**SI\_Auxiliar en Seguros – Categoría 408**

1. **NATURALEZA DE LA CLASE**

Realizar labores de recepción, atención, asesoría y apoyo a todos los clientes que visitan las diferentes instalaciones del Grupo INS, con el propósito de agilizar los procesos y brindar un servicio de calidad. Así como apoyo en labores administrativas en materia contable.

1. **CATEGORIA OCUPACIONAL**

Nivel Calificado

1. **PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE**
* Brindar apoyo operativo en procesos administrativos y de seguros propios de su área de trabajo.
* Atender y custodiar documentos variados generados en el área, a fin de asegurar su adecuada manipulación, organización.
* Registrar y/o verificar la información de los diferentes procesos a cargo y reporte de estadísticas mensuales en hoja Excel o cualquier otro sistema que se defina.
* Enviar a las dependencias o instituciones que correspondan, los asuntos que previamente ha determinado la jefatura o encargado, para el trámite respectivo.
* Colaborar a la jefatura o encargado, en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios de su actividad.
* Apoyar otros procesos propios de su categoría ocupacional.

Adicional a lo anterior, según el rol que desempeñe le corresponde realizar los siguientes procesos:

**Rol de Edecán:**

* Recibir, atender y orientar a los clientes que visitan las diferentes Sedes; aplicando los procedimientos y protocolos establecidos, a fin de solventar sus necesidades de la manera más rápida posible empleando las diferentes estrategias y con la ayuda de diferentes sistemas con los que cuenta el INS.
* Proporcionar al cliente información, sobre los requisitos que debe presentar y sobre el llenado de los documentos, ante un trámite sean estos de suscripción, variación, cancelación o reclamos, basados en los procedimientos y lineamientos definidos por la organización, garantizando que la ejecución del mismo sea expedita.
* Promover entre los clientes el uso de la herramienta web, con el fin de facilitarles la gestión y agilizar el trámite respectivo.
* Atender y canalizar las consultas, dudas, quejas o situaciones conflictivas que se presenten con los clientes, a fin de garantizar su satisfacción por el servicio ofrecido.
* Recibir y entregar documentos para trámite, por medio de remesas a intermediarios, para agilizar el proceso de atención.
* Entregar documentos previamente solicitados a la Sede (conciliaciones), para asegurar la atención oportuna de sus requerimientos.

**Rol Auxiliar Contable:**

* Aplicar recibos, movimientos bancarios, u otros en los sistemas Institucionales, de manera oportuna, con el fin de mantener información confiable y actualizada de las operaciones financieras realizadas.
* Elaborar, custodiar y entregar documentos diversos o cheques conforme a las políticas y lineamientos establecidos.
* Ejecutar procesos de pagos por distintos conceptos tanto a funcionarios (viáticos, reintegros) como a proveedores, por las diferentes obligaciones que mantienen el INS.
* Apoyar en la administración de las cuentas presupuestarias con el fin de evitar sobregiros y lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades generales de la Institución.
* Le puede corresponder llevar el control operativo de diversos procesos y programas, relacionados con asuntos diversos, tal como programas de capacitación, inventarios de equipo, suministros o materiales, entre otros; para asegurar la confiabilidad y su disponibilidad.
1. **REQUISITOS**
* Bachiller en Educación Media.
* Cursos de formación en el INA o Vocacional de conformidad al rol ocupacional.
* Conocimiento básico en servicio al cliente.
* Manejo de aplicaciones de software en ambiente Windows (Word y Excel).
1. **COMPETENCIAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rol** | **Cardinales** | **Nivel** | **Específicas**  | **Nivel** |
| Edecán | Actitud emprendedora | 2 | Atención al detalle | 2 |
| Calidad | 2 | Resolución | 2 |
| Orientación al cliente | 2 | Sentido de urgencia | 2 |
| Orientación al logro | 2 |  |  |
|  |
| Auxiliar Contable | Actitud emprendedora | 2 | Atención al detalle | 2 |
| Calidad | 2 | Control de procesos | 2 |
| Orientación al cliente | 2 | Resolución | 2 |
| Orientación al logro | 2 |  |  |
|  |

1. **ROLES**
* Edecán
* Auxiliar Contable

|  |
| --- |
| **Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación** |
| **Versión:** | **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** | **Oficio y fecha:****(rige a partir de)** |
| 1 | DMZ | ECB/ICH | Gerencia | G-00320-2017 (20.01.2017) |
| 2 | FTL | DVQ/ECB | Gerencia | G-01672-2019 (27.04.2019) |