**Coordinador en Seguros I, Categoría 21**

1. **NATURALEZA DE LA CLASE**

Realizar labores técnicas y de supervisión de un área técnica-operativa, asegurando el cumplimiento de las metas dentro de su ámbito de acción, con el propósito de brindar un servicio de calidad a los clientes del INS y garantizar la eficiencia de los trámites a su cargo.

1. **CATEGORIA OCUPACIONAL**

Nivel Técnico Alto

1. **PROCESOS A DESARROLLAR**

* Distribuir y coordinar las labores asignadas a su equipo de trabajo, y verificar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
* Coordinar con las instancias respectivas la sustitución del personal a fin de mantener la operación normal de su área de trabajo.
* Coordinar la apertura y cierre del punto de servicio a cargo.
* Aceptar riesgos o reclamos en diferentes líneas de seguros con que cuenta la Institución, determinando la pertenencia o no de su aceptación, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites realizados.

- Revisar trámites en los diferentes sistemas, tales como liquidaciones, inclusión de seguros, conciliaciones, entre otros, en procura de controlar la calidad e idoneidad de los datos.

* Solicitar la colocación del reaseguro facultativo al Departamento de Reaseguros dependiendo el tipo de seguro que se presente.
* Le puede corresponder previa coordinación con el área a cargo del proceso; realizar el trámite de inspección de los procesos de aseguramiento o reclamos a su cargo, a fin de que la dependencia responsable determine el estado de los bienes y cuantifique el valor para asegurar o el valor de la pérdida, según el servicio requerido por el cliente.

- Coordinar y denunciar ante las entidades correspondientes de posibles actos ilícitos cometidos en materia de seguros o fraudes que se presenten contra el INS.

- Atender al público, para brindar o recibir información sobre un proceso o trámite propio de su área de trabajo.

* Desarrollar el personal a cargo, conforme a las regulaciones establecidas sobre derechos, obligaciones y prohibiciones de acuerdo al reglamento interno de trabajo, la legislación en materia laboral vigente y las regulaciones internas y externas aplicables.

- Brindar asistencia y asesoría a su superior inmediato, en la ejecución y resolución de labores variadas y complejas de asuntos estratégicos y/o de aseguramiento y reclamos en las diferentes líneas de seguros que comercializa el INS.

* Controlar el inventario de equipos, suministros y otros materiales a su cargo, con la finalidad de asegurar la confiabilidad de la información, su disponibilidad y correcto uso.
* Coordinar e intercambiar de información con entes externos o internos para realizar un trámite o cumplir un requerimiento.

- Realizar reportes, informes técnicos y/o estudios especiales con base en la información existente y/o recabada, con el fin de proporcionar información confiable, recomendaciones y/o posibles soluciones.

- Apoyar, en caso de que le corresponda, en la formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto en orden y la prontitud correspondiente, con el propósito de asegurar el óptimo desarrollo de las operaciones de la organización.

* Ejecutar labores de usuario administrativo del departamento, de acuerdo a la normativa vigente.
* Velar por el cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para las áreas a su cargo, así como las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa vigente.
* Formular, delegar y supervisar el cumplimiento de las gestiones de control interno de la dependencia a su cargo, así como el cumplimiento de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes de las evaluaciones de Control Interno y de las Auditorías realizadas.

- Realizar otros procesos afines al cargo.

1. **REQUISITOS**

**INDISPENSABLES**

* Bachiller en Educación Media
* Al menos 48 meses de experiencia en puestos y labores afines al cargo.

**COMPLEMENTARIOS**

- Manejo de aplicaciones en ambiente Windows.

- Licencia B1 al día.

* Ley General de Control Interno.

- Ley de Administración Pública.

- Ley de Administración Financiera.

1. **COMPETENCIAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cardinales** | **Nombre** | **Descripción** | **Nivel** |
| Calidad | Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga. | 2 |
| Orientación al Cliente | Habilidad para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrarse disponible, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades. | 2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Específicas** | Alineamiento Estratégico | Es la habilidad para comprender la estrategia corporativa del INS, entender el entorno e implicaciones que tiene para el negocio, así como formular escenarios competitivos para la organización y anticipar estrategias complejas para poder hacerles frente. | 2 |
| Capacidad Dirección | Consiste en implementar acciones requeridas para el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras | 2 |
| Pensamiento Sistémico | Es la capacidad de analizar e integrar diferentes elementos de un problema o situación y formular una visión total de la misma, generando posibles soluciones | 2 |
| Comunicación Asertiva | Consiste en transmitir de forma clara, respetosa y directa pensamientos e indicaciones; dirigiendo motivando y, orientando de manera positiva al logro de los objetivos de la organización. | 2 |
| Toma de Decisiones | Es la habilidad para tomar decisiones oportunas con la información disponible considerando su impacto para la organización. | 2 |

1. **ROL (ES)**

* Coordinador Punto de Servicio

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación** | | | | |
| **Versión:** | **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** | **Oficio y fecha:**  **(rige a partir de)** |
| 1 | MPB | ECB/ICH | Gerencia | G-00282-2017 (19.01.2018) |
| 2 | FTL | DVQ/ECB | Gerencia | G-01672-2019 (27.04.2019) |
| 3 | SDTH | SDTH | Junta Directiva | Sesión N° 9532-XII (03.06.2019)  SAC-00467-2019 (05.06.2019) |
| 4 | DMU | DVQ/ICH | Gerencia General | G-05096-2019 (05.12.2019) |