**Defensor del Cliente**

**Categoría: 35**

1. **NATURALEZA DE LA CLASE**

Velar por los intereses del asegurado o beneficiario de seguros, desarrollando mecanismos de resolución de quejas o reclamaciones generadas por transgresiones a los derechos o derivadas de aspectos sustanciales del contrato de seguros.

1. **CATEGORIA OCUPACIONAL**

Nivel Profesional Especializado

1. **PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE**

* Promover a nivel institucional la resolución de los reclamos de aseguramiento, indemnizaciones, reaseguro u otros servicios que demande el cliente, con base en la filosofía institucional que propicie la relación del cliente para con la empresa y con relación a los productos que comercializa.

- Dar respuesta a las consultas, solicitudes, inconformidades, denuncias o sugerencias, que presentan los clientes u entes fiscalizadores del Instituto Nacional de Seguros, respetando los plazos establecidos y la normativa vigente.

- Establecimiento de estándares para la atención de los diferentes servicios y trabajar constantemente en la mejora de éstos, con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes.

- Coordinar con colaboradores de las diferentes dependencias que conforman la institución, a fin de obtener la información y asesoría requerida para la atención de los diversos trámites presentados por los clientes u entes fiscalizadores.

* Velar por el cumplimiento de la normativa que regula la materia, a saber Ley N° 8653 Reguladora del Mercado de Seguros y Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención de nuestros clientes por parte de las unidades competentes; asesorando a los colaboradores en la materia de su competencia, con el fin de que las gestiones se realicen con el orden y la prontitud correspondiente.

- Mantener disponibles canales de comunicación, que le permitan al cliente mantenerse informado, conocer las disposiciones y regulaciones en materia de Defensa del Cliente y a su vez que sirva de medio de consulta o reclamación en caso de que proceda.

- Formular y poner en práctica propuestas de mejora para la relación con el cliente.

- Presentación de informes varios a sus superiores, dependencias del INS o entes fiscalizadores que así lo requieran, con el fin de proveer información confiable para la toma de decisiones.

- Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las quejas o inconformidades.

- Participar en comisiones o equipos de trabajo.

- Coordinar y supervisar las labores de su equipo de trabajo.

- Realiza otros procesos afines al puesto.

1. **REQUISITOS**

**Indispensables:**

- Licenciatura en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto. **(\*)**

- Incorporado al colegio profesional respectivo.

- Al menos 60 meses de experiencia en labores afines al cargo.

- Manejo de aplicaciones de software en ambiente Windows *(Word y Excel)*

- Licencia B1 al día.

***Deseables:***

* Formación Específica en Seguros o sus cursos equivalentes establecidos en las Políticas de Reclutamiento y Selección vigentes de la Subdirección de Recursos Humanos.

1. **COMPETENCIAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cardinales** | **Nivel** | **Específicas** | **Nivel** |
| Actitud emprendedora | 4 | Control de procesos | 3 |
| Calidad | 4 | Liderazgo | 4 |
| Orientación al cliente | 4 | Negociación | 4 |
| Orientación al logro | 4 |  |  |

1. **ALCANCE Y RESPONSABILIDAD**

Debido a la naturaleza profesional de su labor, su gestión impacta sobre la calidad del servicio ofrecido al cliente.

**(\*)** Carreras definidas en las Políticas de Reclutamiento y Selección vigentes, de la Subdirección de Recursos Humanos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación** | | | | |
| **Versión** | **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** | **Oficio y fecha (rige a partir de)** |
| 1 | ECB | ICH | Gerencia | G-01930-2014 (20.03.2014) |
| 2 | DMZ | ECB/ICH | Gerencia | G-02963-2015 (29.06.2015) |