**Líder de Segmentos, Categoría 37**

1. **NATURALEZA DE LA CLASE**

Administrar estratégicamente la cartera de clientes que conforman el segmento, definiendo los elementos, direccionales, políticas, propuestas de valor, entre otras, que permitan orientar la gestión institucional con un enfoque cliente-céntrico, promoviendo la atención diferenciada de las necesidades particulares de cada segmento y reorientando la gestión a una visión estratégica del negocio.

1. **CATEGORIA OCUPACIONAL**

Nivel Ejecutivo

1. **PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE**

* Analiza el entorno; formula y dirige de la mejor manera la implementación de las estrategias (de crecimiento, retención, recuperación, fidelización, conocimiento, culturización, comunicación y educación, entre otras,) definidas para el segmento, evalúa los resultados y despliega ajustes que promuevan la satisfacción y permanencia del cliente con el INS.
* Mantiene una relación transversal (matricial) con toda la organización, con lo cual lidera, coordina y negocia y direcciona las acciones alineadas con el plan estratégico definidas conforme las necesidades del segmento a su cargo.
* Define, comunica, controla y evalúa las estrategias comerciales específicas del segmento en concordancia con el PEI y el Plan de mercadeo, analizando la cartera de productos colocada en el segmento a cargo y en busca de la rentabilidad.
* Establece los estándares del servicio y de valor agregado de manera diferenciada que deben proyectarse a través de todos los puntos de contacto con los clientes (en el Grupo INS).
* Negocia, establece e instruye a las dependencias involucradas los ajustes a realizar en cuanto a productos y servicios para atender más adecuadamente las necesidades de cada segmento.
* Monitorea y evalúa constantemente los elementos que impactan el segmento (productos, canales de comercialización, comunicación, necesidades propias del segmento), emite recomendaciones y coordina los requerimientos y/o soluciones del segmento meta a fin de satisfacer sus necesidades.
* Define estrategias de prevención en los temas que estén impactando directamente en la siniestralidad de los productos, para lo cual coordina visitas, actividades de apoyo, comunicación con interna y con los intermediarios claves del segmento asignado.
* Supervisa el cumplimiento de las políticas y regulaciones dictadas por la Gerencia en relación con los segmentos.
* Elabora informes profesionales periódicos que sirven a la Administración Superior para la toma de decisiones o soluciones eficientes y competitivas para el segmento.

- Administración de las actividades del segmento asignado a la dependencia.

* Evalúa constantemente la cobertura geográfica que se le está dando al segmento, para determinar sitios de baja concentración o poca cobertura y a partir de los resultados, propone estrategias de promoción de venta para las regiones detectadas.
* Identifica y valida el potencial desarrollo de nuevos nichos de mercado dentro del segmento asignado.

- Establece y evalúa los procedimientos, políticas y sistemas de trabajo utilizados en los diferentes procesos del Grupo INS, ente comercializador, entre otros; con el fin de que respondan más adecuadamente a las necesidades de cada segmento de clientes.

- Formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el perfecto desarrollo de las operaciones institucionales.

* Le puede corresponder la coordinación y/o supervisión de un equipo de trabajo.
* 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.

- Realiza otros procesos afines al puesto.

1. **REQUISITOS**

- 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.

- Ley General de Control Interno.

**Deseable**

- Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

- Manual de Disposiciones de Negocio.

- Manual del Reglamento de Negocio.

- Ley de Administración Financiera.

- Ley de Administración Pública.

1. **ROL (ES):**

Coordinador.

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. | 3 |
| 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. | 3 |
| **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. | 3 |
| Capacidad Dirección | Consiste en implementar acciones requeridas para el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras | 3 |
| 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 | 3 |
| 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. | 3 |
| Toma de Decisiones | Es la habilidad para tomar decisiones oportunas con la información disponible considerando su impacto para la organización. | 3 |

1. **ALCANCE Y RESPONSABILIDAD**

Debido a la naturaleza profesional de su labor, su gestión impacta sobre la calidad de las decisiones que se toman, costos de operación y el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación** | | | | |
| **Versión:** | **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** | **Oficio y fecha:**  **(rige a partir de)** |
| 1 | DVQ/DCC | ECB/ICH | Gerencia | G-04329-2016; 05/12/2016 |
| 2 | SDTH | SDTH | Junta Directiva | Sesión N° 9532-XII (03.06.2019)  SAC-00467-2019 (05.06.2019) |
| 3 | DMU | DVQ/ICH | Gerencia General | G-05096-2019 (05.12.2019) |

**(\*)** Carreras definidas en los lineamientos de Atracción y Promoción de Talento Humano.