

PROFESIONAL EN SEGUROS II

NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

CATEGORÍA

26 / 526

ROL

Especialista

Encargado(a) de Área

Ejecutivo(a) de Cuenta

Fiscalizador(a) Técnico(a) II de Automóviles

Inspector(a) Analista de Riesgos de Seguros

NATURALEZA

DE LA CLASE

Realizar análisis, gestión de riesgos y emitir criterio especializado sobre procesos relacionados directa o indirectamente con la suscripción o indemnización de los seguros que atiende la dependencia, con el propósito de brindar un servicio de calidad, en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

REQUISITOS

OBLIGATORIOS

Con respecto a estos requisitos y para efectos de este perfil, se ha determinado que el ocupante idóneo para el puesto requiere cumplir con una de las siguientes tres opciones:

OPCIÓN 1:

- Sesenta y cuatro créditos aprobados de un diplomado en seguros impartido por una institución debidamente autorizada y mínimo 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCIÓN 2:

- Noventa y seis créditos aprobados por una universidad pública o privada de manera consecutiva conforme al programa oficial de la carrera, que lo faculte para el desempeño del puesto y mínimo 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCIÓN 3:

- Certificado como Técnico Asesor en Seguros y mínimo 42 meses de experiencia en puestos similares.

OPCIÓN 4:

- Bachillerato en una carrera universitaria que le faculte para el desempeño del puesto (*)
- Incorporado(a) al colegio profesional respectivo, en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura
- Mínimo 36 meses de experiencia en labores afines al cargo.

Adicionalmente, al rol Fiscalizador(a) Técnico(a) II de Automóviles se le solicita:

- Técnico Medio de Colegio Vocacional en Mecánica o Título de Especialista en Mecánica Automotriz de una institución debidamente acreditada por la entidad correspondiente: Mecánica Automotriz, Enderezado y Pintura o Autorremodelado.
- Licencia de conducir B1 al día.

Adicionalmente, al rol de Inspector(a) Analista de Riesgos de Seguros, se le solicita:

- Licencia de conducir B1 al día.

REQUISITOS

DESEABLES

- Redacción de informes técnicos.
- Contar con el programa completo de capacitación de la Ley General de Contratación Pública, Ley No. 9986, de la Contraloría General de la República y demás capacitaciones relacionadas con la gestión de la contratación pública, según los lineamientos definidos de la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, o bien impartidas por entidades definidas por la organización.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
- Licencia de conducir B1 al día.

Adicionalmente, al rol Fiscalizador(a) Técnico(a) II de Automóviles se le solicita:

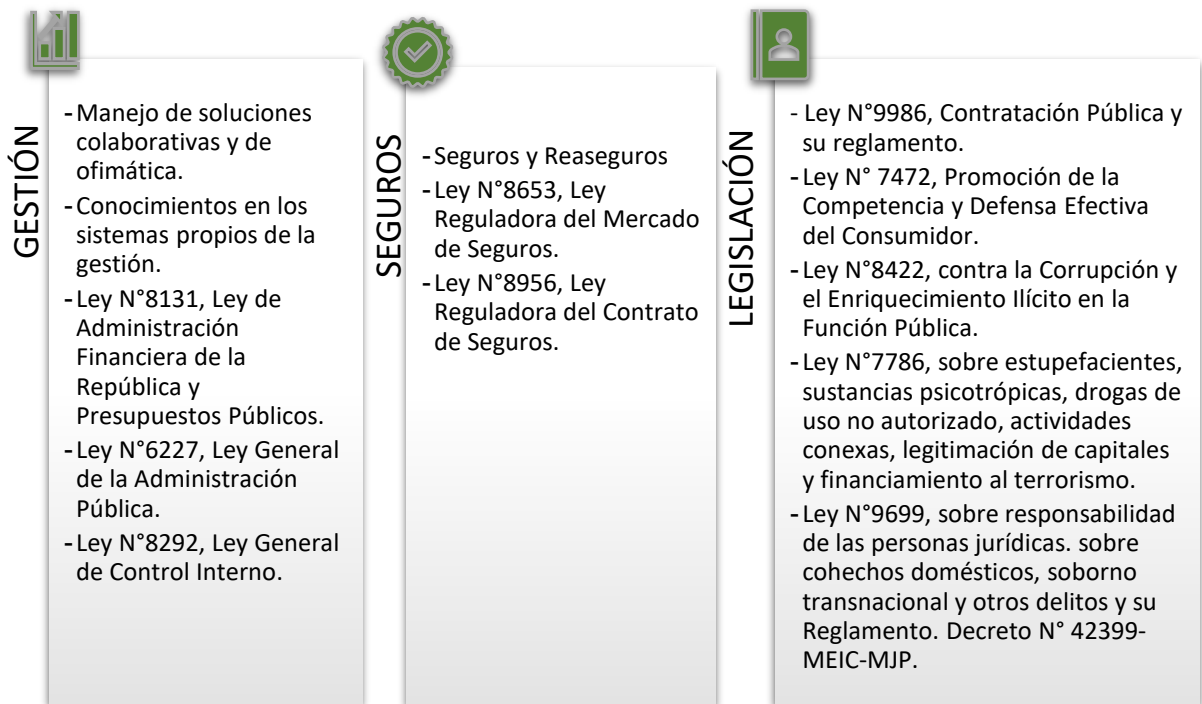
- Conocimientos en seguros y en el Seguro Voluntario de Automóviles, a nivel tanto del proceso de suscripción como del proceso de indemnización.
- Conocimientos básicos en aceptación del Seguro de Automóviles.
- Conocimientos técnicos en chasis y componentes estructurales, carrocería, mecánica y eléctrica, entre otros sistemas y componentes del vehículo.
- Pintura y acabado automotriz.
- Nomenclatura de piezas.
- Conocimientos sobre troquelado.

- Comportamiento de los materiales respecto a la magnitud de impacto, criterios de depreciación de piezas, entre otros.

Adicionalmente, al rol Inspector(a) Analista de Riesgos de Seguros, se le solicita:

- Conocimiento en la Normativa de Sistemas de Protección contra Incendio y Normas NFPA.

CONOCIMIENTOS GENERALES



COMPETENCIAS

Este puesto exige un nivel 2 de desarrollo en:

PERFIL LÍDER	
Cardinales	Específicas
Orientación al cliente	Dirección de personal
Orientación a resultados	Gestión de la operación
Contribución	Desarrollo de otros
Agilidad	

Adicionalmente para los roles ubicados en áreas Comerciales, se exige un nivel 2 de desarrollo en:

PERFIL LÍDER
Comerciales
Agilidad digital
Venta consultiva experta
Desarrollo de vínculos profesionales

Este puesto exige un nivel 2 de desarrollo en:

CONTRIBUIDOR INDIVIDUAL	
Cardinales	Específicas
Orientación al cliente	Orientación al detalle y la calidad
Orientación a resultados	Pensamiento ágil
Contribución	Enfoque hacia la mejora continua
Agilidad	

Adicionalmente para los roles ubicados en áreas Comerciales, se exige un nivel 2 de desarrollo en:

CONTRIBUIDOR INDIVIDUAL
Comerciales
Agilidad digital
Venta consultiva experta
Desarrollo de vínculos profesionales

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Aceptar riesgos de las diferentes líneas de seguros con que cuenta la empresa, específicamente aquellos casos que exceden los lineamientos establecidos en el contrato automático de reaseguro o seguros con 100% de retención institucional, determinando la pertinencia de su aceptación.

- Gestionar las actividades comerciales de la empresa que le sean encomendadas, con el objetivo de contribuir a las estrategias organizacionales.
- Coordinar la inspección de los procesos de aseguramiento a su cargo, a fin de que la dependencia responsable determine el estado de los bienes y cuantifique el valor a asegurar o el valor de la pérdida, según el servicio requerido por el cliente.
- Asesorar técnicamente a la jefatura en temas relacionados con su ámbito de acción profesional.
- Mantener actualizados los expedientes de cada una de las cuentas estratégicas asignadas en coordinación con la sucursal respectiva, y proveer los términos y condiciones finales de los contratos de seguros, mantenimiento de la póliza, el riesgo, la retención comercial y el reaseguramiento.
- Le podría corresponder la autorización de procesos administrativos y los pagos correspondientes relacionados con los procesos a su cargo.
- Analizar y coordinar la colocación del riesgo en el mercado internacional, de las diferentes líneas de seguros con que cuenta la empresa, determinando la aceptación del riesgo y llevando a cabo los procesos de suscripción, a fin de determinar la tarifa, las condiciones especiales y particulares que aplicarán.
- Cotizar seguros en las diferentes líneas y productos administrados por la dependencia respectiva, que por su monto, coberturas o condiciones correspondan.
- Analizar y preparar proyecto de respuesta en los plazos establecidos, para los diversos recursos de revocatoria que se reciban en la dependencia.
- Preparar y presentar informes variados -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para la Administración, superior inmediato u otras áreas, con el fin de mantenerlos informados y rendir cuentas de los procesos, proyectos, y resultados de la dependencia a su cargo.
- Participar como usuario experto, cuando le corresponda, en los sistemas organizacionales, supervisando su buen funcionamiento y coordinando el ingreso de la información requerida, tales como límites de contratos, procesos administrativos, entre otros.
- Coadyuvar en la creación, actualización y el cumplimiento de políticas, procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de los procesos a su cargo.

- Asesorar y apoyar a la jefatura en la formulación, ejecución y el control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto de la dependencia.
- Ejecutar los procesos relacionados con el trámite de contratación pública, tales como verificaciones y aprobaciones, fiscalización de contratos, entre otros, según lo establecido en la Ley General de Contratación Pública, su reglamento y la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la organización.
- Participar en la transmisión de conocimientos en temas relacionados con las labores a cargo.
- Participar en actividades o comisiones multidisciplinarias relacionadas con las labores a su cargo, a fin de ejecutar un rol relacionado con su especialidad, según sea requerido por los superiores.
- Registrar y revisar trámites de las diferentes líneas de seguros, de acuerdo con el rol que desempeña, en los diferentes sistemas transaccionales, en procura de controlar la calidad e idoneidad de los datos.
- Tramitar ante el departamento correspondiente, la investigación de los casos que presenten información dudosa, y que considere que podrían provocar perjuicio a la organización, con el propósito de que se determine si existe alguna anomalía, estafa o fraude.
- Solicitar y coordinar con la Dirección de Reaseguros, el trámite para el reaseguro que corresponda.
- Realizar estudios, pagos directos y reintegros de comisiones para los intermediarios de seguros.
- Coordinar e intercambiar información con entes externos o internos para realizar un trámite o cumplir un requerimiento.
- Atender clientes internos y externos, para brindar o recibir información sobre un trámite propio de los procesos a su cargo.
- Coadyuvar en los procesos de negociación relacionados con las actividades a su cargo.

Adicionalmente, al rol ubicado en Dirección de Cliente Corporativo y Empresarial le corresponde:

- Visitar y/o contactar de manera virtual al cliente corporativo y otros segmentos de clientes con el fin de asesorar y/o negociar contratos de seguros.

- Administrar la cartera de clientes y contratos asignados, darle seguimiento, y coordinar todos los requerimientos relacionados con estos.

Adicionalmente, al rol de Fiscalizador(a) Técnico(a) II de Automóviles le corresponde:

- Brindar asistencia a la jefatura del Departamento de Investigaciones en la revisión de informes elaborados por los fiscalizadores, validando y realizando las correcciones respectivas, a fin de garantizar la calidad en la atención de los procesos de Rectoría y de Fiscalización, aplicando sus conocimientos y experiencia para una adecuada resolución de los casos, así como en la participación en comisiones.
- Confeccionar los oficios con reportes de rectoría, con el fin de enviarlos a otras dependencias con las recomendaciones de modificaciones de pólizas, los cuales son aprobados por la jefatura.
- Brindar asistencia y acompañamiento a los fiscalizadores, cuando se encuentran en labores de campo o de oficina y requieren evacuar dudas técnicas, de manera diaria.
- Brindar asistencia técnica a la Jefatura del Departamento.
- Velar por el cumplimiento de plazos de entrega y dar seguimiento a los casos asignados a la Unidad, así como de los informes de gestión.
- Convocar a reuniones semanales al equipo de trabajo, a fin de revisar temas de interés del grupo y brindar retroalimentación.
- Generar de manera conjunta con la Jefatura del Departamento, el rol de trabajo del mes.
- Coordinar, ejecutar y brindar seguimiento a actividades y procedimientos generales y/o especiales relacionados con el aseguramiento, indemnización o reaseguros que requieren un elevado nivel de conocimiento y experiencia, asegurando el cumplimiento de la normativa emanada por la dependencia rectora respectiva.
- Aceptar riesgos de las diferentes líneas de seguros con que cuenta la empresa, específicamente aquellos casos que exceden los lineamientos establecidos en el contrato automático de reaseguro o seguros con 100% de retención institucional, determinando la pertinencia de su aceptación
- En caso de ausencia de su superior, seleccionar y asignar casos para seguimiento de reparación, mediante una muestra del 10% al 15% de los casos con propuesta indemnizatoria.

- Distribuir casos para revisiones previas o post indemnizaciones, de manera conjunta con la jefatura, así como con colaboradores de la Unidad de Pagos del Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles y de las diferentes sucursales del INS.
- Brindar información sobre el estado de los casos en proceso, atender solicitudes de revisión, quejas o apelaciones de trámites, entre otros.
- Participar en ausencia de la jefatura, en comisiones, en las cuales se realizan análisis de manera conjunta, a fin de determinar los casos que se someten a proceso de investigación.
- Aprobar requerimientos para salida de vehículos y solicitudes de soporte.
- Generar informes mensuales de gestión, los cuales se remiten a la Gerencia General, en ausencia de la jefatura.

Adicionalmente, al rol de Encargado(a) de área le corresponde:

- Gestionar los procesos de un área de seguros y/o reaseguros a su cargo, garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable, a fin de brindar un excelente servicio al cliente y asegurar el logro de los objetivos de la organización.
- Establecer en conjunto con la jefatura los objetivos, metas, indicadores y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- Administrar los contratos correspondientes a la dependencia a su cargo y coordinar todos los requerimientos relacionados con estos.
- Realizar estudios sobre casos relacionados con los procesos a su cargo, analizando situaciones específicas y emitiendo criterio técnico y/o recomendaciones, según las características de cada caso en particular.
- Registrar y revisar los trámites relacionados con los diferentes procesos a su cargo en los sistemas respectivos, en procura de controlar la calidad e idoneidad de los datos.
- Coordinar y remitir para investigación, en caso de proceder, aquellos casos que presenten información dudosa y que por su experiencia considere que podrían provocar perjuicio a la organización, con el propósito de que se determine si existe alguna anomalía, estafa o fraude.
- Asesorar técnicamente a la jefatura y colaboradores, en temas relacionados con los procesos a su cargo.
- Preparar y/o impartir capacitaciones relacionadas con las labores a cargo.

- Coordinar y atender los temas administrativos relacionados con la dependencia a su cargo, tales como: pagos en los sistemas organizacionales, control de activos, entre otros.

Adicionalmente, al rol de Inspector(a) Analista de Riesgos de Seguros, le corresponde:

- Realizar inspecciones y análisis técnicos de riesgos de conformidad con procedimientos y protocolos establecidos a fin de determinar el estado del riesgo asegurable o cuantificar el valor de la pérdida, según el servicio requerido por el cliente.
- Analizar hallazgos y emitir informes técnicos que respalden decisiones de suscripción e indemnización.
- Atención de reuniones relacionados con los riesgos analizados con diferentes clientes internos o externos.
- Brindar soporte especializado a sucursales y otras áreas sobre aspectos técnicos relacionados con riesgos.
- Colaborar en juicios y demandas aportando análisis técnico y evidencia relacionada con el riesgo asegurado.
- Contribución al remozamiento de productos.
- Acompañamiento a reaseguradores en inspecciones.
- Impartir formación a sucursales, asegurados e intermediarios sobre gestión de riesgos y aspectos técnicos de seguros.

RESPONSABILIDADES GENERALES

- Participar en la definición e implementación de los controles y análisis de datos de los procesos a su cargo, de manera que las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Coadyuvar en la formulación, delegación y supervisión del cumplimiento de las gestiones relacionadas con el cumplimiento normativo de las áreas a su cargo, así como el cumplimiento de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes del seguimiento y de las auditorías realizadas.
- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.

- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos bajo su responsabilidad, establecidos por la organización.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para los procesos bajo su responsabilidad, así como las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa aplicable.
- Identificar, evaluar, controlar y proponer mejoras en los procesos bajo su responsabilidad, partiendo de las variables críticas de calidad encontradas en éste, valorando las necesidades de los clientes y su proceso de salida.
- Analizar y comunicar previamente los efectos que tendrían los cambios propuestos en los procesos bajo su responsabilidad, sobre los otros procesos de la organización.
- Analizar y determinar los aspectos (técnicos, financieros, operativos, estratégicos, informáticos, entre otros), que pueden afectar los procesos bajo su responsabilidad, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- Coadyuvar en la formulación, delegación y supervisión del cumplimiento de las gestiones de control interno de las actividades a su cargo, así como el acato de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes de las evaluaciones de Control Interno y de las auditorías realizadas.
- Establecer, mantener y controlar un registro de la demanda y tiempos de procesamiento para los procesos sustantivos, en cada estación de trabajo de su área a cargo.
- Le puede corresponder ejercer supervisión sobre el equipo de trabajo asignado; coordinando, delegando y controlando la correcta ejecución de las labores técnicas y administrativas del personal a su cargo, a fin de garantizar su eficaz y eficiente cumplimiento.
- Planificar, promover y evaluar el desarrollo y crecimiento del personal a su cargo, con el fin de asegurarle el conocimiento técnico y desarrollo competencial requeridos.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto -en tiempo y forma- que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

(*) Según los Lineamientos de Atracción y Promoción de la Dirección de Capital Humano.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación					
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción del cambio:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1			Gerencia		G-02679-2010 (14.06.2010)
2	PCA	ICH	AAA		Mediante memorándum del 19.03.2021
3	PCA	MCG	AAA		Mediante memorándum del 11.01.2022
4	SCA	MCG	AAA		Mediante memorándum del 06.04.2022
5	LCR	PCA/MCG	AAA		Mediante Memorándum del 29.07.2022
6	RDA	MCG	Gerencia General		Mediante oficio G-01417-2023 del 03.04.2023
7	PCA	MCG	Gerencia General		G-02519-2023 (01.07.2023)
8	VHM	MCG	Gerencia General	Actualización de competencias y formato	G-01458-2024 (25.04.2024)
9	KAR	MCG	TVS	Incorporación de categoría de salario integral	Mediante memorándum (23.07.2024)
10	KAR	MCG	TVS	Actualización de formato e incorporación de responsabilidad específica relacionada a actividades comerciales, competencias comerciales y capacitación en seguros	Memorándum (02.03.2025)
11	KAR	MCG	TVS	Se modifica responsabilidad específica con respecto al Plan Anual Operativo y de Presupuesto	Mediante memorándum (22.04.2025)
12	KAR	MMR	TVS	Se incorpora el rol de Inspector(a) Analista de Riesgos de Seguros y para el rol se agregan requisitos obligatorios, deseables y responsabilidades.	Mediante memorándum (23.10.2025)