

JEFE (A) DE DEPARTAMENTO

NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo

CATEGORÍA

37 / 437

ROL

Jefe(a)

Defensor(a) del Cliente

NATURALEZA

DE LA CLASE

Liderar y administrar las actividades encomendadas a la dependencia a su cargo, según la legislación y normativa aplicable, con el fin de asegurar el uso adecuado de los recursos, en función del servicio al cliente y dentro de los más elevados estándares de calidad.

REQUISITOS

OBLIGATORIOS

- Licenciatura o grado superior 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 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Licencia de conducir B1 al día para los casos específicos que el puesto requiera, previa definición de Cultura y Talento.

Adicionalmente, al rol en el Departamento de Comunicaciones se le solicita:

- Licenciatura o grado superior en una carrera en Ciencias de la Comunicación, Periodismo, Relaciones Públicas o similar (*)
- Mínimo 42 meses de experiencia en la dirección de equipos de comunicadores a cargo de las labores de prensa.
- Mínimo 24 meses de experiencia demostrada en comunicación corporativa, estratégica y de crisis.

REQUISITOS

DESEABLES

- 24 meses de experiencia en puestos de supervisión de personal.
- Conocimiento en seguros y reaseguros.
- 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 por la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, o bien impartidas por entidades definidas por la organización.

Adicionalmente, al rol en el Museo del Jade se le solicita:

- Conocimiento en peritaje, valoración y tasación de objetos culturales y/o artísticos.

Adicionalmente, al rol en la Proveduría se le solicita:

- Manejo de las plataformas de compras públicas SICOP (Sistema Integrado de Compras Públicas) y SIAC (Sistema Integrado de la Actividad Contractual).
- Curso Código de Ética Corporativo.
- Capacitación sobre la compra pública estratégica aplicable a bienes y servicios adquiridos mediante contratación pública.
- Curso sobre el Plan Anual de Compras.

Adicionalmente al rol en el Departamento de Comunicaciones se le solicita:

- 24 meses de experiencia en la comunicación de acciones y resultados en materia de sostenibilidad, en particular, bajo estándares GRI (Global Reporting Initiative).
- 24 meses de experiencia en la gestión de indicadores de medición de la reputación corporativa.

CONOCIMIENTOS GENERALES

 GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática. - Conocimientos en los sistemas propios de la gestión. - Ley N°8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos. - Ley N°6227, Ley General de la Administración Pública. - Ley N°8292, Ley General de Control Interno.
 SEGUROS	<ul style="list-style-type: none"> - Seguros y Reaseguros - Ley N°8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros. - Ley N°8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 LEGISLACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N°9986, Contratación Pública y su reglamento. - Ley N° 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. - Ley N°8422, contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. - Ley N°7786, sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. - Ley N°9699, sobre responsabilidad de las personas jurídicas, sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos y su Reglamento. Decreto N° 42399-MEIC-MJP.

COMPETENCIAS

Este puesto exige un nivel 2 de desarrollo en:

ESPECÍFICAS CARDINALES	Orientación al cliente	2
	Orientación a resultados	2
	Contribución	2
	Agilidad	2
	Organización y planificación del trabajo	2
	Solución de problemas	2
	Negociación	2

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Administrar eficaz y eficientemente las actividades y proyectos encomendados a la dependencia a su cargo.
- Establecer los objetivos, metas y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- Administrar y dar mantenimiento a la cartera de servicios asignada a la dependencia a su cargo, actualizándose en las tendencias, de acuerdo con las variables internas y externas que la afectan y la aplicación oportuna de medidas correctivas.
- Velar por la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, políticas, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad entre otros; de los procesos a su cargo.
- Formular y controlar el Plan Anual Operativo y de Presupuesto de los procesos a su cargo, de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Dirigir y autorizar los procesos relacionados con el trámite de contratación pública, tales como decisiones iniciales, resoluciones motivadas, pliegos de condiciones, estudios de ofertas, adjudicaciones, entre otros, según lo establecido en la Ley General de Contratación Pública y la normativa aplicable, de conformidad con los bienes y/o servicios a contratar, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la dependencia a cargo.
- Preparar, revisar 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.
- Asesorar a la jefatura, Administración Superior y a otras áreas -según corresponda- en temas relacionados con los procesos técnicos y administrativos que se realizan en la dependencia a su cargo.
- Certificar las deudas por casos no asegurados u otros cobros de Riesgos del Trabajo, para los procesos de cobro judicial.

En su rol de patrocinador de proyectos le puede corresponder:

- Inspirar y apoyar a los Directores de Proyectos y sus equipos de trabajo durante todas las fases del proyecto, garantizando el cumplimiento de la metodología de proyectos vigente.
- Gestionar la dotación de los recursos requeridos para la ejecución de proyectos.

Adicionalmente, al Defensor(a) del Cliente le corresponde:

- Promover a nivel institucional la resolución de los reclamos de aseguramiento, indemnizaciones, reaseguro u otros servicios que demande la clientela, con base en la filosofía institucional que propicie la relación del cliente para con la empresa y en relación con los productos que comercializa.
- Atender las consultas, solicitudes, inconformidades, denuncias o sugerencias, que presente la clientela u entes fiscalizadores del Instituto Nacional de Seguros, respetando los plazos establecidos y de acuerdo con la normativa aplicable.
- Establecer estándares para la atención de los diferentes servicios que se ofrecen y trabajar constantemente en la mejora de éstos, a fin de asegurar la satisfacción de la clientela.
- Coordinar con el personal de las diferentes dependencias que conforman la institución, a fin de obtener la información y asesoría requerida para la atención eficiente y oportuna de los diversos trámites presentados por la clientela u entes fiscalizadores.
- Velar por el cumplimiento de la normativa que regula la materia, a saber, Ley N°8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros y Ley N°7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención de la clientela por parte de las diferentes dependencias; asesorando al personal en la materia de su competencia, con el fin de que las gestiones se realicen con el orden y la prontitud requerida.
- Mantener disponibles canales de comunicación, que le permitan a la clientela mantenerse informada, 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 la clientela.

Adicionalmente, al rol del Departamento de Comunicaciones le corresponde:

- Administrar eficaz y eficientemente la comunicación externa, interna y las actividades de relaciones públicas encomendadas a la dependencia a su cargo.
- Asesorar a la Administración Superior, sobre el empleo de las mejores estrategias de comunicación con partes interesadas y la adecuada gestión de crisis.
- Diseñar e implementar estrategias de comunicación para público interno y externo alineadas al Plan Anual Operativo del INS, que permitan potenciar los productos, servicios y el fortalecimiento de la marca.
- Garantizar que la empresa realice una adecuada rendición de cuentas a la ciudadanía sobre sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, aceptando el escrutinio adecuado y el deber de responder a este.
- Revisar anualmente y velar por el cumplimiento de la Política de Comunicación y el Manual de Comunicación del Grupo INS.
- Diseñar y ejecutar las labores que correspondan para fortalecer la imagen y la reputación del Grupo INS a fin generar opiniones favorables.
- Elegir el canal apropiado y las métricas a utilizar para medir los flujos, ritmos, tonos y estilos que resulten idóneos para elevar la reputación de marca.
- Asesorar a los líderes del Grupo INS en temas de comunicación política y coordinar lo que corresponda con las dependencias de gobierno y entidades de control.
- Asesorar y coordinar con los equipos que correspondan la comunicación a gestionar a través de redes sociales, en particular desde el punto de vista de imagen y reputación.
- Gestionar la estrategia de los mensajes relacionados con el desarrollo de productos y el relacionamiento generado a través de patrocinios.
- Diseñar y ejecutar los esfuerzos de comunicación relativos a las acciones de sostenibilidad del Grupo INS, a fin de lograr una comunicación efectiva y estrechar vínculos con la comunidad y demás partes interesadas.

- Diseñar, ejecutar y evaluar los eventos protocolarios requeridos para apoyar las estrategias del Grupo INS y el posicionamiento de la marca.
- Diseñar y validar el contenido de los mensajes de la producción audiovisual generada por los equipos respectivos, a fin de implementar la estrategia de marketing digital; así como, posicionar y fortalecer la imagen y la reputación del Grupo INS.
- Coordinar las acciones que correspondan con las personas enlace en materia de comunicación de las demás empresas del Grupo INS.
- Planificar y brindar capacitación a los voceros del Grupo INS.

RESPONSABILIDADES

GENERALES

- 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.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para los procesos a su cargo, así como las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa aplicable.
- Formular, delegar y supervisar el 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.
- Definir, diseñar e implementar los controles de los procesos a su cargo, de manera que todas las gestiones se encuentren claramente documentadas en las bases de datos disponibles, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- 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 a su cargo, establecidos por la organización.
- Impulsar la visión transversal de los procesos a su cargo, promoviendo esfuerzos de mejora continua y la optimización de los procesos involucrados, a fin de enfrentar con eficiencia los nuevos retos del mercado y alcanzar los objetivos organizacionales, así como vigilar su cumplimiento.
- Identificar, evaluar, controlar y proponer mejoras en los procesos a su cargo, partiendo de las variables críticas de calidad encontradas en éste, valorando las necesidades de los clientes y su proceso de salida.
- 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.
- Analizar y comunicar previamente los efectos que tendrían los cambios propuestos en los procesos a su cargo, sobre los otros procesos de la organización.
- Analizar y determinar los aspectos (técnicos, financieros, operativos, estratégicos, informáticos, entre otros), que pueden afectar su área a cargo, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- 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					

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)
4	VCZ	DVQ/AAA	Gerencia		G-02104-2020 (27.05.2020)
5	DVQ	GCF/AAA	Gerencia		G-02531-2020/G-02545-2020 (22.06.2020)
6	PCA	MPB/ICH	AAA		Mediante Memorándum del 20.05.2021
7	PCA	MPB/ICH	AAA		Mediante Memorándum del 12.08.2021
8	PCA	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 25.10.2021
9	PCA	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 11.03.2022
10	LCR	PCA/MCG	AAA		Mediante Memorándum del 29.07.2022
11	PCA	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 27.10.2022
12	RDA	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 09.02.2023
13	KAR	MCG	Gerencia General	Actualización de experiencia	G-02519-2023 del 01 julio 2023
14	PCA	MCG	AAA	Adición del rol de Defensor del Cliente	Mediante Memorándum del 21.08.2023
15	PCA	MCG	AAA	Ajuste a lenguaje inclusivo en el requisito de incorporación y adición de requisitos sobre contratación	Mediante Memorándum del 21.08.2023
16	VHM	MCG	GG	Actualización de competencias y formato	G-01458-2024 (25.04.2024)
17	KAR	MCG	TVS	Incorporación de categoría de salario integral	Mediante memorándum (23.07.2024)