

Profesional en Seguros II

I- 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.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III- RESPONSABILIDADES

- 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.
- 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 sede 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.
- Coadyuvar en la formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto -de manera ágil y oportuna- con el propósito de asegurar el óptimo desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Ejecutar los procesos relacionados con el trámite de contratación administrativa, según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa 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.
- 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.
- 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.
- 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.

En adición a las funciones generales descritas anteriormente, los puestos con el rol que se detalla a continuación deben realizar las siguientes labores:

- **Ejecutivo de Cuenta en la Dirección de Cliente Corporativo y Empresarial:**
 - 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.

IV- 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:

OPCION 1:

- Sesenta y cuatro créditos aprobados de un diplomado en seguros impartido por una institución debidamente autorizada y mínimo 50 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCION 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 50 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCION 3:

- Certificado como Técnico Asesor en Seguros y mínimo 50 meses de experiencia en puestos similares.

OPCION 4:

- Bachillerato en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto (*) e incorporado al colegio profesional respectivo, en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura, y 45 meses de experiencia en labores afines al cargo.

- **DESEABLES**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Redacción de informes técnicos.
- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
 - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
- Licencia de conducir B1 al día.

V- COMPETENCIAS

- ✓ Especialista (todas las dependencias)

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Adaptabilidad al cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	2
	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad.	3

	Experiencia al Cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	3
	Orientación al Resultado	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	3
Específicas	Análisis Crítico	Capacidad para indagar, identificar y reconocer información significativa de datos relevantes; así como emitir diagnósticos o llegar a conclusiones basándose en un análisis lógico y objetivo, al aplicar el conocimiento que posee y desligándose de juicios o distorsiones emocionales.	3
	Negociación	Capacidad para establecer con la contraparte acuerdos, mediante una actitud de apertura que facilita el entendimiento mutuo, lo que permite mediante el intercambio, articular estrategias y tácticas que deriven en resultados ganar-ganar.	3
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	3

VI- ROLES

- ✓ Especialista
- ✓ Encargado de Área
- ✓ Ejecutivo de Cuenta

(*) Según los Lineamientos de Atracción y Promoción de Cultura y Talento.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	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

ROL DE ENCARGADO EN SEGUROS

I. NATURALEZA DE LA CLASE

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.

II. NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 e intercambiar información con entes externos o internos para realizar un trámite o cumplir un requerimiento.

- Le podría corresponder la autorización de procesos administrativos y los pagos correspondientes a las indemnizaciones relacionadas con los procesos a su cargo.
- 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.
- Mantener actualizados los expedientes de cada una de las cuentas estratégicas asignadas en coordinación con la sede 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.
- Atender clientes internos y externos, para brindar o recibir información sobre un trámite propio de los procesos a su cargo.
- Asesorar técnicamente a la jefatura y colaboradores, en temas relacionados con los procesos a su cargo.
- Analizar y preparar proyecto de respuesta en los plazos establecidos, para los diversos recursos de revocatoria que se reciban en la dependencia.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Coadyuvar en la formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto -de manera ágil y oportuna- con el propósito de asegurar el óptimo desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Coadyuvar en la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de sus procesos 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.
- Ejecutar los procesos relacionados con el trámite de contratación administrativa, según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la organización.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, establecidos por la organización.

- 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 proceso 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.

IV. 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:

OPCION 1:

- Sesenta y cuatro créditos aprobados de un diplomado en seguros impartido por una institución debidamente autorizada y mínimo 50 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCION 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 50 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCION 3:

- Certificado como Técnico Asesor en Seguros y mínimo 50 meses de experiencia en puestos similares.

OPCION 4:

- Bachillerato en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto (*) e incorporado al colegio profesional

respectivo, en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura, y 45 meses de experiencia en labores afines al cargo.

• **DESEABLES**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Redacción de informes técnicos.
- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
 - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
- Licencia de conducir B1 al día.

V. COMPETENCIAS

- ✓ Encargado (todas las dependencias)

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Experiencia al Cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	2
	Orientación al Resultado	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	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 de Dirección	Consiste en implementar las acciones requeridas para la toma de decisiones y el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	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 Aertiva	Consiste en transmitir de forma clara, respetuosa y directa pensamientos e indicaciones, dirigiendo, motivando y orientando de manera positiva al logro de los objetivos de la organización.	2
	Gestión de Riesgos	Es la habilidad para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas que pueden afectar el alcance de los objetivos, y a partir de esto definir e implementar una estrategia para gestionarlos de manera oportuna y efectiva.	2
	Inteligencia Digital y agilidad en el Negocio	Es la habilidad para enfrentar retos y exigencias a nivel laboral en entornos digitales, adoptando nuevas tecnologías y metodologías ágiles de trabajo; orientándose a identificar productos y servicios que busquen satisfacer las necesidades de los(as) clientes de la manera más rápida posible; con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales.	2

(*) Según los Lineamientos de Atracción y Promoción de Cultura y Talento.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	PCA	MCG	AAA	Mediante memorándum del 11.01.2022
2	PCA	MCG	AAA	Mediante memorándum del 06.04.2022