

## JEFE(A) DE DIRECCIÓN

### NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo

### CATEGORÍA

44 / 444

### ROL

Jefe(a)

### NATURALEZA

DE LA CLASE

Diseñar -en conjunto con la Administración Superior- la estrategia de la dirección y liderar los diferentes procesos técnicos y administrativos que se desarrollan en la dependencia a su cargo, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

### 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 Capital Humano.

Adicionalmente, al rol en las Direcciones Técnicas se les solicita:

- Habilidades de análisis de datos desde las perspectivas financiero/contable, comercial y de procesos.
- Amplio conocimiento de la Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- Amplio conocimiento del plan de negocios institucional.
- Amplio conocimiento de la materia técnica de seguros en el ramo correspondiente.
- Conocimiento de gestión y optimización de procesos.

Adicionalmente, al rol en la Dirección Financiera Administrativa se le solicita:

- Licenciatura en una carrera universitaria en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública o Licenciatura en Contaduría Pública.
- Contador Público Autorizado.
- Conocimiento en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF),

Adicionalmente, al rol en la Dirección de Mercadeo se le solicita:

- Mínimo 36 meses de experiencia comprobada en la gestión de campañas de mercadeo digital, incluyendo SEO, SEM, email mercadeo, redes sociales y mercadeo de contenidos.

Adicionalmente, para el rol de Jefe(a) de Dirección de Tecnologías de la Información, se solicita:

- Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria a fin a la informática, tecnologías y/o transformación digital.
- Mínimo 42 meses de experiencia en administración de áreas de tecnología, desarrollo e implementación de estrategias de TI o transformación digital alineadas con los objetivos de negocio.

## **REQUISITOS**

### **DESEABLES**

- 36 meses de experiencia en supervisión de personal en puestos en nivel ejecutivo.
- Amplio conocimiento del mercado de seguros, sus productos y regulaciones específicas.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

Adicionalmente, al rol en las Direcciones Técnicas se le solicita:

- Conocimientos en administración de procesos y medición de productividad.
- Conocimiento de sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.
- Conocimiento intermedio en inglés.
- Amplio conocimiento de los protocolos de servicio al cliente.

Adicionalmente, al rol en la Dirección de Mercadeo se le solicita:

- Maestría en Mercadeo Digital, Administración de Empresas o afines.
- Certificaciones en áreas específicas en mercadeo digital, análisis de datos, y gestión de proyectos
- Conocimiento comprobable en el uso de herramientas de análisis y gestión de mercadeo digital tales como Google Analytics, HubSpot, Hootsuite u otros.
- Conocimiento comprobable en análisis web, SEO, y distribución, storytelling, métricas, medición y ROI, publicidad, redes sociales, email mercadeo y mercadeo de contenidos.
- Conocimiento comprobable en la implementación de estrategias de mercadeo, el comportamiento y segmentación del cliente, investigación de mercado y análisis de datos, estrategias para definir precios y posicionamiento de productos y servicios.

Adicionalmente, al rol en la Dirección Financiera Administrativa se le solicita:

- Conocimiento en los sistemas financiero-contables y otros propios de la gestión.
- Conocimiento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos.
- Contar con los módulos del 01 al 04 del programa 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.

## **CONOCIMIENTOS**

### **GENERALES**

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

## COMPETENCIAS

Este puesto exige un nivel 2 de desarrollo en:

Cardinales	Específicas
Orientación al cliente	Organización y planificación del trabajo
Orientación a resultados	Solución de problemas
Contribución	Negociación
Agilidad	

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

Comerciales
Agilidad digital
Venta consultiva experta
Desarrollo de vínculos profesionales

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

Digitales
Perspectiva Estratégica Digital
Transformación Digital y soluciones innovadoras
Actualización constante

## RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Establecer los objetivos, metas y planes de acción de la dirección a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- Dirigir las operaciones de su grupo en función de las metas propuestas, con el fin de asegurar su cumplimiento y la marcha adecuada de las actividades y responsabilidades del proceso a cargo.
- Asesorar a la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencias, Junta Directiva, y otras dependencias -según corresponda- en temas concernientes a la dirección a su cargo.
- 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.
- Investigar y mantenerse actualizado en el conocimiento del mercado de los seguros, sus tendencias, modalidades de productos y servicios, características y giro del negocio de los clientes, así como el impacto y relevancia del cliente y del mercado en general.
- Administrar eficaz y eficientemente las actividades técnicas y administrativas encomendadas a la dirección a su cargo y dependencias adscritas.

- Colaborar con la Administración Superior en la formulación de políticas y planes organizacionales y en el suministro de información acerca de la ejecución de los programas a cargo de la dirección y las dependencias adscritas.
- Recomendar y ofrecer criterio sobre asuntos diversos, relacionados con las actividades propias de la dirección bajo su control, con el propósito de que las gestiones se realicen en el orden y la prontitud correspondiente.
- Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva y de las disposiciones de Presidencia Ejecutiva y Gerencia, relativas a la dirección bajo su cargo.
- Coordinar con organismos externos, las actividades que afectan directamente la labor de la dirección a su cargo, en función del mejoramiento del servicio al cliente.
- Controlar los diversos trámites a su cargo de manera detallada y ordenada, con el fin de contar con información confiable y oportuna.
- Diseñar y desarrollar proyectos en el área de su especialidad, desde la definición de las especificaciones técnicas, pasando por la supervisión y administración de los recursos asignados, hasta la verificación de los resultados finales.
- Analizar los requerimientos de proyectos solicitados por las distintas dependencias de la organización con el propósito de determinar su viabilidad.
- 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 al Director de Proyectos y a su equipo de trabajo durante todas las fases del proyecto, sobre la alineación que debe existir entre el proyecto con la estrategia de la empresa, así como defender y abogar tanto a lo interno de la organización, como con los entes externos implicados en éste, garantizando el cumplimiento de la metodología de proyectos vigente.
- Cooperar con el Director de Proyectos y su equipo de trabajo para lograr el alcance de los objetivos planteados, participar en revisiones en las diferentes fases del proyecto y coordinar con el equipo las posibles modificaciones.

- Gestionar la dotación de los recursos requeridos para la ejecución de proyectos.

Adicionalmente, al rol en la Dirección Jurídica le corresponde:

- Mantener una comunicación fluida y constante con las dependencias que interactúa, especialmente con aquellos que componen la segunda y tercera línea de defensa de Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, al rol en las Direcciones Técnicas le corresponde:

- Ejercer como responsable por los resultados de los procesos y productos a su cargo.
- Coordinar, consensuar y validar con los dueños de proceso todos los cambios propuestos en el proceso y productos.
- Gestionar la administración, supervisión y control de la cartera de productos a cargo, la creación y modificación de productos de manera que permita coherencia, rentabilidad y que sean apropiados y atractivos para los clientes y la empresa, así como para la gestión general de la marca.
- Coordinar con los dueños de proceso el establecimiento de los indicadores necesarios para una adecuada gestión de las líneas de producto, así como realizar el seguimiento sistemático de dichos indicadores, solicitando planes de acción a las áreas de negocio cuando no se cumplan las metas planteadas.
- Coordinar el establecimiento de metas competitivas de servicio de los procesos internos del INS para cada segmento de negocio, y asegurar que se definan indicadores para monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Promover la identificación de oportunidades de negocio, con el fin de incrementar la participación de la cartera a su cargo en el mercado y posicionar la marca de conformidad con las estrategias definidas.
- Coordinar la realización de estudios de mercado, a fin analizar las tendencias, motivaciones y necesidades de los clientes y proponer modificaciones o creación de productos, según corresponda.

- Impulsar y coordinar con las dependencias que corresponda, el diseño de las estrategias para comunicar o desarrollar las ventajas competitivas de los productos y servicios de la dependencia a su cargo, con el fin de posicionarlos e incrementar las ventas por segmentación de mercados.
- Analizar los pronósticos y los movimientos que tienen los productos conforme a los indicadores definidos en cada nivel, realizar las recomendaciones que correspondan con el propósito de que la Administración pueda tomar las decisiones respectivas.
- Coordinar la asesoría a las diferentes áreas comerciales con respecto a los productos de la cartera a su cargo, con la finalidad de asegurar el conocimiento adecuado y la correcta comunicación a los clientes, sobre dichos productos.
- Ejercer como responsable de la gestión del ciclo de vida de los productos y de los clientes a su cargo, y de consensuar con los dueños de proceso los ajustes requeridos en las líneas de producto de acuerdo con los análisis del ciclo de vida, a fin de implementar acciones según la etapa en la que se encuentre, incluyendo la toma de decisiones de permanencia o discontinuación del producto.
- Coordinar la evaluación de la comercialización, aceptación y la rentabilidad que tienen los productos a su cargo, velando por la implementación de las mejoras necesarias y supervisando su cumplimiento.
- Coordinar con las dependencias respectivas, investigaciones sobre las empresas y productos de la competencia, para conocer sus estrategias comerciales y así coordinar -si corresponde- el ajuste de las distintas propuestas comerciales del INS.
- Profundizar en el conocimiento del mercado de seguros, sus tendencias, modalidades de productos y servicios, características y giro del negocio de los clientes, impacto y relevancia del cliente y del intermediario para la empresa.

Adicionalmente, al rol en la Dirección de Mercado le corresponde:

- Garantizar que las estrategias de mercadeo contribuyan al crecimiento sostenible de la aseguradora, fomentando relaciones duraderas con los clientes y posicionando a la compañía como referente en el sector.

- Gestionar las actividades comerciales de la empresa que le sean encomendadas, con el objetivo de contribuir a las estrategias organizacionales.
- Crear y supervisar la estrategia de mercadeo de la empresa.
- Desarrollar, implementar y supervisar el plan de mercadeo de la empresa, esto incluye el diseño de campañas y definición de las técnicas publicitarias que se utilizarán a corto plazo.
- Colaborar con otros departamentos como ventas, producto y atención al cliente para asegurar una estrategia de mercadeo coherente y efectiva.
- Trabajar en SEO, SEM, PPC, mercadeo por correo electrónico, redes sociales y mercadeo de contenidos.
- Probar nuevas plataformas y herramientas digitales.
- Monitorear el tráfico en los sitios web.
- Apoyar a las ventas y los esfuerzos de generación de leads.
- Gestionar el presupuesto de mercadeo, asegurando el uso eficiente de los recursos.
- Interpretar datos y métricas de marketing para tomar decisiones informadas, como análisis de ROI, segmentación y estrategias de retención.
- Negociar y gestionar relaciones con proveedores externos, agencias de publicidad y otros socios estratégicos.
- Coordinar el desarrollo de productos en base a la innovación, la personalización y la optimización de precios.
- Transmitir información técnica y compleja de una manera comprensible, en especial cuando se trata de términos y condiciones de productos de seguros.

Adicionalmente, al rol en la Dirección Financiera Administrativa le corresponde:

- Desarrollar y direccionar estrategias que permitan a la empresa obtener resultados óptimos.

- Garantizar la transparencia de los estados financieros separados y consolidados y que estos reflejen la razonabilidad de la situación financiera ante las entidades fiscalizadoras y otras partes interesadas.
- Velar porque los análisis contables sean claros, exactos y confiables para fundamentar la estrategia financiera de la empresa y evitar riesgos que puedan afectarla.
- Diseñar y supervisar la aplicación de sistemas de control en la gestión financiera y administrativa que contribuyan a la optimización de procesos y resultados esperados de sus clientes, así como mejorar la calidad de las operaciones de las áreas a su cargo.
- Dirigir desde sus dependencias adscritas la planificación e implementación de planes de acción que fortalezcan la competitividad del INS, apoyando sus aspiraciones comerciales.
- Brindar la asesoría financiera a la alta dirección del INS con el fin de que la empresa obtenga los resultados de negocio esperados, así como asegurar el buen gobierno.
- Supervisar las actividades contractuales y de intercambio de servicios entre el INS y sus empresas.
- Velar por la correcta gestión integral de riesgo y control interno en sus áreas adscritas.
- Impulsar el mejoramiento continuo de la estructura financiera contable del INS.
- Supervisar la realización de estudios de factibilidad financiera a proyectos y otras iniciativas organizacionales.
- Participar activamente en los procesos de análisis de rentabilidad de los seguros ofrecidos por el INS y contribuir con la generación de indicadores o insumos necesarios para dicha gestión.

Adicionalmente, al rol en la Dirección Actuarial le corresponde:

- Velar - mediante la investigación y aplicación actuarial y estadística- por la determinación de tarifas suficientes, conservando adecuados márgenes de rentabilidad, con la finalidad de mantener el equilibrio técnico-financiero, el buen desarrollo de la actividad y la satisfacción de los clientes.

- Establecer los mecanismos de control y seguimiento en la determinación de insuficiencia de primas, originada por variaciones no esperadas en la frecuencia y/o severidad de los siniestros, exceso de gastos, errores en los modelos de tarificación o suscripción y realizar los ajustes correspondientes.
- Velar por la adecuación de los niveles de las provisiones técnicas, la aplicabilidad y pertinencia de los métodos empleados y la idoneidad de los datos estadísticos utilizados.
- Asesorar a los superiores o a otras dependencias -según corresponda- sobre la optimización (retención, costo, capital disponible, security<sup>1</sup>, dispersión<sup>2</sup>) de los programas o contratos de reaseguros vigentes.
- Velar por que las Notas Técnicas se presenten ante las instancias externas correspondientes en cumplimiento del marco legal aplicable y dentro de los plazos establecidos.

Adicionalmente, al rol en la Dirección de Tecnologías de la Información le corresponde:

- Diseñar, ejecutar la visión y hoja de ruta tecnológica, según la estrategia organizacional, con el fin de establecer los objetivos, metas y planes de acción del área de tecnologías.
- Liderar la estrategia de transformación digital, asegurando la integración de tecnologías innovadoras para optimizar procesos, mejorar la experiencia del usuario y garantizar la seguridad y escalabilidad de las soluciones digitales.
- Supervisar la arquitectura empresarial para facilitar la adopción de tecnologías emergentes.
- Asesorar a la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencias, Junta Directiva, y otras dependencias -según corresponda- en temas concernientes a la dirección a su cargo.
- Asegurar la disponibilidad, seguridad y rendimiento óptimo de la infraestructura tecnológica, evaluando y seleccionando tecnologías que optimicen las operaciones y la experiencia del cliente, y supervisando las operaciones diarias de TI, incluyendo el mantenimiento de sistemas críticos.

- Colaborar con la Administración Superior en la formulación de políticas y planes organizacionales y en el suministro de información acerca de la ejecución de los programas a cargo de la dirección y las dependencias adscritas.
- Recomendar y ofrecer criterio sobre asuntos diversos, relacionados con las actividades propias de la dirección bajo su control, con el propósito de que las gestiones se realicen en el orden y la prontitud correspondiente.
- Establecer y gestionar relaciones con proveedores clave para la adquisición de hardware, software y servicios tecnológicos.
- Implementar plataformas digitales que impulsen resultados estratégicos empresariales.
- Trabajar con líderes funcionales para identificar necesidades tecnológicas y alinear las soluciones de TI con los objetivos de negocio, fomentando una cultura de colaboración entre los equipos de TI y las unidades de negocio.

## **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 asegurar el conocimiento técnico y desarrollo competencial requeridos.
- Preparar, revisar y presentar informes -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para la Administración Superior u otra dependencia, según corresponda, con el fin de proveer información confiable para la toma de decisiones.
- Formular y controlar el Plan Anual Operativo y de Presupuesto de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor desarrollo de las operaciones organizacionales.

- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, establecidos por la organización.
- Velar por la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de los procesos a su cargo.
- Dirigir y autorizar los diferentes procesos relacionados con el trámite de contratación pública, según lo establecido en la Ley General de Contratación Pública y la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la dirección a cargo.
- Definir, diseñar e implementar los controles de los procesos a su cargo, de manera que todas las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Establecer, mantener y controlar un registro de la demanda y tiempos de procesamiento para los procesos sustantivos, en cada estación de trabajo del área a su 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.
- 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.
- 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.

- 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	DMZ	ECB/AGM	Gerencia		G-04780-2015 (20.10.2015)
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	PCA	ICH	AAA		Mediante Memorándum del 08.02.2021
5	PCA	ICH	AAA		Mediante Memorándum del 19.02.2021
6	PCA	MPB/ICH	Gerencia General		G-02234-2021 (25.05.2021)
7	PCA	MPB/ICH	AAA		Mediante Memorándum del 12.08.2021
8	MCG	AAA	Gerencia		G-02724-2022 (06.07.2022)
9	ICH	PCA/MCG	AAA		Mediante Memorándum del 12.07.2022
10	LCR	PCA/MCG	AAA		Mediante Memorándum del 30.09.2022
11	RDA	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 17.05.2023
12	PCA	MCG	Gerencia		G-02341-2023 (14.06.2023)
13	PCA	ECB	Gerencia		G-02449-2023 (26.06.2023)
14	VHM	MCG	GG	Actualización de competencias y formato	G-01458-2024 (25.04.2024)
15	KLA	MCG	GG	Inclusión de rol Dirección Actuarial	G-02313-2024 (30.06.2024)
16	KAR	MCG	TVS	Incorporación de categoría de salario integral	Mediante memorándum (23.07.2024)

17	KAR	MCG	TVS	Se actualizan requisitos y responsabilidades para el rol de Mercadeo y se incorporan las competencias comerciales.	Mediante memorándum (06.02.2025)
18	KAR	MCG	TVS	Se incorpora requisitos obligatorios, competencias Digitales y responsabilidades específicas para el rol en Dirección de Tecnologías de la Información. Se incorpora responsabilidad específica con relación a la gestión comercial en el rol de Mercadeo.	Mediante memorándum (02.03.2025)