

## **Profesional en Seguros III**

### **I- NATURALEZA DE LA CLASE**

Ejecutar labores profesionales especializadas y complejas, para la investigación, análisis y asesoría en el ramo de los seguros propios de su gestión; asegurando la buena ejecución de los procesos a su cargo, así como la toma de decisiones, con el propósito de cumplir con los objetivos organizacionales.

### **II- NIVEL OCUPACIONAL**

Profesional

### **III- RESPONSABILIDADES**

- Ejecutar el proceso de suscripción e indemnización del seguro mediante la revisión de los requisitos, lo que implica analizar los contratos y toda la documentación relacionada, determinando la aceptación o declinación de las pólizas en estudio.
- Participar y brindar su criterio profesional en la confección de manuales, procedimientos, políticas y lineamientos de suscripción e indemnización del seguro respectivo.
- Realizar el proceso de renovación mensual de los seguros de su especialidad, así como la revisión de parámetros de aceptación y la tarificación respectiva.
- Revisar casos específicos donde se requiera el criterio técnico profesional, con el fin de lograr la calidad, eficiencia y eficacia en las actividades propias del proceso de suscripción e indemnización del seguro respectivo.
- Asesorar a sus superiores en el análisis y resolución de asuntos relacionados con las funciones asignadas, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites y un excelente servicio al cliente.
- Preparar, evaluar 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 los procesos bajo su responsabilidad.

- Diseñar, desarrollar e implementar proyectos, considerando su conceptualización, supervisión general y administración de los recursos disponibles.
- Ejecutar procesos tales como: análisis de convenios, revisión de cláusulas, negociaciones, proyectos u otros trabajos profesionales donde se requiera su criterio técnico profesional, con el fin de lograr la calidad, eficiencia y eficacia en las actividades sustantivas de la organización.
- 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.
- 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 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 activamente 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.

- 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.
- 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.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos bajo su responsabilidad, establecidos por la organización.
- 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 el proceso 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 la siguiente labor:**

- **Rol Inspector (Ingeniero/Arquitecto)**

- Realizar la inspección de activos de conformidad con los procedimientos y protocolos establecidos, a fin de determinar el estado y cuantificar el valor asegurable o de la pérdida, según el servicio requerido por el cliente.

#### IV- REQUISITOS

- **OBLIGATORIOS**

- Licenciatura o grado superior 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. (\*)
- Mínimo 50 meses de experiencia en labores afines al cargo.

**El puesto con el siguiente rol debe cumplir con los requisitos obligatorios que se detallan a continuación:**

- **Ingeniero Inspector en Ciencias Náuticas:**

- Bachillerato o grado superior en Ciencias Náuticas e incorporado al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 50 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
<b>Cardinales</b>	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
<b>Específicas</b>	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	3

		estrategias y tácticas que deriven en resultados ganar-ganar.	
	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

✓ Inspector (Ingeniero/Arquitecto)

	Nombre	Descripción	Nivel
<b>Cardinales</b>	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
<b>Específicas</b>	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	3

		desligándose de juicios o distorsiones emocionales.	
	Atención al detalle	Capacidad para identificar y atender los aspectos relevantes en una tarea o situación, detectando de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información o gestión de la tarea.	3
	Atención a Normas	Habilidad para adaptarse a las directrices, políticas y procedimientos organizacionales; así como a la normativa vigente. Siendo capaz de cumplir con la instrucción girada aun cuando sus propias opiniones, convicciones y/o preferencias no se ajusten a lo requerido.	3

## VI- ROLES

- ✓ Especialista
- ✓ Inspector (Ingeniero/Arquitecto)
- ✓ Encargado de Área

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

<b>Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación</b>				
<b>Versión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Oficio y fecha: (rige a partir de)</b>
1			Gerencia General	G-02679-2010 (14.06.2010)
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	Gerencia General	G-04434-2020 (5.11.2020)
5	PCA	ICH	AAA	Mediante memorándum del 22.02.2021
6	PCA	ICH	AAA	Mediante memorándum del 19.03.2021
7	PCA	MCG	AAA	Mediante memorándum del 11.01.2022
8	SCA	MCG	AAA	Mediante memorándum del 06.04.2022

## **ROL DE ENCARGADO EN SEGUROS**

### **I- NATURALEZA DE LA CLASE**

Dirigir y administrar labores profesionales aplicando los principios de su especialidad, asegurando la buena ejecución de los procesos de seguros del área a su cargo, así como la toma de decisiones, con el propósito de cumplir con los planes y objetivos organizacionales.

### **II- NIVEL OCUPACIONAL**

Profesional

### **III- RESPONSABILIDADES**

- Administrar áreas clave en la organización, donde aplica su gestión profesional y asegura el alineamiento de su gestión con prioridades y objetivos estratégicos organizacionales.
- Administrar pólizas de alta complejidad, análisis de convenios, revisión de cláusulas, negociaciones, proyectos u otros trabajos profesionales donde se requiera su criterio técnico profesional, con el fin de lograr la calidad, eficiencia y eficacia en las actividades sustantivas de la organización.
- Liderar y gestionar las estrategias comerciales en busca de retención, fidelización y crecimiento de las carteras, generar ajustes que promuevan el cumplimiento de las metas, alineados con los objetivos organizacionales.
- Establecer en conjunto con la jefatura 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.
- Asesorar a la jefatura, Administración Superior y a otras áreas en el análisis y resolución de asuntos relacionados con el área operativa o técnica según le corresponda, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites y un excelente servicio al cliente.
- Analizar y revisar documentos y trámites de seguros realizados por el personal del proceso a cargo, con el fin de asegurar la confiabilidad y exactitud de la información.

- Diseñar y desarrollar proyectos, considerando su conceptualización, supervisión general y administración de los recursos disponibles.
- Negociar contratos de reaseguros de forma oportuna y con eficacia y eficiencia.
- Atender clientes internos y externos, para brindar o recibir información sobre un trámite propio de 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 en la transmisión de conocimientos en temas relacionados con las labores a cargo.
- 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.
- Coadyuvar en la formulación y control del 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.
- 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.
- 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.
- 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

- Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto. (\*)
- Incorporado al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura
- Mínimo 50 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
<b>Cardinales</b>	Experiencia al Cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en el conocimiento 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
<b>Específicas</b>	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 acciones requeridas para 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 Aseriva	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

## VI- ROL

- ✓ Encargado de Área.

(\*) Carreras definidas en 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