

Contralor(a) Normativo(a)

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Asesorar a la Junta Directiva de Casa Matriz, sobre la obligatoriedad del cumplimiento de las leyes, normas, políticas, reglamentos, códigos, disposiciones, manuales y procedimientos, entre otros; aplicables al negocio, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y la sostenibilidad de la organización.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo.

III- RESPONSABILIDADES

Funciones Específicas

- Asesorar a la Junta Directiva y la Alta Gerencia, sobre el cumplimiento de la normativa vigente -interna y externa-, con excepción de lo normado en la Ley 8204 (cuyo ámbito de aplicación y cumplimiento es función exclusiva de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa), y controlar su cumplimiento en la organización.
- Establecer y ejecutar planes de seguimiento y control del cumplimiento de la normativa y programas de corrección organizacional.
- Alertar a la Junta Directiva, de manera oportuna, cuando se presente un incumplimiento a una obligación regulatoria, por parte de un miembro de la Alta Gerencia o de cualquier otro funcionario de la organización.
- Proponer medidas para evitar conflictos de interés y uso indebido de información y fiscalizar su cumplimiento.
- Actuar como punto de contacto para la atención de las consultas de cumplimiento de los colaboradores, y proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de la normativa vigente.
- Presentar a la Junta Directiva y al Comité de Riesgos Corporativo informes periódicos, sobre las acciones llevadas a cabo en materia de riesgo de cumplimiento normativo.
- Garantizar que la organización cuente con políticas y procesos de control adecuados en las áreas claves relacionadas con las obligaciones legales sobre esta materia.

- Vigilar el cumplimiento de las acciones disciplinarias y correctivas de conformidad con lo establecido en la Política de Cumplimiento Normativo del INS aplicable a la Alta Gerencia, miembros de comités y demás colaboradores.
- Garantizar la existencia de medios adecuados para que los colaboradores expongan de manera confidencial sus inquietudes y denuncias, en relación con el cumplimiento normativo.
- Establecer, mantener, evaluar y mejorar los planes de trabajo para el seguimiento del cumplimiento normativo organizacional, así como las actividades de control interno de la dependencia a su cargo.
- Supervisar y dar cumplimiento al Modelo facultativo de organización, prevención de delitos, gestión y control, establecido en el Artículo 8 de la Ley N° 9699 y en el Decreto N° 42399-MEIC-MJP.
- Supervisar el cumplimiento normativo del Fondo de Pensiones del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Funciones Genéricas

- 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.
- 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.
- 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 la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de los procesos a su 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.

- 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.
- 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.
- 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 aquellos aspectos, 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 Derecho o en Ciencias Económicas.
- Incorporado(a) al colegio profesional respectivo y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 60 meses de experiencia debidamente certificados en labores afines que lo faculten para el desempeño del puesto.

• **DESEABLES:**

- Posgrado o Maestría en Derecho o en Ciencias Económicas.
- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Redacción de informes técnicos.
- Conocimiento en seguros y reaseguros.
- Conocimiento de la normativa del CONASSIF aplicable a la gestión.
- 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.
 - Ley N° 9699, Ley sobre responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar

V- COMPETENCIAS

	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. Criterios conductuales relacionados con la empatía: <ul style="list-style-type: none"> - Comprende y satisface las necesidades del cliente. - Transmite información asertiva para las necesidades del cliente de manera clara y cortés, asegurando la comprensión de esta. 	3

		<ul style="list-style-type: none"> - Plantea soluciones satisfactorias y viables a los requerimientos de los clientes internos y/o externos. - Se anticipa a las objeciones que pueden emitir los(as) clientes y las maneja de manera efectiva, demostrando conocimiento del perfil del cliente y del producto y/o servicio que se ofrece. 	
	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.	4
Específicas	Control de Procesos	Habilidad para establecer y aplicar procedimientos, que permitan darle el seguimiento y regulación a los procesos asignados, logrando aplicar mecanismos que indiquen la desviación o el avance adecuado hacia los fines previamente establecidos.	4
	Alineamiento Estratégico	<p>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.</p> <p>Criterios conductuales relacionados con la empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hace ver a los(as) colaboradores(as) la relevancia de sus labores en la cadena de valor del negocio. - Apoya a los(as) compañeros(as) en el alineamiento del trabajo a la estrategia organizacional del INS, demostrando humildad en su actuar. - Promueve la integración entre colaboradores(as) y/o áreas en pro del cumplimiento de las estrategias organizacionales. 	3
	Capacidad de Dirección	<p>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.</p> <p>Criterio conductual relacionado con la empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el equilibrio entre la visión del negocio y la gestión del talento humano. 	3
	Comunicación Asertiva	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.	3

		<p>Criterios conductuales relacionados con la empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmite información de forma asertiva actualizada de aspectos de relevancia organizacional, habilitando espacios de comunicación con el equipo de trabajo, demostrando humildad en su postura ante el equipo. - Expresa opiniones y comentarios de manera clara, directa y respetuosa, propiciando una comunicación transparente en un ambiente de confianza, e influyendo en el equipo de trabajo en su alineamiento con la estrategia. - Promueve una realimentación constante y genera en las personas colaboradoras claridad acerca de lo que se espera (expectativas, fortalezas, áreas de mejora, reconocimiento, motivación, procesos disciplinarios). 	
	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.	4
	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.	4
	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.	3

VI- ROL

- ✓ Contralor(a) de Cumplimiento Normativo.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha (rige a partir de)
1	ECB	ICH	Gerencia	Acuerdo 9406-V (17.07.2017)
2	DVQ	ERC/AAA	Gerencia	G-00727-2018; (20.02.2018)
3	KCC	Comité de Nominaciones y Remuneraciones	Junta Directiva	Acuerdo N° 9499-I (28.11.2018) Firmeza: Sesión N° 9502 (17.12.2018)
4		Comité de Nominaciones y Remuneraciones	Junta Directiva	Acuerdo N°9525-VIII (29.04.2019)
5	SDTH	SDTH	Junta Directiva	Sesión N° 9532-XII (03.06.2019) SAC-00467-2019 (05.06.2019)
6	DMU	DVQ/ICH	Junta Directiva	Sesión No. 9564, Art VII (20.01.2020) SAC-00050-2020 (22.01.2020)
7	PCA	ICH	Junta Directiva	Sesión No. 9635, Art IX (22.02.2021) SAC-00230-2020 (03.03.2021)
8	LCR	PCA/MCG	AAA	Mediante Memorándum del 01.11.2022
9	PCA	MCG/Comité de Nominaciones y Remuneraciones	Junta Directiva	Sesión No. 9815-Art III (12.12.2023) SAC-02019-2023 (13.12.2023)