

SUBJEFE (A) DE DIRECCIÓN

NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo

CATEGORÍA

41 / 441

ROL

Subjefe(a) de Dirección

NATURALEZA

DE LA CLASE

Dirigir y potenciar el desempeño de la dirección a su cargo, en alineación con la estrategia organizacional y en coordinación con la Jefatura.

Contribuir al desarrollo e implementación de iniciativas que impulsen el crecimiento, la rentabilidad y la sostenibilidad financiera y operativa del negocio y la fidelización de clientes, garantizando el cumplimiento de objetivos, la eficiencia operativa y la excelencia en el servicio.

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, de los cuales 24 meses deben ser en supervisión de personal.
- Licencia de conducir B1 al día para los casos específicos que el puesto requiera, previa definición de Capital Humano.

REQUISITOS

DESEABLES

- Maestría en Dirección Comercial, Ventas, Administración de empresas o afines.

- Certificaciones en áreas específicas en estrategia comercial, marketing digital, análisis de datos, fidelización de clientes, negociación comercial.
- 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.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

CONOCIMIENTOS GENERALES

GESTIÓN	SEGUROS	LEGISLACIÓN
<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.	<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.	<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:

Cardinales	Específicas	Comerciales (**)	Digitales (**)
Orientación al cliente	Organización y planificación del trabajo	Agilidad digital	Perspectiva Estratégica Digital
Orientación a resultados	Solución de problemas	Venta consultiva experta	Transformación Digital y soluciones innovadoras
Contribución	Negociación	Desarrollo de vínculos profesionales	Actualización constante
Agilidad			

(**) Estas competencias se exigirán en casos específicos que se requiera, previa definición de Capital Humano.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Coadministrar las actividades técnicas y administrativas encomendadas a la dirección a su cargo, con el propósito de asegurar que las labores se realicen con la eficiencia y eficacia requeridas.
- Gestionar las actividades comerciales de la empresa que le sean encomendadas, con el objetivo de contribuir a las estrategias organizacionales.
- 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.
- 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.
- Colaborar con la Administración Superior en la formulación de políticas y planes organizacionales y el suministro de información acerca de la ejecución de los programas a cargo de la dirección y las dependencias adscritas.

- Asesorar a la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencias y Junta Directiva, su superior inmediato, u otras dependencias -según corresponda- en temas concernientes a la dirección a su cargo.
- Participar en la investigación, desarrollo y formulación de planes, relacionados con los procesos a su cargo.
- Promover la modernización y disponibilidad de recursos tecnológicos en los diferentes procesos de la organización, según la estrategia empresarial.
- Colaborar en el análisis de los diferentes tipos de servicios atribuidos a la dirección a su cargo, tomando decisiones según la normativa aplicable y recomendando las estrategias necesarias para brindar un mejor servicio
- Participar en comisiones de trabajo, según lo establezcan las autoridades de la organización, brindando el asesoramiento que sea requerido según su especialidad, experiencia y área que represente.
- Diseñar y desarrollar proyectos en el área de su especialidad, desde la definición de las especificaciones técnicas, 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.
- Preparar, revisar y presentar informes variados -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- a niveles superiores u otras áreas, con el fin de mantenerlos informados y rendir cuentas de los procesos, proyectos, y resultados de la dependencia a su cargo.
- Dirigir y autorizar los procesos relacionados con el trámite de contratación pública, según lo establecido en la Ley General de Contratación Pública, su reglamento y la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la dirección a cargo.
- Coordinar con áreas internas clave, fomentando el trabajo en equipo para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.
- Construir y fortalecer relaciones estratégicas con partes interesadas internas y externas, promoviendo alianzas que contribuyan al crecimiento del negocio.
- Garantizar la personalización de alta calidad para maximizar la satisfacción, retención y crecimiento de nuestros clientes dentro del portafolio comercial.

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, para los roles adscritos a la Subgerencia de Negocio, les corresponde:

- Liderar, junto con la jefatura, la estrategia y ejecución comercial en los segmentos asignados para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Definir e implementar estrategias comerciales alineadas con los objetivos de la empresa.
- Diseñar y coordinar planes de ventas y acciones de mercado para la atracción, captación y fidelización de clientes, optimizando la retención, recuperación y captación de nuevos clientes.
- Identificar oportunidades de negocio y tendencias del mercado, analizando información clave para la toma de decisiones estratégicas y la mejora de la competitividad.
- Supervisar y analizar indicadores de desempeño comercial, evaluando el cumplimiento de metas y proponiendo acciones correctivas cuando sea necesario.
- Implementar buenas prácticas en la gestión de relaciones con clientes, promoviendo una cultura de servicio y atención personalizada para fortalecer la experiencia del cliente.
- Optimizar procesos de ventas y gestión de clientes mediante la adopción de herramientas tecnológicas, automatización y mejora continua.
- Negociar acuerdos comerciales con clientes clave, asegurando términos favorables y sostenibles para la organización.

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.
- 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.
- 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.
- 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	MPB/ICH	AAA		Mediante memorándum del 12.08.2021
5	PCA	MCG	AAA		Mediante memorándum del 18.03.2022
6	LCR	PCA/MCG	AAA		Mediante memorándum del 29.07.2022
7	PCA	MCG	AAA		Mediante memorándum del 30.09.2022

8	RDA	MCG	AAA		Mediante memorándum del 17.05.2023
9	PCA	MCG	Gerencia General		G-02519-2023 (01.07.2023)
10	VHM	MCG	Gerencia General	Actualización de competencias y formato	G-01458-2024 (25.04.2024)
11	KAR	MCG	TVS	Incorporación de categoría de salario integral	Mediante memorándum (23.07.2024)
12	KAR	MCG	TVS	Incorporación de responsabilidad específica relacionada a la gestión comercial e incorporación de competencias comerciales	Mediante memorándum (14.03.2025)
13	KAR	MCG	TVS	Se actualiza naturaleza de puesto, requisitos obligatorios y deseables, se incorpora responsabilidades específicas en el apartado genérico y el rol de Subgerencia de Negocio.	Mediante memorándum (02.04.2025)