

LÍDER DE SEGMENTOS

NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo

CATEGORÍA

37 / 437

ROL

Líder de Segmentos

NATURALEZA

DE LA CLASE

Liderar y administrar estratégicamente la cartera de clientes que conforman el segmento, definiendo los elementos direccionales, políticas, propuestas de valor, entre otros; que permitan dirigir la gestión organizacional con un enfoque cliente-céntrico, promoviendo la atención diferenciada de cada segmento y orientando la gestión a la visión estratégica del negocio y el logro de los objetivos organizacionales.

REQUISITOS

OBLIGATORIOS

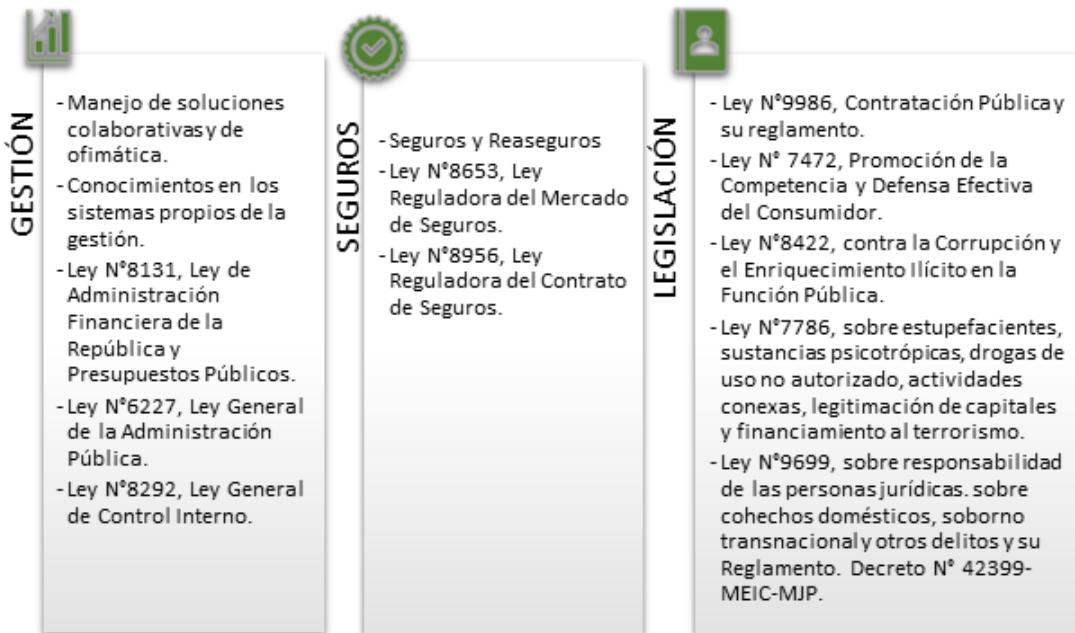
- Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto. (*)
- Incorporado al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.

REQUISITOS

DESEABLES

- 24 meses de experiencia en puestos de supervisión de personal.
- Conocimiento en seguros y reaseguros.
- Conocimiento intermedio del idioma inglés.
- Conocimientos en Mercadeo Digital.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
- Licencia de conducir B1 al día.

CONOCIMIENTOS GENERALES



COMPETENCIAS

Este puesto exige un nivel 2 de desarrollo en:

Cardinales	Específicas	Comerciales
Orientación al cliente	Orientación al detalle y la calidad	Agilidad digital
Orientación a resultados	Pensamiento ágil	Venta consultiva experta
Contribución	Enfoque hacia la mejora continua	Desarrollo de vínculos profesionales
Agilidad		

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Liderar y administrar las actividades del segmento asignado a su cargo, para el logro de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan de Negocio Comercial.
- Gestionar las actividades comerciales de la empresa que le sean encomendadas, con el objetivo de contribuir a las estrategias organizacionales.
- Formular y dirigir de forma eficiente la implementación de las estrategias de crecimiento, retención, recuperación, fidelización, conocimiento, culturización, comunicación y educación; entre otras, definidas para el segmento, de conformidad con el análisis del entorno.
- Evaluar los resultados y desplegar los ajustes que promuevan el cumplimiento de las metas, la satisfacción y permanencia del cliente con el INS.
- Mantener una relación transversal con toda la organización, con el objetivo de liderar, coordinar, negociar y direccionar las acciones del segmento a su cargo, las cuales deben estar alineadas con el plan estratégico.
- Establecer los estándares del servicio y de valor agregado de manera diferenciada, que deben proyectarse a través de todos los puntos de contacto con los clientes.
- Negociar, establecer e instruir a las dependencias involucradas sobre los ajustes a realizar en cuanto a productos y servicios, a fin de atender con eficiencia y eficacia las necesidades de cada segmento.
- Monitorear y evaluar constantemente los elementos que impactan el segmento (productos, canales de comercialización, comunicación, necesidades propias, entre otras), emitir recomendaciones y coordinar los requerimientos y/o soluciones del segmento meta a fin de satisfacer sus necesidades.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas y regulaciones dictadas por la Gerencia, en relación con los segmentos.
- Evaluar constantemente la cobertura geográfica que se le está dando al segmento, a fin de determinar sitios de baja concentración o poca cobertura;

y, a partir de los resultados, proponer estrategias de promoción de venta para las regiones detectadas.

- Identificar y validar el potencial desarrollo de nuevos nichos de mercado dentro del segmento asignado.
- Analizar, coordinar y evaluar la implementación de los procedimientos, políticas y sistemas de trabajo utilizados en los diferentes procesos que correspondan; con el fin de que se ajusten a las necesidades de cada segmento de clientes.
- Formular y controlar el Plan Anual Operativo y de Presupuesto y la matriz de riesgos de los procesos a su cargo, de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor 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.
- Preparar, revisar y presentar informes variados para la administración o alguna otra dependencia, con el fin de mantenerlos informados de los procesos, proyectos y resultados del segmento a su cargo.
- Asesorar técnicamente y recomendar al superior inmediato, u otras instancias sobre estrategias a implementar, de acuerdo con el plan de negocios, objetivos, metas y demás indicadores establecidos; así como en diversos temas relacionados con el segmento a su cargo.
- 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.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, establecidos por la organización.
- Impulsar la visión transversal de los macroprocesos 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 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.

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.
- Cooperar con el Director de Proyectos y su equipo de trabajo para lograr el alcance de los objetivos planteados, participar en revisiones durante la fase final del proyecto y coordinar con el equipo las posibles modificaciones.
- Gestionar la dotación de los recursos requeridos para la ejecución de proyectos.

RESPONSABILIDADES GENERALES

- 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.
- 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.
- 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.
- Ejercer supervisión sobre el equipo de trabajo asignado; coordinando, delegando y controlando la correcta ejecución de las labores técnicas y administrativas, 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.
- 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.
- 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	DVQ/DCC	ECB/ICH	Gerencia		G-04329-2016; 05/12/2016
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	MCG	AAA		Mediante memorándum del 11.01.2022
5	LCR	PCA/MCG	AAA		Mediante memorándum del 29.07.2022
6	PCA	MCG	AAA		Mediante memorándum del 27.10.2022
7	KAR	MCG	Gerencia General	Actualización de experiencia.	G-02519-2023 del 01 julio 2023.
8	VHM	MCG	GG	Actualización de competencias y formato	G-01458-2024 (25.04.2024)
9	KAR	MCG	TVS	Incorporación de categoría de salario integral	Mediante memorándum (23.07.2024)

10	KAR	MCG	TVS	Incorporación de responsabilidad específica relacionada a la gestión comercial e incorporación de competencias comerciales	Memorándum (02.03.2025)
----	-----	-----	-----	--	-------------------------