

PROFESIONAL EN SEGUROS I

NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

CATEGORÍA

24 / 424

ROL

Especialista

Encargado(a) de Área

Gestor(a) de Estrategias

Analista en Investigación

Ingeniero(a) en Salud Ocupacional

NATURALEZA

DE LA CLASE

Realizar análisis, gestión de riesgos y emitir criterio técnico sobre procesos relacionados directa o indirectamente con la suscripción o indemnización de los seguros que atiende la dependencia, con el propósito de brindar un servicio de calidad, en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

REQUISITOS

OBLIGATORIOS

Con respecto a estos requisitos y para efectos de este perfil, se ha determinado que el ocupante idóneo para el puesto requiere cumplir con una de las siguientes opciones:

OPCIÓN 1:

- Sesenta y cuatro créditos aprobados de un Diplomado en Seguros y mínimo 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCIÓN 2:

- Noventa y seis créditos aprobados de una universidad pública o privada, de manera consecutiva conforme el programa oficial de la carrera que lo faculte para el desempeño del puesto, y mínimo 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCIÓN 3:

- Certificado como Técnico Asesor en Seguros y mínimo 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.

OPCIÓN 4:

- Bachillerato 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 36 meses de experiencia en labores afines al cargo.

Adicionalmente, al rol Ingeniero(a) en Salud Ocupacional se le solicita:

- Bachillerato en: Ingeniería en Salud y Seguridad Ocupacional, Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente, Ingeniería en Seguridad Laboral y Ambiental, Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental, Ingeniería en Seguridad e Higiene Ocupacional.
- Certificaciones en normas INTE/ISO 45001 y 39001.
- Licencia de conducir B1 al día.

Adicionalmente, al rol Analista en Investigación se le solicita:

- Licencia de conducir B1 al día.

REQUISITOS

DESEABLES

- Conocimientos básicos en servicio al cliente.
- 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 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.
- Redacción de informes técnicos.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
- Licencia de conducir B1 al día.

Adicionalmente, al rol Ingeniero(a) en Salud Ocupacional se le solicita:

- Ley N°9078, Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial.

CONOCIMIENTOS GENERALES

 GESTIÓN	<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.	 SEGUROS	<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.	 LEGISLACIÓN	<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:

PERFIL LÍDER	
Cardinales	Específicas
Orientación al cliente	Dirección de personal
Orientación a resultados	Gestión de la operación
Contribución	Desarrollo de otros
Agilidad	

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

PERFIL LÍDER
Comerciales

Agilidad digital
Venta consultiva experta
Desarrollo de vínculos profesionales

Este puesto exige un nivel 2 de desarrollo en:

CONTRIBUIDOR INDIVIDUAL	
Cardinales	Específicas
Orientación al cliente	Orientación al detalle y la calidad
Orientación a resultados	Pensamiento ágil
Contribución	Enfoque hacia la mejora continua
Agilidad	

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

CONTRIBUIDOR INDIVIDUAL
Comerciales
Agilidad digital
Venta consultiva experta
Desarrollo de vínculos profesionales

RESPONSABILIDADES

ESPECÍFICAS

- Indagar sobre casos relacionados con la comercialización y gestión de los seguros, analizando situaciones específicas, y emitiendo criterio técnico y/o recomendaciones, según las características de cada caso en particular.
- Gestionar las actividades comerciales de la empresa que le sean encomendadas, con el objetivo de contribuir a las estrategias organizacionales.
- Brindar asistencia y asesoría a su superior inmediato, en la ejecución y resolución de labores variadas y complejas de los procesos de seguros a cargo.

- Aceptar o declinar riesgos y/o reclamos de las diferentes líneas de seguros que comercializa la empresa, determinando la pertinencia de su aceptación, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los trámites realizados y de conformidad con la normativa aplicable.
- Evaluar información clave relacionada con los procesos a cargo y emitir criterio técnico especializado sobre dichos procesos.
- Analizar y preparar proyecto de respuesta en los plazos establecidos, para los diversos recursos de revocatoria que se reciban en la dependencia.
- Brindar acompañamiento y orientar -en su área de competencia profesional- a clientes que así lo requieran, a fin de brindar un servicio oportuno y de calidad en pro del cumplimiento de las estrategias y metas del negocio.
- Aceptar la suscripción de pólizas de las diferentes líneas de seguros administradas por la organización cuando sea delegado por la jefatura.
- Coordinar la colocación del reaseguro facultativo con la dependencia correspondiente.
- Ingresar y revisar trámites de las diferentes líneas de seguros en los sistemas respectivos, garantizando la calidad e idoneidad de los datos.
- Coordinar y remitir para investigación, en caso de proceder, aquellos casos que presenten información dudosa y que por su experiencia considere que podrían provocar perjuicio a la organización, con el propósito de que se determine si existe alguna anomalía, estafa o fraude.
- 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.
- Coordinar los requerimientos de inspección relacionadas con la atención de un trámite de seguros.
- Asesorar y apoyar a la jefatura en la formulación, ejecución y el control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto de la dependencia.

Adicionalmente, al rol ubicado en Salud Ocupacional le corresponde:

- Realizar la atención y/o investigación de los casos que le sean asignados por sus superiores, así como aquellos que sean referidos por los centros de salud referenciales y otras dependencias, sean internas o externas al INS.
- Brindar asesoría y capacitación a las empresas en temas de seguridad, higiene y gestión preventiva.
- Realizar las mediciones de agentes físicos y químicos que sean solicitadas, así como los informes correspondientes.
- Realizar las visitas que sean requeridas a las empresas de clientes del seguro de Riesgos del Trabajo (RT), según sea solicitado.
- Atender todas las solicitudes asignadas de los programas de homologación y Preventico, así como realizar las auditorías pertinentes en los plazos establecidos.

Adicionalmente, al rol de Analista en Investigación le corresponde:

- Atender casos asignados, conforme a las normas y políticas propias del Departamento de Investigaciones en materia de seguros y administrativa, con el fin de detectar actos que atenten contra los intereses organizacionales y emitir criterios para la definición del caso y el procedimiento a seguir.
- Efectuar la denuncia ante las entidades correspondientes de los actos ilícitos cometidos en materia de seguros o fraudes, que se presenten contra el INS.
- Indagar casos relacionados con los seguros organizacionales, analizando situaciones específicas y emitir criterio técnico y/o recomendaciones, según las características de cada uno en particular.
- Realizar la inspección de bienes muebles e inmuebles para todas las líneas de seguros, con el fin de recabar evidencia e información fidedigna, para los casos en estudio.
- Preparar y/o impartir capacitación relacionada con las labores a cargo en materia de investigación.

Adicionalmente, al rol de encargado(a) en Seguros le corresponde:

- Liderar el área de trabajo a su cargo, así como la atención de trámites relacionados con el CORE del negocio, asegurando la ejecución de las mejores prácticas y el cumplimiento de las metas dentro de su ámbito de acción, con el propósito de brindar un servicio de calidad a los clientes.

- Establecer en conjunto con la jefatura los objetivos, metas, indicadores y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- Autorizar la emisión de pólizas de las diferentes líneas de seguros administradas por la organización.
- Asesorar técnicamente a la jefatura y colaboradores, en temas relacionados con los procesos a su cargo.
- Coordinar y atender los temas administrativos relacionados con la dependencia a su cargo, tales como: pagos en los sistemas organizacionales, control de activos, entre otros.
- Participar activamente en reuniones, actividades o comisiones multidisciplinarias, según sea requerido por los superiores.
- 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.
- Coadyuvar en la formulación, delegación y supervisión del 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.
- 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.

Adicionalmente, al profesional ubicado en Sucursales les corresponde:

- Solicitar, en coordinación con la Jefatura, la colocación del reaseguro facultativo, a la Dirección de Suscripción.
- Aprobar las cotizaciones y condiciones particulares o especiales a asignar a los clientes, de conformidad con los lineamientos establecidos en relación con las líneas de seguros que comercializa la organización.
- Emitir y aprobar las certificaciones requeridas por los clientes, o documentación relacionada con las pólizas con que cuentan éstos.
- Velar porque se realice la validación de la muestra de la información digitada por los intermediarios, en procura de que esta sea confiable de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

- Participar con la Jefatura en la realización de la evaluación de la calidad de la gestión de los intermediarios asignados, y remitir un informe de resultados.
- Atender, canalizar y/o dar seguimiento a las acciones de mejora, producto de las quejas y sugerencias que se presentan en el área a su cargo.
- Mantener actualizados los expedientes de cada una de las cuentas estratégicas asignadas al área a su cargo, en cuanto al mantenimiento de la póliza, el riesgo, la retención comercial y el reaseguramiento.
- Coordinar con el Departamento de Comercialización u otras dependencias las capacitaciones requeridas por los intermediarios para la ejecución de sus labores.
- Colaborar con la capacitación del personal del intermediario a cargo de los trámites de seguros respectivos, así como coordinar con el Departamento de Comercialización, la asignación de los roles a nivel de sistemas.

Adicionalmente, al rol de Gestor(a) de estrategias de la Dirección de Cliente Corporativo y Empresarial le corresponde:

- Realizar las acciones de coordinación a lo interno o externo de la organización que correspondan para la adecuada implementación de las estrategias comerciales asignadas, para el alcance de las metas establecidas a nivel comercial.
- Ejecutar a nivel interno y externo de la organización el desarrollo de actividades dirigidas a clientes con el objetivo de fidelizarlos o prospectarlos.
- Desarrollar acciones de información a los clientes vía electrónica, digital, telefónica, “marketing automation” u otros medios definidos según la campaña.
- Realizar entrevistas a clientes vía telefónica, a efecto de conocer efectividad de campañas o acciones específicas de comercialización con los segmentos de clientes.
- Apoyar en la organización y participación en Ferias y/o Eventos para la fidelización, retención o captación de clientes.
- Diseñar scripts y otros para campañas telefónicas a aplicar vía centros de contactos.
- Analizar y desarrollar perfiles de clientes a fin de potenciar su desarrollo.

- Gestionar acciones para retención o recuperación de pólizas de clientes, controlar las renovaciones de los segmentos a través de sistemas de información, generando cargas de información en sistemas, seguimiento, estadísticas e informes.
- Monitorear las bandejas de cotizaciones de clientes, intermediarios y sucursales para potenciar el cierre de negocios.
- Desarrollar acciones de diseño, coordinación, ejecución, seguimiento y control en las estrategias asignadas de retención, rentabilización, recuperación, relacionamiento y fidelización, culturización, prospectación, entre otros.
- Realizar negociaciones para conformar redes de servicios y otros ligados a los planes de fidelización de clientes.

RESPONSABILIDADES GENERALES

- Preparar 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.
- Coadyuvar en la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de sus procesos a cargo.
- Ejecutar los 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 organización.
- Participar en la transmisión de conocimientos en temas relacionados con las labores a cargo.
- Participar 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.

- 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 bajo su responsabilidad, 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 los procesos bajo su responsabilidad, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- 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.
- 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 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 cambios y versiones					
Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción del cambio:	Oficio y fecha (rige a partir de)
1					G-04471-2013 (09/09/2013)
2	MBP	ECB/ICH	Gerencia		G-00314-2017 (20/01/2017)
3	SDTH	SDTH	Junta Directiva		Sesión N° 9532-XII (03.06.2019) SAC-00467-2019 (05.06.2019)
4	DMU	DVQ/ICH	Gerencia General		G-05096-2019 (05.12.2019)
5	PCA	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 11.01.2022
6	SCA	PCA/MCG	AAA		Mediante Memorándum del 06.04.2022
7	PCA	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 05.09.2022
8	PCA	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 27.10.2022
9	MPB	MCG	AAA		Mediante Memorándum del 29.05.2023
10	PCA/RDA	MCG	Gerencia General		G-2519-2023 (01.07.2023)
11	VHM	MCG	Gerencia General	Actualización de competencias y formato	G-01458-2024 (25.04.2024)
12	RDA	MCG/ ERC	TVS	Actualización de roles, funciones e incorporación de categoría de salario integral	Mediante Memorándum del 30.06.2024
13	KAR	MCG	TVS	Actualización de formato e incorporación de responsabilidad específica relacionada a actividades comerciales, competencias comerciales y capacitación en seguros	Memorándum (02.03.2025)

14	KAR	MCG	TVS	Se incorpora responsabilidad específica con respecto al Plan Anual Operativo y de Presupuesto	Mediante memorándum (22.04.2025)