

PLATAFORMISTA

NIVEL OCUPACIONAL

Servicio / Operativas

CATEGORÍA

13 / 413

ROL

Plataformista de Servicio al Cliente en Sedes

NATURALEZA

DE LA CLASE

Ejecutar funciones operativas y de orientación, relacionadas con la atención de clientes, así como labores de apoyo en el área de seguros, de manera que permita brindar un servicio de excelencia.

REQUISITOS

OBLIGATORIOS

- Bachillerato en Educación Media.
- Mínimo 3 meses de experiencia en labores afines al cargo.

REQUISITOS

DESEABLES

- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

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:

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

- Ejecutar labores propias de una plataforma de atención y servicio al cliente, conforme a los procedimientos y protocolos establecidos.

- Gestionar las actividades comerciales de la empresa que le sean encomendadas, con el objetivo de contribuir a las estrategias organizacionales.
- Cotizar y suscribir seguros y efectuar el cobro de las primas respectivas mediante efectivo, tarjeta de crédito o débito (voucher), para lo cual requiere utilizar el dispositivo Terminal de Punto de Venta (datáfono).
- Procesar en el Sistema de Cajas, por código de transacción los recibos cobrados (ingresos y egresos), y demás obligaciones y responsabilidades en el manejo de Cajas establecidas en las Disposiciones Financieras.
- Aplicar recibos, movimientos bancarios u otros en los sistemas organizacionales, de manera oportuna, con el fin de mantener información confiable y actualizada de las operaciones financieras realizadas.
- Registrar información en los diferentes sistemas organizacionales, tales como las solicitudes de pólizas, información de clientes, entre otros.
- Llevar el control de trámites y procesos propios de su rol, de manera que la información se encuentre debidamente actualizada y claramente documentada en las bases de datos disponibles.
- Le puede corresponder realizar diariamente los cierres contables de los trámites efectuados mediante los sistemas transaccionales, con el propósito de comprobar la información procesada y proporcionar datos fidedignos para la gestión de otros procesos internos.
- Elaborar e imprimir documentos como emisión de pólizas, débitos, recibos, entre otros, a fin de realizar de manera oportuna y eficaz los trámites solicitados por los clientes.
- Atender clientes para brindar o recibir información sobre un proceso o trámite propio de su área de trabajo.
- Le puede corresponder colaborar en la administración, ejecución, reproducción y distribución de documentos diversos y correspondencia, de acuerdo con sus responsabilidades.
- Brindar apoyo operativo a procesos de seguros y administrativos propios de su área de trabajo como: depuraciones, búsqueda y creación de expedientes, coordinación de consultas, inventario de equipo y suministros, registros contables, conciliaciones, liquidaciones, entre otros.

RESPONSABILIDADES GENERALES

- Brindar apoyo u orientar a otros colaboradores, en la correcta ejecución y resolución de labores propias de su rol en el área de seguros, a fin de asegurar la adecuada atención de los requerimientos que se presenten.
- 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 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.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación					
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción del cambio:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	PCA	MCG	Gerencia		G-01337-2022 (28.03.2022)
2	KAR	MCG	Gerencia General	Actualización de experiencia.	G-02519-2023 del 01 julio 2023.
3	VHM	MCG	Gerencia General	Actualización de competencias y formato	G-01458-2024 (25.04.2024)
4	KAR	MCG	TVS	Incorporación de categoría de salario integral	Mediante memorándum (23.07.2024)
5	KAR	MCG	TVS	Cambio de sede por sucursal, incorporación de responsabilidades específicas relacionada a actividades comerciales, competencias comerciales y capacitación.	Memorándum (02.03.2025)