

Subjefe de Departamento de Seguros

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Administrar las actividades encomendadas a la dependencia a su cargo -en coordinación con la jefatura- velando por el adecuado cumplimiento de las funciones, en apego a las políticas y procedimientos aplicables, con el fin de asegurar la excelencia en el servicio y el cumplimiento de las metas organizacionales.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo

III- RESPONSABILIDADES

- Coadministrar las actividades de la dependencia a su cargo, de forma que permita asegurar el cumplimiento de las acciones encomendadas, con base en la reglamentación y procedimientos establecidos.
- Coadyuvar en el establecimiento de los objetivos, metas y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos 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, políticas, manuales, formularios, indicadores de gestión, metas de productividad y sistemas de trabajo, entre otros; de los procesos a su cargo.
- Preparar, revisar y presentar informes -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para el superior, la Administración o alguna otra dependencia, con el fin de mantenerlos informados de los procesos, proyectos y resultados de la dependencia a su cargo.

- Supervisar las estadísticas y producción de la dependencia a cargo, así como el cumplimiento de los cronogramas de actividades y los plazos de entrega de informes.
- Formular y controlar el Plan Anual Operativo y de Presupuesto, con el propósito de asegurar el óptimo desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Ejecutar los diferentes procesos relacionados con el trámite de contratación administrativa, de manera ágil y oportuna, según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor eficiencia y eficacia en las actividades de la organización.
- Formular y desarrollar los proyectos o procesos en el área de su especialidad; así como, administrar los recursos asignados a las diversas tareas y verificar los resultados finales.
- 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 la dependencia a su cargo.
- Realizar el control diario del efectivo, coordinando las fechas de pago y velando por el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Participar en la colocación o renovación de contratos de seguros facultativos, de conformidad con la normativa aplicable.
- 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 la normativa aplicable.
- Formular, delegar y supervisar el cumplimiento de las gestiones de control interno de la dependencia a su cargo, así como el acato de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes de las evaluaciones de Control Interno y de las auditorías realizadas.
- Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan, afines al puesto, de conformidad con la ley, los reglamentos y las demás disposiciones pertinentes.

IV- 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 60 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Licencia de conducir B1 al día para los casos específicos que el puesto requiera, previa definición de Cultura y Talento.

- **Deseables**

- 24 meses de experiencia en puestos de supervisión de personal.
- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Conocimiento en seguros y reaseguros.
- Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

- Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley General de Control Interno.
- Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

V- COMPETENCIAS

- ✓ Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles
- ✓ Centro de Gestión de Seguros Personales
- ✓ Centro de Servicios Complementarios

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad.	4
	Orientación 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.	3
	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

Específicas	Alineamiento Estratégico	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.	3
	Capacidad Dirección	Consiste en implementar las acciones requeridas para la toma de decisiones y el logro de objetivos.	3
	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 que consideren la adopción de nuevas tecnologías y metodologías de trabajo.	3
	Comunicación Asertiva	Consiste en transmitir de forma clara, respetuosa y directa pensamientos e indicaciones, ya sea verbal o escrita; dirigiendo, motivando y orientando de manera positiva a las personas para el logro de los objetivos de la organización.	3
	Toma de Decisiones	Es la habilidad para tomar decisiones oportunas con la información disponible, considerando su impacto para la organización.	3
	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.	3

VI- ROLES

- ✓ Subjefe de Departamento de Seguros.
- ✓ Subjefe de Centro de Gestión.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	DVQ	ERC	Gerencia	G-02572-2018; 28.06.2018
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

(*) Según los Lineamientos de Atracción y Promoción de Cultura y Talento.