

Defensor del Cliente Categoría: 35
SI_Defensor del Cliente Categoría: 435

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Velar por los intereses del asegurado o beneficiario de seguros, desarrollando mecanismos de resolución de quejas o reclamaciones generadas por transgresiones a los derechos o derivadas de aspectos sustanciales del contrato de seguros.

II- CATEGORIA OCUPACIONAL

Nivel Profesional Especializado

III- PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE

- Promover a nivel institucional la resolución de los reclamos de aseguramiento, indemnizaciones, reaseguro u otros servicios que demande el cliente, con base en la filosofía institucional que propicie la relación del cliente para con la empresa y con relación a los productos que comercializa.
- Dar respuesta a las consultas, solicitudes, inconformidades, denuncias o sugerencias, que presentan los clientes u entes fiscalizadores del Instituto Nacional de Seguros, respetando los plazos establecidos y la normativa vigente.
- Establecimiento de estándares para la atención de los diferentes servicios y trabajar constantemente en la mejora de éstos, con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes.
- Coordinar con colaboradores de las diferentes dependencias que conforman la institución, a fin de obtener la información y asesoría requerida para la atención de los diversos trámites presentados por los clientes u entes fiscalizadores.
- Velar por el cumplimiento de la normativa que regula la materia, a saber Ley N° 8653 Reguladora del Mercado de Seguros y Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención de nuestros clientes por parte de las unidades competentes; asesorando a los colaboradores en la materia de su competencia, con el fin de que las gestiones se realicen con el orden y la prontitud correspondiente.
- Mantener disponibles canales de comunicación, que le permitan al cliente mantenerse informado, conocer las disposiciones y regulaciones en materia de Defensa del Cliente y a su vez que sirva de medio de consulta o reclamación en caso de que proceda.
- Formular y poner en práctica propuestas de mejora para la relación con el cliente.
- Presentación de informes varios a sus superiores, dependencias del INS o entes fiscalizadores que así lo requieran, con el fin de proveer información confiable para la toma de decisiones.
- Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las quejas o inconformidades.
- Participar en comisiones o equipos de trabajo.
- Coordinar y supervisar las labores de su equipo de trabajo.
- Realiza otros procesos afines al puesto.

IV- REQUISITOS

Indispensables:

- Licenciatura en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto. (*)
- Incorporado al colegio profesional respectivo.
- Al menos 60 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Manejo de aplicaciones de software en ambiente Windows (*Word y Excel*)
- Licencia B1 al día.

Deseables:

- Formación Específica en Seguros o sus cursos equivalentes establecidos en las Políticas de Reclutamiento y Selección vigentes de la Subdirección de Recursos Humanos.

V- COMPETENCIAS

Cardinales	Nivel	Específicas	Nivel
Actitud emprendedora	4	Control de procesos	3
Calidad	4	Liderazgo	4
Orientación al cliente	4	Negociación	4
Orientación al logro	4		

VI- ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

Debido a la naturaleza profesional de su labor, su gestión impacta sobre la calidad del servicio ofrecido al cliente.

(*) Carreras definidas en las Políticas de Reclutamiento y Selección vigentes, de la Subdirección de Recursos Humanos.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha (rige a partir de)
1	ECB	ICH	Gerencia	G-01930-2014 (20.03.2014)
2	DMZ	ECB/ICH	Gerencia	G-02963-2015 (29.06.2015)