

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST-002	
	Manual Descriptivo de Puestos	2 de 8	

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	- Experiencia de al menos 3 años en puestos relacionados con seguros generales. 1 año mínimo de experiencia en puestos de servicio al cliente.
RESPONSABILIDADES	Describe las responsabilidades generales de la posición:
Es responsable de garantizar el adecuado cumplimiento y ejecución de los procedimientos definidos para la correcta ejecución de sus funciones.	
Es responsable de brindar la asesoría a los clientes sobre sus diferentes productos que se adapten a sus necesidades específicas.	
Garantizar una adecuada verificación y análisis de la información recibida de parte del cliente para cumplir con los requisitos de los productos y procedimientos que gestiona, de manera que se eviten reprocesos y mitigar que se vean afectados los tiempos de respuesta.	
Es responsable de preparar adecuadamente la información requerida por las aseguradoras con el fin de solicitar las cotizaciones.	
Es responsable de dar el seguimiento a las aseguradoras para la presentación de las cotizaciones solicitadas y que las mismas cumplen con la información requerida.	
Es responsable de verificar y validar que las cotizaciones presentadas tengan la misma cantidad de información y que responden a la necesidad presentada por el cliente.	
Es responsable de asegurar que toda la información entregada por el cliente cumple en tiempo y forma con los requisitos solicitados por la aseguradora.	
Es responsable de realizar al menos 3 seguimientos a la cotización aceptada por el cliente para garantizar que el negocio se completa y que la información enviada se encuentra dentro del tiempo de validez o vigencia.	
Es responsable de garantizar que la información aprobada por el cliente se encuentra dentro del tiempo de validez de los datos, caso contrario, se debe realizar el proceso de cotización nuevamente.	
Debe darle visibilidad al corredor sobre el estatus de las cotizaciones enviadas y el seguimiento respectivo.	
Es responsable de asegurarse que todos los procesos quedan incluidos de forma oportuna en los sistemas que se utilizan para la adecuada gestión de los trámites y que la información incluida cumple con la calidad requerida para evitar reprocesos.	
Es responsable de darle visibilidad al cliente sobre su trámite y de mantener una comunicación oportuna para solicitar la información adicional que se requiera.	
Se asegura de completar al 100% la información de los formularios de la aseguradora seleccionada por el cliente y evitar reprocesos.	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST-002	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 8	

Es responsable de coordinar el proceso de recopilación de firmas (físicas o digitales) sobre la documentación adquirida tanto del cliente como del corredor.

Es responsable de realizar el cierre de las gestiones y abrir los procesos necesarios y de forma oportuna para darle fluidez al proceso de aseguramiento y gestionar con las aseguradoras.

Es responsable de tomar las acciones de seguimiento requerido con la aseguradora en caso de que las mismas no cumplan con el tiempo de entrega.

Es responsable de notificar al cliente que su proceso se encuentra completado y de enviarle la documentación final de forma completa.

Es responsable de realizar el primer cobro al cliente sobre sus pólizas y de cumplir con el procedimiento respectivo para trasladar el proceso al área de cobros para los siguientes cobros.

Es responsable de mantener actualizado al cliente sobre las condiciones, cambios, fechas clave, estatus de sus productos a través de sesiones de presentación con el cliente. Responsable de asegurarse que los reportes de inventario son recibidos y se actualicen los montos asegurados

Es responsable de garantizar la reunión con los corredores para analizar y definir las acciones sobre los listados de renovación recibidos para el mes. Controla en reuniones con el área de cobros que los vencimientos hayan sido pagadas.

Es responsable de mantener actualizado al cliente acerca de sus procesos de renovación con la información respectiva según los procedimientos internos.

Es responsable de realizar al menos 1 seguimiento al cliente y al corredor para revisar la aceptación o respuesta de la renovación del producto. En caso de requerir una re cotización, se asegura de brindarle seguimiento a la aceptación del cliente y mantener informado al corredor sobre dicha aceptación.

Mantener un control exhaustivo sobre las pólizas que se renuevan y de documentar con la debida justificación en caso de no renovarse alguna póliza para mitigar reclamos futuros, para ello debe garantizar la actualización de la información de las renovaciones en los sistemas de Confía que corresponda de manera oportuna y con información clara y específica.

Es responsabilidad del asesor comercial darle seguimiento a la aplicación del pago en el sistema para dar por cerrado el proceso de renovación

Es responsable de crear con el cliente una relación de confianza, garantizando la confidencialidad de la información que puede incidir en la integridad del cliente.

Es responsable de velar porque la información recibida para cada uno de los procesos cumpla con todo lo requerido (en tiempo y forma) para el cumplimiento regulatorio en coordinación con la Oficialía de cumplimiento.

Es responsable de brindar asesoría personalizada a los clientes en la atención de sus solicitudes y consultas; así como de responder en tiempo y forma de acuerdo a los estándares de servicio esperados.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST-002	
	Manual Descriptivo de Puestos	4 de 8	

Es responsable por garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en cada una de las tareas definidas en los procedimientos aplicables a la función.

Mantenerse actualizado y con un conocimiento profundo de los productos ofrecidos con el fin de brindar una correcta asesoría a los clientes.

Mantener un contacto proactivo post venta con el cliente para detectar nuevas necesidades, fortalecer la relación, monitorear el nivel de satisfacción y evacuar consultas relacionadas con el producto adquirido.

Informar acerca de la actualización de las condiciones de renovación a los digitadores a través del sistema interno de Confía.

Atender y solucionar oportunamente los comentarios, quejas y recomendaciones de los clientes, así como escalar en caso de ser necesario al líder del área para su respectiva atención.

Es responsable por la correcta aplicación de los protocolos de servicio que garanticen la mejor experiencia de servicio a sus clientes y el cumplimiento de los niveles de satisfacción de servicio definidos por la organización.

Es responsable de mantener una relación cordial y una comunicación constante con las aseguradoras, con el fin de coordinar las acciones que sean necesarias para brindar la mejor experiencia de servicio al cliente.

Es responsable de darle visibilidad al cliente acerca de sus trámites a través de una constante y oportuna comunicación y seguimiento.

Es responsable de identificar mejoras para aumentar la efectividad y productiva y mitigar posibles riesgos, así como de comunicarlas de forma oportuna a su supervisor.

Es responsable de brindar soporte a la gestión administrativa de la empresa en los casos en que así se requiera.

Es responsable de mantenerse actualizado en todos los temas que se requieran para la adecuada ejecución de las funciones (condiciones, productos, procedimientos, etc)

Es responsable de aplicar los controles necesarios para gestionar su función adecuadamente y emitir reportes periódicos sobre los avances correspondientes.

Es responsable de asistir y participar activamente en las rutinas que su líder y la organización establezcan para brindarle la dirección, apoyo y seguimiento requerido para su crecimiento y desempeño individual.

Participar en todas las aquellas iniciativas, proyectos y actividades, en las cuales sus habilidades, conocimientos y competencias sean requeridas para el logro de los objetivos comunes, sin que esto signifique necesariamente alguna compensación adicional de parte de la organización.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

La posición será evaluada al menos por los siguientes criterios.

La métrica de evaluación se definirá anualmente a partir de la estrategia organizacional.

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		GC-ASIST-002	
	Manual Descriptivo de Puestos		5 de 8	

Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente (cliente externo y corredores)	Indicadores de clima laboral definidos por la organización
Efectividad de los procesos a cargo y tiempos de respuesta.	Porcentajes de retención y fidelización de los clientes. (tasa de renovación)
Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional	

ALCANCE Y DIMENSIONES DE LA POSICIÓN	Define las responsabilidades por cuadrante estratégico, los desafíos de la posición y el impacto por relaciones:
--------------------------------------	--

DESAFÍOS DE LA POSICIÓN La posición está expuesta a los siguientes desafíos durante su ejecución:	- Tiempos de respuesta de las aseguradoras y de los clientes con los requisitos. - Resultados de satisfacción de servicio al cliente - Crecimiento de la cartera
RESPONSABILIDAD FINANCIERA	Responsable de la fidelización y retención de la cartera de clientes a través de los niveles de servicio.
RESPONSABILIDAD OPERATIVA	Responsable de la calidad de la información y de la eficiencia operativa a través del cumplimiento de los tiempos de respuesta.
RESPONSABILIDAD POR EL SERVICIO	Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio para clientes externos e internos.
RESPONSABILIDAD POR CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	La posición es responsable por la confidencialidad de la información de la empresa, las personas, los clientes y las personas externas a la organización.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST-002	
	Manual Descriptivo de Puestos	6 de 8	

	Tipo de relación	Se relaciona con:	Nivel de Impacto:
RESPONSABILIDAD POR RELACIONES	• Relación Interna	• Corredores • Cobros • Reclamos seguros generales	• Alto • Alto
	• Relación externa	• Cliente final • Aseguradoras	• Alto
COMPETENCIAS GENERALES REQUERIDAS		Describe las conductas que todo colaborador de Confía debe modelar y practicar como parte de la cultura organizacional esperada:	
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Todo colaborador en Confía se asegurará de generar una experiencia de servicio del más alto nivel para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios internos y externos de manera efectiva y proactiva. Implica tener una actitud positiva hacia el servicio al cliente, entender y anticipar sus necesidades, comunicarse de manera clara y efectiva, resolver problemas de manera rápida y eficiente, brindar un seguimiento oportuno y mantener un enfoque en la satisfacción del cliente en todas las interacciones.		
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Es responsabilidad de todo colaborador de Confía asegurarse de expresar sus ideas, posiciones y pensamientos de manera asertiva, clara, precisa y comprensible; adaptándose al público o audiencia específica, ya sean colegas, superiores, clientes o partes relacionadas externas. Además, esta competencia incluye escuchar activamente, entender las necesidades y preocupaciones de los demás, y responder de manera adecuada basado en el respeto, la empatía y la más alta seguridad psicológica; facilitando la colaboración, el entendimiento mutuo y la resolución efectiva de problemas.		
TRABAJO EN EQUIPO	Cada colaborador de Confía se asegurará de colaborar y aportar proactivamente con otros miembros de la empresa en la búsqueda de objetivos comunes. Esta competencia implica saber cómo trabajar en armonía con personas de diferentes personalidades y estilos de trabajo, así como resolver conflictos de manera constructiva cuando surjan, con el fin de fomentar un ambiente de colaboración y productividad en el lugar de trabajo, donde los individuos pueden aprovechar las fortalezas de cada miembro del equipo para alcanzar resultados exitosos.		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST-002	
	Manual Descriptivo de Puestos	7 de 8	

RESILIENCIA	Cada persona en Confía deberá demostrar su capacidad para adaptarse y recuperarse de situaciones adversas, estrés o cambios en el entorno laboral de manera efectiva. Esto implica mantener una actitud positiva y proactiva frente a los desafíos, enfrentar la presión y la incertidumbre con calma, y encontrar soluciones creativas y constructivas para superar obstáculos. Esta competencia implica la capacidad de mantener un buen desempeño y mantener el enfoque en los objetivos a pesar de las dificultades, aprender de las experiencias negativas y utilizarlas como oportunidades de crecimiento personal y profesional.
EMPODERAMIENTO (accountability)	Se requiere de cada colaborador de Confía que demuestre la capacidad de asumir la responsabilidad de las acciones, decisiones y resultados obtenidos durante su desempeño, esto implica aceptar las consecuencias de las propias acciones, ya sean positivas o negativas, y tomar medidas para corregir errores o mejorar el desempeño en caso necesario. Ser accountable implica ser transparente en las comunicaciones, cumplir con los compromisos adquiridos, y trabajar para alcanzar los objetivos establecidos, incluso en situaciones difíciles o desafiantes.
OBLIGACIONES CONDUCTUALES: Describe las obligaciones que rigen la relación laboral con la posición aplicables a la posición:	
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	Es obligación de la persona en esta posición leer, comprender, firmar y cumplir con el Acuerdo de confidencialidad que establece los lineamientos sobre el manejo de la información que debe mantener con la empresa, los clientes y otras partes relacionadas.
ÉTICA Y CONDUCTA	Es obligación de la persona en esta posición leer, comprender, firmar y cumplir lo establecido en el Código de Ética y Conducta de Confía Corredora de Seguros, con el fin de asegurarse que comprende los lineamientos que deberá aplicar para promover un ambiente de trabajo y de las relaciones basado en la ética y la armonía.
LINEAMIENTOS SOBRE LA RELACIÓN LABORAL	Es obligación de la persona en esta posición leer, comprender, firmar y cumplir lo establecido en el Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos, con el fin de garantizar el alineamiento con las normas establecidas para la adecuada relación laboral con Confía Corredora de Seguros.
CERTIFICACIÓN ANUAL	Es responsable de completar la actualización del presente documento y de realizar la prueba de certificación anual de conocimientos sobre sus

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST-002	
	Manual Descriptivo de Puestos	8 de 8	

	responsabilidades en los períodos que la alta gerencia defina para la posición.
--	---

ACEPTACIÓN Y APROBACIONES

PERSONA QUE OCUPA LA POSICIÓN		FECHA:	
REVISADO POR: (Nombre y puesto)		FECHA:	
APROBADO POR: (Nombre y puesto)		FECHA:	