

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Gestión del Talento Humano		GC-ASIST- 003	
	Manual Descriptivo de Puestos		2 de 8	

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos 4 años en seguros, deseable en seguros de automóviles e incendio, responsabilidad civil. 3 años 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.	
Garantizar que el envío de las notificaciones a los clientes conforme las fechas establecidas por Confía sobre sus renovaciones de los productos que renuevan de forma automática con copia a la asistente comercial. Deberá coordinar con el Corredor de Seguros a cargo la estrategia a seguir con cada una de las renovaciones . Se debe coordinar y enviar alternativas de los seguros a los clientes por medio de cuadros comparativos detallando las coberturas, exclusiones, periodos de espera, primas según frecuencias de pago.	
Es responsable de verificar que se recibe la base de datos para las renovaciones de parte del área de Cobros todos los meses. Los clientes deben ser contactados idealmente con 1 mes de anticipación, o máximo 15 días antes de sus vencimientos. Los vencimientos más grandes se debe llevar un control adicional para ir avanzado en las negociaciones con 2 meses de anticipación.	
Garantiza que todas las pólizas notificadas a los clientes para su renovación se encuentren debidamente registradas en el sistema de gestiones de la Corredora (SISCON) con toda la información pertinente para evitar reprocesos. Se debe actualizar la información de los clientes cuando se cambien los contactos para facilitar la comunicación con el cliente en las otras áreas de la corredora.	
Es responsable de asegurar que toda la información entregada por el cliente cumple en tiempo y forma con los requisitos solicitados por la aseguradora: Recibos d pago, pólizas, condiciones generales y particulares.	
Es responsable de preparar adecuadamente la información requerida por las aseguradoras con el fin de solicitar las cotizaciones. Se debe coordinar cotizaciones con las aseguradoras según la estrategia definida con el Corredor.	
Garantizar y dar seguimiento a las cotizaciones solicitadas a las aseguradoras y confirmar que los datos incluidos para la cotización son correctos para cumplir con los tiempos de entrega esperados.	
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. Así como dar seguimiento a los clientes sobre las propuestas enviadas.	
Coordina con el cliente los formularios necesarios para la emisión del seguro correspondiente.	
Es responsable de coordinar con la asistente comercial la firma de los formularios de parte del cliente.	
Brinda soporte operativo según la necesidad definida por el líder del área para situaciones específicas como asistente comercial.	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST- 003	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 8	

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.

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 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 brindar la asesoría al cliente al momento de contratar su seguro. Es responsable de asegurarse los clientes están enviado los reportes mensuales y actualizar condiciones del seguro cuando corresponda.

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 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.

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 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.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST- 003	
	Manual Descriptivo de Puestos	4 de 8	

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.

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		GC-ASIST- 003	
	Manual Descriptivo de Puestos		5 de 8	

INDICADORES DE DESEMPEÑO		<p>La posición será evaluada al menos por los siguientes criterios. La métrica de evaluación se definirá anualmente a partir de la estrategia organizacional.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente (cliente externo y corredores) 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de clima laboral definidos por la organización 	
<ul style="list-style-type: none"> Efectividad de los procesos a cargo y tiempos de respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> 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:
<p>DESAFÍOS DE LA POSICIÓN La posición está expuesta a los siguientes desafíos durante su ejecución:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tiempos de respuesta de las aseguradoras y de los clientes con los requisitos. Resultados de satisfacción de servicio al cliente Volumen y Crecimiento de la cartera 	
RESPONSABILIDAD FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la fidelización y retención de la cartera de clientes a través de los niveles de servicio. 	
RESPONSABILIDAD OPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio para clientes externos e internos. 	
RESPONSABILIDAD POR CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 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- 003	
	Manual Descriptivo de Puestos		6 de 8	

	Tipo de relación	Se relaciona con:	Nivel de Impacto:
RESPONSABILIDAD POR RELACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentes comerciales • Corredores • Cobros 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Alto
	<ul style="list-style-type: none"> • Relación externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente final • Aseguradoras 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>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.</p>		
COMUNICACIÓN EFECTIVA	<p>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.</p> <p>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.</p>		
TRABAJO EN EQUIPO	<p>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.</p>		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-ASIST- 003	
	Manual Descriptivo de Puestos	7 de 8	

RESILIENCIA	<p>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.</p> <p>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.</p>
EMPODERAMIENTO (accountability)	<p>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.</p> <p>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.</p>
OBLIGACIONES CONDUCTUALES:	
	Describe las obligaciones que rigen la relación laboral con la posición aplicables a la posición:
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	<p>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.</p>
ÉTICA Y CONDUCTA	<p>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.</p>
LINEAMIENTOS SOBRE LA RELACIÓN LABORAL	<p>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.</p>
CERTIFICACIÓN ANUAL	<p>Es responsable de completar la actualización del presente documento y de realizar la prueba de certificación anual de conocimientos sobre sus</p>

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		GC-ASIST- 003	
	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:	