

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración: 05/2024
		Fecha Vencimiento: 05/2026
		GC-COM-001
Manual Descriptivo de Puestos		2 de 6

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos 5 años en puestos relacionados con seguros. 5 años mínimo de experiencia en puestos de dirección de áreas comerciales y de ventas. Licencia de Corredor de seguros vigente
--------------------------------------	--

RESPONSABILIDADES	Describe las responsabilidades generales de la posición:
--------------------------	--

Es responsable del diseño, definición y dirección de las estrategias de comercialización para cada uno de los canales de ventas de la Corredora.

Es responsable de realizar los estudios de mercado y las proyecciones necesarias para proponer, impulsar y diseñar nuestras estrategias de crecimiento comercial en cada uno de sus canales.

Asesora a la alta gerencia acerca de las expectativas, oportunidades, riesgos y tendencias del mercado, con el objetivo de apoyar a la organización en la planificación estratégica.

Es responsable de realizar estudios de mercado y proyecciones de crecimiento en ventas para lograr nuevos negocios garantizando la rentabilidad de estos para la organización.

Velar porque los negocios que establezca la Corredora cumplen con los requisitos de rentabilidad, legalidad y servicio que garanticen el crecimiento y la continuidad del negocio.

Es responsable de definir, asesorar y velar por la implementación de las mejores prácticas de ventas, servicio y negociación que le permitan a la organización alcanzar sus metas de ventas y servicio.

Es responsable de definir en coordinación con la alta gerencia los objetivos e indicadores de desempeño que deberá alcanzar el equipo durante su gestión.

Es responsable del alineamiento, coordinación, negociación y definición de las condiciones contractuales con el equipo de corredores externos, de manera que se garantice una relación cordial, eficiente y centrada en el logro de las metas de comercialización.

Es responsable de identificar, diseñar y promover junto con el área de mercadeo y la alta gerencia, las campañas de promoción de la Corredora y las campañas orientadas a la generación de “prospectos” de venta.

Garantizar un estricto seguimiento sobre el “pipeline o cuadro de ventas” con sus equipos y de presentar informes a la alta gerencia sobre los avances y recomendaciones que faciliten el logro de las metas planteadas.

Es responsable de presentar informes trimestrales a la Junta Directiva sobre los resultados de su gestión y de asesorar a la misma sobre la dirección estratégica para el logro de las metas de ventas.

Es responsable de supervisar y coordinar con la empresa que brinda el servicio de “call center” o canal de atención telefónica, con el objetivo de coordinar todas las acciones necesarias que promuevan la mejor experiencia de servicio con los clientes de Confía Corredora de Seguros.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		GC-COM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 6	

Es responsable de los procesos de negociación con las aseguradoras con el objetivo de alinear las expectativas y lograr acuerdos en términos de productos, servicio y soporte que facilitarán el logro de las metas con los clientes.

Es responsable de velar, supervisar, dirigir y controlar al equipo para garantizar la adecuada ejecución de los procesos de en cada posición del área para alcanzar el logro de los indicadores de gestión de la cartera a cargo.

Es responsable de garantizar que las personas de su equipo conocen, comprenden y logran ejecutar de manera satisfactoria sus respectivas funciones y de velar porque el equipo cuente con los insumos necesarios para llevar a cabo sus objetivos de forma eficaz.

Supervisa, orienta y establece los lineamientos necesarios para garantizar que el equipo logre los más altos niveles de satisfacción de servicio al cliente.

Es responsable de coordinar las acciones necesarias para identificar, promover y ejecutar la implementación de nuevos procesos y mejoras para garantizar la efectividad operativa, la satisfacción del cliente y los tiempos de respuesta esperados.

Es responsable de identificar mejoras para aumentar la efectividad y productividad y mitigar posibles riesgos.

Es responsable de gestionar la relación como punto de contacto entre las aseguradoras y la empresa con el fin de lograr el cumplimiento de los tiempos de respuesta para los clientes.

Es responsable de ejecutar rutinas de liderazgo con las personas del equipo para orientar, dirigir y alinear las expectativas y necesidades del equipo.

Es responsable de coordinar las acciones necesarias para capacitar y actualizar al equipo en todos los temas que se requieran para la adecuada ejecución de las funciones.

Es responsable de establecer los controles necesarios para el seguimiento de los objetivos del área y emitir reportes periódicos sobre los avances correspondientes.

Es responsable de la revisión y coordinación de todos aquellos contratos que derivados de la gestión de comercial de las diferentes áreas de la Corredora se requieran, con el fin de asegurar la transparencia y facilidad de los negocios.

Es responsable de realizar las presentaciones de las propuestas y capacitaciones a los clientes comerciales para formar a sus equipos en el ámbito de seguros.

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.

- Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente (cliente externo y corredores)

- Indicadores de clima laboral definidos por la organización

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		GC-COM-001	
Manual Descriptivo de Puestos		4 de 6	

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las metas y la estrategia comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia operativa y mejoras de procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional para el equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de servicio al cliente satisfactorias.

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:	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios generacionales • Competitividad del mercado • Gestión de los Corredores externos
---	--

RESPONSABILIDAD FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la estrategia de comercialización y ventas y logro de las metas de ventas de la organización.
-----------------------------------	---

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.
---	---

	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"> • Toda la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto
	<ul style="list-style-type: none"> • Relación externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes finales • Aseguradoras • Proveedores 	<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	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
------------------------------	---

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		GC-COM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	5 de 6	

	<p>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>
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	Es obligación de la persona en esta posición leer, comprender, firmar y cumplir con el Acuerdo de confidencialidad que establece los lineamientos

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		GC-COM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	6 de 6	

	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 responsabilidades en los períodos que la alta gerencia defina para la posición.
CAPACITACIÓN	Velar por el cumplimiento de la capacitación de los corredores según requerimientos de la SUGESE.

ACEPTACIÓN Y APROBACIONES

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