

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Corredor de seguros interno	GC-COM- 005	
	Manual Descriptivo de Puestos	2 de 7	

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos 5 años como Corredor de seguros Al menos 8 años de experiencia en diferentes posiciones en el mercado de seguros.
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 garantizar una experiencia de venta, asesoría y servicio con los más alto niveles de servicio buscando y enfocado en lograr la óptima respuesta a las necesidades de los clientes y la rentabilidad de la organización.	
Es responsable por proponer, identificar y atraer clientes a la Corredora de manera que pueda promover el crecimiento económico y la rentabilidad de la organización.	
Es responsable de investigar, profundizar y mantenerse actualizado con las tendencias comerciales y del mercado de seguros, con el objetivo de asesorar y proponer a la organización en materia de seguros y de nuevas oportunidades de negocio.	
Es responsable de promover y activar junto a la gerencia comercial las campañas de comercialización de productos y servicios que impulse la organización en sus diferentes canales de comunicación con el cliente.	
Garantizar la aplicación de un adecuado proceso de diagnóstico, análisis y atención de las necesidades de los clientes, con el fin de gestionar adecuadamente con las aseguradoras los productos que respondan a dichas necesidades.	
Es responsable de solicitar ante las aseguradoras las cotizaciones de los productos para sus clientes y validar que las mismas cumplen en tiempo y forma con los requerimientos que se adaptan a las necesidades de los clientes.	
Garantizar una adecuada verificación y análisis de la información recibida de parte del cliente para cumplir con los requisitos de los productos que solicita, 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 las necesidades presentadas por el cliente.	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Corredor de seguros interno	GC-COM- 005	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 7	

Es responsable de analizar, comprender e interpretar adecuadamente las cotizaciones recibidas de las aseguradoras y de preparar un informe exhaustivo y comprensible para el cliente, de manera que pueda sentirse asesorado, respaldado y comprendido en todo momento de parte de la Corredora.

Es responsable de darle visibilidad al cliente sobre su trámite y de mantener una comunicación oportuna para solicitar la información adicional que se requiera.

Es responsable de atender vencimientos de pólizas con 1 mes de anticipación.

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 mantener actualizado al cliente sobre las condiciones, cambios, fechas clave, estatus de sus productos a través de sesiones de presentación con el cliente.

Es responsable de brindar informes periódicos a la gerencia sobre las metas de ventas y sobre todas aquellas situaciones relacionadas con la cartera de clientes a su cargo.

Es responsable de mantenerse actualizado acerca de los procesos de renovación con la información respectiva según los procedimientos internos.

Es responsable de realizar y apoyar el seguimiento al cliente 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 asistente sobre los avances.

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.

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.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Corredor de seguros interno	GC-COM- 005	
	Manual Descriptivo de Puestos	4 de 7	

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.
<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de ventas e indicadores de gestión según el plan estratégico de comercialización de la Corredora. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de clima laboral definidos por la organización 	
<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente (cliente externo y corredores). 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentajes de retención y fidelización de los clientes. 	
<ul style="list-style-type: none"> Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional 		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Corredor de seguros interno		GC-COM- 005	
	Manual Descriptivo de Puestos		5 de 7	

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"> Tiempos de respuesta de las aseguradoras y de los clientes con los requisitos. Resultados de satisfacción de servicio al cliente Competencia del mercado de seguros 									
RESPONSABILIDAD FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del logro de las metas financieras relacionadas a la venta y comercialización de productos de seguros. 									
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. 									
RESPONSABILIDAD POR RELACIONES	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d3d3d3;"> <th style="text-align: center;">Tipo de relación</th> <th style="text-align: center;">Se relaciona con:</th> <th style="text-align: center;">Nivel de Impacto:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> Relación Interna </td> <td style="padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> Toda la organización </td> <td style="padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> Alto </td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> Relación externa </td> <td style="padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> Cliente final Aseguradoras </td> <td style="padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> Alto </td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de relación	Se relaciona con:	Nivel de Impacto:	<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"> Cliente final Aseguradoras 	<ul style="list-style-type: none"> Alto
Tipo de relación	Se relaciona con:	Nivel de Impacto:								
<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"> 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>

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Corredor de seguros interno	GC-COM- 005	
	Manual Descriptivo de Puestos	6 de 7	

	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.
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.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Corredor de seguros interno	GC-COM- 005	
	Manual Descriptivo de Puestos	7 de 7	

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.

ACEPTACIÓN Y APROBACIONES

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