

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		GC-SEGP-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		1 de 6	

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.
----------------------------------	--

<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	<b>LÍDER TECNICA DE SEGUROS PERSONALES</b>		
<b>GERENCIA A LA QUE PERTENECE:</b>	Gerencia Comercial	<b>UNIDAD O DEPARTAMENTO:</b>	Comercial
<b>REPORTA A:</b>	Gerencia Comercial	<b>SUPERVISA A:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutivo de cuentas de gastos médicos personales</li> <li>Encargado de Riesgos del trabajo</li> </ul>
<b>UBICACIÓN DEL PUESTO:</b>	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Teletrabajo <input checked="" type="checkbox"/> Híbrido	<b>Nivel de Autonomía</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
<b>ALCANCE POR TERRITORIO</b>	<input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional	<b>Nivel sobre Toma de decisiones</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
<b>PROPÓSITO DEL PUESTO:</b>	<p>Esta posición es responsable de negociar los seguros colectivos de seguros personales con las distintas aseguradoras tanto en las aperturas como en las renovaciones . Logra las mejores ofertas para los clientes según las necesidades. Prepara cuadros comparativos de la situación actual VRS nuevas propuestas, comparando beneficios, exclusiones, tarifas. Realiza cuadros de proyección de costos y resumen para facilitar la comprensión del cliente</p> <p>Apoya la gestión de ventas en las presentaciones a los clientes. Las renovaciones deben ser atendidas por 2 meses de anticipación según nueva regulación, por lo que lleva un control de todos los vencimientos de la cartera de clientes.</p> <p>Tiene una comunicación constante con la líder de Beneficios ( ejecutivas) para conocer las necesidades de los clientes al momento de presentar las propuestas.</p>		
<b>CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA</b>	Garantizar los niveles de satisfacción al cliente interno y externo establecidos por la organización y la eficiencia operativa para el logro de resultados. Además de generar las condiciones laborales que aseguren un clima laboral óptimo.		

<b>PERFFIL DEL PUESTO</b>	Formación académica, habilidades y competencias requeridas para ejercer el puesto:
---------------------------	--

<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios Universitarios</li> <li>Cursando carrera universitaria en Administración , mercadeo, seguros o carreras afines al puesto.</li> <li>Microsoft Excel nivel intermedio - alto</li> <li>Técnico en seguros</li> </ul>
-------------------------------	---

	<b>Confía Corredora de Seguros</b>	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	<b>Gestión del Talento Humano</b>		<b>GC-SEGP-001</b>	
	<b>Manual Descriptivo de Puestos</b>		<b>2 de 6</b>	

	<b>COMPETENCIA</b>	<b>NIVEL REQUERIDO</b>
<p><b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN</b></p> <p>La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al servicio</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Negociación</li> <li>• Manejo Excel</li> </ul>	<p>Nivel Alto</p>
<p><b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de al menos 4 años en puestos relacionados con seguros personales.</li> </ul>	
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p>		<p>Describe las responsabilidades generales de la posición:</p>
<p>Es responsable definir y establecer las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos planteados alineados a la estrategia organizacional y de realizar la adecuada distribución de cargas de trabajo en el equipo.</p>		
<p>Es responsable de definir en coordinación con la gerencia comercial los objetivos e indicadores de desempeño que deberá alcanzar el equipo durante su gestión.</p>		
<p>Es responsable de velar porque todos los vencimientos son atendidos con 2 meses de anticipación y que se logra la renovación de la cartera de clientes.</p>		
<p>Es responsable de dar el seguimiento y establecer los controles necesarios para las pólizas colectivas de todos los clientes</p>		
<p>Comunicar con anterioridad y de manera oportuna la renovación de la póliza a los clientes y de realizar un diagnóstico adecuado de las necesidades del cliente para solicitar la cotización del seguro colectivo a las aseguradoras.</p>		
<p>Es responsable de darle seguimiento a las ofertas de las aseguradoras y de realizar un análisis profundo de las mismas para garantizar que las mismas se encuentran dentro de los parámetros de siniestralidad y necesidades del cliente.</p>		
<p>Es responsable de coordinar una visita con el cliente y de garantizar una adecuada asesoría al cliente con base en los parámetros de la renovación y de las ofertas recibidas de parte de las aseguradoras.</p>		
<p>Es responsable de trasladar la carta de aceptación de la oferta firmada por el cliente a la ejecutiva y al área de Trámites y facturación.</p>		
<p>Es responsable de hacer un análisis de los negocios nuevos y de asignarlos a la cartera de su equipo de trabajo según la distribución de cargas asignada.</p>		

	<b>Confía Corredora de Seguros</b>	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GC-SEGP-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 6	

Presenta informes a la alta gerencia acerca del estatus de la cartera y de sus objetivos, así como de las condiciones de negociación establecidas con los clientes.

Es responsable de analizar y cotizar en el mercado diferentes opciones para enriquecer la oferta con base en las necesidades del cliente y en sus parámetros de siniestralidad.

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.

Logra 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 comunicar las proyecciones de costos al área de facturación para que se puedan coordinar los pagos con los clientes.

Es responsable de solicitar los censos actualizados para proyectar los costos en las renovaciones de manera que sean idénticos a las facturas que serán enviadas al cobro .

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

Comunica cuando las pólizas son renovadas al Corredor y Líder de Beneficios ( ejecutivos)

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

- Objetivos definidos para las áreas a su cargo.

- Eficiencia operativa y mejoras de procesos

	<b>Confía Corredora de Seguros</b>	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Gestión del Talento Humano		GC-SEGP-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		4 de 6	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional para el equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de renovaciones efectivas</li> </ul>
--	--

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

<b>DESAFÍOS DE LA POSICIÓN</b> La posición está expuesta a los siguientes desafíos durante su ejecución:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cargas operativas</li> <li>Cambios generacionales</li> <li>Conocimiento y cambios en los productos</li> <li>Competencia en el mercado</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD FINANCIERA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la fidelización y retención de la cartera de clientes a través de los niveles de servicio.</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD OPERATIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la calidad de la información y de la eficiencia operativa a través del cumplimiento de los tiempos de respuesta.</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD POR EL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio para clientes externos e internos.</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD POR CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La posición es responsable por la confidencialidad de la información de la empresa, las personas, los clientes y las personas externas a la organización.</li> </ul>

	Tipo de relación	Se relaciona con:	Nivel de Impacto:
<b>RESPONSABILIDAD POR RELACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación Interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutivas de gastos médicos.</li> <li>Encargado de RT</li> <li>Toda la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente final</li> <li>Aseguradoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto</li> </ul>

<b>COMPETENCIAS GENERALES REQUERIDAS</b>	Describe las conductas que todo colaborador de Confía debe modelar y practicar como parte de la cultura organizacional esperada:
--	--

<b>ORIENTACIÓN AL SERVICIO</b>	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.
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	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
	Gestión del Talento Humano	GC-SEGP-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>
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<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>
<b>RESILIENCIA</b>	<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>
<b>EMPODERAMIENTO (accountability)</b>	<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>

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		GC-SEGP-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		6 de 6	

OBLIGACIONES CONDUCTUALES:		Describe las obligaciones que rigen la relación laboral con la posición aplicables a la posición:
<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	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.	
<b>ÉTICA Y CONDUCTA</b>	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.	
<b>LINEAMIENTOS SOBRE LA RELACIÓN LABORAL</b>	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.	
<b>CERTIFICACIÓN ANUAL</b>	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

<b>PERSONA QUE OCUPA LA POSICIÓN</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>REVISADO POR: (Nombre y puesto)</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>APROBADO POR: (Nombre y puesto)</b>		<b>FECHA:</b>	