

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	08/2024
			Fecha Vencimiento:	08/2026
	Gestión del Talento Humano		GG - RH - 001	
	Manual Descriptivo de Puestos		1 de 7	

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.	
NOMBRE DEL PUESTO	GENERALISTA DE DESARROLLO HUMANO Y CULTURA		
GERENCIA A LA QUE PERTENECE:	SubGerencia General	UNIDAD O DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos
REPORTA A:	SubGerencia General	SUPERVISA A:	<ul style="list-style-type: none"> Asistente administrativa Mensajería
UBICACIÓN DEL PUESTO:	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Teletrabajo <input checked="" type="checkbox"/> Híbrido	Nivel de Autonomía	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
ALCANCE POR TERRITORIO	<input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional	Nivel sobre Toma de decisiones	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
PROPÓSITO DEL PUESTO:	Liderar y ejecutar en la organización las mejores prácticas relacionadas con la gestión del talento humano, de manera que, le garantice a la empresa contar con políticas, procesos y estrategias que faciliten el desarrollo de las personas y el logro de los objetivos a través de una cultura enfocada en las personas y en la productividad.		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	Provisionar a la organización del recurso humano adecuado que facilite y garantice el logro de objetivos. Mantener una cultura organizacional sana y basada en valores que fomenten las buenas relaciones y la productividad.		
PERFIL DEL PUESTO		Formación académica, habilidades y competencias requeridas para ejercer el puesto:	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura Universitariz en administración con énfasis en recursos humanos o carrera afín al puesto. Conocimiento deseable en seguros Conocimientos en legislación laboral y relaciones laborales. 		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	08/2024	
		Fecha Vencimiento:	08/2026	
	Gestión del Talento Humano		GG - RH - 001	
	Manual Descriptivo de Puestos		2 de 7	

	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO
<p>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN</p> <p>La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Orientación al servicio • Comunicación efectiva • Pensamiento analítico, estratégico y sistémico • Resolución de conflictos • Gestión del cambio • Resolución de problemas • Desarrollo del talento • Habilidades de negociación • Facilidad de palabra 	<p>Nivel Alto</p> <p>Nivel Alto</p> <p>Nivel Alto</p> <p>Nivel Alto</p> <p>Nivel Alto</p> <p>Nivel Alto</p> <p>Nivel Alto</p> <p>Nivel Alto</p> <p>Nivel Alto</p>
<p>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 años de experiencia como líder de recursos humanos o como generalista de recursos humanos. • 1 año mínimo de experiencia como líder de equipos 	
RESPONSABILIDADES		<p>Describe las responsabilidades generales de la posición:</p>
<p>Es responsable definir, diseñar y ejecutar las estrategias, políticas y procedimientos necesarios para la adecuada gestión de los recursos humanos en cada uno de sus subprocesos: <i>atracción y reclutamiento, capacitación, experiencia del empleado, relaciones laborales, compensación y beneficios, cultura organizacional y promoción de marca empleadora, gestión del cambio; entre otras.</i></p>		
<p>Posicionar a la empresa como marca empleadora de preferencia en el mercado laboral a través de la equidad y competitividad en términos de gestión del talento humano con relación al mercado donde la empresa se identifique.</p>		
<p>Es responsable de definir y establecer las estrategias e indicadores de desempeño necesarios para alcanzar los objetivos planteados alineados a la estrategia organizacional en materia de gestión del talento humano.</p>		
<p>Es responsable de definir los objetivos e indicadores de desempeño para las posiciones a su cargo.</p>		
<p>Es responsable de asesorar a la alta gerencia y al equipo de líderes de la organización para la ejecución de las mejores prácticas para la gestión del recurso humano.</p>		
<p>Es responsable ejecutar el proceso de reclutamiento y selección de personas, así como de coordinar y capacitar a los líderes de la organización en este proceso para la contratación del mejor talento humano.</p>		
<p>Es responsable de diseñar el proceso de experiencia del empleado desde su incorporación hasta su eventual salida de la organización. Esta función implica la coordinación de todas aquellas actividades que se requieran para la correcta incorporación o desvinculación de una persona en la organización.</p>		
<p>Es responsable de liderar y administrar los procesos de evaluación del desempeño y retroalimentación, proporcionando apoyo y recursos a los líderes para que lleven a cabo revisiones de desempeño efectivas.</p>		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	08/2024	
		Fecha Vencimiento:	08/2026	
	Gestión del Talento Humano		GG - RH - 001	
	Manual Descriptivo de Puestos		3 de 7	

Es responsable de definir junto con la alta gerencia las políticas y procedimientos necesarios para la debida documentación de los procesos reglamentarios y de definir los protocolos necesarios para una sana desvinculación del personal.

Es responsable de definir en conjunto con la alta gerencia las estrategias para la retención y el desarrollo del talento.

Es responsable de liderar el proceso de identificación de necesidades de capacitación y desarrollo del personal, así como de diseñar programas de formación para abordar estas necesidades.

Promover e implementar programas de desarrollo de liderazgo para fomentar el crecimiento y la promoción interna.

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.

Asesorar y colaborar con la alta dirección para desarrollar y promover una cultura organizacional positiva y saludable.

Implementar iniciativas para mejorar el compromiso y la satisfacción de los empleados, como encuestas de clima laboral, actividades de team building y programas de reconocimiento.

Es responsable de informar a la Gerencia Financiera todas las incidencias de planilla en tiempo y forma (Permisos sin goce salarial, incapacidades, aumentos salariales, bonos, deducciones, embargos, salidas, etc)

Promover y diseñar actividades de responsabilidad social empresarial, con el objetivo de motivar a la organización hacia una cultura de impacto social.

Gestionar y resolver problemas de relaciones laborales, mediando en conflictos y promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso.

Es responsable de mantener un estricto orden y control en la documentación e historial de los colaboradores, garantizando el registro adecuado para todos los efectos legales y de desarrollo de la persona, así como su debido resguardo confidencial.

Debe velar porque todos los ingresos de personal se encuentren debidamente registrados en la póliza de Riesgos del Trabajo de la organización.

Es responsable de definir en conjunto con la gerencia los lineamientos y parámetros que garanticen un sistema de compensación efectivo, competitivo y equitativo de acuerdo con las condiciones del mercado de la empresa.

Identificar y recomendar los planes de sucesión para puestos claves dentro de la organización.

Es responsable de mantenerse actualizada en materia de la legislación laboral de cada país donde la empresa opere y de colaborar con los asesores legales externos e internos para abordar cuestiones legales y regulatorias relacionadas con el trabajo.

Brindar soporte administrativo, atender las consultas de los colaboradores y brindarles la asesoría, coaching y mentoría necesaria en todos los temas que puedan influir en su productividad o puesto de trabajo.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	08/2024	
		Fecha Vencimiento:	08/2026	
	Gestión del Talento Humano		GG - RH - 001	
	Manual Descriptivo de Puestos		4 de 7	

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 interno y los tiempos de respuesta esperados.

Es responsable de la preparación y emisión de constancias salariales, constancias de tiempo servido y/u otro documento que sea necesario a solicitud de los colaboradores, excolaboradores y gerencia.

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

Mantenerse actualizado en temas legales de índole laboral para garantizar el correcto cumplimiento organizacional.

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 liderar los procesos de Conozca a su empleado en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento de la empresa.

Debe revisar diariamente el registro de marcas de ingreso, identificando así, llegadas tardías y/o ausencias de personal.

Es responsable de llevar un registro documentado del personal regional, el mismo debe ser custodiado y actualizado.

Debe velar por la adecuada salud ocupacional del personal, tanto a nivel presencial como remoto.

Preparar y ejecutar un plan estratégico anual que designe sus objetivos, cumplimiento y metas a alcanzar.

Es responsable de emitir informes basados en los indicadores de la gestión del talento humano, por ejemplo: rotación de personal, crecimiento interno, compensación, plazas vacantes, casos específicos, clima organizacional, etc.

Es responsable de preparar y coordinar las acciones necesarias para el proceso de certificación anual de conocimientos relacionado a las descripciones de puestos de todas las posiciones, así como de todos los procesos de certificación sobre las obligaciones conductuales mencionados en el presente documento.

Es responsable de las ejecutar las comunicaciones internas de la organización que tengan un impacto o que requieran de la atención de los colaboradores.

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:	08/2024	
		Fecha Vencimiento:	08/2026	
	Gestión del Talento Humano		GG - RH - 001	
	Manual Descriptivo de Puestos		5 de 7	

<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de gestión del talento humano: rotación, desarrollo interno, compensación, etc 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de clima laboral definidos por la organización
<ul style="list-style-type: none"> Resultados en las Auditorias 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente
<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:
---	--

DESAFÍOS DE LA POSICIÓN La posición está expuesta a los siguientes desafíos durante su ejecución:	<ul style="list-style-type: none"> Prioridades estratégicas Rotación de personal y contratación Recursos expertos muy cotizados en el mercado Legislación internacional Fuga de talento y experiencia en el puesto
RESPONSABILIDAD FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de asesorar a la organización en materia de retención, compensación, capacitación y relaciones laborales que pueden afectar los costos administrativos y el logro de objetivos.
RESPONSABILIDAD OPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la calidad de la información obtenida de cada colaborador para el historial respectivo y para respaldar procesos que forman parte de aspectos regulatorios.
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	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"> Auditorías Reguladores Proveedores externos 	<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:
--	--

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	08/2024
		Fecha Vencimiento:	08/2026
	Gestión del Talento Humano	GG - RH - 001	
	Manual Descriptivo de Puestos	6 de 7	

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>
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>

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	08/2024	
		Fecha Vencimiento:	08/2026	
	Gestión del Talento Humano		GG - RH - 001	
	Manual Descriptivo de Puestos		7 de 7	

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 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.
----------------------------	---

ACEPTACIÓN Y APROBACIONES

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