

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		GG-SUBG-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		1 de 8	

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.
----------------------------------	--

NOMBRE DEL PUESTO	SUB-GERENTE GENERAL		
GERENCIA A LA QUE PERTENECE:	Gerencia General	UNIDAD O DEPARTAMENTO:	Gerencia General
REPORTA A:	Gerencia General	SUPERVISA A:	<ul style="list-style-type: none"> Toda la organización
UBICACIÓN DEL PUESTO:	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Teletrabajo <input checked="" type="checkbox"/> Híbrido	Nivel de Autonomía	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input 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 checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<p>Apoyar al gerente general en la dirección y supervisión de las operaciones diarias de la empresa, asegurando la implementación efectiva de las estrategias organizacionales y el logro de los objetivos de negocio. Asegurar el funcionamiento eficiente y rentable de la corredora de seguros, apoyando la estrategia comercial, gestionando equipos de trabajo y supervisando el cumplimiento de las políticas y normativas del sector. El subgerente actúa como un enlace entre el gerente general y los departamentos operativos y comerciales.</p>		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	<p>Desempeña un papel clave en la toma de decisiones estratégicas, la optimización de procesos y la gestión de recursos, contribuyendo al crecimiento y éxito sostenible de la empresa.</p>		

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

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura o maestría en administración de empresas o carreras afines. Incorporado al colegio profesional respectivo Nivel de Inglés intermedio Técnico en seguros Conocimiento en metodologías de mejora continua.
-------------------------------	---

	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO
--	--------------------	------------------------

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		GG-SUBG-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		2 de 8	

<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"> • Orientación al servicio • Resolución de conflictos • Liderazgo. • Pensamiento estratégico • Comunicación efectiva • Venta de soluciones • Orientación a resultados 	<p>Nivel Alto</p>
<p>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de al menos 4 años en puestos relacionados al mercado de seguros. • 2 años mínimo de experiencia en puestos de dirección de empresas • 4 años de experiencia liderando equipos de alto desempeño • Deseable experiencia en empresas regionales 	
<p>RESPONSABILIDADES</p>		<p>Describe las responsabilidades generales de la posición:</p>
<p>Es responsable de la definición de los indicadores de gestión para cada uno de los niveles de la organización a partir de la visión, misión y plan estratégico de la empresa.</p>		
<p>Apoyar al gerente general en la planificación y ejecución de estrategias a corto y largo plazo.</p>		
<p>Supervisar y coordinar las actividades de los departamentos operativos y administrativos, garantizando la eficiencia y efectividad en todas las áreas.</p>		
<p>Evaluar el desempeño de la empresa mediante el análisis de informes financieros, operativos y de cumplimiento, proponiendo mejoras y soluciones cuando sea necesario.</p>		
<p>Desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan una cultura de excelencia y cumplimiento normativo.</p>		
<p>Fomentar la colaboración interdepartamental y asegurar una comunicación fluida entre todos los niveles de la organización.</p>		
<p>Representar a la empresa en reuniones externas, negociaciones y eventos del mercado, fortaleciendo las relaciones con clientes, socios y reguladores.</p>		
<p>Lidera y coordina la mesa de gobernanza para revisar los indicadores de gestión de la organización y alinear las prioridades.</p>		
<p>Distribuye los indicadores de gestión a cada área y se reúne periódicamente con los líderes de cada área para el respectivo seguimiento.</p>		
<p>Presentar informes a junta directiva de manera trimestral sobre los resultados de la organización y las acciones de trabajo correspondientes.</p>		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GG-SUBG-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 8	

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 los objetivos organizacionales.

Fungir como vocero oficial de la organización para todos los efectos que corresponda.

Proponer y liderar los proyectos de crecimiento y eficiencia operativa, así como hacer las proyecciones financieras relacionadas al crecimiento de la organización.

Es responsable de velar, supervisar, dirigir y controlar al equipo para garantizar la adecuada ejecución de los procesos 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 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.

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.

FUNCIONES CLAVE

1. Gestión Operativa

- Supervisar las actividades diarias de la corredora, asegurando que los procesos operativos sean ágiles, eficientes y se cumplan con los estándares de calidad.
- Coordinar con diferentes departamentos (administración, ventas, siniestros, entre otros) para garantizar una operación fluida y la correcta atención a los clientes.
- Implementar y mejorar procesos internos para optimizar la eficiencia y el rendimiento de la empresa.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GG-SUBG-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	4 de 8	

- Incentivar y participar en las distintas iniciativas de automatización y desarrollo de la inteligencia artificial para lograr la mejor productividad de la empresa.
- Participar activamente en los comités gerencial, ventas, cumplimiento, tecnología.
- Brindar soporte y asegurar la gestión en las operaciones de la Corredora de Seguros en otros países.

2. Supervisión Comercial

- Apoyar al equipo de ventas en la captación de nuevos clientes y en la gestión de las relaciones con los asegurados actuales.
- Colaborar en la definición de estrategias comerciales para alcanzar las metas de ventas y expansión del mercado.
- Monitorear el rendimiento comercial y los indicadores clave de rendimiento (KPIs) para asegurar el cumplimiento de los objetivos financieros.
- Apoyar el alcance de las ventas en los otros países donde opere la corredora de seguros

3. Gestión de Relaciones con Aseguradoras

- Mantener y desarrollar relaciones sólidas con las compañías aseguradoras, negociando términos y condiciones favorables para los clientes y la corredora.
- Supervisar la renovación de contratos con aseguradoras y asegurar que los productos ofrecidos cumplan con las necesidades del mercado y los clientes.

4. Desarrollo de Equipos

- Liderar y motivar al personal de la corredora, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y enfocado en el cumplimiento de los objetivos.
- Coordinar la capacitación continua del equipo en productos de seguros, normativas y habilidades de servicio al cliente.
- Evaluar el desempeño del equipo y ofrecer retroalimentación para mejorar el rendimiento.

5. Control de Cumplimiento Normativo

- Garantizar que todas las operaciones de la corredora cumplan con las leyes y regulaciones vigentes en el sector asegurador.
- Supervisar que se cumplan las políticas internas y los procedimientos de cumplimiento, incluyendo la gestión de riesgos y la prevención del fraude.

6. Gestión Financiera

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GG-SUBG-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	5 de 8	

- Colaborar con la gerencia en la planificación y control de presupuestos, asegurando una administración eficiente de los recursos de la corredora.
- Analizar los informes financieros y tomar medidas correctivas cuando sea necesario para optimizar la rentabilidad.

7. Resolución de Conflictos

- Asistir en la resolución de problemas complejos o disputas que puedan surgir con clientes o proveedores de seguros.
- Actuar como mediador en la solución de reclamos importantes o situaciones críticas que requieran una intervención directa.

8. Desarrollo de Estrategias

- Participar en la planificación estratégica a largo plazo de la corredora, contribuyendo con ideas y análisis de mercado que favorezcan el crecimiento y la expansión del negocio.
- Monitorear tendencias del mercado y la competencia, ajustando la estrategia de la corredora para mantenerse competitiva.

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 los indicadores y las metas establecidas en el plan estratégico de la organización. | <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de clima laboral definidos por la organización |
| <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"> • Eficiencia operativa y mejoras de procesos |
| <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las encuestas de servicio. | |

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:

- Innovación del mercado
- Competencia en crecimiento
- Gestión de prioridades ante situaciones de crisis
- Actualización de conocimientos en el mercado y en regulaciones

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

- Cumplimiento de las metas financieras establecidas en el plan estratégico.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GG-SUBG-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	6 de 8	

RESPONSABILIDAD OPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los estándares operativos que garanticen la continuidad de negocio. 									
RESPONSABILIDAD POR EL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio en todas las áreas de la organización y lograr la misión de servicio de la empresa. 									
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> <th style="width: 30%;">Tipo de relación</th> <th style="width: 40%;">Se relaciona con:</th> <th style="width: 30%;">Nivel de Impacto:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Relación Interna </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Toda la organización. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Alto </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Relación externa </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Clientes finales Aseguradoras Proveedores Entidades gubernamentales Auditorías externas </td> <td> <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"> Clientes finales Aseguradoras Proveedores Entidades gubernamentales Auditorías externas 	<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"> Clientes finales Aseguradoras Proveedores Entidades gubernamentales Auditorías externas 	<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>									

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GG-SUBG-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	7 de 8	

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. 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. 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>

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	GG-SUBG-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	8 de 8	

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:	