

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024	
			Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Líder Operativo de Beneficios			OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos			1 de 7	

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.	
NOMBRE DEL PUESTO	LÍDER OPERATIVO DE BENEFICIOS		
GERENCIA A LA QUE PERTENECE:	Gerencia de Operaciones	UNIDAD O DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Gerencia de Operaciones	SUPERVISA A:	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutivo de cuentas de gastos médicos Encargado de Riesgos del trabajo
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:	Esta posición es responsable de liderar el equipo y gestionar los procesos relacionados con el negocio de seguros colectivos de personas; con el objetivo de garantizar que las metas del departamento se alcancen de forma efectiva, asegurando los niveles de servicio establecidos por la organización, la eficiencia operativa, la continuidad del negocio y la estabilidad financiera de la empresa. Asegurar que los ejecutivos bajo su cargo cumplan con las expectativas de los clientes y se logre la retención de la cartera de clientes		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	Garantizar los niveles de satisfacción al cliente 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. Asegurar el mantenimiento de las cuentas asignadas.		

PERFFIL DEL PUESTO		Formación académica, habilidades y competencias requeridas para ejercer el puesto:
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	<ul style="list-style-type: none"> Bachillerato o licenciatura universitaria. Cursando carrera universitaria en Administración o carreras afines al puesto. Deseable conocimiento avanzado de inglés. Microsoft Excel y PowerPoint: nivel intermedio – alto Experiencia en seguros personales. Técnico en seguros 	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Líder Operativo de Beneficios		OPE-OPE-013	
	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"> • Orientación al servicio • Resolución de conflictos • Liderazgo. • Pensamiento estratégico • Comunicación efectiva • Negociación 	<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"> • Experiencia de al menos 4 años en puestos relacionados con seguros personales. • 3 años mínimo de experiencia en puestos de supervisión de equipos. 	
RESPONSABILIDADES		<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 de operaciones los objetivos e indicadores de desempeño que deberá alcanzar el equipo durante su gestión.</p>		
<p>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.</p>		
<p>Es responsable de dar el seguimiento y establecer los controles necesarios para las pólizas colectivas de los clientes a cargo, llevando un control de los vencimientos, dando seguimiento a las renovaciones y comunicando a los clientes y ejecutivos a su cargo las nuevas condiciones. Deberá llevar un cronograma de vencimientos así como estarlo actualizando de acuerdo a las cuentas nuevas que le sean asignadas.</p>		
<p>Es responsable de dar el seguimiento a los vencimientos de las pólizas con 2 meses de antelación y a que cumpla la facturación a tiempo. Debe dar seguimiento a que la facturación sea enviada y recibida por los clientes y hasta completar el pago.</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. Debe coordinar los webinars y el envío del brochure, manual de uso del seguro y vídeos a los clientes.</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>		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Líder Operativo de Beneficios	OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 7	

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. Clasificar los clientes por categoría y con base en esto definir los criterios de seguimiento a los clientes

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.

Es responsable de la ejecución de las funciones descritas en la descripción del puesto de ejecutivo de beneficios. Deberá realizar reuniones mensuales de seguimiento con sus ejecutivos a carga y velar por que se cumplan sus funciones.

Debe comunicarle a la líder técnica cualquier cambio que sea necesario en las renovaciones de pólizas según los requerimientos del cliente.

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.

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.

Asegura que sus ejecutivos cumplan con sus funciones: webinars, visitas a clientes, planes de comunicación, atención de solicitudes en un plazo máximo de 24 hrs entre otras. Deberá medir el servicio con los clientes por lo menos de forma trimestral.

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. Se asegura que su equipo reporte la siniestralidad de sus carteras y define estrategias cuando es mayor al 70%.

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. Participa en webinars y reuniones con los clientes de las carteras.

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, en 24 hrs máximo. Tener ejecutivos de Backup para sustituir a otros en caso de ausencias o vacaciones.

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

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Líder Operativo de Beneficios		OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos		4 de 7	

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 presentar un plan mensual con el seguimiento a la cartera de clientes que incluya planes de capacitación, webinars , visitas de seguimiento, y necesidades de los clientes. Deberá acompañar a sus ejecutivos en las visitas de los clientes A y B

Supervisa y coordina a los ejecutivos de Riesgos del trabajo con los objetivos, planes , seguimiento y avances periódicos relacionados con la gestión de los clientes de las pólizas de Riesgos del trabajo. Asegurarse que los ejecutivos de RT inviten a los clientes a participar en planes de homologación preventiva y que tengan la colectividad, así como reciban las capacitaciones del INS con siniestralidades son mayores al 50% . La cartera de RT debe ser clasificada para definir los niveles de servicio requeridos por cada tipo de cliente.

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. Comunica cualquier problema con clientes buscando soluciones.

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"> Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente (cliente externo y corredores) 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de clima laboral definidos por la organización 	
<ul style="list-style-type: none"> Objetivos definidos para las áreas a su cargo. 	<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"> Índice de renovaciones de la cartera a cargo. 	
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción del cliente a través de encuestas del 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:	<ul style="list-style-type: none"> Cargas operativas Cambios generacionales Conocimiento y cambios en los productos Problemas con el servicio de las compañías de seguros. Problemas en reclamos y facturación. 	
RESPONSABILIDAD FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la fidelización y retención de la cartera de clientes a través de los niveles de servicio. 	
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. 	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Líder Operativo de Beneficios		OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos		5 de 7	

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. • Cada ejecutivo debe tener solo su cartera. No se debe compartir información de la cartera total. 									
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"> • Ejecutivas de gastos médicos. • Encargado de RT • 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"> • Cliente final • Aseguradoras </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"> • Ejecutivas de gastos médicos. • Encargado de RT • 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"> • Ejecutivas de gastos médicos. • Encargado de RT • 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										
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	<p>Describe las conductas que todo colaborador de Confía debe modelar y practicar como parte de la cultura organizacional esperada:</p> <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
	Líder Operativo de Beneficios	OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos	6 de 7	

<p>TRABAJO EN EQUIPO</p>	<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>
<p>RESILIENCIA</p>	<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, enfrenar 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>
<p>EMPODERAMIENTO (accountability)</p>	<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. Capacita a su personal en técnicas para hacer presentaciones sobre los productos de seguros personales, y cambios que hagan las aseguradoras.</p>

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Líder Operativo de Beneficios		OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos		7 de 7	

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:	