

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

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

NOMBRE DEL PUESTO	LÍDER OPERATIVO RECLAMOS , LIQUIDACIONES , DIGITACION Y FACTURACION		
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"> • Coordinador de reclamos • Encargada de Liquidaciones • Tramitador Digitador gastos médicos
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 de reclamos de seguros personales, liquidaciones, facturación y digitación. El propósito de este puesto es asegurarse que se cumpla la promesa al cliente en cuanto a tiempos de respuesta, asesoría en sus pagos, así como enviar las facturas a tiempo y sin errores y asegurarse que todas las pólizas queden bien digitadas en el SISCON		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	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. Lograr un orden y buen control de las operaciones que permitan una alta satisfacción del cliente.		

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

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller de secundaria. • Cursando carrera universitaria en Administración , ingeniería industrial o carreras afines al puesto. • Microsoft Excel nivel intermedio - alto • Técnico en seguros 		
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">COMPETENCIA</td> <td style="width: 50%;">NIVEL REQUERIDO</td> </tr> </table>	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO
COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Gestión del Talento Humano		OPE-RTRAM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		2 de 6	

<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 • Orden • Control 	<p>Nivel Alto</p>
<p>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de al menos 6 años en puestos relacionados con seguros. • 3 año mínimo de experiencia en puestos de supervisión de 	
<p>RESPONSABILIDADES</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. Plantear esquemas de organización de los equipos que permitan una alta eficiencia operativa. Es responsable de cumplir la razón de ser de CONFIA de lograr el pronto pago de los reclamos de la cartera de clientes.</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 supervisar, capacitar y asesorar al equipo para garantizar que los reclamos son pagados en tiempo y que las liquidaciones son enviadas el mismo día de pagado el reclamo junto con la revisión y explicación al cliente. Los reclamos que no son pagados deben revisarse y cuando corresponda deben ser apelados a las compañías de seguros, bajo el entendido el cliente nos ha contratado para asesorarles y apoyarles con los pagos de los reclamos . Cuando un reclamo es rechazado debe contactarse al cliente y dar la explicación y cuando corresponda debe coordinarse reuniones con el cliente y aseguradora para exponer los casos. Cuando corresponda debe solicitarse asesoría legal para defender los intereses del cliente.</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. Deberá proponer actividades que puedan ser automatizadas, así como procesos que puedan ser simplificados para acortar los tiempos de respuesta al cliente</p>		
<p>Es responsable de apoyar a sus equipos de trabajo a través de diferentes canales de servicio en el contacto, experiencia y asesoría con los clientes.</p>		
<p>Es responsable de dar el seguimiento y establecer los controles necesarios para monitorear los reclamos de más de 12 días que no se han pagado, para ello deberá circular los KPI de firma semanal indicando las gestiones que se han hecho sobre estos reclamos no pagados. Estos reportes deberán subirse a la intranet todas las semanas para el conocimiento de los ejecutivos de Beneficios.. Los KPI deben reflejar los tiempos de pago de los reclamos, los reclamos pendientes y las liquidaciones enviadas.</p>		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Gestión del Talento Humano		OPE-RTRAM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		3 de 6	

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 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. Deberá escalar los casos complejos con la aseguradora y Gerencia de Operaciones hasta lograr el pago de los reclamos. Debe supervisar las liquidaciones son enviadas el mismo día y que son revisadas , explicando el cliente como se hicieron los pagos y que gastos no fueron cubiertos de acuerdo a las exclusiones

Es responsable de ejecutar rutinas de liderazgo con las personas del equipo para orientar, dirigir y alinear las expectativas y necesidades del equipo. Febe reunir a su equipo semanalmente para analizar los KPI, aprendizajes, casos complejos para que sirvan para capitalizar las experiencias son el 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. Asegurarse su equipo responde a las necesidades del cliente externo e interno en un tiempo máximo de 1 día hábil. Idealmente las respuestas se den dentro del mismo día.

Es responsable de establecer los controles necesarios para el seguimiento de los objetivos del área y emitir reportes periódicos sobre los avances correspondientes. Esta área tendría a cargo el servicio al cliente de reclamos por lo que debe supervisar que las gestiones son contestadas en tiempo por medio de los correos electrónicos o Chat, logrando cumplir la visión de ser líderes en servicio superando las expectativas de los clientes

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"> 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. KPI de reclamos pagados y liquidaciones enviadas en tiempo prometido al cliente 	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Gestión del Talento Humano		OPE-RTRAM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		4 de 6	

- Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional para el equipo.

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:

- Cargas operativas
- Cambios generacionales
- Conocimiento y cambios en los productos
- Aumento volumen de operaciones
- Cambios que realicen las aseguradoras en sus procesos
- Oferta de servicios en línea de las aseguradoras

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

- Responsable de la fidelización y retención de la cartera de clientes a través de los niveles de servicio.
- Responsable de la satisfacción al cliente interno que permita lograr la eficiencia operativa y satisfacción del cliente externo.

RESPONSABILIDAD OPERATIVA

- 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

- Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio para clientes externos e internos.

RESPONSABILIDAD POR CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 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"> 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

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.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	OPE-RTRAM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	5 de 6	

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>
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:
-----------------------------------	---

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

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:	