IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.

NOMBRE DEL PUESTO	**COORDINADOR (A) DE COBROS**		
GERENCIA A LA QUE PERTENECE:	Gerencia de Operaciones	**UNIDAD O DEPARTAMENTO:**	Cobros
REPORTA A:	Líder de Procesos Operativos	**SUPERVISA A:**	• Gestores de cobros • Cajero de Cobros
UBICACIÓN DEL PUESTO:	__ Presencial __ Teletrabajo _**X**_ Híbrido	**Nivel de Autonomía**	_**X**_ Alto __ Medio __Bajo
ALCANCE POR TERRITORIO	___ Local _**X**_ Regional	**Nivel sobre Toma de decisiones**	__ Alto _**X**_ Medio __Bajo
PROPÓSITO DEL PUESTO:	Liderar la gestión de cobros para garantizar que los objetivos del departamento se alcancen de forma efectiva, asegurando los niveles de servicio establecidos por la organización y la estabilidad financiera de la empresa.		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	Garantiza la recuperación de la cartera, altos niveles de satisfacción de los clientes y la eficiencia operativa para alcanzar los resultados.		

}

PERFFIL DEL PUESTO

Formación académica, habilidades y competencias requeridas para ejercer el puesto:

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	• Bachiller en secundaria. • Conocimiento deseable en seguros • Cursando estudios universitarios en administración	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.	**COMPETENCIA**	**NIVEL REQUERIDO**
	• Liderazgo • Orientación al servicio • Atención al detalle. • Pensamiento analítico • Resolución de conflictos	Nivel Básico Nivel Intermedio Nivel Intermedio Nivel Básico Nivel Básico
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	• 3 años mínimo de experiencia en la gestión de cobros • 1 año mínimo de experiencia como líder de equipos	

RESPONSABILIDADES	Describe las responsabilidades generales de la posición:

Es responsable de garantizar una adecuada distribución de las funciones y de la carga laboral en el equipo, así como de brindar el acompañamiento que requieran para la ejecución de sus funciones.
Es responsable definir y establecer las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos planteados alineados a la estrategia organizacional.
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 y la recuperación de cartera.
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. Resuelve conflictos y comunica a la Gerencia de Operaciones cuando se requiera apoyo.
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 en términos de cobranza.
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.
Es responsable de establecer los controles necesarios para el seguimiento de los objetivos del área y emitir reportes periódicos sobre los avances correspondientes.
Apoyar y ejecutar los procesos operativos cuando el volumen de trabajo así lo requiera con el fin de lograr los objetivos de área. Esta función no deberá ocupar más del 40% del tiempo productivo de la posición.
Participar en todas 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. Asegura se ha cobrado la cartera todos los mes y se cumplen los procesos por parte del equipo garantizando los tiempos de respuesta al cliente.

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.

- Porcentajes de recuperación de cartera
- Resultados en las Auditorias
- Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional
- Indicadores de clima laboral definidos por la organización
- Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente

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:	• Cambio constante en los procesos • Gestión de prioridades • Crecimiento orgánico de las carteras • Manejo de cuentas regionales
RESPONSABILIDAD FINANCIERA	• Responsable de la recuperación de la cartera y rentabilidad del área.
RESPONSABILIDAD OPERATIVA	• Responsable de la calidad de la información, de la correcta ejecución de los procesos (excelencia operativa) y de promover las mejoras operativas necesarias.
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:
• Relación Interna • Relación interna	• Área Comercial • Área Financiera	• Alto • Alto
• Relación externa • Relación externa	• Cliente final • Aseguradoras	• Alto • 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.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	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. 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.
TRABAJO EN EQUIPO	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.
RESILIENCIA	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.

EMPODERAMIENTO (accountability)	Se requiere que cada colaborador de Confía, 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.

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:	