

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		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	GESTOR (A) DE COBROS		
GERENCIA A LA QUE PERTENECE:	Gerencia de Operaciones	UNIDAD O DEPARTAMENTO:	Cobros
REPORTA A:	Coordinador de Cobros	SUPERVISA A:	• No aplica
UBICACIÓN DEL PUESTO:	☐ Presencial ☐ Teletrabajo ☒ Híbrido	Nivel de Autonomía	☐ Alto ☐ Medio ☒ Bajo
ALCANCE POR TERRITORIO	☐ Local ☒ Regional	Nivel sobre Toma de decisiones	☐ Alto ☐ Medio ☒ Bajo
PROPÓSITO DEL PUESTO:	Brindar una gestión y experiencia personalizada para ejecutar adecuadamente la cobranza de la cartera, tanto de la cartera de clientes general como de la cartera catalogada como triple A, con el objetivo de lograr el pago de las primas deseadas y garantizar la estabilidad financiera de la empresa y la asesoría necesaria a dicha cartera sobre los productos y servicios en coordinación con el área comercial.		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	Garantiza la recuperación de la cartera y apoya la fidelización de la cartera triple A por medio de altos niveles de satisfacción de los clientes y la agilidad en los procesos operativos.		
PERFFIL DEL PUESTO		Formación académica, habilidades y competencias requeridas para ejercer el puesto:	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	- Bachiller en secundaria. - Conocimiento deseable en procesos de cobranza - Conocimiento deseable en seguros o Técnico en Seguros		
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO	
	- Orientación al servicio - Atención al detalle. - Pensamiento analítico	Nivel Alto Nivel Alto Nivel Intermedio	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos	2 de 7	

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	• 2 año mínimo de experiencia en la gestión de cobros • 1 año mínimo de experiencia en puestos de procesamiento de seguros.
RESPONSABILIDADES	Describe las responsabilidades generales de la posición:
Es responsable de garantizar el adecuado cumplimiento y ejecución de los procedimientos definidos para la correcta ejecución de la cobranza.	
Es responsable de brindar asesoría personalizada a los clientes de la cartera acerca del pago de sus pólizas o coberturas. Comunica a su jefatura cuando por complejidad de las preguntas estas no pueden responderse. Comunicar a su jefatura o Corredor de Seguros de la cuenta cuando el cliente no puede ser contactado. Se debe guardar el respaldo de la gestión de cobros en el SISCON por un futuro reclamo de un cliente. Hay un riesgo importante en que un cliente puede reclamar no fue contactado por la Corredora.	
Es responsable por la exactitud y la calidad de la información procesada e ingresada en los sistemas de Confía para la adecuada gestión de la cobranza. Actualizar frecuentemente cuando corresponda los contactos de los clientes.	
Es responsable por garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en cada una de las tareas definidas en los procedimientos aplicables a la función. Los clientes esperan respuestas en un tiempo máximo de 24 horas.	
Es responsable por la correcta aplicación de los protocolos de servicio que garanticen la mejor experiencia de servicio a sus clientes y el cumplimiento de los niveles de satisfacción de servicio definidos por la organización.	
Es responsable del logro de los objetivos de cobranza establecidos para su posición.	
Es responsable de identificar mejoras para aumentar la efectividad y productiva y mitigar posibles riesgos, así como de comunicarlas de forma oportuna a su supervisor.	
Es responsable de brindar soporte a la gestión administrativa en los casos en que así se requiera.	
Es responsable de mantenerse actualizado en todos los temas que se requieran para la adecuada ejecución de las funciones (condiciones, productos, procedimientos, etc)	
Es responsable de aplicar los controles necesarios para gestionar su función adecuadamente y emitir reportes periódicos sobre los avances correspondientes.	
Es responsable de asistir y participar activamente en las rutinas que su líder y la organización establezcan para brindarle la dirección, apoyo y seguimiento requerido para su crecimiento y desempeño individual.	

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos		3 de 7	

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.

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.

- Logro de objetivos de cobranza.

- Indicadores de clima laboral definidos por la organización

- Resultados en las Auditorias

- Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente

- 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:

- Crecimiento constante en las carteras de cobros
- Cambio constante en los procesos
- Gestión de prioridades
- Resultados de satisfacción de servicio al cliente

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

- Responsable de la recuperación de la cartera

RESPONSABILIDAD OPERATIVA

- Responsable de la calidad de la información y de promover las mejoras operativas.

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

- Cliente final

- Alto

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos	4 de 7	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos	5 de 7	

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.	

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos		6 de 7	

EMPODERAMIENTO (accountability)	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.
--	--

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:	

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		OPE-OPE-013	
	Manual Descriptivo de Puestos		7 de 7	

APROBADO POR: (Nombre y puesto)		FECHA:	
---	--	--------	--