

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

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.	
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	<b>EJECUTIVO DE CUENTA DE GASTOS MÉDICOS COLECTIVOS</b>		
<b>GERENCIA A LA QUE PERTENECE:</b>	Gerencia de Operaciones	<b>UNIDAD O DEPARTAMENTO:</b>	Operaciones
<b>REPORTA A:</b>	Líder Operativo Regional	<b>SUPERVISA A:</b>	• No aplica
<b>UBICACIÓN DEL PUESTO:</b>	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Teletrabajo <input checked="" type="checkbox"/> Híbrido	<b>Nivel de Autonomía</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
<b>ALCANCE POR TERRITORIO</b>	<input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional	<b>Nivel sobre Toma de decisiones</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
<b>PROPÓSITO DEL PUESTO:</b>	Brindar una gestión y experiencia de servicio con los más alto niveles de calidad que garanticen una relación a largo plazo con el cliente.		
<b>CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA</b>	Garantiza la fidelización de la cartera asignada por medio de altos niveles de satisfacción de los clientes y la agilidad en los procesos operativos.		

PERFIL DEL PUESTO		Formación académica, habilidades y competencias requeridas para ejercer el puesto:	
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bachiller de secundaria.</li> <li>Cursando carrera universitaria en Administración o carreras afines al puesto.</li> <li>Conocimiento en seguros específicamente en el mercado de gastos médicos.</li> <li>Deseable Nivel de inglés intermedio</li> </ul>		
<b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN</b>  <small>La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.</small>	<b>COMPETENCIA</b>		<b>NIVEL REQUERIDO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación al servicio</li> <li>Atención al detalle.</li> <li>Pensamiento analítico</li> <li>Facilidad de palabra y de negociación</li> <li>Organización</li> </ul>		Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto

	<b>Confía Corredora de Seguros</b>	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Gestión del Talento Humano		OPE-GM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos		2 de 8	

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia de al menos 3 años en puestos relacionados con gastos médicos.</li> <li>1 año mínimo de experiencia en puestos de servicio al cliente.</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	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 sus funciones.	
Garantizar una adecuada verificación y análisis de la información recibida por las aseguradoras para cumplir con los requisitos de los productos, condiciones particulares y procedimientos que gestiona, de manera que se eviten reprocesos y mitigar que se vean afectados los tiempos de respuesta, identificando cambios que se requieran en los documentos para garantizar se van a los clientes sin errores.	
Es responsable por el seguimiento preciso y oportuno en cada paso de los procesos a su cargo para responder adecuadamente a las necesidades de los clientes. Asesorar a los clientes con base en las condiciones particulares y garantizar tiempos de respuesta de 24 hrs por correo electrónico y máximo de 30 minutos cuando sean por WhatsApp o redireccionar consultas a las otras áreas según corresponda.	
Es responsable de velar porque la información recibida para cada uno de los procesos cumpla con todo lo requerido (en tiempo y forma) para el cumplimiento regulatorio en coordinación con la Oficialía de cumplimiento. Se debe coordinar con Lider Tecnica y Corredor a cargo de la cuenta las cotizaciones de las renovaciones con 2 meses de antelación, comunicando las necesidades de los clientes. Se debe comunicar a Lider técnica cuando hay otro Corredor de Seguros participando del proceso de la renovación.	
Es responsable de asistir y asesorar al área técnica para evitar reprocesos durante el proceso de emisión de la póliza. Se debe revisar que las condiciones particulares recibidas por parte de la aseguradora no tienen errores, así como coordinar los brochures, manual de preguntas frecuentes y revisión de los mismos previo al envío a los clientes.	
Es responsable de brindar asesoría personalizada a los clientes en la atención de sus solicitudes y consultas; así como de notificarle al cliente los posibles cambios en el comportamiento de su póliza y los posibles riesgos. Se debe enviar la siniestralidad todos los meses a los clientes y establecer reuniones trimestrales con los clientes de más de 100 asegurados para discutirlos, estableciendo estrategias para bajar la siniestralidad cuando esta supera el 70% o estimulando el uso cuando esta es menor al 40%. Coordinar ferias médicas cuando corresponda presentando 2 opciones. Al finalizar la feria medica se deben conocer los resultados y comunicarlos al cliente, asegurándose que se hayan cumplido las expectativas de servicio de la opción recomendada.	
Es responsable por la exactitud y la calidad de la información recibida y enviada a las diferentes áreas involucradas en el proceso para evitar reprocesos. Recibe, controla y envía a la unidad de tramites las inclusiones y exclusiones reportadas por el cliente el misma vía que fueron recibidas o a mas tardar 24 hrs. Se da seguimiento a la ejecución con la aseguradora de estas instrucciones recibidas por 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.	

	<b>Confía Corredora de Seguros</b>	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	OPE-GM-001	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 8	

Mantenerse actualizado y con un conocimiento profundo de los productos ofrecidos con el fin de brindar una correcta asesoría a los clientes.

Atender y solucionar oportunamente los comentarios, quejas y recomendaciones de los clientes, así como escalar en caso de ser necesario al líder del área para su respectiva atención. Se coordina con el cliente las visitas presenciales según corresponda.

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 de garantizar que las condiciones acordadas con el cliente se cumplan y respeten en el contrato y en las condiciones establecidas en los diferentes procesos y documentos.

Mantener informado al cliente de los beneficios del seguro por medio de campañas informativas coordinadas con el área de mercadeo.

Es responsable de mantener una relación cordial y una comunicación constante con las aseguradoras, con el fin de coordinar las acciones que sean necesarias para brindar la mejor experiencia de servicio al cliente.

Garantizarse de mantener informado al área técnica sobre necesidades o requerimientos identificados a través del conocimiento y relación con los clientes.

Acompañar al área técnica y participar activamente en las reuniones con los clientes para la asesoría en las aperturas y en las renovaciones , así como dar seguimiento de los temas y acuerdos definidos en las reuniones.

Es responsable por mantener los indicadores de servicio al cliente dentro de los parámetros establecidos en la organización. Realiza auditorias de las cuentas una vez al mes para cuentas de más de 100 personas, esto es solicitando la lista de los clientes contra la lista de los asegurados y comunicando las diferencias. Cuentas de 25 a 100 personas la auditoria es trimestral, y cuentas de menos de 25 personas es semestral.

Es responsable de darle visibilidad al cliente acerca de sus trámites a través de una constante y oportuna comunicación y seguimiento.

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. Actualiza los montos asegurados 1 vez al año en cada aniversario de la póliza cuando el monto esta veces salario. Para ello debe solicitar al cliente actualizar esta información que es tratada con confidencialidad. Envía la facturación a sus clientes bajo el entendido no es su responsabilidad revisarla sino del área de factuacion.

	<b>Confía Corredora de Seguros</b>	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	<b>Gestión del Talento Humano</b>		<b>OPE-GM-001</b>	
	<b>Manual Descriptivo de Puestos</b>		<b>4 de 8</b>	

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.

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.

<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>		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"> <li>Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de clima laboral definidos por la organización</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia operativa (calidad de la información y tiempos de respuesta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentajes de retención y fidelización de los clientes.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional</li> </ul>		

<b>ALCANCE Y DIMENSIONES DE LA POSICIÓN</b>		Define las responsabilidades por cuadrante estratégico, los desafíos de la posición y el impacto por relaciones:	
<b>DESAFÍOS DE LA POSICIÓN</b> La posición está expuesta a los siguientes desafíos durante su ejecución:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio constante en los procesos por parte de las aseguradoras</li> <li>Gestión de prioridades</li> <li>Resultados de satisfacción de servicio al cliente</li> <li>Cambios constantes en los productos</li> <li>Manejo de clientes difíciles</li> </ul>		
<b>RESPONSABILIDAD FINANCIERA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la fidelización y retención de la cartera de clientes a través de los niveles de servicio.</li> </ul>		
<b>RESPONSABILIDAD OPERATIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la calidad de la información y de la eficiencia operativa a través del cumplimiento de los tiempos de respuesta.</li> </ul>		
<b>RESPONSABILIDAD POR EL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio para clientes externos e internos.</li> </ul>		
<b>RESPONSABILIDAD POR CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La posición es responsable por la confidencialidad de la información de la empresa, las personas, los clientes y las personas externas a la organización.</li> </ul>		
<b>RESPONSABILIDAD POR RELACIONES</b>	<b>Tipo de relación</b>	<b>Se relaciona con:</b>	<b>Nivel de Impacto:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación Interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área técnica</li> <li>Trámites</li> <li>Facturación</li> <li>Reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto</li> <li>Alto</li> <li>Alto</li> <li>Alto</li> </ul>

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

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobros</li> <li>• Digitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Alto</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente final</li> <li>• Aseguradoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> </ul>

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

COMPETENCIAS GENERALES REQUERIDAS		Describe las conductas que todo colaborador de Confía debe modelar y practicar como parte de la cultura organizacional esperada:
<b>ORIENTACIÓN AL SERVICIO</b>	<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>	
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	<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>	
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<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>	
<b>RESILIENCIA</b>	<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>	

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

<b>EMPODERAMIENTO (accountability)</b>	<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>
--	--

<b>OBLIGACIONES CONDUCTUALES:</b>	Describe las obligaciones que rigen la relación laboral con la posición aplicables a la posición:
-----------------------------------	---

<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	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.
---	---

<b>ÉTICA Y Y CONDUCTA</b>	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.
---------------------------	--

<b>LINEAMIENTOS SOBRE LA RELACIÓN LABORAL</b>	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.
---	--

<b>CERTIFICACIÓN ANUAL</b>	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.
----------------------------	---

<b>ACEPTACIÓN Y APROBACIONES</b>
----------------------------------

<b>PERSONA QUE OCUPA LA POSICIÓN</b>		FECHA:	
<b>REVISADO POR:</b> (Nombre y puesto)		FECHA:	
<b>APROBADO POR:</b> (Nombre y puesto)		FECHA:	



Confía Corredora de Seguros

Fecha  
Elaboración: 05/2024

Fecha  
Vencimiento: 05/2026

Gestión del Talento Humano

OPE-GM-001

Manual Descriptivo de Puestos

8 de 8