IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.

NOMBRE DEL PUESTO	**GERENTE DE OPERACIONES**		
GERENCIA A LA QUE PERTENECE:	Gerencia de Operaciones	**UNIDAD O DEPARTAMENTO:**	Operaciones
REPORTA A:	Sub Gerencia General	**SUPERVISA A:**	• Líderes Operativos • Equipo de Operaciones
UBICACIÓN DEL PUESTO:	__ Presencial __ Teletrabajo **_X_** Híbrido	**Nivel de Autonomía**	**_X_**_ Alto __ Medio __Bajo
ALCANCE POR TERRITORIO	**_X_** Local ___Regional	**Nivel sobre Toma de decisiones**	**_X_** Alto __ Medio __Bajo
PROPÓSITO DEL PUESTO:	Diseñar e implementar las estrategias necesarias para la optimización de las operaciones de la corredora y garantizar la continuidad de negocio y el cumplimiento de la misión de la Corredora en su visión de servicio; así como liderar al equipo de Operaciones con el objetivo de garantizar que los objetivos 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. Proponer soluciones para la automatización de procesos.		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	Garantizar una organización que responda a la misión de la empresa por medio de la optimización y el diseño de procesos ágiles que respondan a la necesidad de los clientes y de la velocidad del negocio.		

PERFFIL DEL PUESTO

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

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	• Licenciatura en Ingeniería industrial, administración de empresas o carreras afines. • Deseable Técnico en seguros • Conocimiento en bases de datos y Yellow belt • Conocimiento metodologías ágiles y de proyectos

	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.	• Orientación al servicio • Resolución de conflictos • Liderazgo. • Pensamiento estratégico • Comunicación efectiva • Venta de soluciones • Orientación a resultados	Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	• Experiencia de al menos 5 años en puestos relacionados con seguros. • 3 años mínimo de experiencia en puestos de dirección de áreas comerciales y de ventas. • Licencia de Corredor de seguros vigente	

RESPONSABILIDADES	Describe las responsabilidades generales de la posición:

Es responsable del diseño, definición y dirección de las estrategias de optimización y estandarización de las operaciones de la Corredora que respondan a la misión de la empresa.
Apoyar a la gerencia comercial en el diseño de los procesos que garanticen el soporte a los productos y servicios que ofrece la Corredora a sus clientes.
Planificar y dirigir proyectos de mejora, análisis de cargas de trabajo, revisiones de puestos, y todas las acciones que se requieran para lograr la optimización de los procesos y la agilidad de la organización.
Definir los objetivos estratégicos para las áreas a su cargo con base en el plan estratégico organizacional y apoyar a los líderes de sus áreas para definir los objetivos de sus departamentos.
Asesora a la alta gerencia acerca de las expectativas, oportunidades, riesgos y tendencias del mercado en materia de operaciones, con el objetivo de apoyar a la organización en la planificación estratégica.
Diseña y promueve las herramientas de gestión operativo que le permitan a la organización monitorear y desarrollar una cultura de mejora continua en la organización.
Es responsable de la implementación y actualización anual del manual de procesos y procedimientos operativos y de apoyar a las diferentes áreas de la organización en la elaboración de sus procesos.
Es responsable de definir los parámetros de servicio y de promover las encuestas de medición del mismo para promover las mejoras necesarias que le permitan a la organización a lograr su misión
Propone y promueve la gestión de proyectos orientados a la innovación y a la agilidad con el objetivo de optimizar las operaciones de la Corredora.

Es responsable de coordinar las acciones de emergencia que se requieran ante posibles hallazgos o situaciones que requieran de atención inmediata para mejorar el servicio y las operaciones de la empresa.
Es responsable de definir en coordinación con la alta gerencia los objetivos e indicadores de desempeño que deberá alcanzar el equipo durante su gestión.
Es responsable de presentar informes a la alta gerencia sobre los resultados de su gestión y de asesorar a la misma sobre la dirección estratégica para el logro de las metas de ventas.
Es responsable de definir y coordinar con las aseguradoras los procesos operativos requeridos con el objetivo de alinear las expectativas y lograr acuerdos en términos de servicio y soporte que facilitarán el logro de las metas con los clientes.
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.
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.
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.
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.
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.
Asegurarse que se cumplan los procesos a tiempo y se respeten los límites de tiempo de respuesta.
Monitorear los reclamos que se presentaron hace más de 12 días. Monitorear liquidaciones no enviadas.
Intervenir con el personal y la aseguradora para lograr la promesa al cliente.
Es responsable de asegurar la productividad del personal bajo su cargo.

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.
• Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente de sus equipos a cargo.	• Indicadores de clima laboral definidos por la organización
• Cumplimiento de los planes anuales de mejora y actualización de procesos.	• Eficiencia operativa y mejoras de procesos
• Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional para el equipo.	• Implementación de proyectos de innovación y mejora.
• Lograr la promesa al cliente	• Encuestas de servicio al cliente positivas.

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:	• Cambios generacionales • Competitividad del mercado • Rotación de personal • Cambios en los procesos y productos del mercado • Ajustes repentinos de la normativa que afecten los procesos internos. • Crecimiento regional • Problemas operativos en las compañías de seguros. • Aseguración del servicio excepcional de su personal a cargo.		
RESPONSABILIDAD FINANCIERA	• Facilitar el logro de los objetivos financieros por medio de la optimización de los procesos y el desarrollo de una organización ágil.		
RESPONSABILIDAD OPERATIVA	• Responsable de la calidad de la información y de la eficiencia operativa a través del cumplimiento de los tiempos de respuesta. • Cumplir las expectativas que tienen los clientes acerca del servicio brindado por CONFIA.		
RESPONSABILIDAD POR EL SERVICIO	• Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio para clientes externos e internos. • Responsable de implementar procesos ágiles y eficientes. • Eliminar cuellos de botella en los procesos.		
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	**Tipo de relación**	**Se relaciona con:**	**Nivel de Impacto:**

POR RELACIONES	• Relación Interna	• Toda la organización.	• Alto
	• Relación externa	• Clientes finales • Aseguradoras • Proveedores	• 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. Es necesario reunir a su equipo periódicamente para compartir experiencias e iniciativas que logren mejorar el servicio.
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. El Gerente de Operaciones también debe alinear al equipo para mejorar la productividad y continuar la aseguración de un servicio al cliente excepcional.

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 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:	
APROBADO POR: (Nombre y puesto)		FECHA:	