

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		OPE-OPE-012	
	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 BANCA SEGUROS		
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"> Asistente Banca Seguros
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:	Liderar al equipo 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.		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	Garantizar los niveles de satisfacción al cliente 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.		

PERFIL 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 o carreras afines al puesto. Microsoft Excel nivel intermedio - alto Técnico en seguros 		
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO	
	<ul style="list-style-type: none"> Orientación al servicio Resolución de conflictos Liderazgo. Pensamiento estratégico Comunicación efectiva Venta de soluciones 	Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto	
<small>La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.</small>			

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Gestión del Talento Humano		OPE-OPE-012	
	Manual Descriptivo de Puestos		2 de 6	

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos 3 años en puestos relacionados con seguros. 1 año mínimo de experiencia en puestos de supervisión de equipos.
RESPONSABILIDADES	Describe las responsabilidades generales de la posición:
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.	
Es responsable de apoyar al equipo en la ejecución de las funciones descritas en la descripción del puesto de Asistente de Banca Seguros.	
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.	
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.	
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. Coordina con los clientes que se atienden (entidades financieras) las inclusiones, exclusiones y facturación son llevadas en orden y se envían a tiempo a los clientes Se atienden los vencimientos con 2 meses de antelación por la complejidad de las negociaciones .Se responden consultas de clientes de las pólizas hijas en un tiempo máximo de 24 horas.	
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.	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	OPE-OPE-012	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 6	

Es responsable de establecer los controles necesarios para el seguimiento de los objetivos del área y emitir reportes periódicos sobre los avances correspondientes.

Es responsable del procesamiento de los archivos de carga masiva recibidos de las aseguradoras para hacer la carga correspondiente al sistema de CONFIA.

Es responsable del procesamiento de los reportes de aseguramiento mensuales para aplicar las exclusiones que correspondan según el procedimiento vigente.

Coordina junto con la Gerencia Comercial de Confía la revisión y ajustes de los contratos y propuestas de renovación para los clientes.

Es responsable de realizar las presentaciones de las propuestas y capacitaciones a los clientes comerciales para formar a sus equipos en el ámbito de seguros.

Es responsable de la ejecución del proceso de liquidación de bonos a los ejecutivos de Promérica con base en el procedimiento vigente.

Es responsable de la gestión y ejecución del proceso de facturación entre Confía y las entidades bancarias conforme al procedimiento vigente.

Es responsable de gestionar el proceso de liquidación y pago de las comisiones de cobranza hacia las entidades bancarias según el procedimiento vigente.

Realiza el reporte de resultado y coordinación de las pólizas de continuidad y gestionar el proceso de cobro con las partes relacionadas.

Es responsable de desarrollar las estrategias y coordinar las acciones necesarias con las empresas de la región para garantizar el soporte operativo necesario a los corredores de los diferentes países.

Coordinar el proceso de tarjetas de regalo para las asistentes comerciales de CR por la venta de pólizas de continuidad.

Es responsable de la gestión de la póliza administrada entre Banco Promerica de Honduras y Mapfre. Se actualizan los montos asegurados según políticas de la compañía.

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 	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
	Gestión del Talento Humano		OPE-OPE-012	
	Manual Descriptivo de Puestos		4 de 6	

<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
<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> Cargas operativas Cambios generacionales Entornos y normas de gestión internacionales. Adaptabilidad cultural
---	--

RESPONSABILIDAD FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la fidelización y retención de la cartera de clientes a través de los niveles de servicio.
-----------------------------------	---

RESPONSABILIDAD OPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio para clientes externos e internos.
--	--

RESPONSABILIDAD POR CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> La posición es responsable por la confidencialidad de la información de la empresa, las personas, los clientes y las personas externas a la organización.
---	---

	Tipo de relación	Se relaciona con:	Nivel de Impacto:
RESPONSABILIDAD POR RELACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Relación Interna 	<ul style="list-style-type: none"> Cobros Contabilidad Ejecutivas comerciales regionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Alto
	<ul style="list-style-type: none"> Relación externa 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades bancarias 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	<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>
--------------------------------	---

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano	OPE-OPE-012	
	Manual Descriptivo de Puestos	5 de 6	

<p>COMUNICACIÓN EFECTIVA</p>	<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>
<p>TRABAJO EN EQUIPO</p>	<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>
<p>RESILIENCIA</p>	<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>
<p>EMPODERAMIENTO (accountability)</p>	<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>

	Confía Corredora de Seguros		Fecha Elaboración:	05/2024
			Fecha Vencimiento:	05/2026
	Gestión del Talento Humano		OPE-OPE-012	
	Manual Descriptivo de Puestos		6 de 6	

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:	