

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		OPE-RT-014	
Manual Descriptivo de Puestos		1 de 7	

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.	
NOMBRE DEL PUESTO	EJECUTIVO(A) DE RIESGOS DEL TRABAJO		
GERENCIA A LA QUE PERTENECE:	Gerencia de Operacion	UNIDAD O DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Líder Operativo de Beneficios	SUPERVISA A:	• No aplica
UBICACIÓN DEL PUESTO:	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Teletrabajo <input checked="" type="checkbox"/> Híbrido	Nivel de Autonomía	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
ALCANCE POR TERRITORIO	<input checked="" type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Regional	Nivel sobre Toma de decisiones	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
PROPÓSITO DEL PUESTO:	Asesorar y garantizar la mejor experiencia de servicio y soporte a los clientes con relación al uso y gestión de la póliza de riesgos de trabajo y sus diferentes facilidades para que puedan sacar el mayor provecho de su producto. Lograr que los clientes tengan el beneficio de colectividad y homologación.		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	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:	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cursando carrera universitaria en Administración o carreras afines al puesto. • Conocimiento en seguros específicamente en el procesamiento de la póliza de riesgos del trabajo. 		
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN <small>La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.</small>	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio • Atención al detalle. • Pensamiento analítico • Facilidad de palabra • Organización 	Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		OPE-RT-014	
Manual Descriptivo de Puestos		2 de 7	

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos 2 años en puestos relacionados con la gestión de la póliza de riesgos del trabajo. 2 años mínimo de experiencia en puestos de servicio al cliente.
--------------------------------------	---

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 sus funciones.
<p>Segmentar la cartera en A, B, C, D:</p> <ul style="list-style-type: none"> A : primas mayores a los 50 millones B: primas entre 25 y 50 millones C: primas entre 10 y 25 millones D: primas menores a los 50 millones
Enviar estados o informes de los siniestros a los clientes A y B. Organizar reuniones anuales con los clientes A y B.
Tener un control de vencimiento con las carteras A y B. Darle seguimiento a las pólizas A y B que están prontas a vencerse.
Ofrecer beneficio de colectividad y homologación a los clientes A y B.
Es responsable de atender y brindar asesoría a los clientes que requieren adquirir la póliza de riesgos del trabajo y de solicitar toda la información que requiere para solicitar la cotización respectiva.
Brinda el debido seguimiento a la cotización enviada para asesorar al cliente y lograr obtener su visto bueno en la adquisición de la póliza.
Es responsable de velar porque la información solicitada y recibida del cliente 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.
Es responsable de completar adecuadamente los formularios y toda la documentación requerida para enviar a la aseguradora, solicitar las firmas del cliente y asegurarse de que el cliente realice el primer pago de la póliza al INS. Una vez firmada envía la documentación a la aseguradora y al área de Trámites para la inclusión en los sistemas de Confía.
Es responsable de verificar que toda la información incluida en la emisión enviada por la aseguradora es correcta.
Es responsable de controlar y verificar que el cliente envió el recibo del primer pago realizado a la aseguradora y lo envía al área de Cobros para que lo apliquen en el sistema de la Corredora.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		OPE-RT-014	
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 7	

Brinda seguimiento con el cliente para verificar que recibió las condiciones y documentación por la emisión de la póliza en un plazo entre 24 a 48 horas.

Brinda la capacitación y la asesoría necesaria al cliente durante todo el tiempo de la relación comercial con relación al uso de la página de virtual de la aseguradora para la gestión y administración de su póliza.

Informar a los clientes en caso de cancelación de su póliza.

Es responsable de gestionar el proceso de liquidación de la póliza de Riesgos del trabajo a partir de la información recibida del INS, así como de comunicar al cliente y coordinar con Cobros de Confía la gestión de cobros respectiva.

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.

Es responsable de realizar visitas a los clientes para brindar capacitación y soporte a las empresas en materia de la póliza de riesgos del trabajo.

Es responsable de brindar soporte y asesoría en la administración de la póliza de RT construcción, con base en los procedimientos vigentes para este producto.

Ser el punto de contacto para el cliente con relación a su póliza de riesgos del trabajo para efectos de sus consultas y de coordinar los reportes que el cliente requiera para efectos de análisis de su póliza (ejemplo: costos, siniestralidad, etc)

Brinda soporte y asesoría en la coordinación de los reclamos que los clientes presenten durante el uso de su póliza.

Brinda soporte a los clientes con relación al producto de RT HOGAR para la presentación de las cartas de los trámites antes el INS.

Es responsable de mantener informado a los clientes con relación a las renovaciones de sus productos o de los vencimientos. Reportar anualmente a los clientes A y B.

Coordina con el área de mercadeo las comunicaciones masivas relacionadas con los productos a su cargo.

Es responsable de presentar informes periódicos sobre el comportamiento de los productos de riesgos del trabajo ante la alta gerencia.

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.

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.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024	
		Fecha Vencimiento:	05/2026	
			OPE-RT-014	
	Manual Descriptivo de Puestos		4 de 7	

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 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.

Es responsable por mantener los indicadores de servicio al cliente dentro de los parámetros establecidos en la organización.

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.

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.

Es responsable de acompañar a los clientes en el proceso de homologación.

Es responsable de capacitarse en los cursos del INS y de ofrecer capacitaciones a los clientes cuando la siniestralidad es alta. El objetivo de las capacitaciones es mejorar en las áreas donde los clientes requieren mas atención

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
- Eficiencia operativa (calidad de la información y tiempos de respuesta)
- Resultados de los KPI's definidos por la gerencia a cargo y por la estrategia organizacional

- Indicadores de clima laboral definidos por la organización
- Porcentajes de retención y fidelización de los clientes.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		OPE-RT-014	
Manual Descriptivo de Puestos		5 de 7	

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"> • Crecimiento de la cartera • Gestión de prioridades • Resultados de satisfacción de servicio al cliente • Cantidad de consultas diarias relacionadas al producto 		
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. 		
RESPONSABILIDAD POR RELACIONES	Tipo de relación	Se relaciona con:	Nivel de Impacto:
	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Corredores • Cobros • Trámites • Ejecutivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto
	<ul style="list-style-type: none"> • Relación externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente final • 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>		
COMUNICACIÓN EFECTIVA	<p>Es responsabilidad de todo colaborador de Confía asegurarse de expresar sus ideas, posiciones y pensamientos de manera asertiva, clara, precisa y</p>		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		OPE-RT-014	
	Manual Descriptivo de Puestos	6 de 7	

	<p>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>
TRABAJO EN EQUIPO	<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>
RESILIENCIA	<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>
EMPODERAMIENTO (accountability)	<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>
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

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración:	05/2024
		Fecha Vencimiento:	05/2026
		OPE-RT-014	
	Manual Descriptivo de Puestos	7 de 7	

	sobre el manejo de la información que debe mantener con la empresa, los clientes y otras partes relacionadas.
ÉTICA Y 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:	