



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

Manual Orgánico Funcional para la empresa Seguros Equinoccial S.A.

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial

Autor: Erika Alvarado Abril

Director: Ing. Jaime Vélez

Cuenca, Ecuador

2011

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis padres por inculcarme el valor del trabajo y constancia en todas las actividades que he realizado, por el sacrificio y esfuerzo que tuvieron que hacer cumplir una meta más en mi vida la cual es convertirme en una profesional. Por brindarme siempre lo mejor de ellos y por mucho más siempre les doy las gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios ya que por medio de El he podido elaborar este proyecto académico. A mis padres que con su apoyo incondicional he superado las dificultades que se han presentado en el transcurso de estos meses de desarrollo de la tesis.

En forma especial quiero agradecer a mis queridos profesores instructores del conocimiento y de valores ya que con su paciencia y sabiduría me han sabido encaminar en la tarea ardua de reunir todos los conocimientos a lo largo de tantos años de aprendizaje. Y sobre todo mi agradecimiento a quienes forman parte de Seguros Equinoccial S.A. que a pesar de los inconvenientes siempre supieron extenderme la mano y proporcionar ideas para culminar con éxito el presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS:

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos	iv - vi
Resumen	viii
Abstrac	ix
Introducción	9

Capítulo 1: Generalidades de la Empresa 11

1.1 Reseña Histórica	11
1.2 Misión, Visión y Valores	12
1.3 Objetivos	13
1.4 Marco Jurídico	13-15
1.5 Estructura organizacional	16-17
1.6 Concepto del Manual Orgánico Funcional	18
1.7 Importancia del Manual Orgánico Funcional	18
1.8 Objetivos del Manual Orgánico Funcional	18
1.9 Causas de Actualización del Manual	18
1.10 Responsables de la Elaboración del Manual	19

Capítulo 2: Descripción de Cargos 20

2.1 Análisis de Puestos	21
2.1.1 Beneficios del Análisis y Descripción de Puesto	21
2.1.2 La Estructura del Análisis de Puestos	22
2.1.3 Requisitos Intelectuales	23
2.1.4 Requisitos Físicos	23
2.1.5 Responsabilidades Adquiridas	23
2.1.6 Métodos para la Descripción y Análisis de Puestos	24
2.1.6.1 Observación Directa	24
2.1.6.2 Entrevista	24
2.1.6.3 Cuestionarios	24

2.1.6.4	Métodos Mixtos	25
2.2	Esquema de la Descripción de Puestos	25
2.2.1	Identificación	25
2.2.2.	Propósito General	26
2.2.3.	Organigrama	26
2.2.4.	Finalidades	26
2.2.5.	Naturaleza y Alcance	26
2.2.6.	Dimensiones	27
2.3	Aplicación Práctica de la Descripción de Cargos	27-40
 Capítulo 3: Aplicación Práctica del Manual Orgánico Funcional		41
3.1	Identificación por departamentos	41
3.1.1	Gerencia General	41
3.1.1.1	Organigrama Específico	41
3.1.1.2	Atribuciones y deberes	42
3.1.1.3	Requerimientos de personal	42
3.1.2	Departamento De Operaciones	43
3.1.2.1	Organigrama específico	43
3.1.2.2	Atribuciones y deberes	43
3.1.2.3	Requerimientos de personal	43
3.1.3	Departamento De Mercadeo	44
3.1.3.1	Organigrama específico	44
3.1.3.2	Atribuciones y deberes	44
3.1.3.3	Requerimientos de personal	45
3.1.4	Departamento Comercial	45
3.1.4.1	Organigrama específico	45
3.1.4.2	Atribuciones y deberes	46
3.1.4.3	Requerimientos de personal	46
3.1.5	Departamento De Emisión	47
3.1.5.1	Organigrama específico	47
3.1.5.2	Atribuciones y deberes	47
3.1.5.3	Requerimientos de personal	47
3.1.6	Departamento Financiero	48

3.1.6.1 Organigrama específico	-----	48
3.1.6.2 Atribuciones y deberes	-----	48
3.1.6.3 Requerimientos de personal	-----	49
3.1.7 Departamento De Fianzas	-----	49
3.1.7.1 Atribuciones y deberes	-----	49
3.1.7.2 Requerimientos de personal	-----	50
3.1.8 Departamento De Cobranzas y Tesorería	-----	50
3.1.8.1 Atribuciones y deberes	-----	50
3.1.8.2 Requerimientos de personal	-----	50
3.1.9 Departamento De Contabilidad	-----	51
3.1.9.1 Atribuciones y deberes	-----	51
3.1.9.2 Requerimientos de personal	-----	51
3.1.10 Departamento De Información Y Tecnología	-----	52
3.1.10.1 Organigrama específico	-----	52
3.1.10.2 Atribuciones y deberes	-----	52
3.1.10.3 Requerimientos de personal	-----	53
3.1.11 Departamento de RR.HH. y Administración	-----	54
3.1.11.1 Organigrama específico	-----	54
3.1.11.2 Atribuciones y deberes	-----	54
3.1.11.3 Requerimientos de personal	-----	55
3.1.12 Departamento Legal	-----	56
3.1.12.1 Organigrama específico	-----	56
3.1.12.2 Atribuciones y deberes	-----	56
3.1.12.3 Requerimientos de personal	-----	57
3.1.13 Contraloría	-----	57
3.1.13.1 Organigrama específico	-----	57
3.1.13.2 Atribuciones y deberes	-----	57
3.1.13.3 Requerimientos de personal	-----	58
3.1.14 Sucursal De Cuenca	-----	59
3.1.14.1 Organigrama específico	-----	59
3.1.14.2 Atribuciones y deberes	-----	59
3.1.14.3 Requerimientos de personal	-----	60
3.1.15 Sucursal De Guayaquil	-----	61
3.1.15.1 Organigrama específico	-----	61

3.1.15.2 Atribuciones y deberes	-----	61
3.1.15.3 Requerimientos de personal	-----	62
3.2 Estructura Funcional	-----	63-221
Capítulo 4: Conclusiones y Recomendaciones	-----	222
4.1 Conclusiones	-----	222
4.2 Recomendaciones	-----	223
Bibliografía	-----	224

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo fundamental, desarrollar un Manual Orgánico Funcional para la empresa Seguros Equinoccial S.A. este instrumento de gestión define y establece la estructura orgánica y funcional de la compañía.

Se recopiló y analizó la información de todas las personas que trabajan actualmente en la empresa, se obtuvieron nuevos organigramas ya que se encontraban desactualizados y se obtuvo una herramienta que contribuirá a mejorar el nivel de competencia evitando duplicidad y desagregación innecesaria de las funciones de sus trabajadores, facilitando la prestación de los servicios con los niveles de calidad y efectividad requeridos.

Finalmente, se discuten las bondades de la herramienta obtenida y se hacen sugerencias para su adaptación y actualización

ABSTRACT

The main goal of the present work is to create a Functional Organic Manual for the insurance company "Seguros Equinoccial S.A." This management instrument defines and establishes the organic and functional structures of the company.

The information regarding the actual personnel was obtained and put up to date. New organograms were created since the previous ones were outdated, which made it possible to obtain an important tool that will contribute to improve the competing values and avoid duplication and unnecessary desegregation of the employee's functions. This will allow providing a quality and effective service.

Finally, the advantages of the new tool are discussed and suggestions are made for its adaptation and modernization.




Translated by,

Diana Lee Rodas

INTRODUCCIÓN

Después de haber estudiado y vivido la evolución del departamento de Recursos Humanos, me he visto motivada a elaborar el presente trabajo, con la finalidad de preparar un conjunto de acciones y actividades, que implican el uso de conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera universitaria y que combinados con la práctica darán como resultado una herramienta de gestión administrativa útil para Seguros Equinoccial S.A.

Al analizar varios problemas y oportunidades relacionadas a la gestión de talento humano, he tratado de desarrollar una idea para mejorar el rendimiento de los colaboradores de la empresa, de manera que brinde un beneficio económico y aun mejor, un beneficio en el servicio y la motivación de las personas que conforman la organización.

Aunque el capital y la tecnología son factores necesarios, no son suficientes para sobrevivir en el entorno actual. El capital ha sido desplazado; el talento humano ahora es el principal recurso; pero también el más escaso. Por ello, los Directores de las Organizaciones, deben establecer sistemas y procesos de selección de personal y diseñar perfiles de lo que el mercado y la empresa requiere.

Mediante el uso de conceptos de Administración de Recursos Humanos; como la Descripción y Análisis de Cargos y la Elaboración de Puestos y Perfiles; identificaré los requerimientos de cada cargo, estableciendo niveles jerárquicos, líneas de autoridad y definiendo una estructura orgánica y funcional con el principal objetivo de desarrollar un Manual Orgánico Funcional para la empresa Seguros Equinoccial S.A. que contenga la estructura orgánica de la institución, así como la determinación de las relaciones de dependencia, la descripción de las unidades administrativas y el detalle de funciones de todas las unidades que la conforman.

Con este propósito, se usará un estudio descriptivo de las funciones actuales de cada cargo y mediante la observación y la investigación documental captaré la situación de la institución analizando ordenada y minuciosamente las funciones hasta desarrollar un manual que contenga el eficiente desempeño del recurso humano.

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA Y DEL MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1.1. Reseña Histórica

A inicios del año 1970, comenzó en Quito una tendencia hacia el desarrollo de nuevas actividades hasta entonces poco conocidas en la capital. Es así como en un período corto de tiempo se constituyeron simultáneamente tres compañías de seguros y una de ellas fue la compañía de Seguros Generales Equinoccial S.A., con 1'500.000 sucres de capital, 9 empleados y 10 millones de sucres en primas en el año de 1973.

En el transcurso de los años, la compañía amplió sus operaciones hacia los segmentos de personas. Por otro lado se consideró importante y trascendental trabajar en nuevos campos de seguros, sin descuidar por supuesto los ramos tradicionales en el que operan todas las compañías de seguros en el país, y es así como Equinoccial es la pionera en los ramos de Fianzas, Todo Riesgo Petrolero, Riesgos Especiales y otros.

Con el correr de los años y dentro del crecimiento que experimentó el país económicamente, se dio también el crecimiento de la compañía ahora denominada Seguros Equinoccial S.A., tocándole ocupar un importante sitio dentro del mercado de seguros ecuatoriano, tanto por los montos de su producción como por su solidez patrimonial, y, el importante volumen de activos de la empresa, desarrollándose su actividad no solo en la capital donde está la Matriz sino también en sus dos sucursales en Guayaquil y Cuenca.

Seguros Equinoccial cuenta a la presente fecha con 198 colaboradores que se han caracterizado por su mística de servicio y por un alto sentido de profesionalismo; además de presencia en importantes ciudades como Manta, Ambato, Ibarra y Loja.

A partir de 1997 Seguros Equinoccial inició una nueva era en la cual se aplicaron muchos y variados conceptos de planificación estratégica, creación de valor y mejor servicio.

La firma pasó por 3 etapas de crecimiento. La primera fue especializar su servicio. Entonces decidió no trabajar más con el sector público. Esto produjo una depresión de la compañía en un 40%, sus ventas bajaron de 20 millones de dólares a 9 millones.

En la segunda fase de crecimiento que duró 5 años se buscó la consolidación de las dos áreas privadas, local e internacional. En la actualidad representa a 11 firmas internacionales.

Por último la 3era fase de crecimiento es el negocio individual en el cual el objetivo es liderar el mercado de automóviles y casas.

1.2. Misión, Visión y Valores

Misión:

Brindamos tranquilidad a nuestros clientes, protegiendo el patrimonio de sus familias y empresas.

CONDICIONES NECESARIAS:

Tener equipo humano profesional, comprometido y feliz.

Contar con el respaldo de los principales reaseguradores.

Conocer las necesidades de los clientes y del mercado.

Ofrecer productos y servicios de excelencia.

Fomentar la buena relación con corredores y demás canales de distribución.

Lograr rentabilidad y solvencia de manera sustentable.

Nos comunicamos internamente con claridad, oportunidad y formalidad

Visión 2009-2013

Seremos la aseguradora preferida en todo el mercado ecuatoriano y lideraremos la incorporación de negocios afines a nuestra actividad.

Tendremos presencia y reconocimiento internacional

Valores

- ❖ Somos honestos
- ❖ Honramos nuestra palabra
- ❖ Amamos lo que hacemos
- ❖ Aprendemos para mejorar
- ❖ Respetamos y valoramos al ser humano
- ❖ Valoramos al cliente
- ❖ Respetamos el medio ambiente

www.segurosequinoccial.com

1.3. Objetivos

Los objetivos planteados por la compañía; formulados de manera unánime por los gerentes departamentales, se encuentran publicados en la Intranet de la compañía. Estos son:

- Seremos la primera opción en seguros para nuestros clientes
- Enfocados hacia el cliente “Cultura de Mercadeo”
- Excelencia en el servicio “110% de Satisfacción”
- Siniestralidad Retenida máximo al 65% en base a un adecuado y efectivo manejo de los reclamos.

1.4. Marco Jurídico

Integran el sistema de seguro privado:

- a) Todas las empresas que realicen operaciones de seguros;
- b) Las compañías de reaseguros;

- c) Los intermediarios de reaseguros;
- d) Los peritos de seguros; y,
- e) Los asesores productores de seguros.

Los mencionados anteriormente, se someten a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

Son empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros con previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

Los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, deben tener intachables antecedentes, poseer los conocimientos necesarios por cada rama de seguros, para el correcto desempeño de sus funciones, obtener, mantener su credencial y registro ante la Superintendencia de Bancos.

El capital pagado para la constitución de una empresa de seguros, será expresado en sucres y no será menor al equivalente de ciento setenta y cinco mil unidades de valor constante.

El capital pagado mínimo exigido deberá ser aportado en efectivo. Los recursos para el aumento de capital podrán provenir:

- 1) De nuevos aportes en efectivo;
- 2) Del excedente de la reserva legal;
- 3) De las utilidades no distribuidas;
- 4) De la capitalización de cuentas de reserva, siempre que estuvieren destinadas a este fin; y,

5) De la capitalización de las reservas formadas por la aplicación de sistemas de corrección de los estados financieros; siempre y cuando se capitalice en numerario una cantidad igual.

Los recursos para el pago de capital no podrán provenir de préstamos u otro tipo de financiamiento directo o indirecto concedidos por la propia empresa.

Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, formarán y mantendrán un fondo de reserva legal no inferior al cincuenta por ciento (50%) del capital pagado. Al final de cada ejercicio económico, destinarán por lo menos el diez por ciento (10%) de sus utilidades netas a la reserva legal.

El Directorio de las empresas de seguros y compañías de reaseguros, estará integrado siempre por un número impar, no menor de cinco ni mayor de quince vocales principales, elegidos o reelegidos por la Junta General de Accionistas, la que también designará igual número de vocales suplentes, por igual período.

Las empresas de seguros y compañías de reaseguros para el ejercicio de su actividad, deberán acreditar ante la Superintendencia de Bancos que mantienen el margen de solvencia que se determina de acuerdo con lo siguiente:

- a) Las primas netas recibidas en los últimos doce meses no podrán exceder de seis veces su patrimonio; y,
- b) El patrimonio no podrá ser menor a una sexta parte del total de sus activos menos los cargos diferidos.

Las empresas de seguros no podrán ejercer otras actividades que no sean las relacionadas con su objeto social, salvo en los siguientes casos:

- 1) Cuando tengan que realizar mercaderías, productos, y otros bienes provenientes de recuperación de siniestros;
- 2) Cuando adquieran bienes que le sean traspasados, directamente o mediante remate, o en dación en pago por deudas que provengan del giro propio de sus negocios.

Se prohíbe a las entidades de seguros ofrecer al público, directamente o por medio de asesores productores de seguros, coberturas que no puedan incluirse en los respectivos contratos de seguros, conceder comisiones a los asegurados; y, en general, todo acto de competencia desleal.

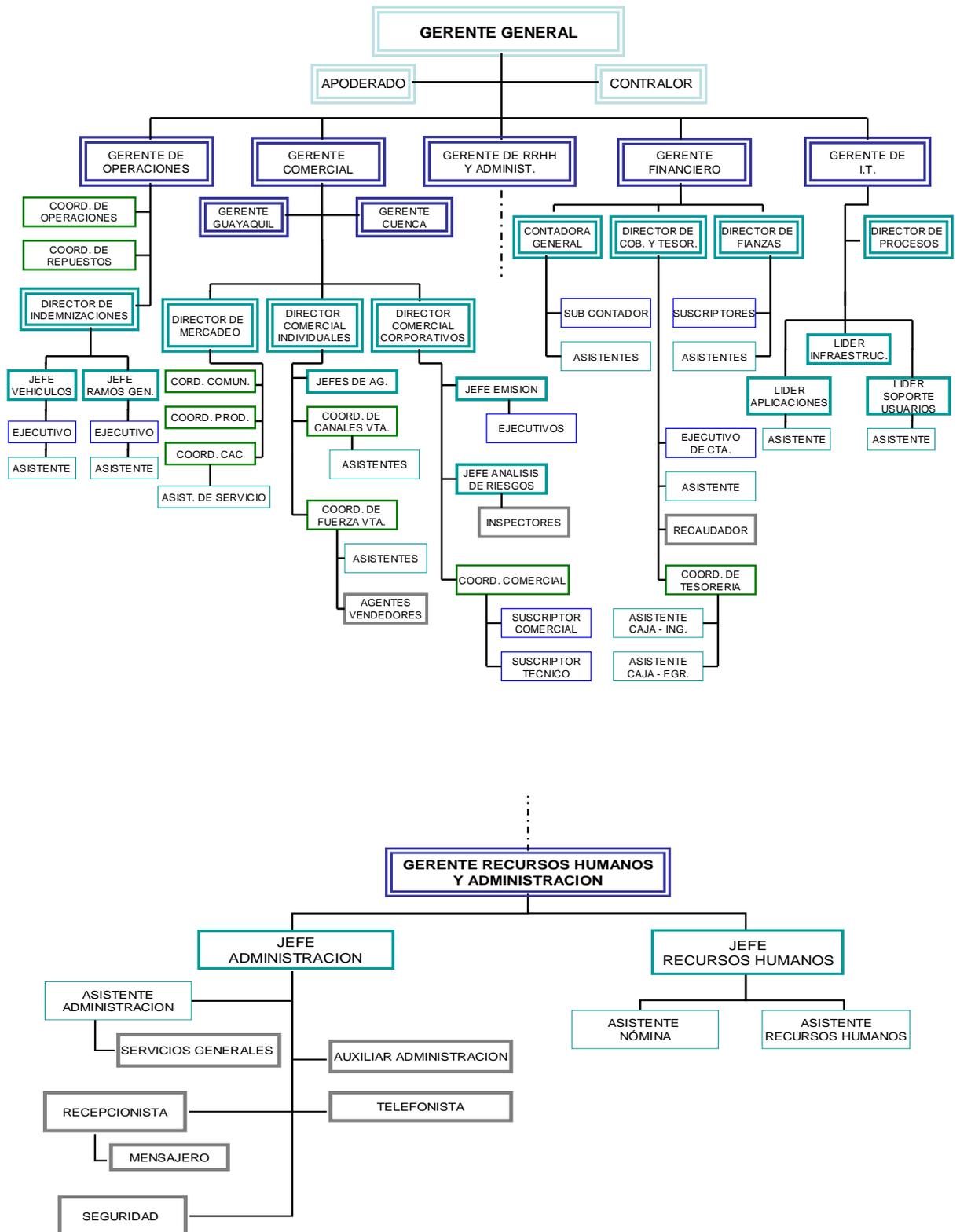
www.superban.gov.ec

1.5. Estructura Organizacional

Según la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos, elaborado por la Secretaría de Gobernación de México; definen a la Estructura Organizacional como la relación sistematizada de las plazas y/o puestos que integran la unidad administrativa, conforme a criterios de jerarquía, funcionarios que integran la institución, relación de dependencia, nivel de responsabilidad, ordenada, congruente y codificada de tal forma que sea posible visualizar de manera íntegra los niveles de mando y sus relaciones de coordinación, facilitando a su vez el análisis y el estudio correspondiente.

Actualmente no existe un organigrama general de la empresa, únicamente cuenta con organigramas divididos por área o departamento; por lo que, para facilitar el entendimiento de los niveles jerárquicos, he elaborado un organigrama general, integrando los ya existentes; el mismo que ha sido presentado a la Gerencia de Recursos Humanos para que; con aprobación de la Gerencia General, se publique posteriormente en la Intranet y el personal pueda visualizar su nivel y el de los demás de manera más sencilla y ágil.

GRAFICO N° 1



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

Elaborado: El Autor

1.6. Concepto del Manual Orgánico Funcional

De manera general, se puede decir que el manual orgánico funcional, es un instrumento de gestión necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura. Es una herramienta que se utilizará para todo nombramiento, ascenso, traslado, rol de pagos y demás situaciones del personal.

1.7. Importancia del Manual Orgánico Funcional

La fijación del contenido de un puesto de trabajo, con las funciones o actividades que en el mismo se desarrollan, así como los niveles de formación, habilidad, experiencia, esfuerzo que son precisos y la responsabilidad que se exige a su ocupante es de total importancia, ya que conocer detalladamente las actividades que se realizan en los distintos puestos, nos permite establecer una adecuada interrelación y congruencia con la naturaleza misma de la unidad administrativa, mejorando no solo la motivación del personal, sino también la comunicación y sus canales.

1.8. Objetivos del Manual Orgánico Funcional

- Difundir las funciones y responsabilidades de cada una de las dependencias, para su cumplimiento.
- Informar a los funcionarios y/o empleados, los canales de comunicación en función de la estructura orgánica funcional de la institución.
- Definir, describir y ubicar los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad, etc.
- Permitir que los directivos, ejecutivos, funcionarios, empleados y trabajadores cuenten con un documento en el que se pueda tener una visión clara, precisa y detallada de la estructura, de las funciones y competencias de las dependencias.

1.9. Causas de Actualización del Manual

Es evidente que las estructuras orgánicas y/o ocupacionales se modifican como resultado de una evolución propia de las mismas, por tal motivo el Manual Orgánico

Funcional, deberá actualizarse una vez que las modificaciones a dichas estructuras se generen.

Esto puede suceder por:

- 1) Incremento de plazas o puestos de trabajo.
- 2) Cancelación o fusión de plazas.
- 3) Cambio de nivel jerárquico
- 4) Aumento, disminución o adecuación de las atribuciones.

1.10. Responsables de la Elaboración del Manual

El departamento de Recursos Humanos, es responsable de elaborar y difundir los lineamientos normativos, necesarios para orientar el proceso de formulación de los Manuales de Organización Específicos de las unidades administrativas.

La descripción de funciones deberá abarcar todas las plazas y/o puestos de trabajo, hasta el nivel de jefatura de departamento.

La difusión del Manual de Organización Específico autorizado y registrado, será responsabilidad exclusiva del titular de cada unidad administrativa o a quien éste delegue la función.

El Reglamento Orgánico Funcional establece los aspectos funcionales y estructurales que deben ser observados por todos y cada uno de los funcionarios, empleados y/o trabajadores de la institución; por lo tanto, todos estamos llamados al cumplimiento de los mismos.

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

El puesto de trabajo es el principal nexo de unión entre los empleados y la organización. Efectivamente, este vínculo permite a los individuos realizar aportaciones para con su organización, al tiempo que les permite recibir las recompensas pertinentes.

El análisis de los puestos de trabajo es un proceso objetivo, en la medida en que no tiene en consideración a la persona que ocupa el puesto de trabajo, sino al puesto en sí. Aparece entonces el peligro que acecha a todo analista de puestos: perder la orientación y concentrarse en el titular del puesto de trabajo en lugar de hacerlo en el propio puesto.

Describir un cargo significa relacionar qué hace, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace. La descripción del cargo es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del cargo.

“Describir un puesto es un documento que proporciona información con respecto a las tareas, deberes y responsabilidades del puesto”.¹

Se parte de la recolección de la información que posteriormente será analizada, luego se confirma el mismo y finalmente se realiza la descripción del puesto, en general utilizando un formulario estandarizado. Para una correcta descripción de puestos es importante, antes de iniciar la tarea, clasificar los puestos a relevar, es decir, aquel sobre los cuales se deberá recolectar información para su posterior descripción.

Una correcta descripción de puestos incluye tres momentos:

1. Entrevista de relevamiento estructurada.
2. Confirmación de la información obtenida.
3. Descripción del puesto propiamente dicha.

¹ MONDY, R. Wayne, NOE, Robert M.: Administración de Recursos Humanos, Editorial Pearson Educación, Novena Edición, Pág. 87.

2.1. Análisis de Puesto

Una vez hecha la descripción sigue el análisis de puestos, es decir una vez identificado el contenido se analiza el puesto en relación con los requisitos que el puesto impone a su ocupante.

“El análisis de puestos es un proceso sistemático que consiste en determinar las habilidades, deberes y conocimientos requeridos para desempeñar trabajos específicos en una organización”.²

Es el procedimiento de obtención de información acerca de los puestos, centrándose en el contenido, aspectos y condiciones que le rodean.

Este documento proporciona un resumen de los deberes y responsabilidades de un puesto, su relación con otros puestos, los conocimientos y habilidades que se requieren y las condiciones de trabajo en las que se realiza.

Es de gran importancia debido a que indican claramente que se hace en cada puesto y las características que debe poseer cada persona que va a ocupar el mismo. La información que proporciona da una visión bastante precisa de las necesidades de entrenamiento, tanto de los nuevos empleados como de los ocupantes actuales

2.1.1. Beneficios del Análisis y Descripción de Puestos

- Permitir acotar y definir claramente para cada puesto de trabajo las funciones y responsabilidades propias de su posición.
- Eliminar repeticiones funcionales entre diferentes personas.
- Determinar claramente las responsabilidades y asegurarse de que todas las tareas y funciones de la organización tienen un responsable.

² MONDY, R. Wayne, NOE, Robert M.: Administración de Recursos Humanos, Editorial Pearson Educación, Novena Edición, Pág. 86.

Así mismo, nos permite cumplir con creces las exigencias que las diferentes normativas de calidad exigen en la descripción de las funciones y responsabilidades del personal de la organización.

Puede servir de punto de partida para continuar desarrollando otro tipo de herramientas de gestión de recursos humanos más complejas como: sistemas de evaluación del desempeño, elaboración de perfiles del puesto para futuras selecciones de personal, reducción del tiempo de acogida del personal, identificación de necesidades de formación, elaboración de mapas de competencias, etc.

Por tanto, sirve de apoyo a otras necesidades como: reclutamiento, selección de personal, formación, evaluación del rendimiento, valoración de puestos, análisis de retribuciones, seguridad y salud, planes de carrera.

En definitiva, se puede decir que el análisis y descripción de puestos, se trata de una importante herramienta de gestión del desarrollo de los recursos humanos de la empresa y de la propia organización interna del trabajo y resulta sencillo de implantar, aporta resultados positivos medibles y establece las bases para continuar desarrollando otro tipo de herramientas de gestión más avanzadas.

2.1.2. La Estructura del Análisis de Puestos

“Por lo general, análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos que se implican a cualquier tipo o nivel de puesto”:³

1. Requisitos intelectuales.
2. Requisitos físicos.
3. Responsabilidades que adquieren.
4. Condiciones de trabajo.

Cada uno de estos requisitos se divide en factores de análisis, que funcionan como puntos de referencia que permiten estudiar de manera objetiva una gran cantidad de puestos.

³ CHIAVENATO Idalberto: Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw Hill, Octava Edición. Pag.228.

2.1.3. Requisitos Intelectuales

Comprenden las exigencias del puesto por lo que se refiere a los requisitos intelectuales que debe tener el ocupante para poder desempeñar adecuadamente el puesto. Se encuentran los siguientes factores de análisis:

1. Escolaridad indispensable.
2. Experiencia indispensable.
3. Adaptabilidad de puesto.
4. Iniciativa requerida.
5. Aptitudes requeridas.

2.1.4. Requisitos Físicos

Comprenden la cantidad y continuidad de la energía y del esfuerzo físico o intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan. Consideran también la complexión física que debe tener el ocupante para el desempeño del puesto. Entre estos requisitos se encuentran los siguientes:

1. Esfuerzo físico requerido.
2. Concentración visual.
3. Destrezas o habilidades.
4. Complexión física requerida.

2.1.5. Responsabilidades Adquiridas

Considerar las responsabilidades que tiene el ocupante del puesto en relación con la supervisión directa de sus subordinados. Comprenden las siguientes:

1. Supervisión del personal.
2. Material, herramientas o equipo.
3. Dinero, títulos o documentos.
4. Relaciones internas o externas.
5. Información confidencial.

2.1.6. Métodos para la Descripción y Análisis de Puestos⁴

La responsabilidad de proporcionar la información sobre el puesto es únicamente de línea, mientras que la prestación de los servicios para la recolección y organización de la información es responsabilidad de la función de staff.

Los métodos más utilizados para la descripción y análisis de puestos suelen ser los siguientes:

2.1.6.1 Observación Directa

El entrevistador observar las tareas y completa el formulario a partir de lo que ve, sin la participación directa del empleado, es decir el analista observa al ocupante del puesto de trabajo de manera directa en pleno ejercicio de sus funciones.

2.1.6.2 Entrevista

El analista entrevista al ocupante del puesto, este método supone la reunión del analista y empleado garantizando una interacción directa, lo que permite la eliminación de dudas y sospechas, se basa en el contacto directo y en los mecanismos de colaboración y de participación. La entrevista puede de distintos tipos:⁵

- Entrevistas individuales con cada empleado.
- Entrevistas grupales cuando varios empleados ocupan el mismo puesto.
- Entrevistas con uno o más supervisores, según corresponda.

2.1.6.3 Cuestionarios

El ocupante del puesto completa un formulario, es decir responde por escrito todas las indicaciones posibles sobre el puesto, su contenido y sus características. El formulario o cuestionario debe realizarse de manera que permita obtener las respuestas correctas y una información que pueda ser utilizada.

⁴ CHIAVENATO Idalberto: Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw Hill, Octava Edición.

⁵ Tomado de: ALLES Martha Alicia: Dirección estratégica de Recursos Humanos.

2.1.6.4 Métodos Mixtos

Por lo general, un analista no usa un método de análisis exclusivo, con frecuencia es más apropiada una combinación de los métodos ya enunciados. Para neutralizar las desventajas y sacar el mayor provecho posible de las ventajas, la opción es utilizar métodos mixtos. Los métodos mixtos más utilizados son:

- a) Cuestionario y entrevista, el ocupante del puesto llena el cuestionario y después es sometido a una entrevista con el cuestionario como referencia.
- b) Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior, para ampliar y aclarar los datos obtenidos.
- c) Cuestionario y entrevista, ambos con el superior.
- d) Observación directa con el ocupante y entrevista con el superior.
- e) Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante.
- f) Cuestionario con el superior y observación directa con el ocupante.

2.2 Esquema de la Descripción de Puestos

2.2.1 Identificación

Se debe identificar el puesto y localizar su ubicación departamental, definir el tipo de trabajo, si corresponde al trabajo cualificado en el área de profesional o del nivel técnico, o es trabajo manual o semicualificado, o de administración general. En esta etapa se determinará si el título del nombramiento concuerda con la función específica.

Nombre del Cargo :

Ocupante :

Reporta a :

Centro de trabajo :

Fecha :

2.2.2. Propósito General

El propósito general consiste en una descripción general de la razón de existir el cargo. El propósito general suele ser uno sólo, a no ser que en el cargo se realice actividades diferentes.

2.2.3. Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura organizativa. El Organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la organización. Si no lo hace con toda fidelidad, distorsionaría la visión general y el análisis particular, pudiendo provocar decisiones erróneas a que lo utiliza como instrumento de precisión. El Organigrama desempeña un papel informativo, ya que permite que los integrantes de la organización y personas vinculadas a ella conozcan, a nivel global, sus características generales, además es un instrumento de análisis estructural al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas, las particularidades esenciales de la organización representada.

Se considera a partir del gerente de la división, diagramar claramente a quién reporta, a quién supervisa. Y el recuadro de su puesto debe resaltarse adecuadamente.

2.2.4. Finalidades

Indicar el porqué de su trabajo, que es lo que se busca, cuáles son las finalidades que se persigue en el cargo. Pueden existir varias finalidades dependiendo del cargo.

2.2.5. Naturaleza y Alcance

A quien reporta el titular:

Otros cargos que reportan al mismo superior:

Quienes reportan al titular con una breve descripción de sus responsabilidades:

Comités en los que participa:

Principales actividades del titular:

Principales relaciones internas y para qué:

Principales relaciones externas y para qué:

2.2.6. Dimensiones

Se establece el área de responsabilidad sobre: activos, información, materiales, ventas, facturación, cobranzas, etc.

2.3. Aplicación Práctica de la Descripción de Cargos

IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo : Gerente

Reporta a : Directorio y/o Gerente General

Centro de trabajo : Gerencia General

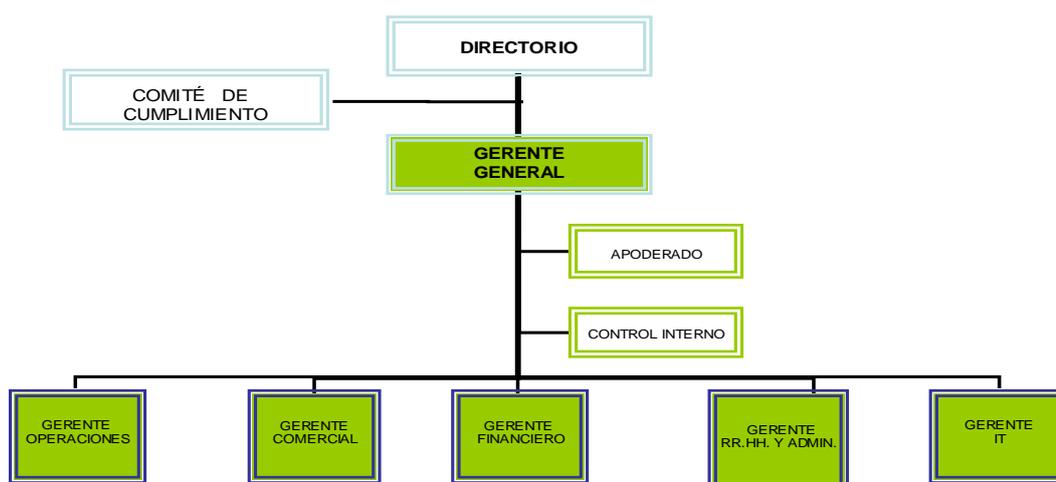
Fecha : Enero de 2011

PROPÓSITO GENERAL

Lograr el éxito en la compañía y el cumplimiento de todos los objetivos institucionales planteados.

ORGANIGRAMA

GRAFICO N° 2



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

Elaborado: El Autor

FINALIDADES

- Garantizar la buena marcha de la empresa.
- Asegurar que los resultados obtenidos se ajusten a las exigencias de los planes.
- Que los departamentos logren los objetivos planteados.

NATURALEZA Y ALCANCE

- A quien se reporta el titular: Directorio de la Compañía y/o al Gerente General.
- Otros cargos que reportan al mismo superior: No tiene
- Quienes reportan al titular con una breve descripción de sus responsabilidades: Todos los Directores, Coordinadores, Líderes y los Jefes de Recursos Humanos y Administración. Quienes administran cada subárea de los diferentes departamentos.
- Comités en los que participa: Todos los concernientes a Seguros Equinoccial y el Grupo Equivida.

- Principales actividades del titular:
 - 1) Orientar, dirigir, tomar decisiones y lograr los objetivos planteados por la organización y los objetivos específicos de cada departamento.
 - 2) Fijar objetivos; derivar metas en cada área de objetivos; organizar tareas, actividades y personas; motivar y comunicar, controlar y evaluar; y, desarrollar a la gente y a sí mismo.
 - 3) Manejar a las personas que conforman su grupo de trabajo, generalmente con aptitudes, actitudes y necesidades diferentes, y guiarlas por el camino que conduzca hacia la efectividad de la organización.
 - 4) Delegar funciones y el poder para tomar decisiones, dando suficiente autonomía de acción a sus colaboradores.
 - 5) Planear el proceso administrativo, estableciendo objetivos y metas.
 - 6) Diseñar estrategias para alcanzar los objetivos.

- Principales relaciones internas y para qué: Contralor, Apoderado, Directores, Coordinadores y Líderes.

Para por medio de ellos mantenerse informado y atender todos los requerimientos de la empresa de manera global.

- Principales relaciones externas y para qué: Clientes y Proveedores más importantes, y Superintendencia de Bancos.

Para garantizar un excelente servicio y atender las necesidades de forma inmediata.

DIMENSIONES

- Es responsable de toda la información generada en la empresa.
- Activos: computadora portátil, impresora, teléfono celular.
- Es responsable de la marcha de la empresa.

IDENTIFICACIÓN:

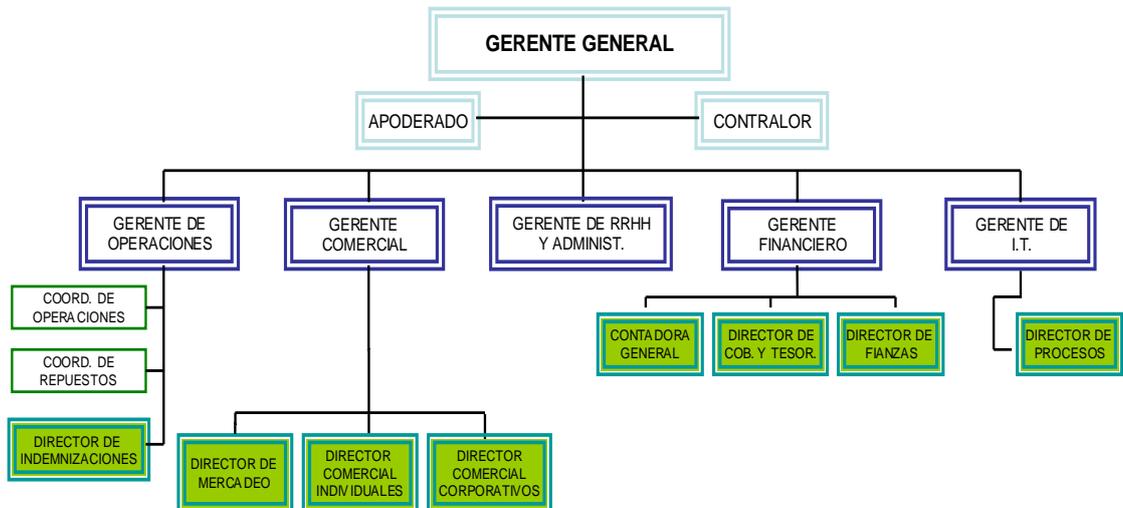
Nombre del Cargo : Director
Reporta a : Gerente Departamental
Centro de trabajo : Departamento de Operaciones, Mercadeo, Comercial, Emisión, Financiero, Informática y Tecnología.
Fecha : Enero de 2011

PROPÓSITO GENERAL:

Dirigir, establecer y desarrollar los planes asignados a cada subárea a la que pertenecen.

ORGANIGRAMA:

GRAFICO N° 3



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

Elaborado: El Autor

FINALIDADES

- Liderar el excelente desempeño del área a su cargo.
- Asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos del área.
- Asegurar el cumplimiento de metas del departamento.

NATURALEZA Y ALCANCE

- A quien se reporta el titular: Gerente Departamental.
- Otros cargos que reportan al mismo superior: Coordinadores
- Quienes reportan al titular con una breve descripción de sus responsabilidades: Todos los Jefes y Coordinadores. Quienes cumplen funciones específicas para el adecuado funcionamiento de cada área.
- Comités en los que participa: Todos los concernientes al departamento al que pertenece.
- Principales actividades del titular:
 - 1) Coordinar y verificar la información generada por los Jefes y Coordinadores.
 - 2) Aplicar los correctivos necesarios para asegurar un servicio eficiente enmarcado dentro de los estándares establecidos.

- 3) Retroalimentar a la Gerencia de su departamento sobre los requerimientos del mercado y del departamento.
- 4) Coordinar y hacer cumplir el presupuesto asignado a su área.
- 5) Diseñar estrategias dentro de su área para alcanzar los objetivos.
- 6) Atender y solucionar los inconvenientes presentados en su departamento.
- 7) Coordinar reuniones con los clientes para mantener excelentes relaciones y atender de manera personalizada sus requerimientos.

- Principales relaciones internas y para qué: Gerentes departamentales, jefes y coordinadores.

Para delegar y coordinar las actividades necesarias a realizar, para el logro de las metas planteadas.

- Principales relaciones externas y para qué: Clientes y Proveedores importantes.

Para negociar y garantizar un excelente servicio que se ajuste a las exigencias de su departamento.

DIMENSIONES

- Es responsable de toda la información generada en su sub departamento.
- Activos: computadora, muebles y enseres, teléfono celular.
- Es responsable de los gastos generados en su área.

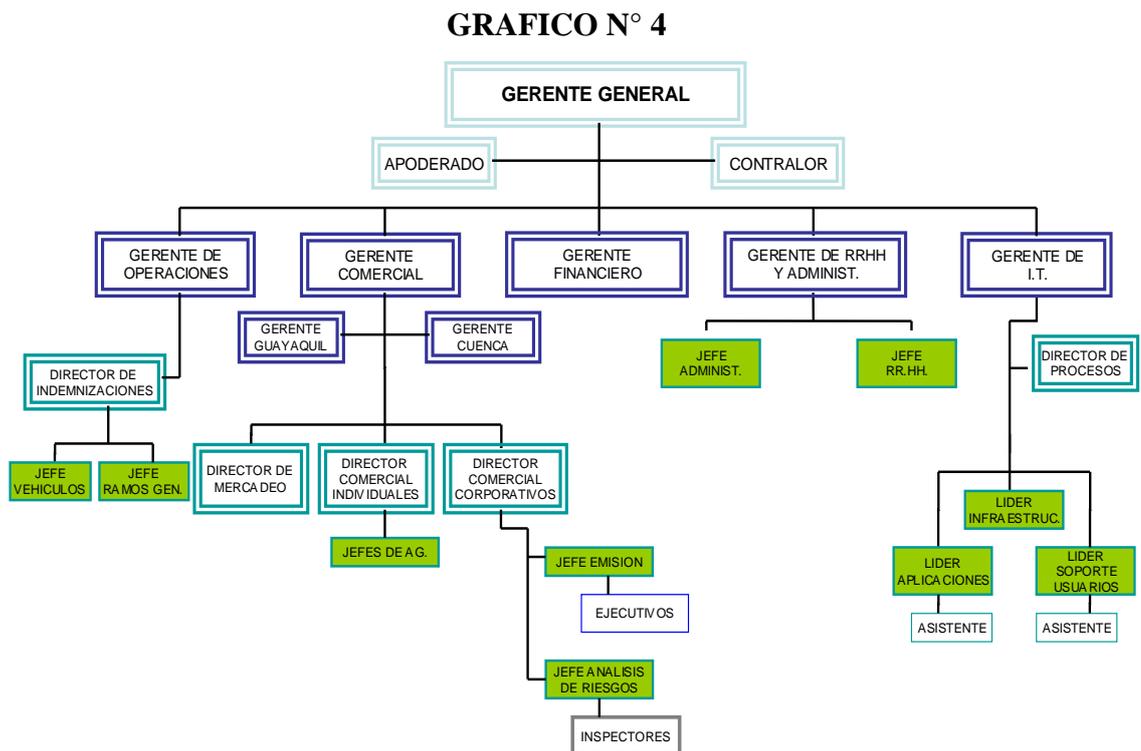
IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo : Jefe
Reporta a : Director Sub Departamental
Centro de trabajo : Departamento de Operaciones, Comercial, Emisión, Recursos Humanos y Administración, Legal, Informática y Tecnología.
Fecha : Enero de 2011

PROPÓSITO GENERAL

Apoyar al Director y conducir la aplicación de las estrategias planteadas para la obtención de los objetivos propuestos.

ORGANIGRAMA



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

Elaborado: El Autor

FINALIDADES

- Cumplir eficientemente los procesos de las tareas asignadas, con apoyo de sus asistentes.
- Diseñar y elaborar los procedimientos y herramientas para un eficiente desempeño de sus labores.
- Asesorar y guiar en los problemas al personal a su cargo, para un correcto funcionamiento de su área.

NATURALEZA Y ALCANCE

- A quien se reporta el titular: Director departamental o al Gerente departamental.
- Otros cargos que reportan al mismo superior: Coordinadores
- Quienes reportan al titular con una breve descripción de sus responsabilidades: Todos los Ejecutivos, Inspectores y/o Asistentes. Quienes le brindan apoyo en el proceso del trabajo asignado a cada Jefe.
- Comités en los que participa: Todos los concernientes al departamento al que pertenece.
- Principales actividades del titular:
 - 1) Supervisar el trabajo operativo de los Ejecutivos.
 - 2) Revisión y firma autorizada de los documentos de su área.
 - 3) Elaboración y ejecución del cronograma de actividades.
 - 4) Cumplir eficientemente el proceso y las políticas de las tareas o actividades asignadas.
 - 5) Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u área.
 - 6) Emitir informes mensuales Al Director departamental sobre los resultados, novedades y seguimientos realizados de su trabajo.
 - 7) Negociar y buscar constantemente el mejor proveedor de los diferentes servicios requeridos.
- Principales relaciones internas y para qué: Directores, Ejecutivos, Asistentes y Gerente RRHH y administración.

Para dirigir las actividades al cumplimiento de las metas y objetivos comunes.

- Principales relaciones externas y para qué: Todos los clientes y proveedores relacionados directamente con su área.

Para negociar, definir relaciones, atender personal y oportunamente los requerimientos o demandas.

DIMENSIONES

- Es responsable de toda la información de sus clientes y proveedores.
- Activos: computadora, impresora, muebles y enseres, garantías o salvamentos entregados por los servicios que presta su área.
- Es responsable de los estándares de atención al cliente.

IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo : Coordinador

Reporta a : Director Sub Departamental o Gerente de Departamento

Centro de trabajo : Departamento de Operaciones, Comercial, Emisión,
Mercadeo, Cobranzas y Tesorería.

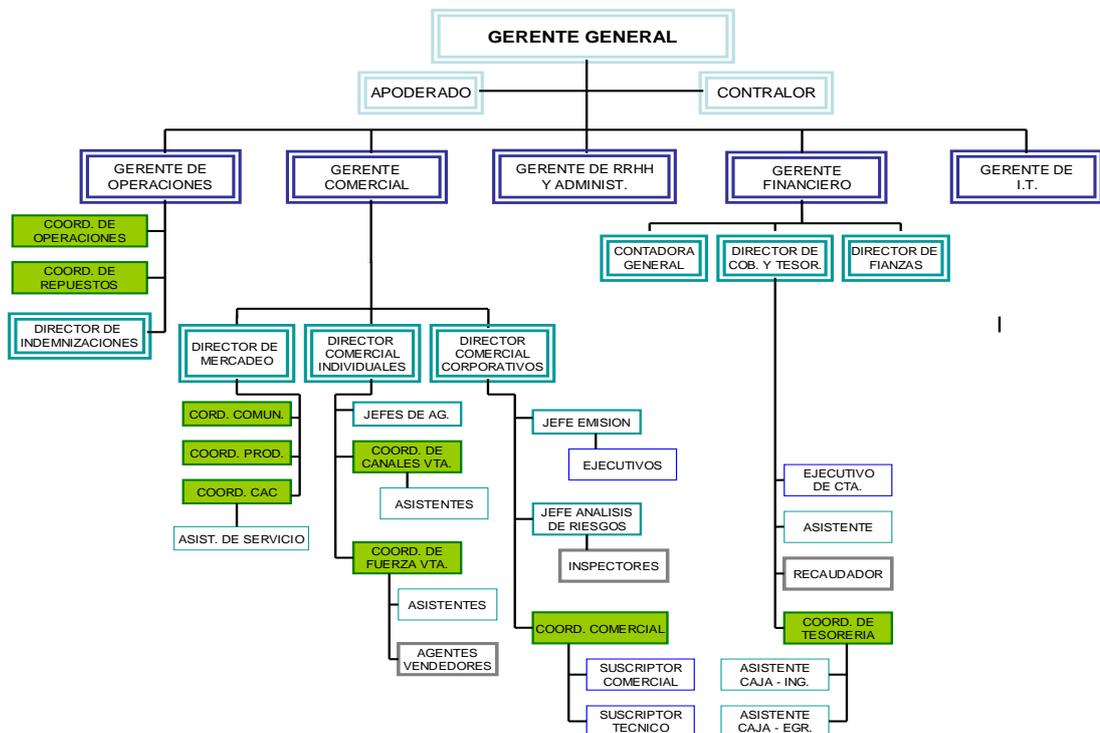
Fecha : Enero de 2011

PROPÓSITO GENERAL

Coordinar y dar seguimiento a los procesos y las políticas correspondientes a su área de trabajo.

ORGANIGRAMA:

GRAFICO N° 5



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

Elaborado: El Autor

FINALIDADES

- Administrar las actividades para el cumplimiento de los objetivos asignados.
- Coordinar el proceso de las actividades implementando ideas innovadoras constantemente.
- Garantizar altos estándares de servicio y tiempo de respuesta para los clientes.
- Canalizar de manera eficiente las actividades y buscar constantemente métodos para mejorar los procesos.

NATURALEZA Y ALCANCE

- A quien se reporta el titular: Director departamental o al Gerente departamental.
- Otros cargos que reportan al mismo superior: Jefes
- Quienes reportan al titular con una breve descripción de sus responsabilidades: Todos los Asistentes, Suscriptor y Agentes Vendedores. Quienes dan soporte operativo en las actividades requeridas por el Coordinador y en la atención al cliente.
- Comités en los que participa: Todos los concernientes al departamento al que pertenece.
- Principales actividades del titular:
 - 1) Crear e implementar un modelo de actividades para un excelente desempeño del departamento y obtención de las metas.
 - 2) Manejo de logística del departamento.
 - 3) Monitorear constantemente el cumplimiento de procesos.
 - 4) En caso de requerirse, prestar atención directa al cliente.
 - 5) Mantener excelentes canales de comunicación con todo el departamento.
 - 6) Emitir informes mensuales al Director departamental sobre los resultados, novedades y seguimientos realizados de su trabajo.
 - 7) Negociar y buscar constantemente el mejor proveedor de los diferentes servicios requeridos.

- Principales relaciones internas y para qué: Directores, Gerentes y Asistentes.
Para coordinar las actividades necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos comunes.

- Principales relaciones externas y para qué: Todos los clientes y proveedores relacionados directamente con su área.
Para negociar, definir relaciones, atender personal y oportunamente los requerimientos o demandas.

DIMENSIONES

- Es responsable de toda la información de sus clientes, proveedores y del desempeño del departamento.

- Activos: computadora, impresora, muebles y enseres, útiles de oficina, materiales especiales para el desarrollo de sus funciones.

- Es responsable de los estándares de atención al cliente.

- Es responsable de la comunicación interna del departamento.

IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo : Ejecutivo

Reporta a : Jefe o Director de Departamento

Centro de trabajo : Departamento de Operaciones, Emisión y Financiero.

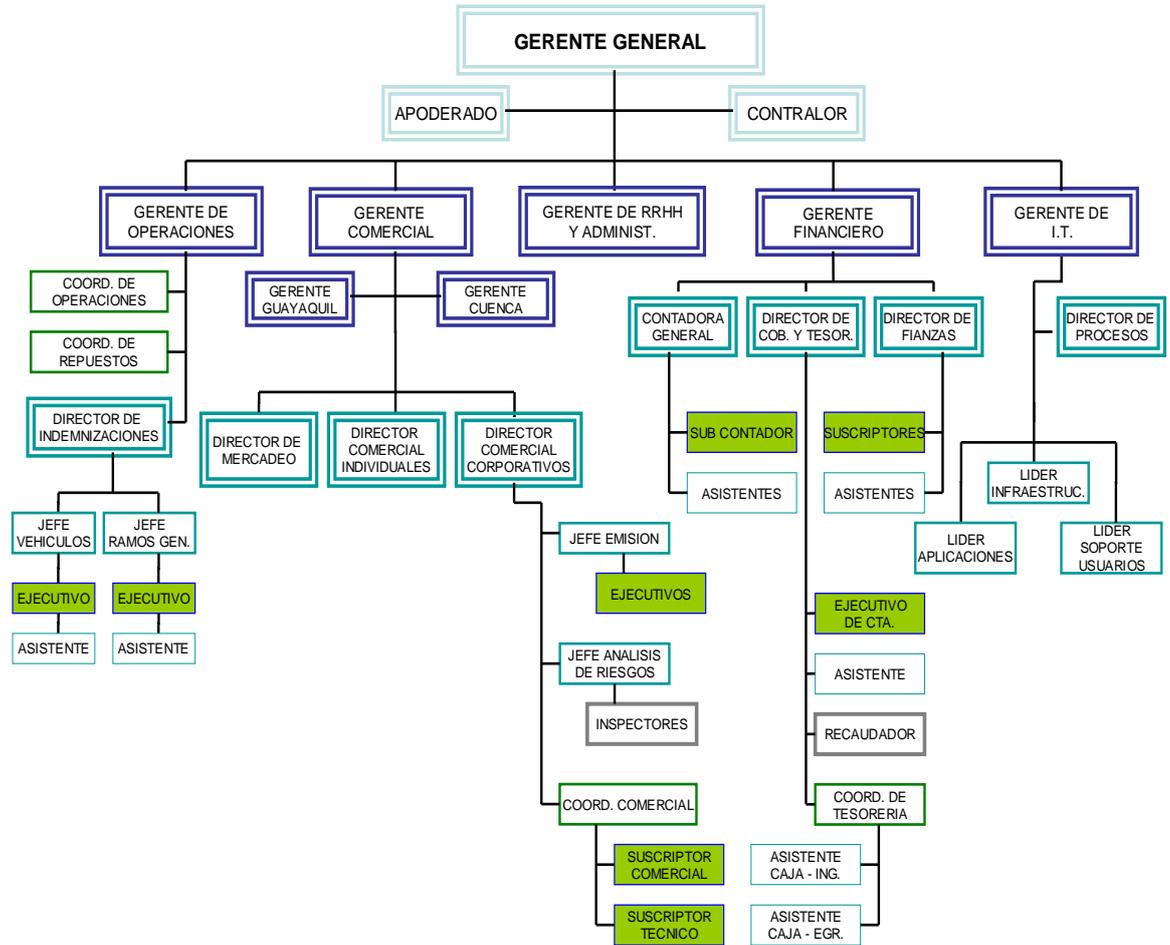
Fecha : Enero de 2011

PROPÓSITO GENERAL

Brindar apoyo operativo al Jefe o Director en el desempeño de las actividades.

ORGANIGRAMA

GRAFICO N° 6



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

Elaborado: El Autor

FINALIDADES

- Administrar las cuentas asignadas.
- Atender y desarrollar la cartera de los corredores y clientes asignados.
- Relacionarse y atender directamente al cliente externo.

NATURALEZA Y ALCANCE

- A quien se reporta el titular: Jefe o Director departamental.
- Otros cargos que reportan al mismo superior: Suscriptor
- Quienes reportan al titular con una breve descripción de sus responsabilidades: Sus Asistentes. Quienes son responsables del archivo y dan apoyo general al Ejecutivo en todas las actividades que lo requiera.

- Comités en los que participa: Comités generales de la Compañía.
- Principales actividades del titular:
 - 1) Verificar la veracidad de los datos suministrados por el cliente.
 - 2) Ingresar oportunamente al sistema los requerimientos de los clientes.
 - 3) Emitir y enviar oportunamente las pólizas o cualquier documento solicitado por los clientes y/o proveedores.
 - 4) Revisar que la carpeta de cada cliente a su cargo conste con toda la documentación exigida.
 - 5) Monitorear el estado de las cuentas asignadas.
 - 6) Atender al cliente de manera cordial y brindar toda la asesoría e información que este solicite.
 - 7) Mantener informados a los clientes sobre modificaciones o recordatorios concernientes a sus cuentas.
- Principales relaciones internas y para qué: Jefes, Asistente y Coordinadores. Para aplicar las políticas y procesos adecuadamente, brindando un servicio excelente que contribuya con la consecución de los objetivos institucionales.
- Principales relaciones externas y para qué: Todos los clientes y proveedores relacionados directamente con sus tareas. Para negociar, definir relaciones, atender personal y oportunamente los requerimientos o demandas.

DIMENSIONES

- Es responsable de toda la información de los clientes asignados a su cargo.
- Activos: computadora e impresora.
- Es responsable de la satisfacción del cliente.

IDENTIFICACIÓN:

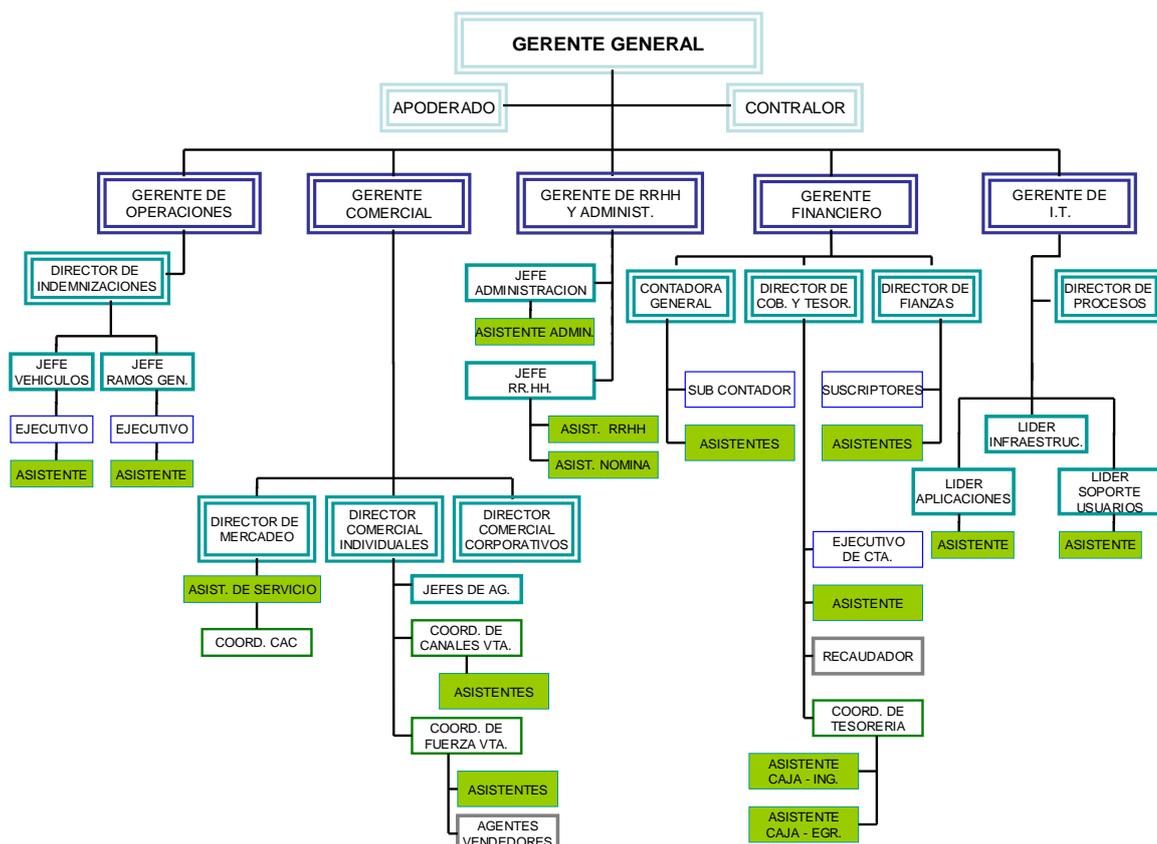
Nombre del Cargo : Asistente
 Reporta a : Jefe, Coordinador o Director de Departamento
 Centro de trabajo : Departamento de Operaciones, Mercadeo, Comercial, IT, Financiero, RR.HH. y Administración.
 Fecha : Enero de 2011

PROPÓSITO GENERAL

Dar soporte administrativo y brindar apoyo en todo lo que requiera el supervisor o el equipo de trabajo de su departamento.

ORGANIGRAMA:

GRAFICO N° 7



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

Elaborado: El Autor

FINALIDADES

- Llevar un control permanente de las operaciones propias de su departamento.
- Dar soporte en todo lo que solicite el Ejecutivo y Jefe del área.
- Agilizar el servicio.

NATURALEZA Y ALCANCE

- A quien se reporta el titular: Jefe, Coordinador o Director departamental.
- Otros cargos que reportan al mismo superior: Ejecutivo, Agente Vendedor, Recaudador.

- Quienes reportan al titular con una breve descripción de sus responsabilidades: No tiene.
- Comités en los que participa: Comités generales de la Compañía.
- Principales actividades del titular:
 - 1) Atender en forma eficiente y oportuna a los clientes y direccionarlos al área que requieran.
 - 2) Administrar el archivo correspondiente a su departamento.
 - 3) Ingresar los datos de los clientes al sistema.
 - 4) Armar las carpetas de clientes con los documentos correspondientes al trámite vigente.
 - 5) Enviar y recibir correspondencia al corredor o cliente.
 - 6) Actualizar constantemente la base de datos.
 - 7) Organizar las reuniones de su área.
 - 8) Contribuir con la gestión de cartera de sus clientes.
- Principales relaciones internas y para qué: Todos lo integrantes de su departamento.

Para colaborar y dar apoyo en todas las actividades que lo requieran.

- Principales relaciones externas y para qué: Todos los clientes y proveedores relacionados con su departamento.

Para contribuir con las negociaciones, pedidos y sobre todo para atender personal y oportunamente los requerimientos.

DIMENSIONES

- Es responsable de los archivos físicos y electrónicos del departamento.
- Activos: computadora e impresora.
- Es responsable de la satisfacción y excelente atención al cliente.

CAPÍTULO III

3. APLICACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

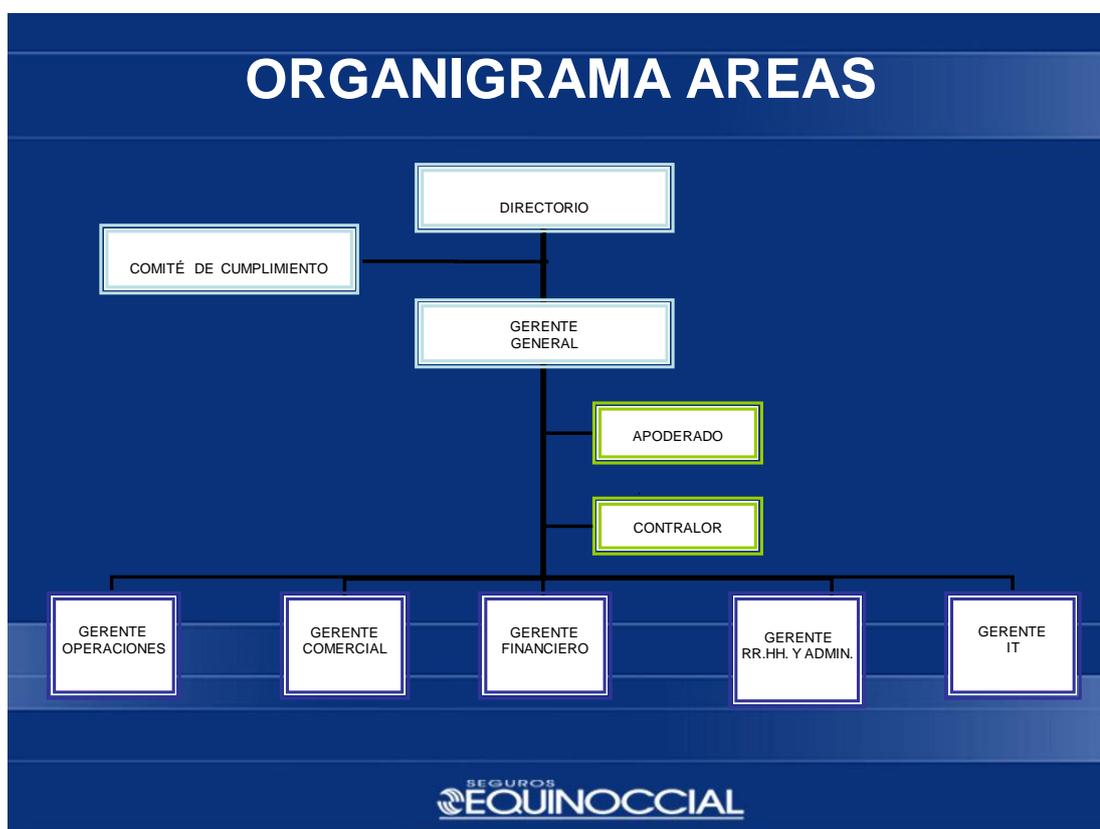
Para las atribuciones y deberes, se tomaron las políticas y reglamentos de cada área, las mismas que se encuentran publicadas en el intranet. Con esto, se hizo un análisis para desglosar las principales atribuciones y deberes que tienen cada departamento y estos fueron aprobados por el área de Recursos Humanos.

3.1 IDENTIFICACIÓN POR DEPARTAMENTOS

3.1.1 GERENCIA GENERAL

3.1.1.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 8



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.1.2 Atribuciones y deberes

- Planear, organizar, dirigir y supervisar las actividades administrativas.
- Velar por el cumplimiento de las políticas impartidas por la directiva.
- Proponer políticas, planes y programas; y una vez aprobadas, ejecutarlas.
- Aprobar el plan anual de adquisiciones, contrataciones y ejercicio económico.
- Aprobar los planes y programas de sus gerencias y evaluar su gestión.
- Coordinar el desarrollo de las aplicaciones y administración de las normas de almacenamiento de los bienes adjudicados a la entidad.
- Dirigir la planificación y realización de diagnóstico y análisis del comportamiento organizacional.
- Establecer las necesidades específicas de la capacitación de los funcionarios bajo su dirección.
- Participar y elaborar propuestas para definir las políticas internas conforme a las leyes y reglamentos impuestos por la superintendencia de bancos.

3.1.1.3 Requerimientos de personal

1 Gerente General

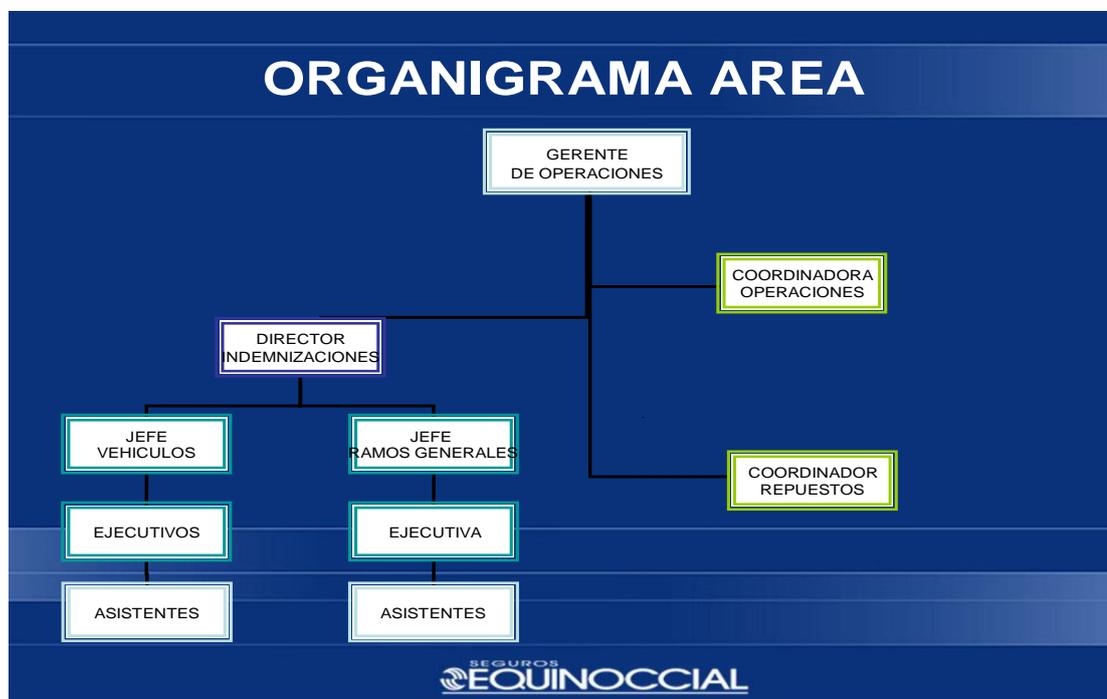
1 Apoderado

1 Contralor

3.1.2 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

3.1.2.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 9



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.2.2 Atribuciones y deberes

- Analizar, revisar y aprobar la liquidación del reclamo presentada por los ejecutivos de reclamos y de acuerdo a la tabla de límites correspondiente.
- Asegurar que la liquidación cumpla con las políticas establecidas para ello.
- Coordinar y supervisar el proceso de ajuste del reclamo.
- Buscar y mantener adecuados canales de comunicación con las cuentas de su portafolio.
- Mantener adecuados canales de comunicación con su departamento y las demás áreas.

3.1.2.3 Requerimientos de personal

1 Gerente de Operaciones

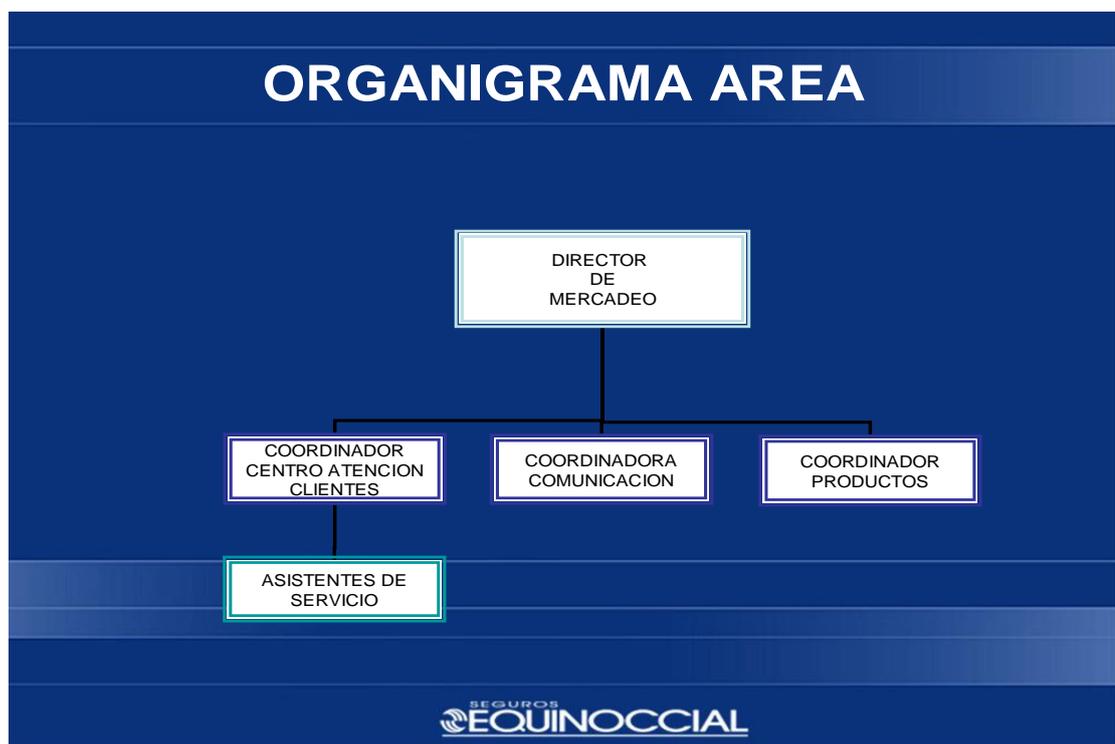
1 Coordinador de Operaciones

- 1 Coordinador de Repuestos
- 1 Director de Indemnizaciones
- 1 Jefe de Vehículos
- 1 Jefe de Ramos Generales
- 2 Ejecutivos de Vehículos
- 1 Ejecutiva de Ramos Generales
- 4 Asistentes (vehículos y ramos generales)

3.1.3 DEPARTAMENTO DE MERCADEO

3.1.3.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 10



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.3.2 Atribuciones y deberes

- Identificar y conocer los mercados meta.
- Incrementar la participación de la empresa en el mercado.
- Identificar la mejor manera de satisfacer al mercado.
- Detectar oportunidades en el mercado.

- Desarrollar planes estratégicos de marketing que generen valor.
- Realizar estudios de mercados potenciales donde ofrecer el producto.
- Desarrolla nuevos productos o agregar valor a los ya existentes según las exigencias actuales del mercado.
- Brindar flexibilidad a la organización para adaptarse a las situaciones cambiantes del mercado, sin pérdidas en el rendimiento.

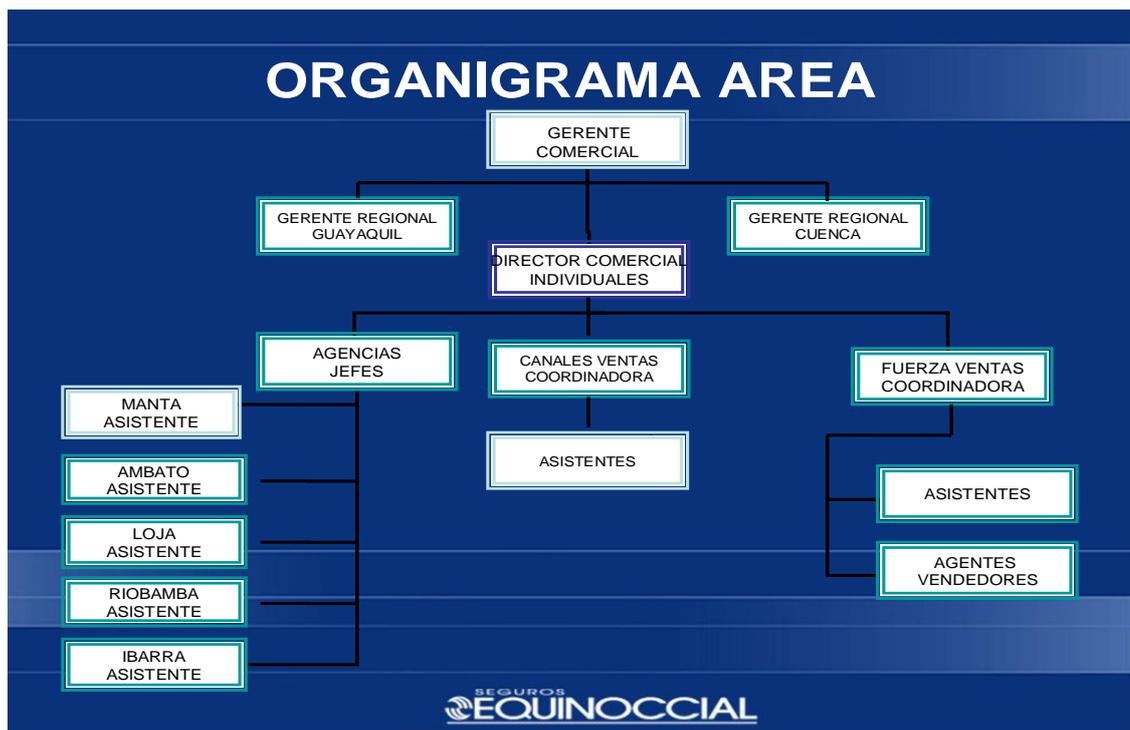
3.1.3.3 Requerimientos de personal

- 1 Director de Mercadeo
- 1 Coordinador de Centro de Atención a Clientes
- 1 Coordinadora de Comunicación
- 1 Coordinador de Productos
- 9 Asistentes de Servicio al Cliente

3.1.4 DEPARTAMENTO COMERCIAL

3.1.4.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 11



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.4.2 Atribuciones y deberes

- Mantener y desarrollar la cartera de clientes y corredores asignados a su portafolio.
- Captar nuevas cuentas para incrementar la participación de mercado, de acuerdo al plan y estrategias definidos por la Dirección Comercial.
- Suscribir de acuerdo al plan comercial de ventas y a políticas, en nuevos clientes y renovaciones a su vez solicitar reaseguro en cuentas facultativas.
- Buscar permanentemente la satisfacción del cliente.
- Maximizar la satisfacción del cliente.
- Estudiar e implantar estrategias de venta.
- Establecer contacto efectivo, generalmente personal, con el cliente.
- Elaborar planes de publicidad.
- Prever la ampliación o disminución de personal según la actividad de las ventas.
- Determinar el potencial de ventas de las diferentes categorías de clientes.
- Planificar los objetivos y estrategias de su equipo.
- Contribuir con el reclutamiento y selección del personal de ventas.
- Aportar un criterio de precios en base al mercado actual.
- Señalar los canales más adecuados y sus condiciones.
- Determinar las formas más adecuadas para hacer llegar el mensaje al mercado.

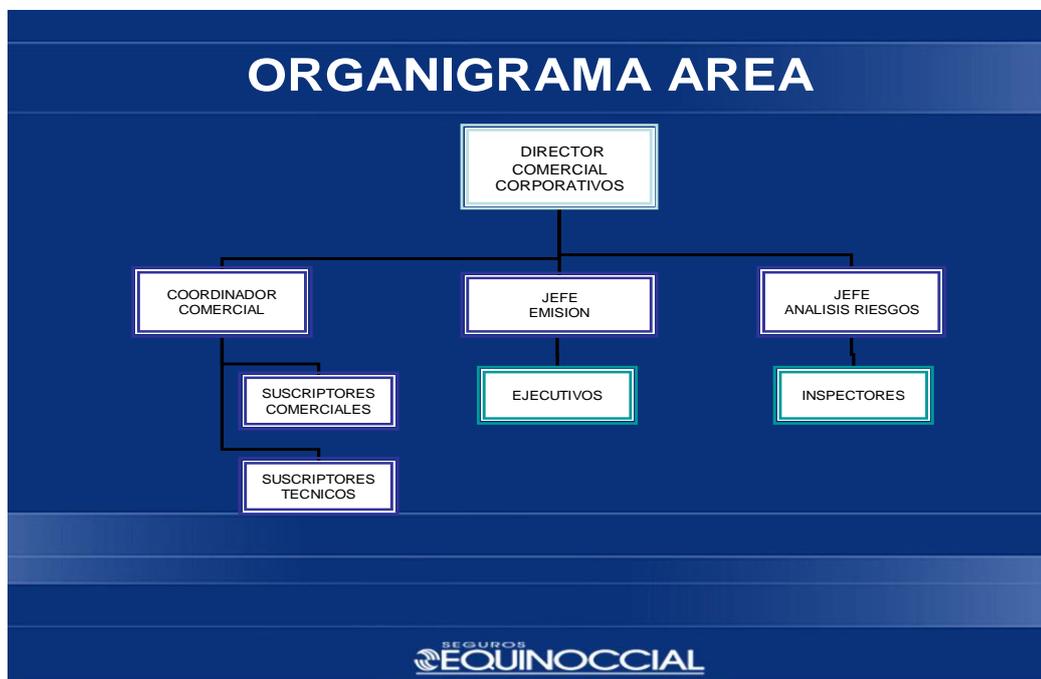
3.1.4.3 Requerimientos de personal

- 1 Gerente Comercial
- 1 Director Comercial de Individuales
- 2 Gerentes Regionales (Guayaquil y Cuenca)
- 5 Jefes de Agencias
- 1 Coordinadora de Canales de Ventas
- 2 Asistentes de Canales de Ventas
- 1 Coordinadora de Fuerza de Ventas
- 1 Asistente de Coordinadora de Fuerza de Ventas
- 7 Agentes Vendedores

3.1.5 DEPARTAMENTO DE EMISIÓN

3.1.5.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 12



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.5.2 Atribuciones y deberes

- Mantener la base de datos del cliente actualizados.
- Despacho de pólizas a corredores y clientes.
- Analizar y emitir los documentos de acuerdo a la capacidad por emisión.
- Revisar y firmar los documentos emitidos de acuerdo a los límites establecidos.
- Recopilar las solicitudes según informativo anual de los requerimientos del respaldo de los reaseguradores, la misma que debe contar con el informe de análisis de riesgos.
- El suscriptor encargado de la cuenta, analizará la información para el reaseguro y la cotizará.
- Buscar permanentemente la satisfacción del cliente externo.

3.1.5.3 Requerimientos de personal

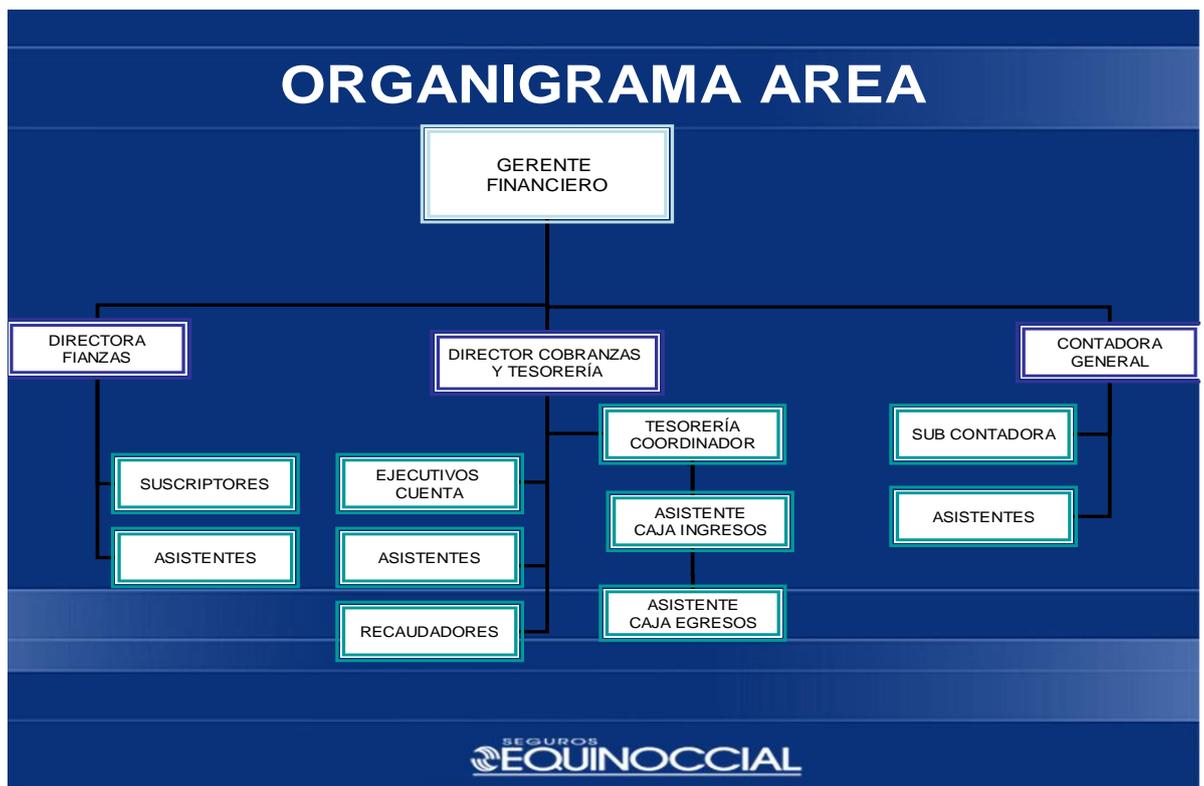
1 Directora Comercial Corporativos

- 1 Coordinador Comercial
- 1 Jefe de Emisión
- 1 Jefe de Análisis de Riesgos
- 5 Suscriptores Comerciales
- 2 Suscriptores Técnicos
- 3 Ejecutivos de Emisión
- 4 Inspectores de Riesgos

3.1.6 DEPARTAMENTO FINANCIERO

3.1.6.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 13



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.6.2 Atribuciones y deberes

- Coordinar la elaboración de ante proyecto de su presupuesto y presentarlo al directorio.
- Programar y controlar el presupuesto asignado.

- Aplicar y evaluar las normas y procedimientos de licitación.
- Elaborar los estudios económicos correspondientes para la negociación de tratados y acuerdos nacionales e internacionales en materia tributaria.
- Divulgar a las demás áreas los acuerdos internacionales y leyes nacionales que sean modificadas o implementadas.
- Centralizar, analizar y difundir las estadísticas económicas tributarias relacionadas con la gestión integral de la entidad.
- Mantener actualizada la información económica de la empresa.
- Firmar las actas y documentos relativos a las funciones de su competencia.
- Controlar el efectivo, tomar de decisiones y formular los planes para aplicaciones de capital, obtención de recursos, dirección de actividades de créditos y cobranza, manejo de la cartera de inversiones.
- Realizar actividades contables relativas a impuestos, presupuestos, auditoría interna, procesamiento de datos y estadísticas, contabilidad financiera y de costos, etc.

3.1.6.3 Requerimientos de personal

1 Gerente Financiero

1 Directora de Fianzas

1 Directora de Cobranzas y Tesorería

1 Contadora General

3.1.7 DEPARTAMENTO DE FIANZAS

3.1.7.1 Atribuciones y deberes

- Análisis técnico y financiero de los riesgos y operaciones de fianzas, de acuerdo a los niveles de aprobación establecidos por cargo.
- Suscripción de acuerdo a plan comercial de ventas y de acuerdo a las políticas de suscripción definidas por la Dirección de Fianzas y de acuerdo a los niveles de aprobación establecidos.

- Canalización en forma oportuna de la emisión de las órdenes de operación de pólizas pasadas por suscriptores.
- Revisión y envío diario de actas, planillas y/o pólizas originales para su liberación o rebaja.
- Instruir y supervisar el pedido de avalúos de bienes inmuebles que serán ingresados como contra garantías reales, seguimiento de entrega del informe por parte del perito y del pago del cliente.

3.1.7.2 Requerimientos de personal

- 1 Directora de Fianzas
- 5 Suscriptores de Fianzas
- 4 Asistentes de Fianzas

3.1.8 DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y TESORERÍA

3.1.8.1 Atribuciones y deberes

- Elaborar cronograma de visitas a broker para revisión de primas.
- Cumplir con el procedimiento de cartera vencida y todas las políticas de cobranzas, así como incluir en lista negra a los clientes anulados por falta de pago.
- Despachar el listado de deuda de sus corredores y clientes
- Recuperar la cartera de fianzas.
- Aprobar diariamente los reclamos presentados de sus clientes.
- Controlar y administrar la cartera de los clientes

3.1.8.2 Requerimientos de personal

- 1 Directora de Cobranzas y Tesorería
- 7 Ejecutivos de Cuenta
- 1 Asistente de Cobranzas y Tesorería
- 2 Recaudadores

- 1 Coordinador de Tesorería
- 1 Asistente de Caja Ingresos
- 1 Asistente de Caja Egresos

3.1.9 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

3.1.9.1 Atribuciones y deberes

- Instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad.
- Llevar a cabo la contabilidad en los términos que establece la Ley.
- Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de funcionarios y empleados.
- Registrar y controlar los recursos financieros provenientes del calendario financiero presupuestal.
- Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros.
- Depurar permanentemente los registros contables y presupuestales.
- Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Superintendencia de Bancos, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.

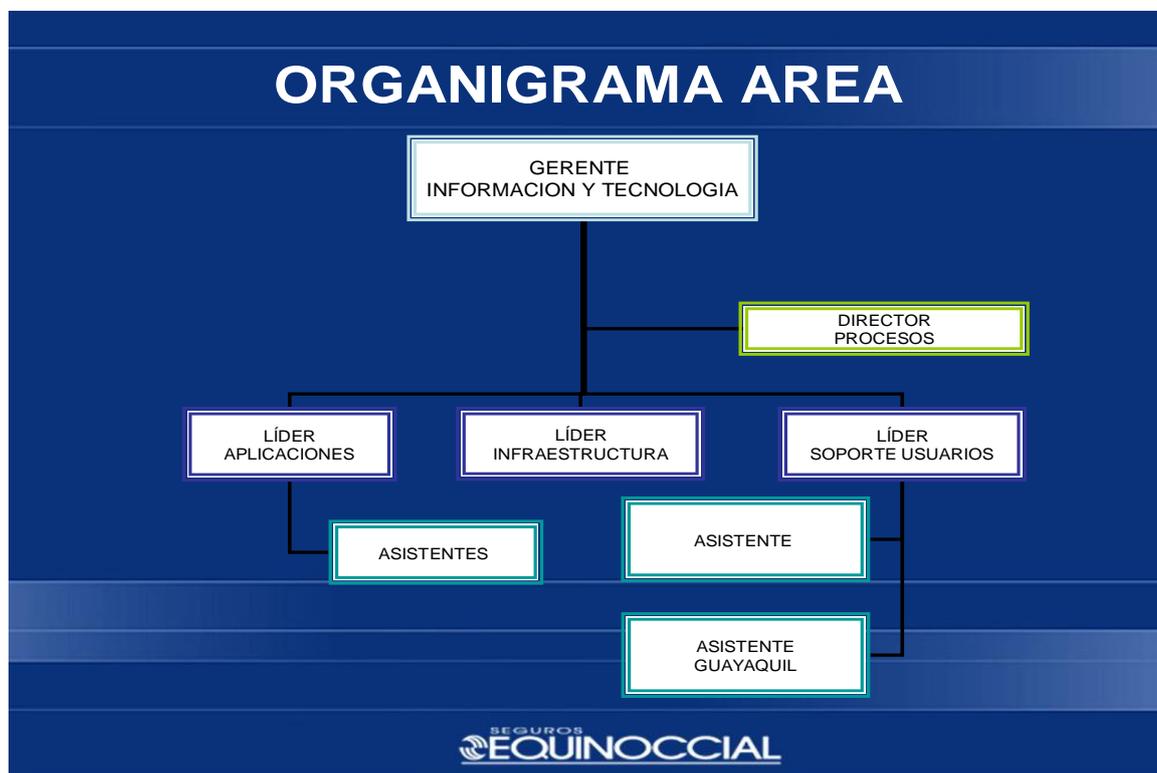
3.1.9.2 Requerimientos de personal

- 1 Contadora General
- 1 Subcontadora
- 2 Asistentes de Contabilidad

3.1.10 DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

3.1.10.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 14



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.10.2 Atribuciones y deberes

- Identificar la forma en que la tecnología de información puede contribuir de la mejor manera al logro de los objetivos de negocio. planeación, comunicación y administración de la visión estratégica de sistemas.
- Monitorear y evaluar todos los procesos de una organización regularmente a través del tiempo para verificar su calidad y suficiencia en cuanto a los requerimientos de control, integridad y confidencialidad.
- Facilitar la implantación de nueva tecnología en la empresa a través de la coordinación y ejecución de proyectos de acuerdo con la planificación estratégica de IT y el Plan Operativo.

- Coordinación con los equipos de trabajo de IT, usuarios finales y proveedores, de las actividades necesarias para garantizar la implantación de las soluciones tecnológicas
- Brindar la asistencia requerida al departamento de mercadotecnia para que el producto pueda realizar un adecuado plan tomando en cuenta las características del producto.
- Realizar los informes referentes a los avances de los procesos como una medida necesaria para garantizar que se está cumpliendo con los objetivos fijados.
- Coordinar la operación y el mantenimiento de las redes a nivel nacional.
- Coordinar las actividades técnicas correspondientes al mantenimiento preventivo de los sistemas de información.
- Promover apoyo a los usuarios en materia de software.
- Establecer las necesidades específicas de la capacitación de los funcionarios bajo su dirección.

3.1.10.3 Requerimientos de personal

1 Gerente de Informática y Tecnología

1 Directora de Procesos

3 Líderes (infraestructura, soporte usuarios y aplicaciones)

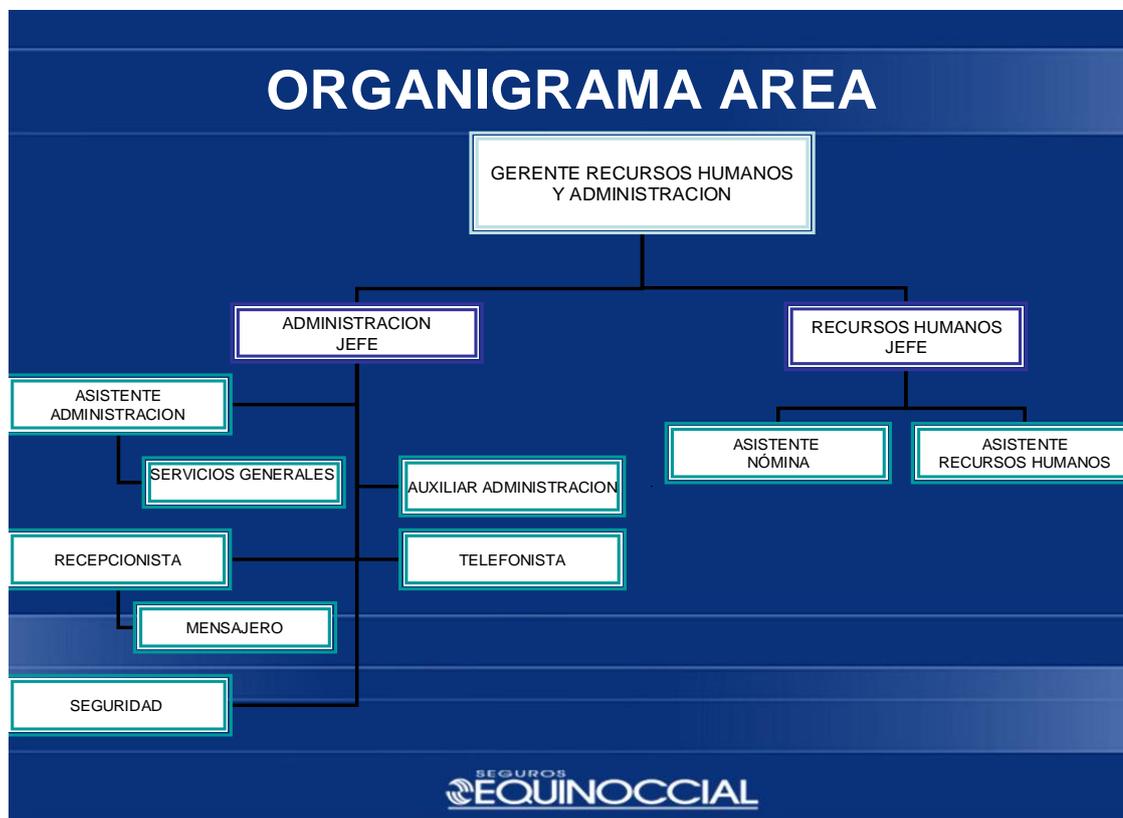
2 Asistentes de soporte de usuarios (matriz y Guayaquil)

2 Asistentes de aplicaciones

3.1.11 DEPARTAMENTO DE RR.HH. Y ADMINISTRACIÓN

3.1.11.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 15



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.11.2 Atribuciones y deberes

- Definir el proceso y política de selección, promoción y remoción de cargos de la empresa a nivel nacional.
- Realizar los perfiles de cargo por competencias de la Matriz y Sucursales.
- Definir conjuntamente con la Gerencia General la política salarial de la empresa.
- Controlar que se cumplan las políticas y procedimientos internos, así como las disposiciones legales.
- Definir el proceso administrativo de nómina a nivel nacional.
- Manejar el proceso de inducción del personal nuevo y eventual de la matriz y sucursales, de acuerdo a las políticas definidas por la Gerencia de Recursos Humanos.
- Evaluar al personal antes de cambio de funciones.

- Capacitar constantemente a todo el personal, ya sea de nuevo ingreso o no.
- Responsables del desarrollo de personal.
- Definir los derechos y obligaciones de los trabajadores.
- Mantener una buena relación de trabajo y disciplina en toda la empresa.
- Mantener una adecuada comunicación con todo el personal.
- Ofrecer actividades recreativas, culturales, reconocimientos, etc.
- Permanecer siempre pendientes de la higiene y seguridad dentro de la empresa.
- Elaborar constantemente planes de motivación dirigidos a todo el personal.

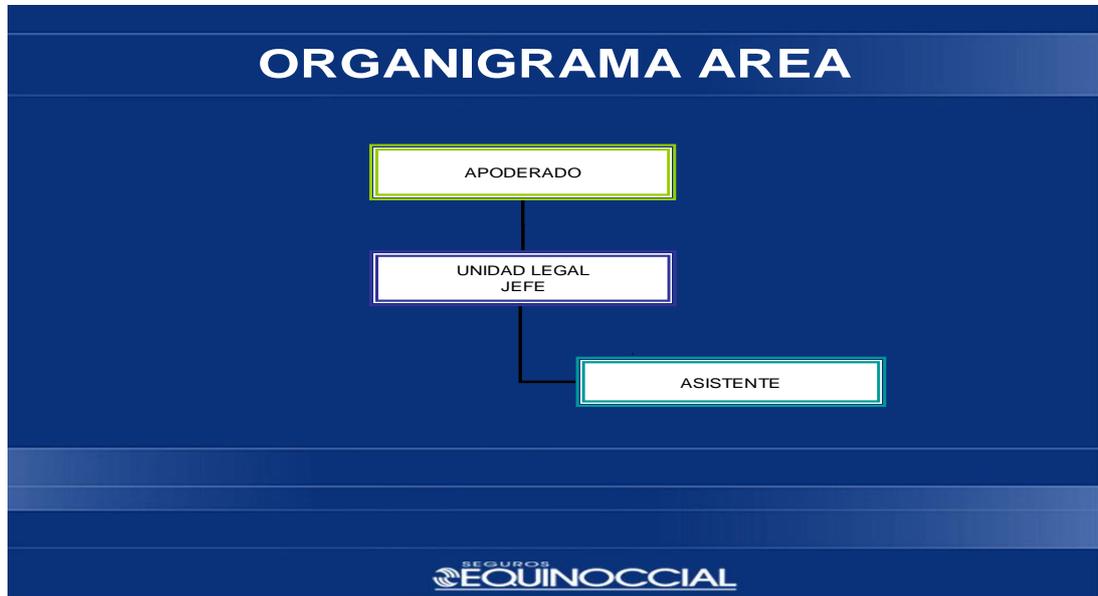
3.1.11.3 Requerimientos de personal

- 1 Gerente de RRHH y Administración
- 2 Jefes (Recursos Humanos y Administración)
- 2 Asistentes de Recursos Humanos
- 1 Asistente de Administración
- 1 Asistente de Nómina
- 2 Servicios Generales
- 1 Recepcionista
- 1 Mensajero
- 2 Seguridad
- 1 Auxiliar de Administración
- 1 Telefonista

3.1.12 DEPARTAMENTO LEGAL

3.1.12.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 16



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.12.2 Atribuciones y deberes

- Revisar desde el punto de vista legal y técnico, los proyectos, decretos resoluciones y otras disposiciones que se laboren en la empresa.
- Asesorar a las demás dependencias en materia de interpretación de las leyes tributarias.
- Evacuar las consultas que sean formuladas por los órganos de administración tributaria.
- Asistir, coordinar y controlar al nivel operativo en todo lo referente a lineamientos que unifiquen el criterio de interpretación jurídica.
- Suministrar el material o información necesaria a la oficina y elaborar y difundir boletines jurídicos.
- Velar por el cumplimiento y ejecución de los procesos de acuerdo a la ley.
- Firmar actos y documentos relativos a las funciones de su competencia.
- Elaborar contratos y legalizarlos.
- Representar jurídicamente a la compañía.

3.1.12.3 Requerimientos de personal

- 1 Apoderado
- 1 Jefe de Unidad Legal
- 1 Asistente Legal

3.1.13 CONTRALORÍA

3.1.13.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 17



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.13.2 Atribuciones y deberes

- Conocer los objetivos y estrategias de la organización, para entender las necesidades del cliente externo e interno.
- Apoyar a la Gerencia General en el cumplimiento de sus objetivos y metas, cuidando los intereses de Seguros Equinoccial con la misma responsabilidad y eficiencia que corresponde a los ejecutivos de cada área.

- Apoyar a la organización en el cumplimiento de su Visión, Misión y Objetivos, mediante la coordinación, actualización y promoción de las políticas de SESA.
- Asegurar que los procesos de Seguros Equinoccial sean eficientes y efectivos, identificando los riesgos del negocio asociados con los objetivos de la organización.
- Determinar oportunidades de mejora para minimizar los riesgos, evaluando el uso adecuado de los recursos disponibles de SESA.
- Desarrollar revisiones especiales solicitados por el Directorio, la Gerencia General, Gerencias departamentales; y, eventualmente, de las autoridades de control si fuera necesario.
- Analizar los informes de la Auditoría Externa, coordinar sus recomendaciones con los departamentos involucrados, realizar el seguimiento y verificar su cumplimiento.
- Determinar la razonabilidad y confiabilidad del control interno de SESA, desarrollados por cada departamento, verificando si los controles y límites van acorde con los objetivos de SESA.
- Presentar los informes periódicos y anuales de labores, así como la explicación de las causas que determinaron los incumplimientos o retrasos de los departamentos y sucursales, respecto a las revisiones y recomendaciones realizadas.
- Usar normas de auditoría actuales en las revisiones realizadas a los diferentes departamentos de Seguros Equinoccial.
- Desarrollar el Plan anual de auditoría aprobado por la Gerencia General.
- Seleccionar el área o las áreas a ser revisadas, en base al análisis de riesgos y/o indicios de irregularidades.

3.1.13.3 Requerimientos de personal

1 Contralor

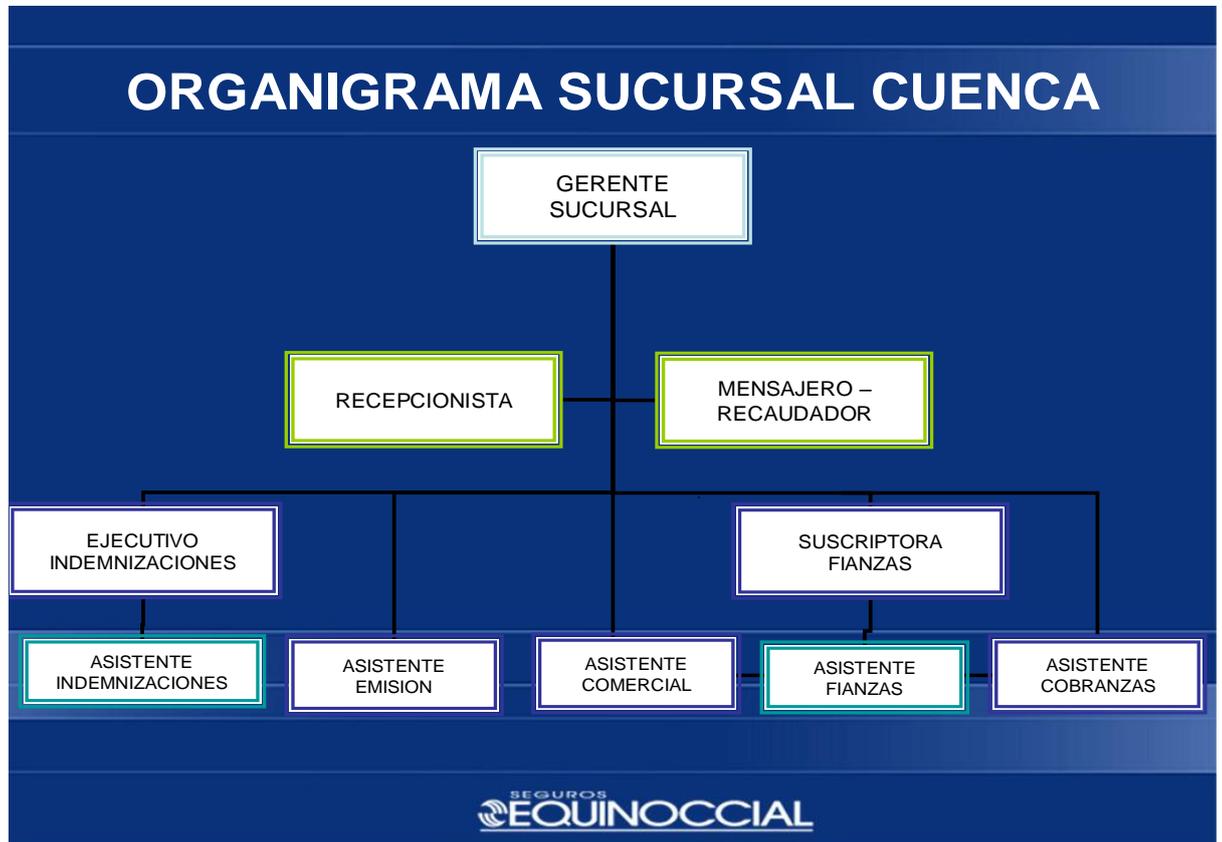
1 Auditor

1 Asistente de Contraloría

3.1.14 SUCURSAL DE CUENCA

3.1.14.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 18



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.14.2 Atribuciones y deberes

- Mantener la participación de mercado de la sucursal en los segmentos más rentables
- Cumplir con el plan comercial y de ventas propuesto.
- Satisfacer las necesidades de los clientes siendo absolutamente disciplinados con la política empresarial.
- Apoyarse como equipo para cumplir con las metas de crecimiento institucional.
- Identificar las necesidades de seguros del cliente, en su plaza; para entregarle un servicio excelente.
- Motivar y capacitar constantemente al personal que conforma la sucursal.

- Contar con trabajadores comprometidos, con disciplina empresarial y orgullosa de pertenecer a esta organización.
- Buscar la excelencia permanentemente.
- Ser innovadores para generar valor.
- Proyectar una imagen de confianza y responsabilidad social empresarial.

3.1.14.3 Requerimientos de personal

1 Gerente de Sucursal

1 Recepcionista

1 Mensajero – Recaudador

1 Ejecutivo de Indemnizaciones

1 Suscriptora de Fianzas

1 Asistente de Indemnizaciones

1 Asistente de Emisión

1 Asistente Comercial

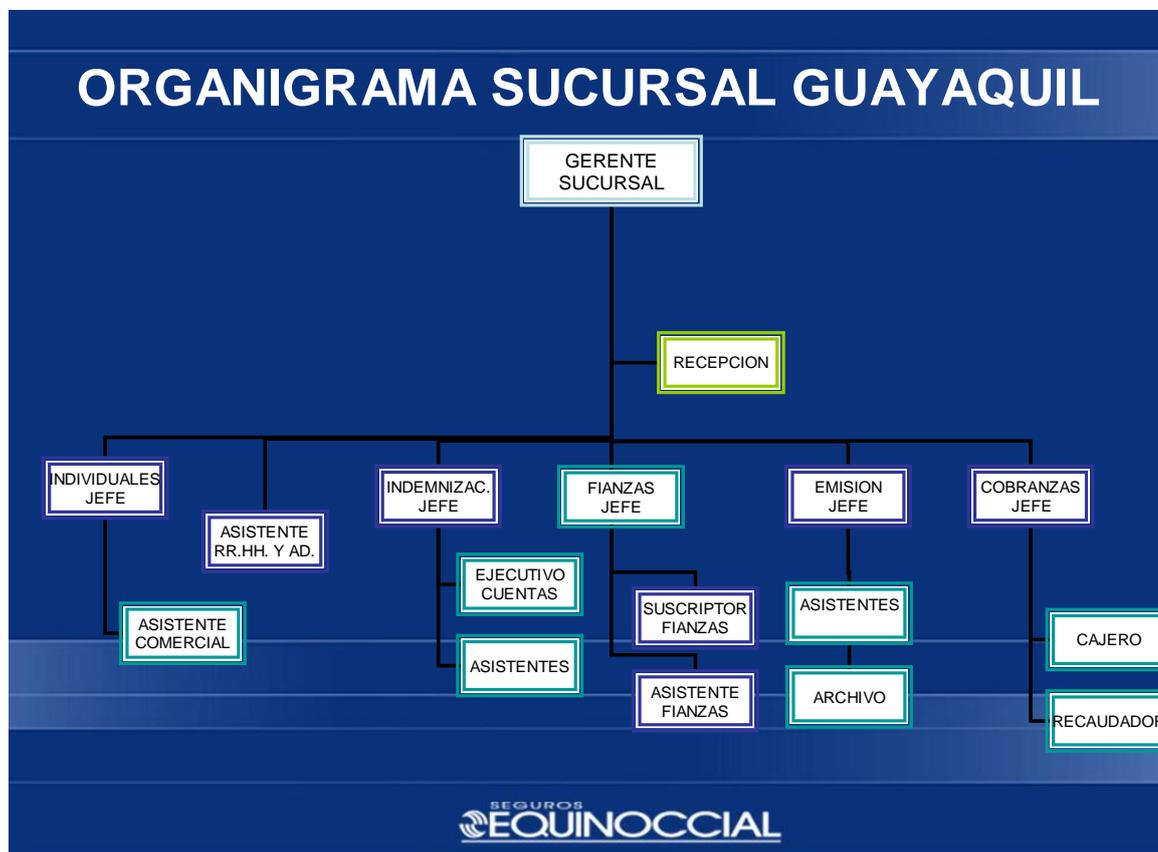
1 Asistente de Fianzas

1 Asistente de Cobranzas

3.1.15 SUCURSAL DE GUAYAQUIL

3.1.15.1 Organigrama específico

GRAFICO N° 19



Fuente: SEGUROS EQUINOCCIAL

3.1.15.2 Atribuciones y deberes

- Mantener la participación de mercado de la sucursal en los segmentos más rentables
- Cumplir con el plan comercial y de ventas propuesto.
- Satisfacer las necesidades de los clientes siendo absolutamente disciplinados con la política empresarial.
- Apoyarse como equipo para cumplir con las metas de crecimiento institucional.
- Identificar las necesidades de seguros del cliente, en su plaza; para entregarle un servicio excelente.
- Motivar y capacitar constantemente al personal que conforma la sucursal.
- Contar con trabajadores comprometidos, con disciplina empresarial y orgullosa de pertenecer a esta organización.

- Buscar la excelencia permanentemente.
- Ser innovadores para generar valor.
- Proyectar una imagen de confianza y responsabilidad social empresarial.

3.1.15.3 Requerimientos de personal

- 1 Gerente Regional
- 1 Recepcionista
- 1 Jefe de Individuales
- 2 Asistentes Comerciales
- 1 Asistente de RR.HH. y Administración
- 1 Jefe de Indemnizaciones
- 1 Ejecutivo de Cuentas
- 1 Asistente de Indemnizaciones
- 1 Jefe de Fianzas
- 1 Suscriptor de Fianzas
- 1 Asistente de Fianzas
- 1 Jefe de Emisión
- 1 Asistente de Emisión
- 1 Archivo
- 1 Jefe de Cobranzas
- 1 Cajero
- 1 Recaudador

3.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL

A continuación se detallan las funciones, líneas de autoridad y relaciones de coordinación de los organismos que forman parte de Seguros Equinoccial.

1. Gerencia General;
2. Departamento de Operaciones;
3. Departamento de Mercadeo;
4. Departamento Comercial;
5. Departamento de Emisión;
6. Departamento Financiero;
7. Departamento de Fianzas;
8. Departamento de Cobranzas y Tesorería;
9. Departamento de Contabilidad;
10. Departamento de Informática y Tecnología;
11. Departamento de Recursos Humanos y Administración;
12. Departamento Legal;
13. Contraloría;
14. Sucursal Cuenca;
15. Sucursal Guayaquil.

Para la elaboración del presente manual, he propuesto agrupar a los trabajadores que forman parte de los organismos nombrados anteriormente, en 8 diferentes niveles, según el cargo de manera jerárquica. Los cargos que se ubican en cada nivel están ordenados de manera descendente:

Nivel 1

Gerente General;

Apoderado;

Contralor;

Nivel 2

Gerente Comercial

Gerente de Operaciones

Gerente Financiero
Gerente de Recursos Humanos y Administración
Gerente de Informática y Tecnología
Gerente de Sucursal

Nivel 3

Director de Indemnizaciones
Director de Procesos
Director de Mercadeo
Directora de Fianzas
Director Comercial Individuales
Director Comercial Corporativos
Directora de Cobranzas y Tesorería
Auditor
Contador General

Nivel 4

Jefe de Unidad Legal
Jefe de Agencia
Jefe de Indemnizaciones Vehículos
Jefe de Indemnizaciones Ramos Generales
Jefe de Emisión
Jefe de Análisis de Riesgos
Jefe de Recursos Humanos
Jefe de Administración
Líder de Infraestructura
Líder de Soporte Usuarios
Líder de Aplicaciones

Nivel 5

Coordinador de Operaciones
Coordinador de Comunicaciones
Coordinador de Productos
Coordinador de Repuestos

Coordinador de Tesorería
Coordinador Comercial
Coordinador de Canales de Venta
Coordinador de Fuerza de Venta
Coordinador de Centro de Atención Clientes

Nivel 6

Ejecutivo de Indemnizaciones Vehículos
Ejecutivo de Indemnizaciones Ramos Generales
Ejecutivo de Emisión
Ejecutivo de Cuenta
Suscriptor Comercial
Suscriptor Técnico
Suscriptor de Fianzas
Sub contadora

Nivel 7

Asistente de Contraloría
Asistente Legal
Asistente de Contabilidad 1
Asistente de Contabilidad 2
Asistente de Vehículos
Asistente de Ramos Generales
Asistente de Servicio al Cliente
Asistente de Canales de Venta
Asistente de Fuerza de Venta
Asistente de Fianzas
Asistente de Cobranzas y Tesorería
Asistente de Caja – Ingresos
Asistente de Caja – Egresos
Asistente de Soporte Usuarios
Asistente de Aplicaciones
Asistente de Recursos Humanos
Asistente de Administración

Asistente Comercial
Asistente de Nómina

Nivel 8

Agente Vendedor
Auxiliar de Administración
Recepcionista
Telefonista
Inspector de Riesgos
Recaudador
Mensajero
Servicios Generales
Seguridad

A continuación se describen las funciones estructurales de cada uno de los cargos. El método tomado para la descripción de puestos del presente trabajo, parte de la recolección de la información a través de la entrevista individual y la utilización de formularios que fueron llenados por el ocupante del cargo, luego se analiza y confirma la información obtenida para elaborar el manual.

Seguros Equinoccial ya contaba con un archivo de descripción de puestos el mismo que no se lo había actualizado desde hace aproximadamente 5 años por lo que se lo tomó como base para aplicarlo al presente Manual Orgánico Funcional, se lo actualizó según los cargos y actividades que se desempeñan hoy según el crecimiento de la compañía.

El esquema utilizado para la estructura funcional está basado en el que se propone en el libro “Dirección Estratégica de Recursos Humanos” de Martha Alles.

NIVEL 1

- Gerente General
- Apoderado
- Contralor

NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente General
NIVEL:	1
DEPARTAMENTO:	Gerencia General
REPORTA A:	Directorio
SUPERVISA A:	Gerente de Operaciones, Gerente Comercial, Gerente Financiero, Gerente de RRHH y Administración, Gerente de IT.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Orientar, dirigir, tomar decisiones y lograr los objetivos planteados de la organización y el del grupo que está dirigiendo.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Crear un grupo de trabajo armónico
2. Fijar objetivos; derivar metas en cada área de objetivos; organizar tareas, actividades y personas; motivar y comunicar, controlar y evaluar; y, desarrollar a la gente y a sí mismo.
3. Manejar a las personas que conforman su grupo de trabajo, generalmente con aptitudes, actitudes y necesidades diferentes, y guiarlas por el camino que conduzca hacia la efectividad de la organización.
4. Buscar medios para que los colaboradores se comprometan, de manera voluntaria, con el logro de los objetivos de la organización.
5. Analizar y evaluar, conjuntamente con sus colaboradores, los logros alcanzados, las causas de las desviaciones y las posibles medidas correctivas.
6. Enlazar logros con recompensas de una manera justa y objetiva.
7. Delegar funciones y el poder para tomar decisiones, dando suficiente autonomía de acción a sus colaboradores.
8. Planear el proceso administrativo, estableciendo objetivos y metas.
9. Diseñar estrategias para alcanzar los objetivos.
10. Organizar los planes establecidos.
11. Asignar actividades y recursos a personas y grupos.

12. Establecer mecanismos de coordinación y autoridad (arreglos estructurales) y la fijación de procedimientos para la toma de decisiones.
13. Asegurar que los resultados obtenidos se ajusten a las exigencias de los planes.
14. Monitorear las actividades, comparar los resultados con metas propuestas, corrección de desviaciones y retroalimentación para redefinición de objetivos o estrategias.
15. Preocuparse por mejorar continuamente la comunicación.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título Universitario en Administración de Empresas o afines.
- Conocimiento de mercadeo, finanzas y administración.
- Experiencia mínima de 5 años en seguros.
- Manejo intermedio del idioma inglés.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Capacidad de comunicación
- Dotes de Psicología
- Espíritu de observación
- Dotes de mando
- Espíritu de lucha
- Perseverancia y constancia
- Capacidad de liderazgo
- Integridad moral y ética
- Espíritu crítico

NOMBRE DEL PUESTO:	Apoderado
NIVEL:	1
DEPARTAMENTO:	Legal
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	Jefe de Unidad Legal

NATURALEZA DEL PUESTO

- Representar jurídicamente a la compañía en todos los aspectos legales que se requieran.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Demandas en contra de clientes, que una vez ejecutadas las garantías de Fianzas, no responda a la compañía por esta ejecución.
2. Demandas o reclamos administrativos, presentados en contra de Seguros Equinoccial y cuando así convenga a los intereses de la Compañía.
3. Denuncias presentadas en contra de Seguros Equinoccial en la Fiscalía
4. Estafas en contra de la Compañía.
5. Administrar y asignar el profesional en reclamos administrativos con la SIB en ramos generales, fianzas, avalúos y peritajes, etc.; cuando por la complejidad del caso, esto sea necesario.
6. Brindar asistencia legal de vehículos, conjuntamente con el Director de Indemnizaciones.
7. Elaborar todos los contratos a nombre de Seguros Equinoccial.
8. Es el único facultado en la Compañía para firmar documentos en vez del Gerente General, debido a que el alto volumen de transacciones y manejo operativo, vuelve imposible firmar toda la documentación emitida por la compañía, lo que se convierte en una necesidad la delegación de funciones y responsabilidades a través del otorgamiento de poderes a los diferentes funcionarios que les permita realizar su trabajo con mayor eficiencia y responsabilidad.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Profesional titulado en derecho con especialización en seguros o doctor en jurisprudencia.
- Experiencia mínima de 8 años en cargos similares.
- Altos conocimientos en seguros.
- Excelente conocimiento de la Ley de Seguros, Ley de Transporte Terrestre, Derecho Laboral y Societario, Derecho Tributario

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Personalidad firme, honradez, puntual, confiable, diligente, metodoso.
- Organizado
- Don de mando
- Liderazgo
- Lealtad, cortesía, discreto, confiable.
- Personalidad Sólida.

NOMBRE DEL PUESTO:	Contralor
NIVEL:	1
DEPARTAMENTO:	Contraloría
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	Auditor y Asistente de Contraloría

NATURALEZA DEL PUESTO

- Disminuir la exposición que puedan tener los empleados de Seguros Equinoccial, bajo cualquier modalidad contractual, a cometer FRAUDE, salvaguardando su integridad; así como también, los activos de la compañía en general.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Controlar el cumplimiento de políticas y procedimientos de SESA.
2. Establecer procedimientos de control interno para toda la Compañía.
3. Controlar y coordinar con el área financiera la aplicación correcta de los PCGA y las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y organismos de control.
4. Controlar el cumplimiento de procedimientos en todos los cheques, pagarés y demás documentos negociables de SESA firmados por funcionarios autorizados.
5. Coordinar con la Gerencia General, Financiera, Técnica, Comercial y de Fianzas la elaboración del presupuesto anual.
6. Coordinar con la Gerencia General el plan de contingencias de la compañía. y realizar el seguimiento al plan estratégico.
7. Asegurarse de la aplicación de políticas de: recursos humanos, administración y otras propias del negocio de la compañía.
8. Mantener adecuados canales de comunicación con las sucursales y demás áreas.
9. Revisión continua de todos los documentos, cuentas y registros de la Matriz y Sucursales e informar a la Gerencia General.
10. Seguimiento de los procesos de cuadros entre las áreas y contabilidad.

11. Revisar, controlar la documentación que respalde los desembolsos y que cumplan con las disposiciones legales y de control.
12. Recopilar información, realizar el seguimiento e informar a la Gerencia General las desviaciones del real Vs. presupuesto
13. Realizar el seguimiento a las auditorias e informar a la Gerencia General sobre las observaciones.
14. Establecer reuniones periódicas con las Gerencias de cada área y realizar el seguimiento oportuno al plan estratégico para su cumplimiento.
15. Coordinar con los Gerentes de las Sucursales y demás áreas, la aplicación de políticas y procedimientos de SESA.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Auditor o Contador.
- Haber aprobado cursos de Control Gubernamental, Auditoria Financiera y Operativa.
- Poseer experiencia más de 4 años como Contralor
- Conocimiento de costos de producción y conocimientos de impuestos.
- Buen manejo de paquete office y paquetes estadísticos.
- Alto conocimiento de ley de seguros.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Leal, discreto, confiable.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Personalidad Sólida.
- Identificación de problemas
- Pensamiento crítico
- Búsqueda de excelencia
- Planificación

NIVEL 2

- Gerente Comercial
- Gerente de Operaciones
- Gerente Financiero
- Gerente de Recursos Humanos y Administración
- Gerente de Informática y Tecnología
- Gerente de Sucursal

NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente Comercial
NIVEL:	2
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	Director de Mercadeo, Director Comercial Individuales y Director Comercial Corporativos.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Planear, dirigir y controlar todas las actividades de ventas y mercadeo de la empresa.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Responsabilidad máxima en todas las actividades de ventas de la empresa. Se responsabiliza también de la dirección del mercadeo.
2. Su función principal incluye también las actividades de promoción y distribución.
3. Define y propone a la Gerencia General los objetivos y políticas comerciales de la empresa y controla su implantación y sus resultados.
4. Planifica las ventas, las organiza y determina los canales de distribución, asignando objetivos de venta por productos.
5. Identifica aquellos productos en los que la empresa puede tener mayor éxito teniendo en cuenta las características del mercado y determina los segmentos de clientes y las zonas que pueden resultar más adecuadas para su promoción.
6. Revisa los resultados económicos por grupos de productos como apoyo a las decisiones del apartado anterior.
7. Dirige y supervisa el buen funcionamiento de la red comercial a su cargo, directamente o a través de jefes de venta.
8. Diseña, aplica y supervisa las políticas de precios y las condiciones de venta.
9. Crea espíritu de equipo y genera interés por las ventas impulsando, animando y controlando la actuación del personal de ventas.

10. Periódicamente, atiende y/o visita personalmente, solo o en compañía del colaborador correspondiente, a determinados clientes e interviene en las decisiones definitivas de operaciones importantes.
11. Revisa los presupuestos preparados por sus departamentos.
12. Analiza las causas de quejas de clientes cuando éstas adquieren una importancia suficiente.
13. Impulsa y promueve las sinergias entre clientes y empresa para evitar posibles errores y colaborar a una mayor productividad a la vez que una satisfacción más elevada del cliente.
14. Define y aprueba un plan de progreso en la formación de las personas de su departamento.
15. Recibir, filtrar y distribuir los procedimientos y mejoras del sistema de calidad en lo referente al propio departamento.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título universitario en áreas económicas, comerciales o de marketing.
- Conocimientos especializados en gestión comercial.
- Experiencia mínima de tres años como jefe de tipo comercial en empresas del mismo sector.
- Experiencia en marketing, desarrollo de nuevos mercados y conocimientos sobre otros campos relacionados con esta área funcional.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario.
- Dotes de mando, liderazgo y facilidad para formar equipo.

CUALIDADES PERSONALES

- Carácter diplomático
- Buenas relaciones humanas
- Confiable
- Extrovertido
- Facilidad verbal

NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente Técnico o de Operaciones
NIVEL:	2
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	Coordinador de Operaciones, Coordinador de Repuestos y Director de Indemnizaciones.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Administrar efectivamente los riesgos y asegurar que la compañía tenga un proceso de emisión ágil, eficiente y eficaz.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Ejecución del plan estratégico de las áreas a su cargo
2. Análisis de riesgos
3. Generar y mantener relaciones internacionales con clientes multinacionales, representados, reaseguradores, convenios de cooperación
4. Revisión de resultados y avances con las áreas mediante reuniones según necesidad
5. Visitas a clientes por asegurar a nivel gerencial
6. Diseñar técnicamente los nuevos productos.
7. Diseñar políticas y estándares para análisis de riesgos, emisión y manejo de siniestro y salvamentos.
8. Mantener productos de acuerdo a lo definido por el área comercial y acorde al mercado
9. Negociación directa y definiciones generales de negocios internacionales
10. Revisión periódica de estándares, anulaciones, situaciones con clientes, sistema, emisiones fuera de política para seguimiento con las áreas involucradas
11. Aprobación de emisiones retroactivas de fianzas y ramos generales y cuentas estatales
12. Revisión de reportes y estadísticas de siniestralidad de vehículos para definir acciones que controlen la siniestralidad

13. Coordinar la generación de información y sugerir al área comercial sobre clientes posibles de suscribir o pólizas en curso de clientes corporativos sobre rentabilidad del negocio según monto asegurado
14. Definir los lineamientos de asignación de talleres en caso de siniestro
15. Autorización final de declaración de pérdida total en vehículos por choque

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Ingeniero Comercial o Economista.
- Conocimiento en elaboración de presupuestos y planeación estratégica.
- Capacidad de negociación
- Alto conocimiento de la Ley de Seguros y Código de Comercio.
- Conocimientos básicos contables.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Personalidad sólida.
- Poseer pensamiento crítico.
- Espíritu comercial y de negociación.
- Persuasión y liderazgo.
- Excelente expresión verbal y facilidad numérica.
- Lógico y analítico.

NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente de Costos y Finanzas
NIVEL:	2
DEPARTAMENTO:	Financiero
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	Directora de Fianzas, Directora de Cobranzas y Tesorería y Contador General.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos, proyectos, programas y acciones financieras encaminadas a la obtención de resultados positivos para la empresa.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Administrar la política de crédito de la empresa, por medio de los informes que se le presenten
2. Administrar la cartera de inversión
3. Desarrollo de presupuestos
4. Evaluar el rendimiento financiero
5. Manejo de rentabilidades por línea de producto
6. Desarrollo del plan estratégico y reportes financieros
7. Negociar presupuestos operativos
8. Elaborar propuestas financieras para determinar incrementos o decrementos en producción
9. Arreglar el financiamiento para las inversiones de activos aprobados
10. Efectuar el análisis y la planeación financiera
11. Tomar decisiones de inversión y de financiamiento
12. Transformar la información financiera a una forma útil para supervisar la condición financiera de la empresa.
13. Realizar el análisis de los pronósticos financieros
14. Preparar los planes y presupuestos financieros de la empresa.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título Profesional en Finanzas o carreras afines.
- Cursos especializados en inversiones y planeación financiera.
- Experiencia mínima de 4 años en control y planeación o desempeño de cargos de dirección superior en el área.
- Competencias en Excel y Power Point
- Buen nivel de inglés 80% hablado y escrito
- Espíritu crítico.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Agudeza visual.
- Fluidez verbal.
- Capacidad de prevenir a adaptarse a varias situaciones.
- Confiable, firme y honrado.

NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente de RRHH y Administración
NIVEL:	2
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos y Administración
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	Jefe de RRHH y Jefe Administración.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Administrar los subsistemas de Recursos Humanos de la organización, buscando procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Definir el proceso y política de selección, promoción y remoción de cargos de la empresa a nivel nacional, la política salarial de la empresa, el proceso de inducción del personal nuevo sea fijo, eventual o pasantías a nivel nacional.
2. Definir el plan de capacitación y entrenamiento del personal en forma anual a nivel nacional.
3. Definir el sistema de evaluación de desempeño del personal a nivel nacional.
4. Definir la política y proceso del fondo de empleados de a nivel nacional.
5. Velar para que en la organización exista el mejor ambiente laboral mediante la fomentación de una buena comunicación clara, transparente y oportuna con todos los colaboradores
6. Definir el plan de desarrollo profesional del personal dentro de la organización basados en el programa de competencias
7. Asegurar un mecanismo de información periódico a las gerencias y jefaturas sobre aspectos relacionados con su personal
8. Asegurar que las propiedades de la compañía se mantengan en óptimas condiciones de imagen, mantenimiento y seguridad
9. Asegurar un plan de contingencias, emergencias y continuidad del negocio creando la Unidad de Seguridad y Salud Laboral y velar por la permanencia en el tiempo.
10. Asegurarse de la aplicación de políticas de: recursos humanos, administración y otras propias del negocio de la compañía.

11. Elaborar el presupuesto de gastos administrativos en forma anual a nivel nacional
12. Lograr que los ingresos vayan acordes a los perfiles y cargos del personal estableciendo una remuneración fija y variable a nivel nacional.
13. Incentivar el mejor desempeño del personal, la satisfacción y el sentido de pertenencia
14. Asegurar el conocimiento del personal sobre sus funciones y responsabilidades
15. Desarrollar programas que apoyen el crecimiento patrimonial de los empleados a través del fondo e identificar brecha entre perfil deseado vs. actual.
16. Definir y manejar el proceso de encuestas de clima laboral y satisfacción de empleados, en forma periódica a nivel nacional.
17. Identificar las oportunidades de crecimiento del personal de acuerdo al perfil de cada funcionario y a los objetivos personales de cada uno.
18. Selección de proveedores óptimos que ejecuten trabajos con calidad, buen precio y cumplimiento.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Psicólogo Laboral, Administrador de Empresas o carreras afines.
- Experiencia mínima de 4 años en áreas similares.
- Amplio conocimiento de leyes laborales.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse con los diversos niveles de RR.HH.
- Don de mando y liderazgo participativo.
- Fluidez verbal.
- Adaptabilidad y flexibilidad.
- Excelente don de gente y calidad humana.
- Responsable y equilibrada.
- Discreta, creativa y dinámica.

NOMBRE DEL PUESTO: Gerente de Informática y Tecnología
NIVEL: 2
DEPARTAMENTO: Informática y Tecnología
REPORTA A: Gerente General
SUPERVISA A: Director de Procesos, Líder de Aplicaciones,
Líder de Infraestructura y Líder de Soporte
Usuarios

NATURALEZA DEL PUESTO

- Contribuir con el logro de metas de la organización, a través de las implementaciones tecnológicas adecuadas y modernas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Planificación, ejecución, seguimiento, control y evaluación del plan estratégico ecológico de la compañía.
2. Elaborar el plan informático anual y proyectar los recursos económicos que éstos requieren.
3. Definir y verificar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos del área.
4. Garantizar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de los servicios tecnológicos de la compañía
5. Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades asignadas a cada uno de los procesos
6. Investigar las nuevas tecnologías y analizar su aplicabilidad en la compañía
7. Administrar la relación con los proveedores del área
8. Establecer los indicadores de gestión del proceso de IT monitorear su rendimiento.
9. Comprar Hardware y Software
10. La creación, custodia y administración de las bases de datos corporativas del sistema, así como los sistemas de seguridad y de confidencialidad.
11. Buscar permanentemente la satisfacción del cliente interno y externo
12. Interacción constante con las gerencias para alinear los objetivos de la compañía

13. Elaboración del presupuesto de inversión y gastos anual de tecnología
14. Seguimiento al cumplimiento de procesos
15. Investigar y probar nuevos productos, hacer bancos de prueba y planes pilotos
16. Realizar y renovar los contratos de servicios y compra

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título de tercer nivel en Información y tecnología
- Conocimientos avanzados en telecomunicaciones, software, hardware y redes como programación.
- Experiencia mínimo 5 años en cargos similares

CUALIDADES PERSONALES

- Formación y capacidad de gerenciar.
- Poder de negociación
- Buena comunicación
- Capacidad para alinear su conducta y la de otras personas y adquirir aquellas que no se tienen en función de un proyecto en común.
- Buenas relaciones interpersonales
- Dirección de equipos de trabajo
- Poder ponerse en el lugar del usuario y entender lo que éste necesita (usuario interno o cliente externo).

NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente de Agencia
NIVEL:	2
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Gerente Comercial
SUPERVISA A:	Varios cargos según su plaza

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dirigir los procesos comerciales y expedición en la Sucursal a efecto de garantizar que las personas y el conjunto de responsabilidades y competencias asignadas a ellas puedan cumplir con los objetivos de La Compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Definir segmentos rentables de mercado de acuerdo a políticas de suscripción y técnicas.
2. Mantener la participación de mercado de la sucursal en los segmentos más rentables
3. Elaborar el plan comercial y de ventas de negocio de ramos generales e individuales para la sucursal
4. Elaborar presupuesto de ventas
5. Desarrollar estrategias comerciales con corredores y clientes
6. Asegurar un manejo eficiente de las cobranzas
7. Administrar y controlar el portafolio de clientes de la sucursal
8. Administrar la sucursal en las áreas: técnica, administrativa y de ventas.
9. Realizar estado de cuenta de coaseguros cedido a Reaseguros y a las Cías. Coaseguradoras
10. Asegurar que la emisión esté conforme a las políticas técnicas de suscripción
11. Asegurar la aplicación de políticas y procedimientos de reclamos haciendo un adecuado análisis del siniestro previo al pago.
12. Mantenimiento de cuentas rentables.
13. Medir la aceptación del mercado e implementar correctivos y evaluar resultados de la sucursal.

14. Seguimiento y control del proceso de emisión y firma de pólizas nuevas, anexos modificaciones y renovaciones
15. Realizar las gestiones necesarias internas, aplicar políticas y solicitar apoyo técnico para obtener una solución eficiente
16. Direccionar la elaboración, implementación y seguimiento del plan estratégico y del plan de acción de la Sucursal, con base en los lineamientos y directrices establecidas por la Compañía.
17. Coordinar y analizar la participación de la sucursal en los procesos licitatorios o invitaciones a cotizar teniendo en cuenta oportunidades, alianzas, documentación y demás aspectos necesarios.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título de Formación Avanzada o de Postgrado en Economía, Administración de Empresas, Dirección y Gerencia de Empresas, Finanzas, , Gerencia de Seguros, Dirección Financiera Y Desarrollo Organizacional ó Áreas Afines.
- Poseer altos conocimientos sobre seguros; normatividad de Superintendencia; normas y procedimientos de los entes de control.
- Experiencia entre 3 y 5 años en seguros
- Altos conocimientos en computación e Internet.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse con los diversos niveles de RR.HH.
- Responsable y equilibrada.
- Persona líder.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Manejo de situaciones difíciles y gerencia estratégica.

NIVEL 3

- Director de Indemnizaciones
- Director de Procesos
- Director de Mercadeo
- Directora de Fianzas
- Director Comercial Individuales
- Director Comercial Corporativos
- Directora de Cobranzas y Tesorería
- Auditor
- Contador General

NOMBRE DEL PUESTO:	Director de Indemnizaciones
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Gerente de Operaciones
SUPERVISA A:	Jefe de Vehículos y Jefe de Ramos Generales.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Administrar los reclamos e indemnizaciones de todos los productos que comercializa la empresa, cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos tanto por la empresa como por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Asegurarse de la aplicación de políticas y procedimientos de reclamos.
2. Asegurar la administración eficiente de los reclamos a nivel nacional.
3. Asegurar que los cuadros mensuales con contabilidad se realicen en todas las sucursales.
4. Manejo de siniestros problema de la compañía
5. Revisión de siniestros de acuerdo a la política de niveles de aprobación
6. Supervisar que la información de siniestros sea entregada oportunamente al Dpto. de Reaseguros.
7. Administrar el proceso de recuperación de salvamentos y su venta, a nivel nacional.
8. Buscar y mantener adecuados canales de comunicación con clientes y corredores.
9. Atención y solución de reclamos de clientes del área de indemnizaciones
10. Identificar políticas de reclamos no existentes y coordinar con la Gerencia Técnica el diseño de las mismas.
11. Aplicar los correctivos necesarios para asegurar un servicio eficiente, enmarcado dentro de los estándares establecidos.
12. Pago justo del reclamo para el cliente y la empresa.
13. Coordinación de información con jefaturas regionales

14. Aprobación de la liquidación del siniestro. En caso de no aprobación, se solicita un reproceso o cierre de caso
15. Designar al responsable de recuperación de automotores, y aprobar sus honorarios. Asegurar la mayor rentabilidad en la recuperación y venta de los mismos.
16. Generación de reportes de siniestros, costos, cliente, agencia, sucursal, análisis de resultados e informe de acuerdo a las necesidades y variables requeridas.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Profesional en Administración de Empresas o carreras afines
- Experiencia laboral mínimo de 3 años en Seguros, suscripción o indemnizaciones (pérdidas totales y salvamentos).
- Excelente manejo de office.

CUALIDADES PERSONALES

- Don de mando y liderazgo participativo.
- Fluidez verbal.
- Proactivo
- Capacidad de organización y control
- Toma de decisiones
- Capacidad de trabajar bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	Director de Procesos
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Informática y Tecnología
REPORTA A:	Gerente de IT
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Administrar de forma unificada y eficiente las Tecnologías de Información y Comunicación en la Organización, a través de la optimización de los procesos internos y soportándose en la infraestructura que posee la Compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Coordinar con el personal de los centros de proceso involucrados del proceso productivo, con el fin que los productos cumplan con los estándares de calidad establecidos y de acuerdo al requerimiento de los clientes.
2. Llevar a cabo las aprobaciones de los clientes a los nuevos productos y diseños. Liderar el proceso de certificados de calidad de los diferentes lotes con las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa.
3. Modificar o implanta un nuevo sistema o proceso según las necesidades de la empresa.
4. Diseñar y especificar todo lo requerido para desarrollar los nuevos procesos, o mejorar los ya existentes.
5. Satisfacer los requerimientos de los usuarios.
6. Dirigir un equipo humano multidisciplinario que, dependiendo del proceso, puede estar formado por profesionales de muchas áreas.
7. Determinar y negociar con los proveedores la adquisición de los materiales, dispositivos y mano de obra necesarios en la ejecución de proyectos.
8. Frente a la dirección de la empresa, deberá asegurarse de que se cumplen los requisitos exigidos para la explotación del proyecto.
9. Buscar permanentemente la satisfacción del cliente interno y externo.
10. Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento.

11. Cumplir con los compromisos adquiridos.
12. Cumplir con las políticas de recursos humanos y las propias del negocio de la compañía.
13. Control de sus propios gastos administrativos.
14. Optimizar los recursos asignados a la persona.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Ingeniero industrial, administración de procesos o productividad
- Experiencia mínima de 3 años en áreas relacionadas con conocimientos en procesos operativos y/o similares.
- Manejo de herramientas de CRM y ERP
- Manejo y experiencia en desarrollo y administración de proyectos
- Conocimientos básicos de sistemas (enlaces e interfaz)
- Excelente manejo de paquete office

CUALIDADES PERSONALES

- Pensamiento estratégico y planeación
- Toma de Decisiones
- Trabajo en equipo
- Orientación al cliente
- Dirección y Desarrollo Estratégico del Talento Humano
- Liderazgo
- Orientación a Resultados
- Capacidad de trabajo bajo presión y con excelente actitud de servicio

NOMBRE DEL PUESTO:	Director de Mercadeo
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Mercadeo
REPORTA A:	Gerente Comercial
SUPERVISA A:	Coordinador de Centro de Atención a Clientes, Coord. de Comunicación y Coord. de Productos.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Comunicar y posicionar permanentemente las fortalezas de la compañía en la mente de los corredores y clientes. Estudiar las oportunidades que ofrece el mercado para crecer en participación satisfaciendo sus necesidades con una excelente relación personal a nivel nacional.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Coordinar la ejecución de proyectos, cumplimiento de estándares y servicios del call center
2. Ejecución de actividades promocionales y manejo de imagen corporativa
3. Ejecutar el plan de comunicación y relaciones públicas
4. Manejo de información estadística de la compañía y de mercados
5. Creación de productos
6. Manejo de call center y base de datos local por medio de la estructuración del cliente en la compañía
7. Manejo de línea y servicios de asistencia al cliente y de la imagen corporativa
8. Atención de quejas del cliente a nivel individual
9. Estructurar la personalidad de la marca mediante mensajes e imágenes
10. Coordinar actividades promocionales de la marca
11. Definir condiciones de comunicación del producto
12. Definición de presencia de marca en puntos de venta, agencias y sucursales
13. Estructuración y ejecución del plan de medios
14. Estructuración de información de los principales mercados en los que la compañía participa
15. Determinar la posición estratégica de cada producto en relación a la competencia.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Administrador de empresas, Marketing, Comunicación ó carreras afines.
- Experiencia mayor a 3 años como directora o gerente en áreas similares
- Experiencia en manejo de personal

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas y atención al cliente.
- Responsable y equilibrada.
- Cordial.
- Don de negociación y liderazgo.
- Capacidad de dirección.

NOMBRE DEL PUESTO:	Directora de Fianzas
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Fianzas
REPORTA A:	Gerente Financiero
SUPERVISA A:	Suscriptores de Fianzas y Asistentes de Fianzas.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Analizar financiera y técnicamente los riesgos y operaciones de fianzas de la sucursal, en base los niveles de autorización establecidos para el cargo

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Establecer el presupuesto de producción anual de las pólizas de fianzas.
2. Verificar el cumplimiento de las leyes y políticas establecidas.
3. Supervisar y aprobar riesgos altos.
4. Suscribir de acuerdo al plan comercial de ventas y políticas de suscripción establecidas.
5. Establecer proceso adecuados para satisfacer requerimientos de clientes en coordinación con la Dirección Nacional del área.
6. Establecer y mantener relaciones comerciales con clientes y corredores
7. Manejar y administrar los riesgos en curso
8. Administrar y desarrollar al personal a su cargo
9. Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u otras áreas.
10. Revisar el perfil de los clientes y aprobar los montos de nuevos riesgos
11. Verificar que la documentación de las garantías estén completas de acuerdo a las políticas establecidas
12. Atender en forma eficiente y oportuna los requerimientos de nuestros clientes externos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Profesional en Ingeniería Comercial, Economía o Finanzas.

- Técnicas de Servicio al Cliente.
- Experiencia entre 2 a 3 años en seguros, fianzas, calificación de clientes y/o banca.
- Conocimiento de Análisis Financiero, Excel Avanzado, Análisis y evaluación de riesgos.

CUALIDADES PERSONALES

- Identificación de problemas
- Análisis y toma de decisiones
- Persuasión
- Manejo del tiempo
- Comunicación verbal
- Negociación
- Desarrollo de relaciones interpersonales
- Compromiso con resultados
- Trabajo a presión
- Planificación

NOMBRE DEL PUESTO:	Director Comercial Individuales
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Gerente Comercial
SUPERVISA A:	Jefes de Agencias, Coordinador de Canales de Ventas y Coordinadora de Fuerza de Ventas.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Definir, establecer y desarrollar el plan comercial y de ventas del negocio individual y masivo a nivel nacional en renovaciones y nuevos clientes.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Asegurarse de que los suscriptores a su cargo, mantengan y desarrollen al portafolio de clientes asignados.
2. Aplicar y hacer aplicar la estrategia de ventas y el plan comercial definidos para captar nuevas cuentas y renovar los clientes actuales, de acuerdo a los objetivos establecidos en el plan estratégico anual.
3. Informar a los clientes y departamentos internos de la empresa involucrados sobre cambios que se den en las políticas de suscripción.
4. Evaluar la efectividad del plan comercial y de ventas.
5. Realizar la implementación de correctivos necesarios tendientes a cumplir el presupuesto de ventas.
6. Realizar la promoción y venta de nuevos productos al mercado, lanzados por el área de Mercadeo de la empresa.
7. Buscar además nuevos nichos de negocios para ofrecer nuevos productos rentables tanto para individuales como para productos masivos.
8. Retroalimentar a la Gerencia Técnica y Comercial sobre los requerimientos del cliente y del mercado.
9. Apoyar al área de cobranzas en optimizar la cartera de clientes.
10. Coordinar la elaboración del presupuesto de producción de la compañía, por oficina, por suscriptor y corredor, por mes y anual.

11. Realizar el seguimiento semanal del presupuesto de ventas por suscriptor y por oficina. en nuevos clientes y renovaciones.
12. Mantenimiento de cuentas y productos rentables.
13. Cumplir el presupuesto de ventas de nuevos productos.
14. Retroalimentar al Dpto. de Mercadeo sobre la aceptación del mismo entre los clientes y corredores.
15. Revisión mensual de cumplimiento de presupuesto de ventas y resultado operativo.
16. Visitas periódicas a las agencias y clientes.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Ing. Comercial, Marketing o carreras afines
- Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares
- Altos conocimientos de seguros y ley de seguros
- Excelente manejo del paquete office

CUALIDADES PERSONALES

- Comunicación interpersonal
- Manejo de relaciones
- Cualidades comerciales
- Orientación a resultados
- Manejo de personal
- Análisis crítico
- Pensamiento analítico

NOMBRE DEL PUESTO:	Director Comercial Corporativos
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Emisión
REPORTA A:	Gerente Comercial y Técnico
SUPERVISA A:	Coordinador Comercial, Jefe de Emisión y Jefe de Análisis de Riesgos.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Definir, establecer y desarrollar el plan comercial y de ventas del negocio corporativo para Quito en renovaciones y nuevos clientes.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Revisar la base de datos de clientes y corredores, y el portafolio de productos.
2. Gestión comercial con corredores
3. Evaluar la efectividad del plan comercial y de ventas y realizar la implementación de correctivos necesarios tendientes a cumplir el presupuesto de ventas.
4. Informar a los clientes y departamentos internos de la empresa involucrados sobre cambios que se den en las políticas de suscripción
5. Retroalimentar a la Gerencia Comercial y Técnica sobre los requerimientos del cliente y del mercado.
6. Coordinar la elaboración del presupuesto de producción de la compañía, por suscriptor y corredor, por mes y anual
7. Administrar un proceso eficiente de emisión, que cumpla con las condiciones técnicas y de suscripción del negocio.
8. Supervisar el proceso de colocación de facultativos del área hasta el monto definido por Reaseguros.
9. Identificar segmentos de mercado con oportunidades para generar negocios
10. Visitas planificadas de acuerdo a la necesidad mensual
11. Aplicar y hacer aplicar la estrategia de ventas y el plan comercial definidos para captar nuevas cuentas y renovar los clientes actuales, de acuerdo a los objetivos establecidos en el plan estratégico anual.

12. Realizar el seguimiento semanal del presupuesto de ventas por suscriptor en nuevos clientes y renovaciones.
13. Asegurar un proceso de cierre de operaciones diario: solicitudes de emisión vs. pólizas emitidas y pólizas entregadas a los clientes.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Ing. Comercial, Marketing o carreras afines
- Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares
- Conocimientos de la Ley de Contratación Pública y licitaciones
- Excelente manejo del paquete office
- Conocimientos avanzados de Seguros

CUALIDADES PERSONALES

- Desarrollo de relaciones interpersonales
- Manejo del tiempo
- Cualidades de negociación y ventas
- Orientación a resultados
- Manejo de personal y trabajo en equipo
- Capacidad de trabaja bajo presión
- Búsqueda y análisis de información

NOMBRE DEL PUESTO:	Directora de Cobranzas y Tesorería
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Cobranzas y Tesorería
REPORTA A:	Gerente Financiero
SUPERVISA A:	Ejecutivos de Cuenta y Coordinador de Tesorería.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Gestionar el recaudo de las primas facturadas dentro del cierre mensual, garantizando el pago dentro de los plazos definidos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Realizar el seguimiento diario del cumplimiento del presupuesto semanal detallado de ingresos y establecer estrategias para su consecución
2. Revisar el cumplimiento del cronograma de visitas elaborado por los ejecutivos de cobranzas y solicitar un reporte a las sucursales
3. Asigna y realiza el seguimiento de la cartera legal prejudicial y judicial y pedir reporte a las sucursales en cuanto a cartera de Fianzas
4. Elabora mensualmente la tabla de comisiones para toda el área de cobranzas y coordina su pago
5. Realizar la recuperación, control y seguimiento de la cartera de primas, cuotas y letras
6. Autorización de órdenes de pago de la empresa en ausencia del Gerente Financiero
7. Velar el cuadro de la cartera, comisiones, primas en depósito, notas de crédito, deducibles y tarjetas de crédito mensualmente con contabilidad
8. Envío de información a la Gerencia Financiera para reportar al área legal
9. Emitir reporte de resultados mensual de cartera no contabilizada y trimestralmente cartera vencida
10. Mejorar los índices de liquidez de la empresa
11. Velar porque la cartera se cobre máximo en sesenta días.

12. Autorizar la elaboración diaria de cheques por devoluciones efectivas en base a flujo de caja se define las estrategias
13. Recopilar información de inversiones del grupo y presentarlas en el Comité Mensual
14. Ingreso de requerimiento a IT para solucionar diferencias identificadas en el cuadro con contabilidad

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer un título universitario en Contabilidad o carreras afines.
- Diplomado o especialización en manejo del tiempo o trabajo en equipo; Contabilidad, Administración Financiera, o similares.
- Experiencia mínima de 2 años en áreas financieras y contables
- Conocimientos en indicadores de gestión.
- Excelente manejo de computación, especialmente Excel.

CUALIDADES PERSONALES

- Compromiso con resultados
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Análisis y toma de decisiones
- Habilidad numérica
- Identificación de problemas
- Manejo de recursos materiales y financieros
- Ordenado y prolijo

NOMBRE DEL PUESTO:	Auditor
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Contraloría
REPORTA A:	Contralor
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Auditar y hacer cumplir todas las leyes y políticas internas y externas de la Compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Selección del área o áreas a ser revisadas, en base al análisis de riesgos y/o indicios de irregularidades.
2. Notificación a los departamentos con una semana antes a las revisiones, excepto las áreas de riesgo (caja, fondos fijos, cartera, tesorería - valores negociables y actividades de negociación y pagos).
3. Coordinación del plan de trabajo con cada Gerente y su delegado.
4. Discusión y revisión en detalle de los reportes de auditoría con las personas involucradas de los departamentos revisados antes de emitir los informes a las Gerencia de área, a fin de descargar o justificar, la no aplicación de políticas, estándares y límites ya fijados por la organización.
5. Comunicación de resultados al Gerente de área, antes de entregar los resultados a la Gerencia General.
6. Definición de acuerdos de mejora, riesgos no cubiertos, observación de control interno, conclusiones y recomendaciones.
7. Informe oficial de la Auditoría:
 - Gerencia General informe resumido
 - Gerente de área informe detallado
 - Otros sugeridos por el Gerente General o Gerente de área.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Auditor o similares.
- Poseer experiencia más de 3 años como Auditor.
- Alto conocimiento de seguros
- Buen manejo de paquete office y paquetes estadísticos.
- Alto conocimiento de ley de seguros.

CUALIDADES PERSONALES

- Lealtad, cortesía, discreto, confiable.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Poseer gran iniciativa.
- Identificación de problemas
- Organización de procesos
- Pensamiento crítico y planificación
- Búsqueda de excelencia
- Evaluación de Soluciones

NOMBRE DEL PUESTO:	Contador General
NIVEL:	3
DEPARTAMENTO:	Contabilidad
REPORTA A:	Gerente Financiero
SUPERVISA A:	Subcontadora y Asistentes de Contabilidad.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Coordinar y supervisar todas las actividades generadas en el área de Contabilidad y mantener adecuados canales de comunicación con las demás áreas y las Sucursales.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Realizar trámites correspondientes al SRI.
2. Elaborar el balance general y estado de pérdidas y ganancias de la compañía.
3. Elaborar información financiera y contable requerida por la Superintendencia de Bancos.
4. Pago de impuesto a la renta y 1.5 X 1000 de agencias y sucursales.
5. Firma de cheques, pagos a asegurados.
6. Manejo de cuentas de compañías relacionadas.
7. Control, revisión y contabilización de Cuentas.
8. Controlar que la información generada sea veraz, esté conforme a las políticas y rangos de tiempo definidos por la Superintendencia de Bancos.
9. Revisión y verificación del cuadro operativo y sus anexos. Análisis y corrección de cuentas contables.
10. Asegurarse de la aplicación correcta de leyes y disposiciones legales.
11. Realizar el cálculo de valor a pagar, recopilación de documentos habilitantes y pago.
12. Liquidación y conciliación de cuentas.
13. Cuadrar las cuentas mensualmente.
14. Canalizar correcta y oportunamente la información elaborada en la Matriz.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título universitario de Contador Auditor o similar.
- Conocimiento de nómina impuestos, tesorería, finanzas, cuentas por pagar, por cobrar, contabilidad en general, control de procesos contables.
- Excelente manejo de sistemas contables.
- Excelente manejo de hoja de cálculo Excel.
- Experiencia mínima de 4 años en labores de contabilidad.
- Perfecto conocimiento de las NIFS.
- Excelente comunicación escrita.
- Adhesión a normas y políticas.

CUALIDADES PERSONALES

- Personalidad firme, honradez, puntual, confiable, comedido, diligente, cortés, metódico.
- Capacidad de organización.
- Perseverante y discreto.
- Analítico, paciente y prolijo.
- Persistente y responsable.
- Capacidad de trabajar en equipo.

NIVEL 4

- Jefe de Unidad Legal
- Jefe de Agencia
- Jefe de Indemnizaciones Vehículos
- Jefe de Indemnizaciones Ramos Generales
- Jefe de Emisión
- Jefe de Análisis de Riesgos
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe de Administración
- Líder de Infraestructura
- Líder de Soporte Usuarios
- Líder de Aplicaciones

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Unidad Legal
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Legal
REPORTA A:	Apoderado
SUPERVISA A:	Asistente Legal

NATURALEZA DEL PUESTO

- Asistir, interpretar y aplicar los principios legales requeridos por todas las áreas de la compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Revisión y aprobación de funciones Asistente Legal
2. Contestación de requerimientos de entidades públicas y privadas.
3. Contestación de requerimientos, Superintendencia de Bancos y Seguros
4. Contestación de reclamos administrativos en contra de Equinoccial
5. Revisión de contratos que requieren las diversas áreas de la compañía.
6. Dirigir y representar a la compañía por cualquier reclamo planteado ante cualquier entidad o instancia.
7. Manejo de reclamos de Fianzas.
8. Custodia de valores en Caja fuerte.
9. Manejo de contragarantías reales y quirografarias de Fianzas para Contabilidad.
10. Renovación de certificados bancarios.
11. Gestión de cobro por deudas de diversa índole de clientes.
12. Asignación de Abogados externos honorarios y seguimiento de los casos asignados.
13. Asignación de recuperadores, tramitadores externos (relación, manejo y honorarios)
14. Asesoramiento legal Mundo Motriz.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título de cuarto nivel en Jurisprudencia, Abogacía, Derecho o Leyes.
- Conocimientos de derecho en general y ley general de seguros.
- Experiencia mínima de 5 años
- Alto conocimiento de paquete office

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, leal, discreto.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Actitud de servicio.
- Excelente comunicación verbal y escrita.
- Capacidad de trabajar bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Agencia
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Director Comercial Individuales
SUPERVISA A:	Asistentes de Gerencia

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dirigir los procesos comerciales y expedición en la Sucursal a efecto de garantizar que las personas y el conjunto de responsabilidades y competencias asignadas a ellas puedan cumplir con los objetivos de La Compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Asegurar el desarrollo y motivación del personal a su cargo
2. Definir segmentos rentables de mercado de acuerdo a políticas de suscripción y técnicas.
3. Asegurar participación de mercado en los concesionarios GMAC
4. Cumplir con el presupuesto de ventas y de gastos.
5. Asegurarse de la aplicación del plan de mercadeo en individuales y masivos.
6. Promover los nuevos productos
7. Optimizar la cartera de clientes (cobranzas).
8. Organizar y manejar la fuerza de ventas
9. Mantener buena relación con los corredores seleccionados para impulsar los productos para individuales.
10. Canalizar y ayudar al control de la cartera en conjunto con el área de cobranzas.
11. Medir la aceptación del mercado y seguimiento
12. Resultado técnico del negocio de ramos generales.
13. Acercamiento y servicio a los concesionarios GMAC.
14. Identificar nuevos nichos de mercado, relaciones con los corredores de cada agencia; y segmentación de los mismos.
15. Satisfacción de clientes internos

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título de Formación Avanzada o de Postgrado en Economía, Administración de Empresas, Dirección Y Gerencia de Empresas, Finanzas, , Gerencia de Seguros, Dirección Financiera Y Desarrollo Organizacional ó Áreas Afines.
- Poseer altos conocimientos sobre seguros; normatividad de Superintendencia; normas y procedimientos de los entes de control.
- Experiencia entre 3 y 5 años en seguros
- Altos conocimientos en computación e Internet.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse con los diversos niveles de RR.HH.
- Responsable y equilibrada.
- Persona líder.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Manejo de situaciones difíciles y gerencia estratégica.

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Indemnizaciones Vehículos
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Director de Indemnizaciones
SUPERVISA A:	Ejecutivos de Vehículos.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Coordinar y asegurar la aplicación de políticas y procedimientos de reclamos del área de vehículos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Administrar eficientemente los reclamos de vehículos
2. Optimización de recursos en pago a proveedores y ajustadores
3. Informar y coordinar los salvamentos y recuperas con el Director de Departamento.
4. Controlar los estándares, precios, y calidad de servicio de los proveedores automotrices.
5. Determinar en cada reclamo las posibilidades de hacer gestión de recuperos.
6. Supervisar el trabajo operativo de los Ejecutivos
7. Resolución de casos problema o que el Ejecutivo no puede resolver
8. Revisión de la aplicación de políticas y pago justo y oportuno del siniestro
9. Ajuste de cuentas y coordinación de pagos pendientes
10. Coordinación con Ejecutivos del cruce de información histórica con reaseguros
11. Verificación física de los bienes de salvamento
12. En caso de ausencia del Director del área le compete el establecimiento de valores de venta y su autorización
13. Venta del salvamento: vehículos por medio de un tercero
14. Ejecución del cronograma
15. Recibir el reporte de novedades de los Auditores de siniestros y/o el asegurado
16. Revisión quincenal de la ejecución de tabla de costos en el trámite de siniestros

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Profesional o Tecnólogo en Ingeniería Mecánica
- Experiencia laboral mínimo de 3 años en áreas de Seguros de Automóviles
- Dominio y manejo de office.

CUALIDADES PERSONALES

- Don de mando y liderazgo participativo.
- Capacidad de organización y control
- Excelente don de gente y calidad humana.
- Responsable y equilibrada.
- Capacidad de trabajar bajo presión

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Indemnizaciones Ramos Generales
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Director de Indemnizaciones
SUPERVISA A:	Ejecutivo de Ramos.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Coordinar y asegurar la aplicación de políticas y procedimientos de reclamos del área de ramos generales.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Optimización de recursos en pago a proveedores y ajustadores
2. Informar y coordinar los salvamentos y recupero con el Director de Departamento.
3. Controlar los estándares, precios, y calidad de servicio de los proveedores.
4. Controlar los estándares, aplicación de tarifas en cuanto a precios y calidad de servicio de los ajustadores de siniestros.
5. Determinar en cada reclamo las posibilidades de hacer gestión de recupero.
6. Supervisar el trabajo operativo de los Ejecutivos
7. Resolución de casos problema o que el Ejecutivo no puede resolver
8. Revisión de la aplicación de políticas y pago justo y oportuno del siniestro
9. Verificación física de los bienes de salvamento
10. En caso de ausencia del Director del área le compete el establecimiento de valores de venta y su autorización
11. Venta del salvamento de ramos generales directamente
12. Ingreso del dinero en caja y registros en el sistema
13. Revisión quincenal de la ejecución de tabla de costos en el trámite de siniestros
14. Coordinar con la Dirección de reclamos las gestiones que sean necesarias para realizar una recuperación de reclamos por intermedio de los abogados.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Profesional o Tecnólogo en Ingeniería Comercial, Ingeniería Industrial o afines.
- Experiencia laboral mínimo de 3 años en áreas de Ramos Generales y Fianzas.
- Dominio y manejo de office.

CUALIDADES PERSONALES

- Don de mando y liderazgo participativo.
- Capacidad de organización y control
- Excelente don de gente y calidad humana.
- Responsable y equilibrada.
- Capacidad de trabajar bajo presión

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Emisión
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Emisión
REPORTA A:	Director Comercial Corporativos
SUPERVISA A:	Ejecutivos de Emisión y Asistentes de Emisión.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Diseñar y elaborar los procedimientos y herramientas para un eficiente proceso de emisión

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Asegurarse que la emisión esté conforme a las políticas de suscripción
2. Asegurar que las pólizas emitidas cumplan con los requerimientos del suscriptor
3. Administrar el proceso de entrega de pólizas emitidas al cliente
4. Comunicación e información, coordinación, desarrollo y motivación
5. Control de la correcta aplicación de los procedimientos y herramientas
6. Cumplimiento eficiente del proceso de emisión
7. Proveer una emisión ágil y eficiente.
8. Controlar el cumplimiento de estándares de entrega de la emisión
9. Elaboración de estándares, control de pólizas sin IVA
10. Control de sus propios gastos administrativos.
11. Asesorar, guiar en los problemas de los ejecutivos, para la correcta emisión
12. Revisar y firmar los documentos emitidos de acuerdo a los límites establecidos.
13. Revisión al momento de firma de la póliza o detalles relevantes para que se cumpla con estándares
14. Firma de los documentos pre elaborados como blocks de aplicaciones, certificados, endosos
15. Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u otras áreas.
16. Atender en forma eficiente y oportuna los requerimientos de nuestros clientes externos.
17. Cumplir con los compromisos adquiridos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Profesional en Administrador de empresas, Ingeniería en Finanzas, Economía o Carreras afines
- Conocimientos en manejo y optimización del tiempo
- Experiencia en cargos operativos con el área de reaseguro o cargos similares.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de adaptarse a los cambios
- Responsable y equilibrado.
- Trabajo en equipo
- Ordenado y responsable
- Compromiso con los resultados

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Análisis de Riesgos
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Emisión
REPORTA A:	Director Comercial Corporativos
SUPERVISA A:	Inspectores de Riesgos.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Brindar soporte técnico en la suscripción de nuevos riesgos y renovaciones, por medio de inspecciones y seguimientos efectuados para diferentes ramos, además realiza pocas inspecciones de siniestros.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Controlar el cumplimiento de inspecciones asignadas y verificar la realización de los respectivos informes.
2. Optimizar la utilización de recursos, equipos, vehículos y uso de la nueva tecnología.
3. Brindar asesoría técnica a las áreas de reaseguros, comercial, reclamos, emisión y fianzas.
4. Verificar el estado actual del riesgo y el cumplimiento de recomendaciones dadas al cliente.
5. Cooperar con nuestros clientes externos en el control de pérdidas, por medio de recomendaciones y seguimientos, con ello se pretende minimizar el impacto de un evento.
6. Mantener actualizado el Registro de Inspecciones
7. Organizar el archivo físico de los Informes de Inspección
8. Coordinar el trabajo necesario con los Inspectores Externos
9. Informar mensualmente al Director Comercial Corporativo sobre los seguimientos realizados y verificar los informes; para que tome las acciones necesarias con la cuenta.
10. Revisión y seguimiento de la base de datos de inspecciones realizadas y de la entrega de informes.

11. Asignar, controlar y dar seguimiento a inspecciones realizadas por inspectores externos, hasta la entrega del informe.
12. Tramitar requerimiento para pago de honorarios según condiciones pactadas.
13. Negociar programas de seguros con aseguradoras, analizar diferentes propuestas y encargarse del manejo de renovaciones y negocios nuevos.
14. Cotización y emisión de pólizas idealmente en los diferentes sistemas de las compañías de seguros.
15. Garantizar altos estándares de servicio y ágil tiempo de respuesta para los clientes.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Técnico en seguros o estudiante de administración, administración de seguros o carreras afines
- Experiencia mínimo 2 años de experiencia desempeñándose en el área técnica y/o área de operaciones en compañías de intermediación de seguros y/o compañías de seguros en cargos similares.
- Indispensable conocimientos técnicos en ramos de automóviles, hogar y SOAT.
- Dominio del proceso operativo y documental de cotización, negociación y emisión.
- Indispensable manejo de Microsoft Office, especialmente Outlook, Excel y Word.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad analítica y de seguir procesos rigurosamente.
- Trabajo en equipo
- Destreza en el manejo de solicitudes de clientes, recursividad, habilidades de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de montaje y análisis.

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Recursos Humanos
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	RRHH y Administración
REPORTA A:	Gerente de RRHH y Administración
SUPERVISA A:	Asistente de Nómina y Asistente de RR.HH.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Conducir el proceso de selección de personal, inducirlo, capacitarlo y velar por el bienestar económico y social de todo el personal que forma parte de la empresa.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Asegurar el desarrollo y motivación del personal a su cargo.
2. Supervisar el proceso de reclutamiento y selección de personal fijo, eventual y pasantías de la Compañía a nivel nacional.
3. Supervisar el proceso de inducción de personal nuevo y eventual de la Compañía a nivel nacional.
4. Supervisar el proceso de capacitación del personal de la Compañía a nivel nacional.
5. Supervisar el proceso de evaluación del personal de la Compañía a nivel nacional. Desarrollar metodología de evaluación trimestral atada al E-Sol.
6. Supervisar el proceso de aprobación de becas estudiantiles de la Compañía a nivel nacional.
7. Desarrollar plan de acción en base a resultados de encuesta de clima laboral e índice de satisfacción.
8. Mantener adecuados canales de comunicación con su departamento y las demás áreas de la Compañía.
9. Retroalimentar oportunamente a los colaboradores sobre su desempeño.
10. Controlar cumplimiento de políticas establecidas
11. Incrementar índices de productividad y satisfacción laboral
12. Monitorear número de personas por área para definir si éste es el adecuado.
13. Mantener un ambiente laboral sano y con gente feliz
14. Tomar acciones correctivas oportunamente que apoyen al incremento de productividad de los colaboradores

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer un título universitario de Ingeniero Comercial o Psicólogo Laboral.
- Dominio de las Técnicas y Métodos de Administración de Personal.
- Conocimiento de Derecho Laboral
- Amplia experiencia en Técnicas de Comunicación
- Experiencia en el trato y manejo de personal
- Conocimientos de Computación e informática
- Conocimientos de Psicología

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Honrado, leal, puntual, confiable, leal, discreto.
- Analítico y prolijo.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Capacidad de administración y dirección de personal.
- Voluntad para recibir críticas
- Prudencia y Serenidad
- Don de Gente
- Personalidad y Buena Presencia
- Inteligencia e Imaginación
- Don de Mando
- Habilidad para Ejecutar, Persuadir y Dirigir
- Observador y Dinámico

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Administración
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	RRHH y Administración
REPORTA A:	Gerente de RRHH y Administración
SUPERVISA A:	Auxiliar de Administración, Asistente de Administración, Recepcionista, Telefonista y Asesor Externo de Seguridad.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Coordinar y optimizar todos los eventos y gastos administrativos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Elaborar el presupuesto de gastos administrativos de la empresa en forma anual y asegurar que todos los gastos se incluyan en el presupuesto de todas las áreas a nivel nacional.
2. Asegurar una política de gastos homogénea en todas las sucursales.
3. Facturar o emitir notas de débito a las empresas del Grupo correspondientes a gastos administrativos en general.
4. Promover y manejar las reuniones de Economías de Escala para obtener el máximo provecho y beneficio para la empresa.
5. Diseñar un plan de contingencias y emergencias y seguridad física para el Edificio, sus empleados, instalaciones y servicios; y de continuidad de negocio.
6. Administrar el proceso de proveeduría y adquisiciones y controlar que se realice de acuerdo a las políticas y estándares de administración definidas por la Dirección de RRHH.
7. Administrar el proceso de pólizas de seguro de los bienes de la compañía, y de accidentes del personal a nivel nacional.
8. Manejar el proceso de compras generales de la empresa, de acuerdo a las políticas establecidas por la Gerencia de RRHH.
9. Administrar el proceso de mantenimiento y remodelaciones de las oficinas de la compañía.

10. Dar soporte en la realización de eventos internos y externos de la empresa al resto de áreas de la empresa.
11. Coordinar la apertura de las nuevas agencias u oficinas con todos los departamentos involucrados.
12. Analizar nuevos mecanismos de trabajo que disminuyan el gasto y hagan más eficiente los procesos y trabajo.
13. Asegurar que la empresa esté permanentemente con todos los servicios básicos para que fluya su operación y no se interrumpa su negocio y servicios.
14. Supervisar el trabajo del Asesor de Seguridad externo.
15. Coordinar el homenaje navideño anual al personal conjuntamente con el Dpto. de Recursos Humanos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título universitario en Administración y Dirección de Empresas, Economía y afines.
- Experiencia mínima de 2 años en áreas administrativas del sector Seguros, planeando, coordinando, organizando y controlando, todas las actividades de mercadeo, servicio al cliente y labores operativas.
- Excelente manejo de computación, Excel, Word e Internet.
- Nivel medio – avanzado del idioma inglés.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Planificado y resolutivo
- Actitud de servicio
- Trabajo en equipo
- Desarrollo de relaciones personales
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Manejo de recursos materiales y financieros
- Administración de equipos de trabajo

NOMBRE DEL PUESTO:	Líder de Infraestructura
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Informática y Tecnología
REPORTA A:	Gerente de IT
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Administrar la infraestructura y garantizar la disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Implementar y administrar en forma eficiente y efectiva los Data Centers de la compañía
2. Coordinar y documentar los procesos de mantenimiento de servidores, bases de datos, equipos de telecomunicaciones, UPS y otros relacionados (Bitácoras).
3. Habilitar la infraestructura de IT necesaria para garantizar la implantación de las nuevas soluciones tecnológicas que se plantean en el plan estratégico.
4. Garantizar el óptimo funcionamiento de la base de datos SYBASE, SQL SERVER y PLATAFORMAS a través de los procesos de mantenimiento oportunos.
5. Identificar y determinar las necesidades de crecimiento de infraestructura según la demanda establecida a través de herramientas de monitoreo del rendimiento.
6. Cumplimiento de estándares, normas, políticas y procedimientos adecuados tanto propios con internacionales de seguridad y tecnología
7. Adquisición, configuración e instalación de plataforma base.
8. Instalación y mantenimiento de los sistemas operativos que soportan los sistemas
9. Salvaguardar la seguridad física y lógica del data center mediante control de accesos tecnológicos y físicos
10. Monitoreo y gestión de problemas ocurridos en la red interna y enlaces con sucursales y agencias
11. Distribución adecuada de recursos, control y monitoreo del desempeño de la bases de datos

12. Organizar las tareas de mantenimiento en horarios que no interrumpan las actividades normales de la compañía.
13. Actualización de bitácora
14. Búsqueda de proveedores, invitación a participar en concurso para data center, cableado estructural, cableado eléctrico y servidores.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Ingeniero en sistemas
- Experiencia mínima de 3 años en cargos similares
- Conocimiento y experiencia en: comunicación de redes, sistemas operativos, Windows 2003, Unix Linux, Esx.
- Desarrollo y procedimiento en políticas de administración, centros de cómputo, implementación y normas.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Capacidad de trabajar bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	Líder de Soporte Usuarios
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Informática y Tecnología
REPORTA A:	Gerente de IT
SUPERVISA A:	Asistente de Soporte Usuarios

NATURALEZA DEL PUESTO

- Diseñar y desarrollar los sistemas requeridos por la empresa, Internet e Intranet.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Diseñar y desarrollar los sistemas requeridos.
2. Capacitar, apoyar, colaborar con los usuarios de la empresa en el manejo de los sistemas.
3. Realizar las pruebas de programas que pasarán a producción y que serán incorporados a los usuarios
4. Verificación y evaluación de la situación reportada
5. Ejecución de la solución o búsqueda de la misma
6. Aplicar estándares de programación que agilicen el acceso a la información en forma ordenada y oportuna
7. Capacitar y colaborar con los asistentes de soporte usuarios.
8. Dar solución a los problemas de Software de los sistemas instalados y en funcionamiento.
9. Dirigir la programación de los sistemas en desarrollo.
10. Responsable de la custodia de los equipos asignados.
11. Verificar y monitorear constantemente que todos los equipos funcionen adecuadamente.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título de Ingeniero de Sistemas.
- Manejo y experiencia en ITIL.
- Mantenimiento y formateo de equipos redes lan inalámbricas virus antivirus

- Haber ocupado el cargo de Programador, o tener experiencia de 1 año en funciones similares.

CUALIDADES PERSONALES

- Buenas relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, comedido, diligente, cortés, metódico.
- Capacidad de organización.
- Responsable y prudente.

NOMBRE DEL PUESTO:	Líder de Aplicaciones
NIVEL:	4
DEPARTAMENTO:	Información y Tecnología
REPORTA A:	Gerente de IT
SUPERVISA A:	Asistentes de Aplicaciones

NATURALEZA DEL PUESTO

- Analizar y desarrollar las aplicaciones requeridas y brindar asesoría técnica en los proyectos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Coordinar las actividades necesarias para facilitar el análisis, desarrollo e implementación de los sistemas de información que apoyan la gestión de los negocios de la empresa.
2. Garantizar el aseguramiento de la calidad de los aplicativos que va a ser pasados al ambiente de producción.
3. Trabajar en conjunto con proveedores de soluciones
4. Investigar y probar nuevas tecnologías de información y su aplicabilidad en la empresa
5. Garantizar la integridad y validez de la información generada a través de los procesos automatizados.
6. Apoyar a la gestión del área de IT en requerimientos específicos
7. Indicación de lineamientos generales para el desarrollo de sistemas en general
8. Definición de recursos, infraestructura y tiempos
9. Organización y armado de equipos de trabajo según definición detallada de módulos
10. Coordinar y configurar los ambientes de prueba y de implantación de proyectos de IT
11. Control del cumplimiento de los procesos de análisis, pruebas, seguridad según las políticas, normas, estándares y procedimientos establecidos.
12. Atención a usuarios finales en los requerimientos de actualización de los aplicativos

13. Ejecutar procesos de validación y totales de control de datos recibidos
14. Búsqueda y pruebas de nuevas herramientas.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título de Ingeniero de Sistemas.
- Experiencia mínimo de 3 años
- Desarrollo de software
- Conocimiento de sql y bases de datos
- Manejo y configuración de equipos
- Manejo y experiencia en ITIL

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico, organizado y prolijo.
- Paciente y minucioso.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Capacidad de afrontar sistemáticamente cualquier situación mediante la correcta aplicación de herramientas, técnicas y su experiencia.
- Ética personal
- Auto disciplinado y capacidad de administrar y coordinar los recursos de los proyectos.

NIVEL 5

- Coordinador de Operaciones
- Coordinador de Comunicaciones
- Coordinador de Productos
- Coordinador de Repuestos
- Coordinador de Tesorería
- Coordinador Comercial
- Coordinador de Canales de Venta
- Coordinador de Fuerza de Venta
- Coordinador de Centro de Atención Clientes

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Operaciones
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Gerente de Operaciones
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Liderar el área técnica y operativa de la compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Crear e implementar un modelo de negocios sostenibles para la comercialización de los seguros y el fortalecimiento del mercado que integren.
2. Manejo de logística
3. Manejo de reportes e indicadores que monitoreen el desempeño de los procesos de todas las áreas de la compañía.
4. Identificar, estructurar, analizar, controlar y participar activamente en los procesos de cotización, negociación, expedición y aprobación de negocios nuevos y renovaciones.
5. Estructurar el mejor trámite de siniestros.
6. Garantizar altos estándares de servicio y tiempo de respuesta para los clientes
7. Optimizar el tiempo de trabajo de los cargos actuales.
8. Distribuir las actividades de cada departamento con dirección a la meta común.
9. Implementar las rutinas de prevención de acontecimientos no deseados
10. Ordenar los movimiento de personal y equipo para lograr los objetivos institucionales planteados
11. Tomar decisiones evaluando el costo de las mismas
12. Planificar una seguridad eficaz para los empleados y la compañía en general
13. Aplicar y dar seguimiento a la planeación estratégica de la empresa mediante indicadores y controles de las operaciones clave de la compañía
14. Revisión de las actividades administrativas y operacionales
15. En caso de requerirse, prestar atención directa a clientes de la empresa

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Técnico o Profesional graduado en carreras administrativas o comerciales.
- Formación técnica, deseable con diplomados y/o especialización en seguros.
- Manejo de Microsoft Office, especialmente Outlook, Excel, Word y Power Point.
- Mínimo 5 años de experiencia desempeñándose en el área técnica y/o área de operaciones en compañías de intermediación de seguros y/o compañías de seguros. Importante experiencia en el manejo de personal.
- Amplios conocimientos en todos los ramos de seguros.
- Conocimiento de procesos de cotización, negociación con aseguradoras, expedición de pólizas y aprobación de negocios nuevos y renovaciones, así como en el trámite de siniestros.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad analítica y rigurosidad metódica
- Innovador y creativo
- Habilidades de comunicación oral y escrita.
- Dinámico, organizado y proactivo
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Liderazgo
- Análisis y solución de Problemas

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Comunicación
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Mercadeo
REPORTA A:	Director de Mercadeo
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Coordinar y dar seguimiento a los procesos y las políticas de comunicación interna y externa de la compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Editora de textos públicos considerando la filosofía, principios y valores de la organización
2. Desarrollo de campañas de comunicación sobre temas requeridos por la Dirección del área
3. Responsable del seguimiento de los procesos de comunicación interna y externa de la compañía
4. Responsable del manejo de los contenidos de información corporativa de los medios de comunicación internos de la organización: Boletín, revista, carteleras, etc.
5. Responsable de la imagen corporativa de la empresa
6. Proponer a la Gerencia la participación en auspicios
7. Comprar y administrar artículos promocionales y regalos
8. Retroalimentación de la efectividad del medio
9. Creación de nuevos medios
10. Soporte en la revisión de textos emitidos por otras áreas y generación de recomendaciones sobre los mismos
11. Comunicación mensual de cumpleaños de clientes importantes
12. Apoyo en la contratación y manejo de la agencia de relaciones públicas
13. Acercamiento y manejo de relaciones con medios de comunicación mediante visitas, reuniones, eventos sociales, etc.

14. Responsable del manejo de los contenidos de información corporativa de los medios de comunicación externos: página web, revistas o actividades desarrolladas hacia los canales de distribución, etc.
15. Recibir los comentarios y requerimientos vía web, direccionamiento a responsables y seguimiento de los mismos
16. Monitoreo de medios de comunicación sobre publicaciones de la empresa o relacionados con el giro de negocio

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Profesional egresado de la carrera de Comunicación, Licenciado en Ciencias de la Comunicación o carreras afines.
- Experiencia mínimo de 2 años como Coordinador de Comunicación Interna o en el área de comunicación.
- Manejo de Microsoft Office e inglés a nivel avanzado.
- Experiencia en el manejo de Boletines, Tableros, Inducción a la empresa y a los puestos, listados en correos electrónicos, etc.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse con los diversos niveles de RR.HH.
- Capacidad para el liderazgo y manejo de grupos.
- Discreta, creativa y dinámica.
- Persona proactiva, con iniciativa
- Organizada
- Facilidad de palabra y buen trato con las personas.
- Excelente comunicación escrita

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Productos
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Mercadeo
REPORTA A:	Director de Mercadeo
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Desarrollar e implementar nuevos productos para ofrecer al mercado y verificar constantemente los productos ya existentes.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Elaborar encuestas e investigaciones a nivel nacional, como herramienta fundamental para el conocimiento de las necesidades, gustos, preferencias de clientes y corredores, o de factibilidad de productos nuevos, etc. En fin de lo que sea necesidad conocer para Seguros Equinoccial.
2. Administración del presupuesto asignado a su área
3. Determinará y creará la parte técnica de los nuevos productos.
4. Entregar la propuesta del nuevo producto, al Director de Mercadeo para la elaboración de la diagramación, gráfica, comunicación estratégica y promoción.
5. Desarrollar nuevos valores agregados, tanto para los nuevos productos como para los ya existentes; que serán pieza fundamental para la venta de los mismos.
6. Elaborar artículos promocionales acordes con los nuevos productos que ayudarán a impulsarlo.
7. Entregar el nuevo producto terminado, al Área Comercial Individual para su distribución y venta.
8. Cumplir con los compromisos adquiridos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título profesional en Administración de Empresas o carreras afines.
- Experiencia mínimo de 2 años en cargos similares.
- Excelente manejo del paquete Office.
- Conocimiento medio de seguros.

CUALIDADES PERSONALES

- Buenas relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, diligente.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Capacidad numérica.
- Analítico y creativo.

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Repuestos
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Gerente de Operaciones
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Administración los repuestos necesarios para indemnizar los siniestros.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Buscar y entrevistar a nuevos proveedores
2. Verificar ordenes subidas al Sipsol
3. Monitorear a los proveedores que estén cotizando y dar soporte
4. Verificar precios de ODT Sipsol
5. Autorizar las auto compras de MM
6. Autorizar las compras por únicas cotizaciones o cambio de proveedor
7. Realizar visitas a concesionarios
8. Monitorear auto compras de concesionarios
9. Verificar precios de concesionarios VS MM
10. Realizar cotizaciones para envío a siniestros en provincias
11. Dar soporte en búsqueda de repuestos urgentes o que no existan en el mercado
12. Verificar que se cumplan los descuentos pactados por las partes
13. Verificar si están subiendo el XML los auditores
14. Verificar las ordenes que no se han subido con sistemas
15. Realizar reportes de compras semanales
16. Analizar estadísticas de compras para proveedores y concesionarios

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer 3 años de Universidad o un nivel de un Tecnólogo en Mecánica Industrial o en Mecánica Automotriz.
- Experiencia de 1 año en funciones similares.

- Excelente manejo de computación e Internet.

CUALIDADES PERSONALES

- Buenas relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, comedido, diligente.
- Capacidad de organización y coordinación.

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Tesorería
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Cobranzas y Tesorería
REPORTA A:	Directora de Cobranzas y Tesorería
SUPERVISA A:	Asistente de Caja Ingresos y Asistente de Caja Egresos.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Cumplir labores de administración de Tesorería.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Planificación de ingresos y egresos
2. Transferencias locales e internacionales
3. Reporte de inversiones
4. Supervisión y control de procedimientos de caja ingresos y egresos
5. Recepción del estimado de ingresos y egresos semanal
6. Recepción anticipada del estimado de egresos considerables
7. Determinar déficit o superávit con el fin de colocar en inversión o búsqueda de financiamiento
8. Flujo de caja
9. Solicita el pago a reasegurador para envío de transferencia al exterior
10. Transferencias de pago por compras de títulos valores o inversiones
11. Pagos extraordinarios mediante transferencia
12. Apertura y cierre de cuentas
13. Control del saldo y movimientos de cuentas corrientes y de ahorros
14. Solicitud de microfilms o información necesaria para la compañía
15. Manejo de relaciones con ejecutivos de cuenta
16. Generación, actualización, control de vencimientos de inversiones
17. Renovación, cancelación y realización de nuevas inversiones
18. Generación de la provisión de intereses
19. Cuadre de reportes de movimientos de ingresos, tarjetas de crédito, entrega de cheques y retenciones, egresos

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título Universitario de Ingeniero Comercial, Economía, Finanzas o Contabilidad.
- Experiencia de 2 años en labores de tesorería.
- Conocimiento de técnica de contabilidad y cobranzas
- Manejo de paquete Office (Word, Excel, Project)

CUALIDADES PERSONALES

- Buenas relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, leal, discreto.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Capacidad de administración y dirección de personal.
- Análisis y toma de decisiones
- Habilidad numérica
- Activo aprendizaje

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador Comercial
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Emisión
REPORTA A:	Director Comercial Corporativos
SUPERVISA A:	Suscriptores Comerciales y Suscriptores Técnicos.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Controlar y gestionar el cumplimiento de metas del departamento comercial; organizando, gestionando y motivando la labor comercial de los diferentes canales de venta existentes.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Captar nuevas cuentas para incrementar la participación de mercado, de acuerdo al plan y estrategias definidos por la Dirección y Gerencia Comercial y Técnica.
2. Suscribir los negocios del equipo comercial corporativo, con la colocación de facultativos de acuerdo a los montos definidos y aprobados por la Jefatura de Reaseguros.
3. Asegurarse de la aplicación de recomendaciones que se realicen en Análisis de Riesgos por parte de los clientes.
4. Mantener el portafolio de clientes dentro de los índices de siniestralidad presupuestados.
5. Mantener una adecuada comunicación y presencia con los corredores y clientes asignados en su portafolio.
6. Ejecutar el presupuesto anual de ventas de su portafolio de acuerdo al mix de cartera definido por la Dirección y Gerencia Comercial.
7. Suscribir de acuerdo al plan comercial de ventas y a políticas, en nuevos clientes
8. Solicitar reaseguro en cuentas facultativas que superen el límite asignado para suscripción directa del Coordinador.
9. Visita, atención telefónica a corredores y clientes, correo electrónico y documentos solicitando oferta
10. Revisión de cliente y requerimiento de inspección en caso de ser necesario

11. Ingreso de datos de cliente, compromiso y elaboración y envío de oferta en el sistema
12. Administrar el proceso de renovaciones de su cartera de clientes de acuerdo al plan comercial de renovaciones establecido por la Dirección y Gerencia Comercial.
13. Emitir reportes diarios o semanales de avance de cumplimiento de presupuesto por suscriptor a la Dirección Comercial Corporativo.
14. Entrega diaria de información a Emisión cargándola en el sistema y creando solicitudes, de acuerdo a las políticas de suscripción de cuentas nuevas y dentro de los estándares establecidos.
15. Generación de reporte de siniestralidad cuando surge un siniestro grave comunicado al área Comercial o en caso de renovaciones

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario en Mercadeo, Ingeniería Comercial, Administración de Seguros, Economía, Finanzas y/o afines.
- Mínimo 3 años de experiencia en cargos de dirección, coordinación comercial, administración y control de fuerzas de venta, administración de intermediarios de seguros, promoción y ventas de seguros.
- Conocimientos sobre los procesos de venta y comercialización de seguros.
- Conocimiento de las normas y ley de seguros.
- Metodologías de Investigación de mercados.
- Conocimiento de paquete office

CUALIDADES PERSONALES

- Comunicación interpersonal
- Orientación a resultados
- Manejo de personal
- Excelente comunicación verbal y escrita
- Pensamiento crítico y analítico

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Canales de Venta
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Director Comercial de Individuales
SUPERVISA A:	Asistentes de Canales de Ventas

NATURALEZA DEL PUESTO

- Canalizar de manera eficiente las ventas y buscar constantemente nuevos medios de comercialización.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Administrar la base de datos de clientes de la compañía
2. Administración del call center para generación de información que alimente la base de datos
3. Mantener adecuados canales de comunicación con su departamento y las demás áreas.
4. Buscar permanentemente la satisfacción del cliente interno y externo
5. Relación constante con las distintas áreas involucradas en el contacto con clientes para obtener la mayor cantidad y calidad de información posible
6. Definición del rol de las áreas frente a la política del CRM
7. Revisar el cumplimiento de actividades relacionadas a CRM mediante reportes del sistema y generando reuniones con las áreas para monitorear el proceso
8. Definición de las zonas potencialmente comerciales
9. Identificar oportunidades de depuración de datos en la base y gestionar la actualización
10. Generar criterios de segmentación según requerimientos de la compañía
11. Manejo de estándares de servicio, mediante seguimiento y reportes de gestión de los operadores de call center
12. Proponer campañas nuevas y manejo de campañas actuales al área de ventas
13. Identificar nuevos nichos de mercado
14. Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u otras áreas.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Administración de Empresas, Marketing, Economía o carreras afines.
- Experiencia mínima de 3 años en labores similares.
- Amplio conocimiento de seguros.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse con los demás.
- Responsable y equilibrada.
- Creativa e innovadora
- Analítica, objetiva y perseverante.

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Fuerza de Ventas
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Director Comercial Individuales
SUPERVISA A:	Asistentes de Fuerza de Ventas y Agentes Vendedores.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Coordinar y dirigir al equipo de Fuerza de Ventas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Incrementar el porcentaje de participación de sus clientes
2. Establecer el presupuesto mensual de cada Asesor Comercial
3. Seguimiento semanal al cumplimiento del presupuesto mensual de cada Asesor
4. Revisión mensual del cumplimiento del presupuesto y de la pre liquidación de comisiones enviadas por cobranzas para envío de información a Recursos Humanos
5. Distribución equitativa de clientes a cada miembro del FFVV
6. Aprobación de tasas especiales según perfil de cliente
7. Apoyo y soporte en servicio al cliente y técnico
8. Certificación de pólizas generadas por los brokers en el cotizador Web
9. Revisión frente al cotizador si las tasas que indica el broker son las correctas en caso de renovación
10. Envío de reporte de pólizas a generar en Emisión
11. Medir la producción mensual de cada broker para verificar cumplimiento de presupuesto
12. Reunirse periódicamente con sus corredores y clientes para que mejore el % de participación de Equinoccial en cada cuenta
13. Elaboración de cotizaciones para pólizas masivas o empresas con más de 5 vehículos
14. Coordinación de trabajo eficiente en cuentas masivas con soporte a emisión, cobranzas y reclamos

15. Automatización de productos masivos con brokers
16. Solución de problemas para evitar pérdida del cliente

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario o de postgrado en especialización en Gerencia de Mercadeo, Administración, Gerencia de Proyectos, Gerencia de Producción y Productividad, Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad.
- Mínimo 3 años de experiencia profesional relacionada con mercadeo, ventas de seguros y riesgos profesionales.
- Conocimiento de las normas de seguros.
- Planeación estratégica y programas de mejoramiento.
- Sistemas de Gestión Integral: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.
- Metodologías de Investigación de mercados.
- Diseño de indicadores de gestión.

CUALIDADES PERSONALES

- Trabajo en Equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Excelentes relaciones públicas
- Don de gente.

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Centro de Atención a Clientes
NIVEL:	5
DEPARTAMENTO:	Mercadeo
REPORTA A:	Director de Mercadeo
SUPERVISA A:	Asistentes de Servicio al Cliente

NATURALEZA DEL PUESTO

- Coordinar, monitorear y capacitar constantemente a todo el personal que se relacione directamente con los clientes externos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Planificar Visitas permanentemente y atender a los clientes en necesidades y/o problemas que se les presente en el servicio
2. Informar continuamente al Director de Mercadeo del desempeño y acogida de los servicios brindados.
3. Manejo de los indicadores de reclamos en tiempo real.
4. Organización de eventos para clientes externos reuniones, charlas, capacitaciones, etc.
5. Liderar la visita de nuestros clientes a compañía.
6. Otras funciones que se le asigne de acuerdo a la naturaleza de su puesto
7. Coordinar y planificar junto a los asistentes comerciales de las sucursales, el servicio dado respecto al pago de nominas, indemnizaciones de siniestros, información y direccionamiento al cliente, realización de inspecciones, etc.
8. Verificar el cumplimiento de los estándares de atención al cliente.
9. Motivar e incentivar constantemente al personal a su cargo.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado o graduado en administración de empresas o carreras afines
- Experiencia en servicio al cliente mínimo 2 años
- Excelente presencia
- Alto conocimiento del paquete office
- Idioma inglés (Hablado: Medio, Escrito: Medio, Traducción: Medio)

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse con los diversos niveles de RR.HH.
- Responsable y equilibrada.
- Discreta, creativa y dinámica.
- Responsabilidad
- Capacidad de trabajo en equipo
- Comunicación y escucha efectiva
- Cordial y educada.
- Flexible y orientado a resultados.

NIVEL 6

- Ejecutivo de Indemnizaciones Vehículos
- Ejecutivo de Indemnizaciones Ramos Generales
- Ejecutivo de Emisión
- Ejecutivo de Cuenta
- Suscriptor Comercial
- Suscriptor Técnico
- Suscriptor de Fianzas
- Subcontadora

NOMBRE DEL PUESTO:	Ejecutivo de Indemnizaciones Vehículos
NIVEL:	6
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Jefe de Vehículos
SUPERVISA A:	Asistente de Vehículos

NATURALEZA DEL PUESTO

- Atender, analizar y definir técnica y administrativamente los siniestros de autos, tomando como referencia las políticas y el proceso del sistema de gestión de calidad.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Administrar la bodega interna y externa del archivo de reclamos.
2. Coordinar y distribuir el trabajo de los asistentes de vehículos.
3. Analizar, revisar, aprobar y firmar la liquidación del reclamo presentada por los asistentes, de acuerdo a la tabla de límites correspondiente.
4. Realizar el cuadro mensual de pagos con proveedores
5. Mantener un registro mensual de los recuperos y/o salvamentos del área.
6. Enviar a la bodega interna del edificio mensualmente los reclamos liquidados.
7. Despachar a la bodega externa cada tres meses los reclamos que están en la bodega interna de acuerdo a capacidad
8. Notificar a Reaseguros del siniestro de una cuenta facultada
9. Verificar el alcance de la cobertura del reclamo y que el siniestro esté cubierto por la póliza.
10. Verificar la veracidad de la ocurrencia del siniestro.
11. Asegurar que todos los reclamos tengan su reserva creada.
12. Supervisa el direccionamiento a talleres de acuerdo a políticas
13. Autorizar la reparación oportunamente y asegurar la optimización de los gastos de reparación.
14. Elaborar un listado con el status de cada uno de los siniestros: en trámite, recuperados, vendidos, etc.
15. Ingreso oportuno al sistema de los salvamentos y recuperos
16. Cuadre mensual de reclamos, limpieza y depuración del inventario

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Ingeniero Mecánico o Automotriz
- Preferible con experiencia de 1 año en cargos de atención y siniestros de autos.
- Buen manejo del paquete office.
- Excelente servicio al cliente.

CUALIDADES PERSONALES

- Responsable y equilibrada.
- Discreta, creativa y dinámica.
- Actitud de servicio
- Compromiso con resultados
- Responsabilidad
- Identificación de problemas
- Pensamiento crítico
- Persuasión
- Orientación – Asesoría

NOMBRE DEL PUESTO:	Ejecutivo de Indemnizaciones Ramos Generales
NIVEL:	6
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Jefe de Indemnizaciones Ramos Generales
SUPERVISA A:	Asistente de Ramos Generales

NATURALEZA DEL PUESTO

- Atender, analizar y definir técnica y administrativamente los siniestros de ramos generales, tomando como referencia las políticas y el proceso del sistema de gestión de calidad.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Creación del reclamo de ramos generales
2. Coordinar el proceso de inspección y ajuste del reclamo
3. Realizar el proceso de liquidación del siniestro de acuerdo a la tabla de límites designado para su cargo.
4. Administrar el proceso de pago a ajustadores, inspectores externos y custodios.
5. Realizar visitas mensuales a corredores y clientes en busca de solución de casos, adecuados canales de comunicación y servicio
6. Realizar el cuadro mensual de cuentas con el área contable de su portafolio de clientes.
7. Apertura del expediente, verificar el pago de la prima, requerimiento en forma oportuna los documentos necesarios para completar la información del reclamo y adjuntar a la carpeta.
8. Constituir la reserva en el sistema con el valor aproximado del reclamo
9. Verificar que el siniestro esté cubierto por la póliza y cumpla con las políticas establecidas para reclamos.
10. Revisión del reporte emitido por el inspector
11. Pago justo del reclamo, dentro de los estándares de tiempo de pago de reclamos.
Revisar que la liquidación final procesada por el Asistente esté sin errores.
12. Limpieza y depuración de archivos
13. Coordinación de salvamentos

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado o tecnólogo graduado en carreras Administrativas.
- Contar con mínimo 6 meses de experiencia en áreas técnico operativas en empresas de seguros.
- Excelente manejo del paquete office
- Excelente servicio al cliente.

CUALIDADES PERSONALES

- Responsable y equilibrada.
- Discreta, creativa y dinámica.
- Actitud de servicio
- Orientación a logro
- Compromiso con resultados
- Responsabilidad
- Identificación de problemas
- Pensamiento crítico
- Persuasión
- Orientación – Asesoría

NOMBRE DEL PUESTO:	Ejecutivo de Emisión
NIVEL:	6
DEPARTAMENTO:	Emisión
REPORTA A:	Jefe de Emisión
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Emitir y enviar oportunamente las pólizas de seguros, según coberturas y condiciones aprobadas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Analizar y emitir los documentos de acuerdo a la capacidad por emisión.
2. Despacho de pólizas a corredores y clientes
3. Clientes nuevos: adjuntando todos los documentos que soportan la póliza y que cumplan con las políticas.
4. Renovaciones: actualizar la información con exactitud
5. Emitir las pólizas con reaseguro facultativo conforme las condiciones del reasegurador
6. Calcular y facturar el valor de las primas de las pólizas de seguros
7. Enviar cotizaciones solicitadas por los clientes
8. Separación de grupos de copias para firma y distribución (agente, original, archivo y reaseguros)
9. Envío de pólizas oportunamente
10. Verificar que todo documento emitido cumpla con los parámetros de suscripción.
11. Definir e ingresar al sistema la forma de pago aceptada por el cliente
12. Mantener excelentes relaciones con los brókers y clientes en general
13. Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u otras áreas.
14. Atender en forma eficiente y oportuna los requerimientos de nuestros clientes externos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Formación académica de Técnico en seguros, carreras de administración o afines.
- Excelente manejo de computación (paquete office e internet)
- Conocimiento intermedio de seguros.

CUALIDADES PERSONALES

- Orientación a logro
- Compromiso con resultados
- Responsabilidad
- Adaptabilidad al cambio
- Identificación de problemas
- Orientación – Asesoría
- Organización de información

NOMBRE DEL PUESTO:	Ejecutivo de Cuenta
NIVEL:	6
DEPARTAMENTO:	Cobranzas y Tesorería
REPORTA A:	Directora de Cobranzas y Tesorería
SUPERVISA A:	Asistentes de Cobranzas y Tesorería y Recaudadores.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Monitorear el estado de sus cuentas asignadas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Revisión mensual de cartera con brokers
2. Cumplir con el procedimiento de cartera vencida y no contabilizada y políticas de cobranzas
3. Envío de reportes e información a Dirección del área y Contabilidad
4. Elaborar cronograma mensual de visita a brokers para revisión de primas
5. Envío mensual de listado de cartera a los corredores hasta el cuarto día hábil (Con carta y detalle de notas de crédito superiores a sesenta días)
6. Gestión de cobranzas mediante llamadas, seguimiento a pagos y acuerdos
7. En el caso de prima vencida, una vez superados los 60 días de no pago, se inicia el proceso de anulación de la póliza
8. Envío de comunicación a Emisión, Comercial y Corredor sobre la anulación de la póliza por falta de pago
9. Calificación E al cliente en el sistema por pólizas anuladas por falta de pago
10. Enviar quincenalmente un reporte al departamento Comercial con los clientes que superen los 60 días impagos.
11. Enviar cartas de recordatorio a los clientes o brokers que atrasados en el pago
12. Archivar y custodiar las letras de cambio
13. En cartera no contabilizada, generar listados de deuda y envío del mismo a Comercial con los ofrecimientos semanales de pago
14. Revisión en el sistema de notas de crédito dentro de los 60 días de emitidas para cuadro de cuentas mediante devoluciones o cruce con deuda

15. Revisión de la cuenta primas en depósito que no sean mayor a 15 días dentro del mes
16. Porcentaje de cartera recuperada, cartera contabilizada según lineamiento establecido entre la Dirección del área y Gerencia Financiera.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Formación académica de Técnico en seguros, carreras de administración, economía o afines.
- Excelente manejo del paquete office
- Conocimiento avanzado de seguros.

CUALIDADES PERSONALES

- Orientación a logro
- Compromiso con resultados
- Responsabilidad
- Identificación de problemas
- Persistencia
- Excelente atención al cliente
- Búsqueda de excelencia
- Organización de información

NOMBRE DEL PUESTO:	Suscriptor Comercial
NIVEL:	6
DEPARTAMENTO:	Emisión
REPORTA A:	Coordinador Comercial
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Mantener y desarrollar la cartera de clientes y corredores asignados a su portafolio.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Captar nuevas cuentas para incrementar la participación de mercado, de acuerdo al plan y estrategias definidos por la Dirección y Gerencia Comercial.
2. Mantener el portafolio de clientes dentro de los índices de siniestralidad presupuestados.
3. Asegurarse de la aplicación de recomendaciones que se realicen en Análisis de Riesgos por parte de los clientes.
4. Ejecutar el presupuesto anual de ventas de su portafolio de acuerdo al mix de cartera definido por la Dirección y Gerencia Comercial.
5. Dar soporte administrativo y operativo a la Dirección y Gerencia Comercial, además de conocer los procesos que nos afectan de las otras áreas para poder ser un soporte de las mismas.
6. Dar soporte en la gestión de cobro de primas y coordinar con cobranzas, en los casos en que sea requerido.
7. Solicitar reaseguro en cuentas facultativas
8. Visita, atención telefónica a corredores y clientes, correo electrónico y documentos solicitando oferta
9. Revisión de cliente y requerimiento de inspección en caso de ser necesario
10. Cotizaciones y seguimiento de la oferta hasta el cierre de proceso
11. Entrega diaria de información a Emisión cargándola en el sistema y creando solicitudes, de acuerdo a las políticas de suscripción de cuentas nuevas y dentro de los estándares establecidos.

12. Coordinar con A. Riesgos nuevas inspecciones para verificar ejecución de recomendaciones.
13. Investigar requerimientos de clientes periódicamente como parte de las visitas programadas.
14. Informar semanalmente al Coordinador el avance del cumplimiento de presupuesto de ventas.
15. Atender en forma eficiente y oportuna los requerimientos de nuestros clientes externos. Cumplir con los compromisos adquiridos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado o estudiante de últimos años de administración de empresas o carreras afines.
- Experiencia en cargos similares.
- Conocimiento intermedio de seguros.
- Excelente atención al cliente.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse.
- Responsable y equilibrada.
- Excelente don de gente
- Comprometida y ordenada
- Excelente comunicación verbal
- Paciente, respetuosa y puntual.

NOMBRE DEL PUESTO:	Suscriptor Técnico
NIVEL:	6
DEPARTAMENTO:	Emisión
REPORTA A:	Coordinador Comercial
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Captar nuevas cuentas para incrementar la participación de mercado, de acuerdo al plan y estrategias definidos por la Dirección Comercial.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Desarrollar un programa de asesoría para controles de procedimientos y logística de transporte para nuestro clientes, que ayude a plantear recomendaciones y acciones claras que hagan disminuir la siniestralidad y prevención para las cuentas sanas
2. Administrar el proceso de renovaciones de su cartera de clientes de acuerdo al plan comercial de renovaciones establecido por la Gerencia y Dirección Comercial.
3. Ejecutar el presupuesto anual de ventas de su portafolio de acuerdo al mix de cartera definido por la Dirección y Gerencia Comercial.
4. Apoyar a la Jefatura de Emisión en implantar todo el proceso de emisión automática de las pólizas de transporte con clientes y corredores.
5. Revisar la cartera de transporte, su siniestralidad actual e histórica y realizar un cronograma de visitas a clientes y corredores para la implementación del programa de asesoría
6. Sugerir e implementar los correctivos necesarios en las cuentas existentes de transporte que permitan disminuir el índice de siniestralidad de este ramo

7. Suscribir de acuerdo al plan comercial de ventas y a políticas, en nuevos clientes y renovaciones.
8. Entregar la información a Emisión de acuerdo a las políticas de suscripción y dentro de los estándares establecidos.
9. Analizar la cuenta y cotizar de acuerdo a los requerimientos de los clientes.
10. Capacitar a los clientes y corredores en el uso de la herramienta de emisión de pólizas de transporte.
11. Coordinar con A. Riesgos nuevas inspecciones para verificar ejecución de recomendaciones.
12. Optimizar los recursos asignados a la persona.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante de quinto semestre en adelante en carreras administrativas o Técnico Profesional en Seguros.
- Mínimo un año de experiencia en área técnica de compañías de seguros y alta capacidad de análisis técnico.
- Conocimientos específicos: Tarifación en todos los ramos, condiciones generales de las pólizas, y conocimientos técnicos básicos de aspectos legales y de reaseguros.
- Manejo de computador en programas office.

CUALIDADES PERSONALES

- Actitud de servicio
- Responsabilidad e iniciativa
- Comunicación verbal y escrita
- Negociación y persuasión
- Pensamiento crítico
- Planificación

NOMBRE DEL PUESTO:	Suscriptor de Fianzas
NIVEL:	6
DEPARTAMENTO:	Fianzas
REPORTA A:	Directora de Fianzas
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Suscripción de pólizas de fianzas de acuerdo a plan comercial de ventas y de acuerdo a las políticas de suscripción definidas según los niveles de aprobación establecidos

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Incrementar la producción de su unidad mediante la obtención de nuevos clientes, recuperación de antiguos y mantenimiento de los actuales
2. Registro y monitoreo de toda la producción que se genere en el área (suscripción diaria)
3. Administración de su portafolio de clientes para minimizar ejecución de garantías mediante el seguimiento y administración de cúmulos
4. Gestión de cobranzas de cartera de clientes
5. Búsqueda continua de referidos
6. Análisis técnico y financiero de los riesgos y operaciones de fianzas, de acuerdo a los niveles de aprobación establecidos por cargo
7. Verificación de datos de todos los clientes calificados asignados a su manejo
8. Proceso de aprobación de contrato y emisión de pólizas
9. Instruir y supervisar la constitución de contra garantías reales de los clientes asignados a su manejo
10. Instruir y supervisar el pedido de avalúos al perito externo de bienes inmuebles que serán ingresados como contra garantías reales, seguimiento de entrega del informe y del pago del cliente.

11. Revisión y firma diaria de pólizas nuevas, anexos (renovaciones, liberaciones, endosos de incremento o rebajas, etc.) hasta su límite de aprobación
12. Generación de reporte del sistema de producción quincenal
13. Mantener constante contacto mediante visitas a corredores y clientes directos cuyo cúmulo supere los USD 300.000
14. Llevar un control y seguimiento continuo de los contratos cuyas pólizas de anticipo se renueven por tres ocasiones con el mismo valor asegurado.
15. Cobro en un período máximo de 72 horas de los valores que se generen como diferencias a favor de Equinoccial en las constituciones de garantías reales
16. Gestionar el pago de las pólizas de clientes de su unidad manteniendo el estándar de un mínimo del 60% de la producción emitida en el mes.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título universitario de Ingeniero Comercial, Economista o Ingeniero en Finanzas
- Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.
- Experiencia en calificación de clientes.
- Destrezas en recopilación de información y pensamiento crítico.
- Buen manejo del paquete office.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Leal, cortés, discreto, confiable.
- Excelente servicio al cliente
- Don de gente
- Capacidad de relacionarse con los demás.

NOMBRE DEL PUESTO:	Subcontador
NIVEL:	6
DEPARTAMENTO:	Contabilidad
REPORTA A:	Contador General
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Llevar un control permanente de las operaciones contables y presupuestarias de la compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Revisar el cuadro de cajas de la matriz y sucursales
2. Contabilización de inversiones realizadas por Tesorería
3. Revisar, contabilizar los movimientos bancarios notas de crédito y débito, transferencias y otros de la matriz y sucursales
4. Contabilizar ajustes de cuenta bancaria de Recursos Humanos y revisión de su conciliación bancaria
5. Revisar y cuadrar libro de retenciones y análisis para elaborar planillas de impuestos IVA, retenciones IVA y retención en la fuente.
6. Revisar y cuadrar cuentas de ínter compañías
7. Elaborar detalle global de cajas pendientes de depósito de la matriz y sucursales al cierre de mes
8. Registro de inversiones efectuadas por la Cía. reflejando la utilidad o pérdida real en la compra venta de valores
9. Reflejar los saldos correctos de gastos y todos los movimientos realizados por esta cuenta
10. Contabilización de impuestos cancelados
11. Revisión rol, elaboración cuadros neto de cuentas, archivo general.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudios universitarios de 3 o más años en carreras de Contabilidad y Auditoría o similar.
- Poseer experiencia mínima de 2 años en labores de auditoría y contabilidad.
- Manejo de sistemas contables y Excel.
- Conocimiento de las NIFS.
- Excelente comunicación escrita.
- Adhesión a normas y políticas.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico, paciente y prolijo.
- Persistente y responsable.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Leal y discreto.

NIVEL 7

- Asistente de Contraloría
- Asistente Legal
- Asistente de Contabilidad 1
- Asistente de Contabilidad 2
- Asistente de Vehículos
- Asistente de Ramos Generales
- Asistente de Servicio al Cliente
- Asistente de Canales de Venta
- Asistente de Fuerza de Venta
- Asistente de Fianzas
- Asistente de Cobranzas y Tesorería
- Asistente de Caja – Ingresos
- Asistente de Caja - Egresos
- Asistente de Soporte Usuarios
- Asistente de Aplicaciones
- Asistente de Recursos Humanos
- Asistente de Administración
- Asistente Comercial
- Asistente de Nómina

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Contraloría
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Contraloría
REPORTA A:	Contralor
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Asegurar y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Bancos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Establecer procedimientos de control interno para toda la Compañía mediante la revisión mensual de información relevante
2. Dar soporte en las auditorías especiales a departamentos
3. Entregar los informes de Control Interno efectuados a las áreas o departamentos.
4. Realizar el seguimiento mensual del cumplimiento de las recomendaciones de los Informes de Control Interno emitidos a las diferentes áreas.
5. Realizar en forma conjunta con el Contralor la planificación anual de Auditoría a las áreas identificadas de acuerdo a un análisis previo de la situación de las mismas.
6. Ser soporte en auditorías específicas.
7. De acuerdo a las comunicaciones recibidas de los auditores de clientes externos enviar confirmaciones de saldos y otra información solicitada por los mismos.
8. Ser soporte en el cuadro de información para entregar cuando existan auditorías externas.
9. Revisar que la información entregada por los departamentos sea la correcta, tenga los requisitos de los Organismos de Control o Auditores Externos y que esté cuadrada con Contabilidad.
10. Revisar que la información enviada para confirmar por los clientes sea la misma información que emite el sistema.

11. Revisar que las recomendaciones y las respuestas dadas por las áreas al informe de Control Interno se cumplan en las fechas planteadas y verificar que la debilidad encontrada haya sido superada.
12. Entregar en forma oportuna luego de concluida la revisión el informe.
13. Cumplir con el procedimiento señalado, revisar Normas, Políticas, Leyes y Reglamentos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer estudios superiores en contabilidad, auditoria o afines.
- Experiencia mínima de un año en cargos similares.
- Excelente manejo de Excel.
- Conocimientos intermedios de seguros.
- Destrezas en recopilación de información y pensamiento crítico.

CUALIDADES PERSONALES

- Fluidez de comunicación verbal y escrita
- Cordial, atenta y ordenada
- Ágil y responsable
- Persistencia
- Evaluación de Soluciones
- Organización de información

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente Legal
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Legal
REPORTA A:	Jefe de Unidad Legal
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Brindar asesoramiento legal a la compañía y brindar apoyo al Jefe de Unidad Legal.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Asesorar legalmente a todos quienes conforman Seguros Equinoccial.
2. Redactar las actas de las sesiones de los organismos en los que participare.
3. Certificar y legalizar documentos.
4. Legislar y comunicar oportunamente las resoluciones dadas en las sesiones.
5. Organizar y llevar los libros de actas.
6. Comunicar, dentro de los plazos señalados, las políticas y procedimientos modificados o nuevos.
7. Brindar apoyo en la contestación de requerimientos, reclamos administrativos, etc.
8. Realizar los trámites necesarios en juzgados, insectorías y notarias.
9. Reporte mensual de contragarantías reales y quirografarias de Fianzas para Contabilidad.
10. Gestión de cobro por deudas de diversa índole de clientes.
11. Elaborar informes de los casos pendientes y activos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado de Derecho, Abogacía o Leyes.
- Experiencia mínima de 2 años en labores afines al puesto.
- Conocimientos de derecho en general y ley general de seguros.
- Excelente manejo del paquete office.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, leal, discreto.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Actitud de servicio
- Excelente comunicación verbal y escrita.
- Capacidad de trabajar bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Contabilidad 1
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Contabilidad
REPORTA A:	Contador General
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Llevar un control permanente de las operaciones contables y presupuestarias de la empresa.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Manejar el proceso contable de otros ingresos.
2. Manejar el proceso contable de las cuentas de reaseguros y coaseguros.
3. Establecer que los valores reflejados en el balance sean los reales.
4. Revisión y contabilización de Depreciación de Activos Fijos
5. Control y revisión de las facturas pre impresas
6. Ingreso de comisiones de la fuerza de ventas
7. Elaborar conciliaciones bancarias de Quito
8. Revisión Producción Emitida
9. Dar un soporte operativo en el área de contabilidad
10. Manejar el proceso de las cuentas puentes
11. Revisión y elaboración de formulario 315 Reservas de Riesgos en curso
12. Cuadrar cuentas, clientes, fondo de empleados particulares, agentes y cheques protestados.
13. Elaboración de reporte mensual y cuadro de facturas emitidas
14. Revisión mensual de reportes de producción emitida generada por sistemas para su contabilización
15. Revisión de cheques emitidos por Indemnizaciones y Tesorería según montos autorizados
16. Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u otras áreas.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer estudios superiores en contabilidad.
- Excelente manejo de Excel.
- Conocimientos de reaseguros y coaseguros.
- Destrezas en recopilación de información y pensamiento crítico.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Leal, cortés, discreto.
- Personalidad firme, honrada, puntual, confiable.
- Capacidad de organización.
- Habilidad numérica
- Responsable

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Contabilidad 2
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Contabilidad
REPORTA A:	Contador General
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Llevar un control permanente de las operaciones contables y presupuestarias de la empresa.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Elaborar un informe mensual de todos los egresos generados por la compañía.
2. Revisión de Cuentas Gastos Anticipados, Particulares, No relacionado, cuentas por pagar, programas de computación y otras cuentas diferidas y en suspenso
3. Revisión de autorizaciones técnicas de reclamos a nivel nacional
4. Elaboración y envío de anexos transaccionales al SRI
5. Elaboración de amortizaciones mensuales de gastos
6. Elaboración del reporte de retenciones y peritos para la SIB
7. Entregar el reporte de gastos a la jefatura de Administración en forma veraz y oportuna.
8. Envío de comunicación indicando cuentas por cobrar pendientes en el mes y seguimiento para que se cierre durante el mes
9. Validar la información emitida en el sistema del SRI para verificar errores de esquema o digitación
10. Generación de reporte de retenciones en la fuente para cuadrar con el detalle del anexo transaccional.
11. Revisión de cheques de asegurados emitidos por indemnizaciones.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer estudios superiores en contabilidad.
- Excelente manejo de Excel.

- Conocimientos de reaseguros y coaseguros.
- Destrezas en recopilación de información y pensamiento crítico.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Leal, cortés, discreto.
- Personalidad firme, honrada, puntual, confiable.
- Capacidad de organización.
- Habilidad numérica
- Responsable

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Vehículos
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Ejecutivo de Indemnizaciones Vehículos
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar soporte al Ejecutivo y Jefe del área.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Atención a clientes
2. Administrar la bodega interna y externa del archivo de reclamos.
3. Procesar, analizar, revisar y aprobar la liquidación del reclamo presentada de acuerdo a la tabla de límites correspondiente.
4. Realizar el cuadro mensual de pagos con proveedores
5. Revisar los ajustes de proformas
6. Emitir órdenes de reparación y salida
7. Mantener un registro mensual de los recuperos y/o salvamentos del área.
8. Despachar a la bodega externa cada tres meses los reclamos que están en la bodega interna de acuerdo a capacidad
9. Notificar a Reaseguros del siniestro de una cuenta facultada
10. Verificar el alcance de la cobertura del reclamo y esté cubierto por la póliza.
11. Verificar la veracidad de la ocurrencia del siniestro.
12. Direccionamiento a talleres de acuerdo a políticas
13. Realizar la liquidación del reclamo en el sistema
14. Revisar la facturación de proveedores de repuestos y talleres, acorde a lo ajustado por auditores de siniestros
15. Entrega de liquidaciones de proveedores a tesorería dentro del horario establecido
16. Elaborar un listado con su status: en trámite, recuperados, vendidos, etc.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado o graduado de Ingeniería Automotriz
- Experiencia en seguros no indispensable
- Experiencia mínimo de un año en talleres o concesionarios de vehículos
- Capacidad de trabajar bajo presión.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de identificar problemas
- Análisis y toma de decisiones
- Persuasión
- Manejo del tiempo
- Comunicación verbal
- Negociación
- Desarrollo de relaciones interpersonales
- Compromiso con resultados

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Ramos Generales
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Operaciones
REPORTA A:	Ejecutivo de Indemnizaciones Ramos Generales
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar soporte al Ejecutivo y Jefe del área.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Atención a clientes
2. Administrar la bodega interna y externa del archivo de reclamos.
3. Procesar, analizar, revisar y aprobar la liquidación del reclamo presentada de acuerdo a la tabla de límites correspondiente.
4. Realizar el cuadro mensual de pagos con proveedores
5. Revisar los ajustes de proformas
6. Dar soporte al Jefe del área en lo requerido por ellos o durante su ausencia.
7. Mantener un registro mensual de los recuperos y/o salvamentos del área.
8. Despachar a la bodega externa cada tres meses los reclamos que están en la bodega interna de acuerdo a capacidad
9. Notificar a Reaseguros del siniestro de una cuenta facultada
10. Verificar el alcance de la cobertura del reclamo.
11. Verificar la veracidad de la ocurrencia del siniestro.
12. Realizar la liquidación del reclamo en el sistema
13. Revisar la facturación de proveedores acorde a lo ajustado por los auditores.
14. Entregar liquidaciones de proveedores a tesorería dentro del horario establecido
15. Revisión técnica de documentos y listados de facturación.
16. Actualización y revisión de pólizas vigentes.
17. Elaboración de cuadros comparativos, cotizaciones y correspondencia.
18. Elaborar un listado con su status: en trámite, recuperados, vendidos, etc.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Conocimiento en seguros especialmente del ramo de generales, así como tener un buen manejo de office, Excel, power point.
- Tener buenas relaciones tanto con el cliente interno como con el externo.
- Idealmente con formación técnica en seguros
- Capacidad de trabajar bajo presión.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de negociación e identificar problemas
- Análisis y toma de decisiones
- Persuasión
- Manejo del tiempo
- Comunicación verbal
- Ser comprometido y responsable.
- Compromiso con resultados

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Servicio al Cliente
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Mercadeo
REPORTA A:	Coordinador de Atención al Cliente
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar soporte operativo a los Ejecutivos de Cuentas en la apertura de reclamos y requerimiento de documentos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Constituir la reserva con el valor aproximado del reclamo, indicado por el Ejecutivo de Cuenta.
2. Realizar el proceso operativo de la liquidación del reclamo y emisión de la autorización técnica, de acuerdo a lo aprobado por el Ejecutivo de Cuenta.
3. Revisar estado de cuenta de clientes para el trámite de reclamos
4. Realizar las inspecciones de análisis de riesgo de vehículos de la sucursal antes de la suscripción
5. Elaborar el listado de todos los reclamos generados para el control de la cuenta de GMAC
6. Mantener en forma adecuada el archivo de documentos
7. Apertura del expediente, emitir carta de requerimiento de documentos para completar la información del reclamo.
8. Enviar la carta al corredor o cliente oportunamente, una vez revisado y firmado por el Ejecutivo de Cuenta.
9. Generar la orden de pago de los cheques.
10. Elaborar informe, observaciones y recomendaciones.
11. Archivo de reclamos, inspecciones de siniestros, liquidaciones y ajustes.
12. Atender en forma eficiente y oportuna los requerimientos de nuestros clientes externos. Cumplir con los compromisos adquiridos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado o estudiante de Administrador de Empresas o carreras afines.
- Conocimientos intermedios de seguros.
- Excelente manejo de computación e internet.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse con los diversos niveles de RR. HH.
- Responsable y equilibrada.
- Discreta, creativa y dinámica.
- Excelente comunicación verbal y escrita
- Activo aprendizaje
- Identificación de problemas
- Administración de equipos de trabajo
- Persistencia
- Percepción Social

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Canales de Ventas
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Coordinador de Canales de Ventas
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Brindar apoyo en lo que requiera el Coordinador de Canales de Ventas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Ingresar a la base de datos los nuevos clientes de la compañía.
2. Actualizar constantemente la base de datos
3. Mantener adecuados canales de comunicación con su departamento y las demás áreas.
4. Buscar permanentemente la satisfacción del cliente interno y externo
5. Organizar reuniones del área
6. Informar oportunamente las modificaciones o nuevas políticas de ventas
7. Buscar constantemente zonas potencialmente comerciales
8. Identificar oportunidades de depuración de datos e la base y gestionar la actualización
9. Manejo de estándares de servicio, mediante seguimiento y reportes de gestión de los operadores de call center
10. Proponer campañas nuevas y manejo de campañas actuales al área de ventas
11. Identificar nuevos nichos de mercado
12. Coordinar junto con Recursos Humanos talleres de motivación y capacitación para un excelente trato al cliente.
13. Optimización de los procesos del servicio de asistencia institucional
14. Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u otras áreas.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante de últimos años de administración de empresas o carreras afines.
- Amplio conocimiento del paquete office e Internet.
- Conocimiento medio de seguros.

CUALIDADES PERSONALES

- Capacidad de relacionarse con los demás.
- Don de gente
- Capacidad numérica
- Creativo e innovador
- Aprendizaje activo

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Fuerza de Ventas
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Coordinadora de Fuerza de Ventas
SUPERVISA A:	Agentes Vendedores

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar soporte necesario a la Dirección del área en el manejo e implementación del plan de mercadeo de la Compañía

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Realizar y coordinar eventos internos, externos, ferias, etc.
2. Coordinar y supervisar auspicios a eventos
3. Coordinación de logística para eventos
4. Relación con proveedores de material requerido para el evento
5. Administrar el presupuesto por evento en coordinación con Dirección del área
6. Auspicio económico y póliza de accidentes personales para participantes
7. Colaborar en las campañas para impulsar productos
8. Creación de estrategias para la fidelización y generación de clientes rentables
9. Controlar envío de obsequios a corredores y clientes en sus cumpleaños
10. Manejo de campaña de referidos: ingreso de información, seguimiento de aplicación de 1era cuota y envío de obsequio
11. Llevar un control de la cuenta de gastos de mercadeo
12. Monitorear semanalmente a detalle los gastos
13. Llevar un registro de inventario y distribución de folletería interna y externa
14. Monitorear el inventario y enviar folletos para mantener actualizada la información de la empresa.
15. Control de sus propios gastos administrativos.
16. Optimizar los recursos asignados a la persona.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado de Administración de Empresas, Marketing, o carreras a fines
- Experiencia mínima en un año en ventas
- Buen manejo de paquete office

CUALIDADES PERSONALES

- Excelente relación interpersonal
- Manejo de objeciones
- Orientación en resultados
- Organización de tiempo
- Servicio al cliente
- Creativa

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Fianzas
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Fianzas
REPORTA A:	Directora de Fianzas
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar soporte operativo a la Directora de Fianzas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Analizar documentos para calificación de clientes.
2. Gestionar cartera de clientes con deuda alta
3. Gestionar renovaciones
4. Administrar portafolio de clientes grandes para minimizar la ejecución de garantías
5. Coordinar el proceso de constitución de contra garantías del portafolio de clientes.
6. Manejar el proceso de revisión y entrega de convenios de obligación al área legal para su legalización.
7. Revisión de documentos de clientes para asignarles cupos según su experiencia y su patrimonio
8. Coordinar la emisión de pólizas y/o renovaciones para que llegue al cliente oportunamente y sin errores
9. Solicitud de documentos, y seguimiento en la legalización de las contra garantías dentro de los estándares de tiempo definidos. Coordinar avalúos o reavaluos de contra garantías reales con el perito evaluador.
10. Realizar el seguimiento hasta su devolución legalizada.
11. Creación de códigos de cliente y contratantes Controlar y hacer seguimiento de los requerimientos de Sistemas.
12. Entrega de formularios para actualización y calificación de clientes.
13. Seguimiento al proceso de contra garantías reales

14. Reemplazar al jefe de fianzas cuando esté ausente en todo lo relacionado con atención a clientes y órdenes de pólizas nuevas.
15. Revisión y firma diaria de pólizas nuevas, anexos (renovaciones, liberaciones, endosos de incremento o rebajas, etc.) hasta su límite de aprobación.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante de últimos años en Administración, Economía, Finanzas, o carreras afines.
- Excelente manejo de Excel, Word e Internet.
- Experiencia mínimo de 1 año en emisión de seguros.
- Destrezas en recopilación de información y pensamiento crítico.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Cortés y excelente trato al cliente.
- Responsable.
- Capacidad de trabajar bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Cobranzas y Tesorería
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Cobranzas y Tesorería
REPORTA A:	Directora de Cobranzas y Tesorería
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Cumplir con labores de Tesorería y dar apoyo en gestiones de cobranzas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Emisión de reportes ejecutivos de la cuenta primas en depósito
2. Custodia y contabilización de cheques posfechados y devueltos
3. Pagar comisiones a brokers, ffvv y sponsors conforme a la política
4. Gestionar la devolución de valores a clientes en forma efectiva o nominal
5. Administración de archivo del área
6. Aplicación de valores y retenciones de acuerdo a detalle
7. Presentar reporte quincenal de primas en depósito
8. Desglose de información para distribuir a ejecutivos encargados
9. Revisión de depósitos no identificados que no excedan los 15 días
10. Recepción de cheques entregados por ejecutivo o cliente
11. Recepción del cheque devuelto e ingreso en el sistema
12. Generación de reporte del sistema de comisiones a pagar y envío a brokers
13. Recepción de facturas por comisiones una vez a la semana, revisión de facturas cuadradas y enmarcadas en los requisitos contables
14. Ingreso de facturas al sistema para cuadro con reporte de aplicaciones
15. Generación de autorización técnica y generación de orden de crédito automático
16. Entrega de orden de crédito automático una vez a la semana a contabilidad
17. En el caso de existir anticipos se descuenta de comisiones mensualmente
18. Emisión de solicitud de cheque a nombre del cliente, una vez autorizado por la dirección del área se entrega a caja egresos
19. Contabilización del valor devuelto

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título de Bachiller en la especialidad de Comercio y Administración.
- Excelente manejo del paquete office
- Acreditar experiencia en labores afines al puesto.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, leal, discreto.
- Capacidad de organización.

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Caja - Ingresos
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Cobranzas y Tesorería
REPORTA A:	Coordinador de Tesorería
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Maneja el dinero que ingresa a Caja por los pagos realizados de Clientes, Cobradores, Corredores, etc.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Ingreso de pagos en efectivo, cheque, transferencias o tarjetas de crédito; realizados en caja de la oficina matriz, sucursales y agencias
2. Elaboración de asientos contables generados por pagos en tarjeta de crédito
3. Envío de depósitos en base a requerimiento de cuentas
4. Control de la cuenta otros ingresos
5. Apoyo en la entrega de retenciones a proveedores
6. Registro contable en el sistema
7. Generar los recibos de caja y entregar al pagador de modo inmediato.
8. Cierre diario de caja mediante reporte del sistema vs. valores existentes
9. Revisión del diario de caja para contabilizar vs. el cargo en la cuenta de la empresa
10. Realizar cuadro de cuentas bancarias
11. Verificación de valores recaudados diariamente
12. Asignación de fondos a los distintos bancos para soporte a tesorería en inversiones
13. Ingreso de pagos de obligaciones, fianzas, dinero no reportado en cuentas bancarias con el detalle correspondiente
14. Envío semanal a contabilidad del detalle de ingresos a esta cuenta

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante de 5to semestre en adelante de carrera profesional Contable, Administración, Finanzas ó Economía.
- Conocimientos básicos de seguros.
- Experiencia mínima de 6 meses desempeñándose como auxiliar de cartera o de contabilidad.
- Conocimientos en Excel y apropiado de las herramientas Office.

CUALIDADES PERSONALES

- Personalidad firme, honrada, puntual, confiable y metuculoso.
- Capacidad de organización.
- Habilidad numérica
- Activo aprendizaje
- Organización de información
- Responsable

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Caja - Egresos
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Cobranzas y Tesorería
REPORTA A:	Coordinador de Tesorería
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Agilitar los pagos generados por concepto de comisiones a corredores, pagos a clientes internos y externos, proveedores de administración, proveedores de Indemnizaciones, ajustadores y custodios.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Generación de créditos automático para pago a proveedores, retenciones para proveedores, cheques para pago a proveedores, órdenes de pago en general.
2. Verificar que los documentos cumplan con las políticas y procedimientos contables.
3. Envío de órdenes de pago a contabilidad para revisión de impuestos
4. Solicitud y confirmación de fondos a tesorería para pagos semanales de proveedores designados
5. Envío de órdenes de pago a Contraloría y Gerencia Financiera para aprobaciones en el sistema
6. Con las aprobaciones, se procesa la transferencia
7. Cargo al sistema de bancos de órdenes de pago aprobadas
8. Una vez el banco ha procesado las transferencias se notifica vía correo electrónico a los proveedores beneficiarios
9. Con la orden de pago aprobada, se contabiliza en el sistema
10. Una vez por semana se emiten los respectivos comprobantes de retención
11. Una vez a la semana se entregan dichos comprobantes a los proveedores
12. Contabilizar las órdenes de pago de acuerdo a los procedimientos contables.
13. Entrega diaria de cheques a proveedores y asegurados.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante de 5to semestre en adelante de carrera profesional Contable, Administración, Finanzas ó Economía.
- Conocimientos básicos de seguros.
- Experiencia mínimo 6 meses como auxiliar de cartera o de contabilidad.
- Conocimientos en Excel y apropiado de las herramientas Office.

CUALIDADES PERSONALES

- Personalidad firme, honrada, puntual, confiable y metuculoso.
- Capacidad de organización.
- Habilidad numérica
- Activo aprendizaje
- Manejo de recursos materiales y financieros
- Organización de información
- Responsable

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Soporte Usuarios
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Información y Tecnología
REPORTA A:	Líder de Soporte Usuarios
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar soporte operativo y técnico al Líder de Soporte Usuarios.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Desarrollar actividades necesarias para buscar soluciones a los problemas reportados por el usuario
2. Establecer la estadística de problemas y una base de conocimiento para la resolución de los mismos
3. Soporte al área de infraestructura
4. Soporte al área de aplicativos
5. Recepción de la notificación de problemas, errores, instalación, modificación, mejora de los servicios de tecnología
6. Documentar los procesos de soporte al usuario
7. Instalación del programa en PC
8. Efectuar el mantenimiento de la Central.
9. Pruebas de errores, servicio, disponibilidad, impacto en PC
10. Familiarización con la herramienta de prueba
11. Conocer y capacitarse en los programas que utilizan los usuarios
12. Creación de usuarios en red, sistema y correo electrónico
13. Administración de colas de impresión de pólizas y siniestros
14. Impresión de aplicativos como office, Internet
15. Manejo de autorizaciones a usuarios sobre correo e Internet
16. Soporte en procesos de cierre mensual y cierres diarios.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante de 8vo semestre de Ingeniería de Sistemas o carreras afines.
- Excelente manejo informático.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Leal, cortés, discreto, confiable.
- Dinámico
- Excelente atención al cliente, con alta capacidad de servicio
- Análisis y toma de decisiones
- Identificación de problemas
- Pensamiento crítico

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Aplicaciones
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Informática y Tecnología
REPORTA A:	Líder de Aplicaciones
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar soporte operativo y técnico al Líder de Aplicaciones.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Líder o miembro de proyecto asignado
2. Supervisar trabajos de otros programadores
3. Análisis de tiempos de desarrollo de aplicaciones
4. Programar con herramientas a cargo
5. Atención a usuarios
6. Supervisar tiempos, cumplimiento de cronogramas de programadores externos
7. Control y cuadro de información programa en el sistema
8. Análisis y programación de opciones, reportes y control de calidad
9. Supervisión oportuna de solución de requerimientos
10. Capacitación en el desarrollo de aplicaciones
11. Instrucción sobre estructura de base de datos
12. Análisis de impacto para determinar la prioridad de requerimientos
13. Investigación de mejores herramientas para desarrollo de requerimientos
14. Recepción del requerimiento de usuarios bajo metodología y firma del acta
15. Mantenimiento diario del sistema
16. Recepción de la novedad de descuadre de los usuarios.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante de 8vo semestre de Ingeniería de Sistemas o carreras afines.
- Excelente manejo informático.

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Leal, cortés, discreto, confiable.
- Dinámico
- Excelente atención al cliente, con alta capacidad de servicio
- Identificación de problemas
- Organización de procesos
- Pensamiento crítico

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Recursos Humanos
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	RR. HH. y Administración
REPORTA A:	Jefe de Recursos Humanos
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Brindar soporte y ejecutar varios programas de Recursos Humanos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Mantener actualizados la descripción de cargos y perfiles de competencias del personal de la Compañía a nivel nacional.
2. Enviar evaluaciones de período de prueba y primer año.
3. Actualizar permanentemente intranet
4. Incluir a colaboradores en beneficios de la Compañía una vez cumplido el período de prueba.
5. Controlar diariamente hora de entrada y salida de colaboradores.
6. Solicitar documentos requeridos para la concesión de Beca Estudiantil
7. Contactar telefónicamente a candidatos para realizar entrevistas con jefes y gerentes y realizar entrevistas de pre-selección.
8. Distribuir correspondencia, elaborar cartas y/o memos, enviar fax, contestar llamadas, realizar reportes específicos, etc.
9. Coordinar agasajo y entrega de obsequios para colaboradores que cumplen años.
10. Registrar personas que ingresan a la Compañía sin timbrar tarjeta y monitorear asistencia, permisos, etc.
11. Proveer oportunamente de uniformes al personal y realizar un control eficiente del uso del mismo.
12. Respaldo en el procesamiento de nómina de la Compañía dentro de los parámetros establecidos.
13. Entregar Acta de Beca Estudiantil al colaborador para la firma respectiva y realizar seguimiento de promedio de notas semestralmente y aplicar la política de acuerdo al caso.

14. Llevar un control de las carpetas personales de los colaboradores para tenerlas actualizadas.
15. Inscribir en cursos y/o seminarios.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Tener 3 años de universidad en la carrera de Administración de Empresas, Psicología Laboral o carreras afines.
- Experiencia de 6 meses en áreas de capacitación e inducción de personal.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, leal, discreto.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Capacidad de administración y dirección de personal.
- Creativo y dinámico.

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Administración
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	RRHH y Administración
REPORTA A:	Jefe de Administración
SUPERVISA A:	Servicios Generales.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Brindar apoyo administrativo general a la dependencia.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Preparar aspecto logístico y obtener información necesaria del nuevo colaborador.
2. Brindar soporte en la realización de eventos internos y externos.
3. Coordinación del servicio de suministros a nivel nacional por parte del proveedor.
4. Supervisar funciones del personal de mantenimiento.
5. Supervisar el proceso de remodelaciones de la Compañía, incluidas sucursales y agencias.
6. Aprobación de facturas de acuerdo a políticas establecidas por la Gerencia de Recursos Humanos y Administración.
7. Elaboración de cartas, informes, distribución de correspondencia, contestar llamadas, etc.
8. Presentar alternativas, realizar cotizaciones, seleccionar lugares y proveedores, efectuar presupuesto de gastos.
9. Llevar a cabo el proceso de proveeduría y adquisiciones con otros proveedores
10. Revisar que los requerimientos de suministros se entreguen en forma oportuna.
11. Controlar que el gasto de proveeduría por área se mantenga dentro de parámetros adecuados.
12. Monitorear necesidades de agencias.
13. Asegurarse que las instalaciones se encuentren en buen estado y con impecable apariencia.
14. Ejecutar actividades delegadas en proyectos específicos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante universitario en Administración de Empresas o carreras afines.
- Experiencia en labores de secretariado o cargos similares.
- Buenos conocimientos de gramática, buena ortografía.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Leal, cortés, discreto, confiable.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Destreza en el manejo de los equipos de oficina.
- Comunicación verbal
- Comunicación escrita
- Identificación de problemas
- Organización de procesos
- Administración de equipos de trabajo
- Organización de información
- Planificación

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente Comercial
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Gerente de Agencia
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Brindar apoyo a la Gerencia y manejar el área comercial de la sucursal.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Emisión de pólizas individuales (VH y hogar bien seguro)
2. Conciliaciones bancarias
3. Manejo de vouchers y tarjetas de crédito en general
4. Revisión de documentos y pre liquidaciones de reclamos
5. Impresión y revisión de retenciones de vehículos
6. Creación de proveedores
7. Elaboración de vencimientos y gestión de las renovaciones de pólizas
8. Emisión de boletas de tarjetas de crédito
9. Archivo
10. Brindar apoyo a la Gerencia
11. Brindar apoyo en la contabilidad de la sucursal
12. Pre liquidación de siniestros (RC y AP)
13. Manejo de agenda gerencial.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado de la carrera de administración de empresas, economía, contabilidad o carreras afines
- Conocimientos contables básicos
- Buen manejo de paquete office

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Leal, cortés, discreto, confiable.
- Habilidad numérica
- Servicio al cliente
- Don de gente

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Nómina
NIVEL:	7
DEPARTAMENTO:	RRHH y Administración
REPORTA A:	Jefe de Recursos Humanos
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Administrar, coordinar y controlar las distintas actividades propias para la afiliación de los trabajadores, pago oportuno de las pensiones y la actualización de las bases de datos, tendientes al logro de los objetivos y mejoramiento en la prestación de los servicios de la Compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Procesar la nómina de la matriz y sucursales dentro de los parámetros establecidos. Mantener la confidencialidad y confiabilidad de la información
2. Aplicar los beneficios sociales y los de la compañía a nivel nacional de acuerdo a las leyes de trabajo y a la política definida por la empresa.
3. Coordinar el proceso de préstamos de fondos de empleados de la matriz y sucursales, en coordinación con la Gerencia de RR. HH. y Administración y la Administración del Fondo.
4. Coordinar los cargos y descuentos de préstamos quirografarios del IESS.
5. Manejar y controlar los ingresos y egresos del personal con honorarios en forma mensual.
6. Llevar el control de vacaciones en el sistema de nómina de la Matriz y Sucursales.
7. Manejar el proceso de reembolso de subsidios por enfermedad y maternidad de todo el personal a nivel nacional.
8. Manejar el proceso operativo de las pólizas de asistencia médica y vida de los empleados y descuentos de póliza de vehículos
9. Manejo de fondos de reserva.
10. Realizar mensualmente el cuadro con Contabilidad, realizar los ajustes de cargos y descuentos en el mes inmediato posterior.

11. Realizar el control de los beneficios sociales propios de la empresa por persona: anticipo de gastos médicos, guardería, vacunas, reembolso de medicinas y otras. Realizar el descuento de póliza de vida y asistencia médica, créditos hospitalarios, lunch, Fybeca, Supermaxi y otros.
12. Asegurarse que se cumpla el porcentaje máximo de endeudamiento establecido en las políticas.
13. Requerir a todos los funcionarios que gocen de permiso médico mayor a 15 días, realizar el trámite con el IESS o requerir los documentos para el reembolso.
14. Realizar el plan de pagos de cada empleado de póliza de vehículos, cargar y realizar el descuento a través de nómina de las tres pólizas
15. Coordinar con la contadora del fondo el cuadro de las cuentas, realizar los ajustes que sean necesarios.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Egresado de la carrera de Administración de Empresas, Economía, Contabilidad o carreras afines
- Conocimiento en legislación laboral y ley de seguridad social
- Conocimientos contables básicos
- Conocimiento de nominas, sueldos, impuestos
- Buen manejo de paquete office

CUALIDADES PERSONALES

- Analítico y prolijo.
- Paciente, ordenado y minucioso.
- Leal, cortés, discreto, confiable.
- Habilidad numérica
- Activo aprendizaje
- Pensamiento crítico
- Planificación

NIVEL 8

- Agente Vendedor
- Auxiliar de Administración
- Recepcionista
- Telefonista
- Inspector de Riesgos
- Recaudador
- Mensajero
- Servicios Generales
- Seguridad

NOMBRE DEL PUESTO:	Agente Vendedor
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	Comercial
REPORTA A:	Coordinadora de Fuerza de Ventas
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar a conocer los productos y brindar asesoría comercial a clientes individuales en seguro de vehículos, casa habitación y otros productos que se generen.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Búsqueda de clientes mediante abordaje, tele mercadeo, base de datos, referidos, renovaciones, etc.
2. Agendar visitas para conocer al cliente, verificar la necesidad, asesorar sobre opciones y planes de aseguramiento, cotización y explicación del producto
3. Cierre de venta mediante el aseguramiento del bien y recopilación de documentos necesarios para respaldo de la empresa
4. Ingreso y envío de datos en línea del vehículo y asegurado
5. Informe a Coordinación del área para captura de información en el sistema
6. Envío de documentos a emisión para su proceso
7. En 5 días se entrega la póliza al cliente
8. Seguimiento al cumplimiento de presupuesto mensual establecido
9. Atención a clientes en apoyo al equipo de Fuerza de Ventas
10. Renovaciones de su cartera mes a mes
11. Atender eficiente y oportunamente los requerimientos de clientes externos.
12. Dar seguimiento apropiado a la satisfacción y exigencias de los clientes.
13. Cumplir con los compromisos adquiridos.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Nivel Académico: técnico, tecnólogo o profesional en áreas relacionadas con Mercadeo, Administración de seguros, Administración de Empresas, Administración de Negocios, Derecho, Finanzas y/o afines.
- Un año de experiencia en cargos de promoción y ventas de intangibles.
- Conocimientos básicos: Procesos de venta y comercialización de seguros, normas de seguros, amparos y condiciones de los seguros de personas, indicadores de gestión y de herramientas tecnológicas básicas (office).

CUALIDADES PERSONALES

- Comunicación verbal y escrita
- Negociación y planificación
- Identificación de problemas
- Organización de procesos
- Pensamiento crítico
- Persuasión y persistencia
- Búsqueda de información
- Orientación – Asesoría

NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Administración
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos y Administración
REPORTA A:	Jefe de Administración
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar un soporte operativo al jefe administrativo

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Apoyo operativo en el proceso de pago a proveedores
2. Cargo a cuentas personales para descuentos en rol de pagos
3. Coordinación del servicio de telefonía celular
4. Administración de las distintas pólizas de seguro de bienes de la empresa y vehículos de funcionarios
5. Responsable del fondo de caja menor de Movilización
6. Control mensual de cupos asignados a colaboradores por concepto de movilización
7. Coordinar los servicios de cafetería en eventos y cumpleaños
8. Ingreso de cada factura al sistema contable y verificación de creación de proveedor y condiciones generales de emisión de la factura
9. Coordinar que las despensas de las cafeterías se encuentren siempre con todo lo necesario mediante compra mensual de suministros
10. Asegurarse que los clientes externos sean atendidos en el menor tiempo posible, máximo 10 minutos.
11. Supervisar que se retiren los utensilios (tasas, vasos, etc.) de las estaciones de trabajo que fueron atendidas por el responsable después de un tiempo prudencial, máximo 30 minutos.
12. Solicitud de líneas nuevas, equipos, reparaciones, novedades, etc. a los proveedores de telefonía celular para paquetes empresarial y familiar según política vigente

13. Entregar los valores a descontar a la asistente de nómina para el registro y movimientos respectivos.
14. Custodia de los valores asignados a caja chica
15. Coordinar la solicitud de almuerzos diariamente, revisar, cotejar las facturas enviadas por el proveedor y ajustar con cargo a cuentas personales, los valores correspondientes.
16. En las horas que se requiera apoyar a la telefonía contestando antes del tercer timbrado y canalizar correctamente las llamadas.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer título de Bachiller en la especialidad de Secretariado.
- Conocimiento básico de seguros.
- Buenos conocimientos de gramática y buena ortografía.

CUALIDADES PERSONALES

- Buenas relaciones humanas.
- Leal, cortés, discreto, confiable.
- Capacidad de organización y coordinación.
- Destreza en el manejo de los equipos de oficina.

NOMBRE DEL PUESTO:	Recepcionista
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos y Administración
REPORTA A:	Jefe de Administración
SUPERVISA A:	Mensajero

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar apoyo a la telefonista, atención al público interno y externo que requiera de información y manejar la correspondencia.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Atención al cliente interno y externo.
2. Control de reportes y facturación de proveedores de administración designados
3. Cumplir y hacer cumplir los estándares de servicio telefónico de la Compañía.
4. Administrar el fondo de caja chica general y comercial, según políticas definidas
5. Direccionar y atender requerimientos puntuales de los clientes externos; así como de los internos en la entrega de correspondencia, auditorios, equipos, reservación de pasajes aéreos, hoteles, etc.
6. Ingresar valores a la compañía, recibidos por cobro de primas, letras y por cualquier otro concepto.
7. Revisión de reportes vs. documentos físicos internos para comprobar la veracidad en los reportes y valor facturado, para pasar a pago
8. En las horas que se requiera apoyar a la telefonía contestando la central telefónica según las políticas y estándares definidos
9. Dirigir y coordinar oportunamente: fotocopias, arreglo de auditorios, colocación de equipos y ruta de correspondencia interna, tomando en cuenta los estándares de servicio.
10. Registro de reservaciones y asignación de recursos y pedidos para reuniones
11. Coordinación con Servicios Generales y mantenimiento para la limpieza y organización del salón
12. Llevar a diario el registro de la valija, enviar con su respectiva guía a las sucursales y confirmación de lo que se recibe

13. Ante un requerimiento de envío urgente, coordinar el mismo con los proveedores y personal interno
14. Registrar diariamente el ingreso de documentos de renovaciones de fianzas
15. Generar el reporte mensual de uso de tiquetes aéreos en la compañía

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título de Bachiller.
- Nivel básico de idioma inglés.
- Excelente manejo de Internet y computación en general.

CUALIDADES PERSONALES

- Fluidez de comunicación verbal y escrita
- Percepción social
- Cordial, atenta y ordenada
- Ágil y responsable
- Buena organización de la información.

NOMBRE DEL PUESTO:	Telefonista
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos y Administración
REPORTA A:	Jefe de Administración
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Cumplir con los estándares de servicio telefónico de la Compañía.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Verificar el cumplimiento de los estándares telefónicos por el personal de la Compañía.
2. Actualización constante de listado de extensiones
3. Soporte a jefatura del área
4. Manejo del fondo del departamento de Recursos Humanos y Administración
5. Proveeduría de Recursos Humanos y Administración
6. Cumplir las políticas de recursos humanos, administración y otras propias del negocio de la compañía.
7. Contestar el teléfono antes del tercer timbrado con amabilidad y cortesía; canalizar correctamente las llamadas.
8. Llevar un registro de las llamadas mal atendidas y tomar las medidas necesarias para mejorarla. Informar a toda la empresa los resultados mensualmente. Realizar cambio de candados, claves, nombres, etc.
9. Registro diario de los cambios de colaboradores y sus extensiones
10. Reporte de gastos de servicios básicos
11. Archivo de actas de comité quincenal
12. Cobros de cuotas mensuales y multas, registro y control del gasto del fondo
13. Organización de eventos de celebración propios del área
14. Realizar el pedido de suministros de oficina, según la necesidad de los miembros de los departamentos de Recursos Humanos y Administración, de acuerdo a las políticas de proveeduría y controlar el respectivo gasto.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Título de Bachiller.
- Nivel básico de idioma inglés.
- Excelente manejo de Internet y computación en general.

CUALIDADES PERSONALES

- Fluidez de comunicación verbal
- Percepción social
- Cordial, atenta y ordenada
- Ágil y responsable
- Buena organización de la información.

NOMBRE DEL PUESTO:	Inspector de Riesgos
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	Emisión
REPORTA A:	Jefe de Análisis de Riesgos
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Observar y constatar el estado real actual de los bienes que van a ser asegurados o van a renovar su póliza. Además, verificar la existencia de accesorios extra y llegar a determinar el valor comercial de los mismos.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Realizar inspecciones de nuevos riesgos vehículos y ramos generales
2. Realizar inspecciones siniestros
3. Entregar los formularios de inspección debidamente firmados por el cliente y las fotos del bien, máximo en 4 horas después de realizada la inspección.
4. Control de pagos
5. Revisión de facturas de proveedores por transporte e inspecciones
6. Efectuar inspecciones en talleres concesionarios
7. Coordinar inspecciones y trabajar con inspectores externos
8. Cumplir a tiempo con las inspecciones
9. Reporte mensual de las inspecciones realizadas
10. Inspeccionar, ajustar costos y autorizar los trabajos
11. Verificar las facturas por costo, siniestros y honorarios

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Estudiante o técnico en mecánica
- Experiencia mínimo de 1 año
- Conocimiento de tablas mitchell, temparios, sistemas de medición, manejos de bancadas y colisiones en general

- Conocimiento y experiencia en SIPO, GLOBEST, AUDATEX (sistema de peritación y valoración de daños)
- Reparación de elementos de carrocería 1 y 2

CUALIDADES PERSONALES

- Pensamiento analítico
- Capacidad y facilidad de negociación
- Don de gente
- Buen servicio al cliente

NOMBRE DEL PUESTO:	Recaudador
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	Cobranzas y Tesorería
REPORTA A:	Directora de Cobranzas y Tesorería
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Visitar a los clientes para cobranzas, registro del proceso, valor pagado y emisión del recibo y llenado de informe correspondiente.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Visitas diarias programadas según necesidad a clientes que pagan sin débito bancario, excepcionalmente clientes con débito bancario, tarjeta de crédito y clientes de pago de contado
2. Proceso de notificación de deuda pendiente a clientes
3. Generación de listado de cuotas y clientes mensual para revisión por antigüedad de deuda y en el caso de clientes antiguos se agenda próximo vencimiento
4. Contacto telefónico para confirmar visita o pago mediante corredor y llenado de informe correspondiente
5. Ingreso diario a caja de los valores recaudados con el detalle correspondiente diferenciando entre factura o cuota
6. Elaboración mensual de reporte sobre cheques recaudados y visitas realizadas y envío a Dirección del área
7. Envío de 1era carta notificando indicando los días de mora (a la primera semana de vencida la cuota). Este punto puede ser reemplazado por contacto telefónico con cliente o corredor
8. Envío de 2da carta notificando plazo máximo de pago (al mes de vencida la cuota)
9. Agotamiento de instancias negociadoras para lograr pago inmediato
10. Envío 3ra carta notificando anulación de la póliza

11. Control de sus propios gastos administrativos. Optimizar los recursos asignados a la persona.
12. Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u otras áreas.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Bachiller en comercio, contabilidad, físico matemático o afines.
- Poseer vehículo y su respectiva licencia.
- Conocimientos básicos de computación.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, comedido, diligente, cortés.
- Capacidad de organización.
- Excelente trato al cliente.

NOMBRE DEL PUESTO:	Mensajero
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos y Administración
REPORTA A:	Jefe de Administración
SUPERVISA A:	No tiene

NATURALEZA DEL PUESTO

- Brindar apoyo a todas las áreas administrativas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Cumplir los trámites bancarios, el mismo día según hoja de ruta definida
2. Cumplir con los trámites de Gerencia en las distintas entidades
3. Cumplir con los trámites de Recursos Humanos en el Ministerio de Trabajo.
4. Cumplir con diferentes trámites personales requeridos por los funcionarios.
5. Cuidar y mantener en perfecto estado la herramienta de trabajo.
6. Recibir, cuadrar y realizar los depósitos en cheques o efectivo enviado por caja, a las instituciones financieras.
7. Entrega de listado enviado por cobranzas de débitos de tarjeta de crédito y bancarios cada 15 y fin de mes en los distintos bancos
8. Entrega/retiro de todo tipo de correspondencia y documentación con las instituciones financieras.
9. Entrega/retiro diario de documentación en la Superintendencia de Bancos, una vez por semana en el Correo. Entrega/retiro de documentación cuando se requiera en el Banco Central, Municipio, Andinatel, IESS, Ministerios, etc.
10. Entrega/retiro de contratos de trabajos, liquidaciones y listados de pago de beneficios en el Ministerio de Trabajo. Una vez recibidos estos documentos, se devolverá a la persona encargada en Recursos Humanos, hasta el 5 día hábil.
11. Realizar retiros y/o depósitos en cheques enviados a las diferentes instituciones financieras, los días 15, 16 y 30, 31 de cada mes. En efectivo el valor a recibir o retirar será máximo \$200. Los demás trámites los realizará siempre y cuando no afecte al desarrollo de las actividades propias del negocio de la compañía.

12. Llevar periódicamente la moto al taller para el ABC respectivo, así como el buen estado del casco y la maleta y parquear la moto en sitios con guardianía y con el candado provisto para el efecto.
13. Ejecutar el 100% de la hoja de ruta diaria.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Poseer estudios secundarios.
- Poseer moto propia y papeles al día.
- Conocimientos básicos de computación.

CUALIDADES PERSONALES

- Excelentes relaciones humanas.
- Honrado, puntual, confiable, comedido, diligente, cortés.
- Capacidad de organización.
- Excelente trato al cliente.

NOMBRE DEL PUESTO:	Servicios Generales
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	RRHH y Administración
REPORTA A:	Asistente de Administración
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Dar mantenimiento al edificio y proveer los recursos necesarios para un óptimo funcionamiento de las oficinas.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Supervisar el trabajo del proveedor de limpieza.
2. Cumplir el cronograma anual de mantenimiento del edificio y asegurarse del buen estado de las instalaciones
3. Control de uso de las impresoras y su gasto
4. Asistir en la preparación logística de eventos.
5. Control y manejo de las bodegas que se encuentran en el edificio
6. Asistir en las remodelaciones de las oficinas.
7. Asegurar que las instalaciones estén limpias para su uso diario.
8. Revisar semanalmente el buen estado interno y externo del edificio.
9. Prevenir posibles problemas que se pueden presentar en las instalaciones.
10. Solicitud de material de limpieza para distribuir según necesidad a nivel nacional.
11. Administración del stock mensual en bodega
12. Controlar el desperdicio de papel y tóner por impresiones erróneas
13. Preparación del espacio físico, micrófonos, infocus, material en general, etc.
14. Buscar las mejores opciones precio calidad

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Haber aprobado la instrucción primaria.

CUALIDADES PERSONALES

- Honrado, puntual, confiable, comedido, diligente.

NOMBRE DEL PUESTO:	Escolta de Seguridad
NIVEL:	8
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos y Administración
REPORTA A:	Asesor Externo de Seguridad
SUPERVISA A:	No tiene.

NATURALEZA DEL PUESTO

- Vigilancia de las áreas asignadas para su seguridad y salvaguardar la seguridad de todo el personal.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Proteger al personal y los bienes de la compañía.
2. Controlar las puertas de acceso al Edificio según políticas implementadas y el correcto uso de las tarjetas magnéticas
3. Controlar la salida y entrada de vehículos a la Compañía.
4. Realizar la guardiana en la noche.
5. Brindar apoyo a recepción.
6. Controlar el ingreso y salida de público a las instalaciones de Seguros Equinoccial en especial el ingreso a CAJA.
7. Revisar paquetes, maletas, bultos, tanto de clientes como de proveedores y de los funcionarios cuando salen de las instalaciones
8. Controlar que los funcionarios hagan uso de su tarjeta de acceso en el lector a la entrada y salida del edificio.
9. Entregar la tarjeta de acceso al visitante de acuerdo al departamento al cual se dirige y solicitar al visitante que se coloque en un lugar visible
10. Registro en bitácora de ingreso y salida de equipos tecnológicos previa autorización de Jefe de Administración
11. Los fines de semana y feriados y horarios fuera de oficina, deberán controlar el ingreso del personal de la compañía clientes y proveedores previa autorización de la Jefatura de Administración

12. Controlar que los funcionarios que tienen asignado un espacio en el parqueadero, se estacionen en dicho lugar y de manera apropiada de acuerdo a política de asignación y uso de parqueadero
13. Realizar permanentemente un recorrido nocturno por las instalaciones, antes de conectar la alarma.
14. Monitorear las cámaras desde la recepción antes de conectar la alarma
15. Usar correctamente el uniforme y cuidar de su apariencia personal
16. Disponibilidad para cubrir turnos emergentes.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Haber aprobado la instrucción primaria.
- Poseer el debido permiso para portar y manejar armas.
- Haber aprobado los niveles físicos y médicos adecuados.

CUALIDADES PERSONALES

- Honrado, puntual, confiable, comedido, diligente.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Luego de haber culminado esta tesis puedo concluir diciendo:

- La comunicación es vital en cualquier organización por lo que es indispensable contar con un manual de descripción de cargos donde se especifique todas las funciones y responsabilidades dentro de la empresa.
- La falta de información que existe en la empresa sobre métodos y técnicas administrativas sobre descripción y análisis de puestos de trabajo para la mejora en el rendimiento y organización de la empresa ha generado que se presenten problemas como son, la falta de conocimiento de sus funciones en los puestos de trabajo. No hay un lineamiento en cuanto a las funciones y responsabilidades de los empleados y trabajadores, lo cual es una situación crítica ya que hoy en día se exige conocimiento pleno de las actividades a su cargo.
- La información generada servirá para que exista conocimiento a cerca de los diferentes cargos o jerarquía que existen en la empresa “SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.”, y de esta manera se puedan realizar mejoras en el organigrama de la misma, se han definido jefes y subordinados, se ha determinado las respectivas funciones, tareas y responsabilidades que tienen que cumplir los trabajadores del área administrativa y en especial del área técnica ya que ignoran quien es su jefe inmediato debido a que hay veces en que reciben órdenes de dos jefes y no se respeta las jerarquías, lo que influye en el rendimiento y eficiencia del personal.

- Con la ayuda de estos Manuales Administrativos, complementan los organigramas y se llena el vacío existente por la falta de información acerca de la empresa y de los puestos de trabajo y se realizará una correcta gestión al momento del llamamiento, la selección y la contratación del personal y al realizar la adecuada inducción del nuevo empleado, en la incorporación a la empresa, pues se cuenta con una base fundamentada de las funciones y tareas propias del puesto de trabajo.
- De esta forma la información queda plasmada en documentos que faciliten el desempeño del Departamento de Recursos Humanos en beneficio de la organización y del personal de la misma.

4.2 RECOMENDACIONES

De lo anteriormente expuesto surgen las siguientes recomendaciones:

- Asignar una persona de Recursos Humanos para que se responsabilice de las actualizaciones del manual. Realizar la revisión del Manual de Funciones cada año de tal forma de ejecutar su buen manejo con mejoras y modificaciones según como los procesos lo requiera.
- Actualizar los organigramas de áreas y el organigrama general de la Compañía.
- Incorporar el Manual Orgánico Funcional en la Intranet de la Compañía, para que todos los funcionarios puedan acceder a esta información con mayor facilidad y rapidez.
- La descripción de cargos la debe realizar el departamento de Recursos Humanos ya que a los Gerentes, quienes la llevan a cabo actualmente; les ocasiona que se distraigan de sus actividades principales.
- Al contar con una herramienta tan importante como es la desarrollada en el presente trabajo, no se puede dejar que este manual ocupe simplemente un lugar en el archivador, o que esté al alcance de tan solo quien la realiza. Es importante que exista una periodicidad en la elaboración de éste análisis, siendo conveniente una participación del mismo a todos los encargados del área de recursos humanos.

BIBLIOGRAFÍA

ALLES, Martha Alicia; Dirección Estratégica de Recursos Humanos-Gestión por Competencias; Segunda Edición; Ediciones Granica S.A.; Buenos Aires, Argentina; 2006.

CHIAVENATO, Idalberto; Administración de Recursos Humanos; Octava Edición; McGraw-Hill; Santa Fe de Bogotá; 2007.

MONDAY, Wayne R.; Noe, Robert M.; Administración de Recursos Humanos; Novena Edición; Pearson Prentice Hall; México; 2005.

Material Didáctico de Administración de Recursos Humanos (7mo. ciclo); dictada por el Ing. Jaime Vélez.

www.emagister.com/manual

www.google.com/ análisis y descripción de puestos.

www.google.com/guía_elaboración_manuales_organización

www.monografias.com/trabajos25/puestos-de-trabajo/puestos-de-trabajo.shtml

www.monografias.com/trabajos56/conceptos-organizacion/conceptos-organizacion.shtml?monosearch

www.segurosequinoccial.com

www.superban.gov.ec

http://www.wikilearning.com/monografia/analisis_y_descripcion_de_puestos_de_trabajo/analisis_y_descripcion_de_los_puestos_de_trabajo_conceptos_