



Jefe inmediato:	Supervisor de Bancos
Interacción interna:	Administración
Interacción externa:	Clientes
Supervisa a:	Auxiliar
Ubicación en el organigrama	

3. FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES

1.	Registrar y validar las solicitudes enviadas por el cliente en el sistema Opti-Risks
2.	Cobrar los informes en el Opti-Risks y/o plataformas del cliente para la elaboración de las relaciones de costo
3.	Enviar las relaciones de costo al área de atención a clientes para su validación
4.	Enviar el informe al cliente de manera física y/o electrónica, validando que cumpla con los requisitos solicitados
5.	Pre-facturar los servicios realizados para su envío al Área de Contabilidad
6.	Recibir los informes del Área de RPPYC para poder comenzar con la captura en los formatos establecidos con cada cliente
7.	Atender al cliente con la finalidad de brindarle información acerca de sus solicitudes, disipar dudas y/o inquietudes
8.	Dar seguimiento a las solicitudes del cliente para cumplir en tiempo y forma con sus pendientes e informes recibidos
9.	Planear y organizar a su equipo de trabajo con la finalidad de desarrollar a su personal y entregar la información en tiempo y forma
10.	Hacer monitoreos, revisiones y reportes de solicitudes semanales a fin de garantizar la calidad de los formatos entregados por RPPyC
11.	Verificar la entrega correcta de documentos oficiales requeridos por el Cliente
12.	Brindar capacitación y/o retroalimentación a los Auxiliares
13.	Cumplir con las políticas y lineamientos que establece la empresa, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de la Calidad
14.	Apoyar en la definición del contexto de la organización y a la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos
15.	Asistir y brindar los cursos de capacitación que la empresa le asigne y estar en las evaluaciones de desempeño que sean requeridas
16.	Apoyar en todas las actividades inherentes al puesto, así como también aquellas actividades que la empresa en su momento lo requiera

4. PERFIL DE COMPETENCIAS LABORALES

Competencias		Nivel de la competencia			
		Básico	Intermedio	Avanzado	Experto
Soft	Adaptabilidad				
	Autodesarrollo				
	Comunicación Efectiva				
	Liderazgo				
	Negociación				
	Orientación al Cliente				
	Orientación al Resultado				
	Trabajo en Equipo				
Har	Normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2014				



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Tipo de Documento:

Formato

Código:

FOR REH 001

5. PERFIL DE PUESTO

Educación mínima requerida:	Secundaria	Preparatoria	Carrera técnica	Carrera trunca	Carrera profesional
	Indistinto				
Formación	NA				
Experiencia previa requerida:	Sin experiencia	6 meses	6 meses a un año	1 a 3 años	3 a 5 años
Conocimientos/ herramientas:	Atención al cliente, RPPYC, Ley General de Títulos y Operaciones de Créditos, Paquetería Office, Matriz de RPPYC, Opti-Risks, Plataformas de Clientes				
Disponibilidad para viajar:	No				
Jornada:	Tiempo Completo				
Idioma:	NA				