



# DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Tipo de Documento:

Formato

Código:

FOR REH 001

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto:	<b>Encargado</b>
Departamento:	<b>Investigación de Crédito</b>
Área:	<b>Bancos</b>
<b>Objetivo del puesto</b>	
Dar atención y seguimiento a las solicitudes del cliente con la finalidad de satisfacer sus necesidades y dar cumplimiento a sus requisitos de acuerdo con los contratos establecidos.	

## 2. UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

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

### 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, disiparles 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 entregado 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			

**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				