

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

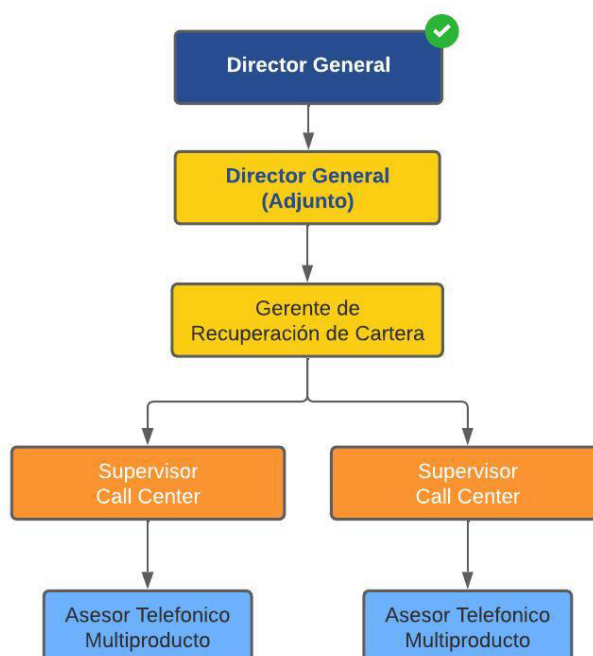
Nombre del puesto:	Gerente
Departamento:	Recuperación de Cartera
Área:	Estrategia
Objetivo del puesto	
Asegurar la rentabilidad del departamento y garantizar la satisfacción del cliente generando diferentes estrategias que apoyen al cumplimiento de las metas de recuperación y venta establecidas.	

2. UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Jefe inmediato:	Director General Adjunto
Interacción interna:	Administración
Interacción externa:	Clientes y titulares
Supervisa a:	Supervisores
Ubicación en el organigrama	



RECUPERACIÓN DE CARTERA



3. FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES

1.	Generar la estrategia para el cumplimiento de metas de cada cliente de acuerdo con la asignación recibida
2.	Difundir y vigilar el cumplimiento de la estrategia con el personal con la finalidad de evaluarla y realizar los ajustes necesarios
3.	Dar seguimiento a las necesidades y/o requerimiento del cliente para cumplir con sus expectativas
4.	Asegurar el cumplimiento de los indicadores de la operación y la rentabilidad del departamento
5.	Garantizar que el personal tenga las herramientas básicas para la ejecución de sus actividades
6.	Apoyar en la definición del contexto de la organización y a la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos del departamento de recuperación de cartera
7.	Generar reportes de productividad para los clientes
8.	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
9.	Apoyar en la definición del contexto de la organización y a la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos
10.	Asistir y brindar los cursos de capacitación que la empresa le asigne y estar en las evaluaciones de desempeño que sean requeridas
11.	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
Formación	Económicas – administrativas y/o afín				
Experiencia previa requerida:	Sin experiencia	6 meses	6 meses a un año	1 a 3 años	3 a 5 años
Conocimientos/ herramientas:	Ventas y/o cobranza, lineamientos de cobranza, entidades regulatorias, buró de crédito, Paquetería Office, manejo de ERP, plataforma omnicanal con modalidad predictiva y/o manual				
Disponibilidad para viajar:	Sí				
Jornada:	Tiempo completo				
Idioma:	NA				