



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Tipo de Documento:

Formato

Código:

FOR REH 001

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|---|---------------------------------|
| Nombre del puesto: | Supervisor |
| Departamento: | Investigación de Crédito |
| Área: | Atención a Clientes |
| Objetivo del puesto | |
| Asegurar la satisfacción del cliente a través del tratamiento y seguimiento de las aclaraciones, así como brindar apoyo al área de RRPyC en la solicitud de gastos. | |

2. UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

| | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente |
| Interacción interna: | Administración y Gestión Domiciliaria |
| Interacción externa: | Clientes y Contactos |
| Supervisa a: | Mensajero/archivista |
| Ubicación en el organigrama | |
| | |

3. FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES

| |
|--|
| 1. Atender aclaraciones y/o sugerencias de los clientes a través de llamadas telefónicas y/o correos electrónicos |
| 2. Dar seguimiento a las aclaraciones con el personal involucrado con la finalidad de darle una respuesta al cliente |
| 3. Contactar a clientes prospectos y dar seguimiento a las solicitudes para cerrar la contratación |
| 4. Asesorar al cliente externo para el envío de solicitudes con la finalidad de comenzar a trabajarlas |
| 5. Buscar y validar contactos y gastos para el RPPyC para cumplir con los tiempos de respuesta del cliente |
| 6. Validar la relación de costos de los clientes para la facturación |
| 7. Solicitar papelería de todo el corporativo para la compra de insumos |
| 8. Asegurar la entrega de la mensajería con los clientes y el control del archivo |
| 9. Llevar un control de entradas y salidas de los documentos solicitados |
| 10. 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 |
| 11. Apoyar en la definición del contexto de la organización y a la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos |
| 12. Asistir y brindar los cursos de capacitación que la empresa le asigne y estar en las evaluaciones de desempeño que sean requeridas |
| 13. 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, Gestoría de RPPyC, Paquetería Office, Opti-Risks, Plataformas de Clientes, Sistemas Remotos | | | | |
| Disponibilidad para viajar: | No | | | | |
| Jornada: | Tiempo Completo | | | | |
| Idioma: | NA | | | | |