



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
Formación	Indistinto				
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				