



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Tipo de Documento:

Formato

Código:

FOR REH 001

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto:	Supervisor
Departamento:	Investigación de Crédito
Área:	Bancos
Objetivo del puesto	
Asegurar la satisfacción del cliente desarrollando estrategias que garanticen el buen funcionamiento del área de bancos con la finalidad de enviarle al cliente su información en tiempo y forma para incrementar nuestro trabajo cada mes.	

2. UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Jefe inmediato:	Gerente
Interacción interna:	Áreas de apoyo y Gestión Domiciliaria
Interacción externa:	Clientes
Supervisa a:	Encargado
Ubicación en el organigrama	



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Tipo de Documento:

Formato

Código:

FOR REH 001

3. FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES

1. Implementar acciones para mejorar el desempeño y desarrollar al personal a través de la capacitación y retroalimentación constante
2. Atender las necesidades específicas y especiales de los clientes
3. Planear y organizar las actividades del área para su buen funcionamiento
4. Asegurar el cumplimiento de los indicadores de la operación en la entrega de la información
5. Supervisar que el trabajo enviado al cliente se envíe en tiempo, forma y con la calidad requerida
6. Eficientar el proceso del área para cumplir con los requisitos del cliente
7. Monitorear las llamadas del área de referencias a fin de cumplir con la calidad requerida
8. Asesorar al cliente respecto al servicio que ofrecemos de nuestro producto
9. Generar estrategias para el funcionamiento eficaz del área
10. Asignar folios de manera estratégica a fin de cumplir con los tiempos establecidos con el cliente
11. Apoyar en la definición del contexto de la organización y a la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos del área de captura
12. 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
13. Asistir y brindar los cursos de capacitación que la empresa le asigne y estar en las evaluaciones de desempeño que sean requeridas
14. 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
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, Conceptos básicos del Registro Público de la Propiedad y el Comercio, Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, Paquetería Office, Opti-Risks, Plataformas de Clientes, Matriz de RPPYC				
Disponibilidad para viajar:	No				
Jornada:	Tiempo Completo				
Idioma:	NA				