

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

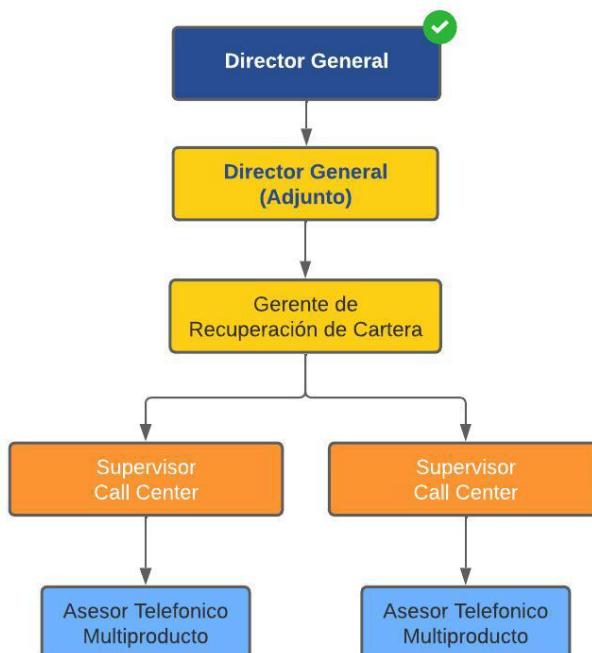
Nombre del puesto:	Supervisor
Departamento:	Recuperación de Cartera
Área:	Call Center
Objetivo del puesto	
Asegurar la ejecución correcta de la estrategia del departamento para el cumplimiento de las metas internas y del cliente a través de la supervisión de los asesores telefónicos.	

2. UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Jefe inmediato:	Gerente de Recuperación de Cartera
Interacción interna:	Administración
Interacción externa:	Clientes y titulares
Supervisa a:	Asesores Telefónicos
Ubicación en el organigrama	



RECUPERACIÓN DE CARTERA



3. FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES

1.	Apoyar en la generación de la estrategia y darle seguimiento para lograr las metas del cliente a través de su evaluación y la mejora continua
2.	Analizar la cartera y asignarla a los asesores telefónicos para su ejecución en la vía manual o predictivo
3.	Supervisar y retroalimentar a los asesores telefónicos para mejorar la recuperación o ventas tomando en cuenta la calidad y los lineamientos del cliente
4.	Generar predictivos que ayuden a la contactación de los clientes para incrementar la recuperación o ventas
5.	Generar convenios de pago para dar seguimiento a los clientes y generar el pago
6.	Dar seguimiento a los pagos a través de recordatorios que ayuden a incrementar la recuperación
7.	Dar seguimiento para la generación de ventas que ayuden a lograr la meta de colocación
8.	Enviar los análisis y reportes que el cliente nos solicita para dar seguimiento de las cuentas asignadas
9.	Gestionar y dar seguimiento a las cuentas especiales de los clientes para la recuperación de los créditos
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.	Asistir y brindar los cursos de capacitación que la empresa le asigne y estar en las evaluaciones de desempeño que sean requeridas
12.	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
	Área social y/o administrativo				
Formación	NA				
Experiencia previa requerida:	Sin experiencia				
Conocimientos/ herramientas:	Cobranza, ventas y/o atención a clientes, Paquetería Office, marcador predictivo, plataforma para envío de SMS, blasters e IVR				
Disponibilidad para viajar:	No				
Jornada:	Tiempo Completo				
Idioma:	NA				