|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
|  | **Título de puesto:**  Jefe de Operaciones Call Center | **Fecha de emisión:** 27 de julio de 2018 |
| **Área:** Call Center | |
| **Puesto al que reporta:**  Dirección de operaciones | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Es responsable de coordinar y asegurar el correcto funcionamiento del área de operaciones del Call Center mediante el establecimiento de estrategias laborales que potencialicen la organización del equipo de trabajo y de los recursos disponibles para alcanzar los resultados proyectados, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos que contribuyan al desarrollo de la Organización. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| * Organiza, dirige y controla diariamente el portafolio asignado por el cliente asegurando el logro de las metas establecidas. * Asigna mensualmente la cartera a las sucursales conforme a resultados anteriores asegurando la gestión de cobranza efectiva para el logro de las metas mensuales. * Establece mensualmente metas de recuperación de los gestores y supervisores conforme a portafolio asignado que aseguren el cumplimiento de la meta establecida por el cliente. * Descarga y envía diariamente archivo de pagos a los administrativos para generar el reporte de productividad de los gestores. * Determinar diariamente el ticket de pago promedio conforme a los pagos emitidos para establecer el nuevo monto de pago promedio requerido a la fecha asegurando el logro de las metas. * Aprueba mensualmente la estrategia de envío de herramientas de cobranza que favorezca la efectividad de contacto y recuperación * Analiza y envía mensualmente aclaraciones de las cuentas con convenio que no fueron asignadas al portafolio del mes que inicia asegurando la reasignación de las mismas. * Informa quincenalmente al cliente las estrategias implementadas en la operación para su análisis con la finalidad de determinar si es necesario la implementación de una nueva estrategia que garantice los resultados esperados. * Genera y envía semanalmente formato de dictaminación al cliente sobre cuantas con montos arriba de 400 mil pesos susceptibles a demanda por no lograr contacto con titulares para la negociación de pago. * Genera y envía los días 25 de cada mes formato de dictaminación al cliente sobre cuentas preferentemente con montos superiores a 50 mil pesos susceptibles a demanda por negativa de pago. * Pronosticar diariamente el monto cierre de mes para implementar estrategias que garanticen el logro de resultados establecidos. * Determina mensualmente el pago a sucursales en base a resultados de recuperación obtenidos y conforme a los honorarios alcanzados y definidos por el cliente. * Planea mensualmente estrategia de envío de carteo físico conforme a portafolio asignado asegurando la recuperación de cuentas especificas por zona y/ montos. * Examina semanalmente la estructura del equipo de trabajo verificando que se cuente con el personal y herramientas necesarias para desempeñar la operación, así como delimitar las funciones a realizar por cada elemento para el correcto funcionamiento del Call Center * Realiza cada que sea necesario la requisición de personal al área correspondiente, y selecciona de las ternas que se le presenten al candidato que a su juicio sea el más apto para ocupar la posición requerida. * Revisa y valida semanalmente las incidencias que reciba del área correspondiente sobre su equipo de trabajo para que sean consideradas en la pre nómina pertinente. * Organiza mensualmente una junta con su equipo de trabajo para dar retroalimentación sobre el desempeño mostrado, los resultados obtenidos, los objetivos establecidos y las metas por alcanzar, así como las estrategias a seguir para mejorar la productividad del Call Center * Garantiza mensualmente el logro de la meta de facturación fijada, así como la consecución de los objetivos establecidos por la Organización. * . Asegura diariamente que la operación cuente con las herramientas de trabajo necesarias para el desempeño óptimo de sus actividades (envío de correos masivos, SMS, blaster, llamadas manuales y predictivas, depuración de portafolios, entre otros). * Concentra y envía semanalmente al cliente las cuentas liquidadas garantizando el cierre y/o apertura de plan de pagos de las mismas. * Analiza y establece diariamente con la supervisora la estrategia a implementar en la operación garantizando el cumplimiento de la meta semanal establecida. * Actualiza e informa semanalmente en pantalla sobre los avances y logro de recuperación por gestor y alcance de meta. * Valida y autoriza semanalmente los permisos y vacaciones proporcionados a los gestores para asegurar el orden en la gestión de los mismos. * Actualiza y reporta diariamente a dirección de operaciones los avances de recuperación obtenidos al día por gestor y sucursal. * Brindar diariamente apoyo y soporte a cualquier duda, inquietud o problemática que pudieran presentar el equipo de trabajo en sus actividades dentro de la operación para solucionar y proporcionar respuesta a la brevedad. * Brindar diariamente retroalimentación al supervisor sobre su desempeño garantizando la efectividad de sus actividades. |

|  |
| --- |
| **3. UBICACIÓN DEL PUESTO ENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **INDISPENSABLE** | **DESEABLE** |
| **a) Sexo:** | Indistinto | - |
| **b) Edad:** | 27 a 40 años | - |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Soltero(a) |
| **d) Escolaridad:** | Licenciatura en Administración o afín | - |
| **e) Experiencia:** | 2 años en puesto similar | - |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Conocimiento y manejo de estrategias de recuperación de cartera vencida y ventas, movimientos tarjetas de crédito, Indicadores de calidad, buró de crédito. | Trámites bancarios |
| **g) Habilidades específicas:** | Pensamiento estratégico, Liderazgo, Toma de decisiones, Análisis a detalle, Organización, Resolución de conflictos, Manejo de grupo, Manejo de paquetería office (Excel intermedio) | Excel nivel intermedio |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Comunicación, Responsabilidad, Innovación, Atención al cliente, Análisis y resolución de problemas, Persuasión, Facilidad de palabra, Dinámico, Orientado a resultados, Negociación. | - |
| **i) Disponibilidades:** | Disponibilidad de horario | - |
| **j) Idiomas:** | NO | - |
| **k) Otros:** | NO | - |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Establecer las estrategias de recuperación/venta en la operación con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Organización. |
| **a) Puestos que supervisa directamente:** Supervisor de Call Center, auxiliar Administrativo |
| **b) Puestos que supervisa indirectamente:** Gestor de Cobranza |
| **c) Integración ó coordinación de áreas funcionales:** Área de sistemas, comercialización y ventas, recursos humanos, gerencia de operaciones. |

|  |  |
| --- | --- |
| **6) RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO CON OTRAS ÁREAS:** | |
| **a) Relaciones internas:** | |
| Sistemas | **Motivo**  Referente a respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y herramientas tecnológicas para su correcto funcionamiento. |
| Recursos Humanos | En lo que respecta a validación de incidencias, requisición y selección de personal para el área, solicitud de bajas, así como revisión y autorización de permisos del equipo de trabajo. |
| Director de Operaciones | Referente a la presentación de reportes de resultados sobre los índices de recuperación, así como la revisión y seguimiento de estrategias a seguir para la mejora de productividad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Relaciones externas:** | |
| Clientes | Revisión de reportes de resultados, aclaración de dudas sobre la forma de trabajo de la operación, así como seguimiento a propuestas para la mejora de productividad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **7) VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL PUESTO:** | |
| **a) Solución de problemas:** | |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **La solución de problemas en el puesto está asociada con situaciones que…** |
|  | 1. No requieren profundo análisis de problemas |
|  | 2. Son repetitivas que soluciona con su experiencia. |
|  | 3. Son similares que soluciona mediante juicio y criterio. |
| **X** | 4. Son diferentes y novedosas que requieren interpretación y evaluación. |
| **X** | 5. Son de investigación y descubrimiento que requieren análisis detallado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Libertad de acción:** | |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **Durante la toma de decisiones el ocupante…** |
|  | a) Toma decisiones que exigen solo la iniciativa normal. |
|  | b) Consulta cualquier decisión con su jefe. |
|  | c) Planea su trabajo y toma decisiones de cierta importancia de acuerdo con instrucciones. |
| **X** | d) Planea su trabajo y puede modificar sus métodos de trabajo. |
| **X** | e) Establece planes y programas de acción de su Departamento, basado en las estrategias y directrices del Área a la que pertenece. |
|  | f) Establece planes y programas de acción de su Área, de acuerdo con las estrategias de la Organización. |

|  |
| --- |
| **8) EQUIPO ASIGNADO AL EMPLEADO:** |
| a) Equipo de Cómputo, Teléfono móvil, Memoria USB |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Lic. Ana Lilia Muñoz Cortés** | **Ing. Carlos Enrique Padilla Fitch** |
| **Dirección de Operaciones** | **Director General** |