|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
|  | **Título de puesto:**  Supervisor Call Center | **Fecha de emisión:** 27 de julio de 2018, actualización 25 de junio 2021 |
| **Área:** Call Center | |
| **Puesto al que reporta:**  Jefe de Operaciones Call Center | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Es responsable de supervisar, coordinar y organizar al equipo de Gestores de cobranza, así como la administración del portafolio de cartera vencida, asignando cuentas de manera estratégica para la gestión de cobranza asegurando la recuperación optima mediante el adecuado cumplimiento de los procedimientos operativos que contribuyan a cumplir los objetivos de la Organización. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| * Verificar diariamente que los equipos de cómputo y aplicaciones funcionen de manera correcta, asegurando el arranque de la operación en tiempo y forma. * Solicitar diariamente soporte al área de Business Intelligence para mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo y/o aplicación necesaria para el desempeño de las funciones de los gestores de cobranza. * Descargar diariamente la cartera del día corriente para enviarla al jefe de operaciones y al personal administrativo con la finalidad de que cuenten con la información actualizada para el desempeño de sus funciones. * Planear y comunicar diariamente las estrategias de cobranza que en función de la cartera actualizada se realizarán garantizando la recuperación de la misma. * Programar diariamente en el sistema las llamadas en predictivo de acuerdo a las estrategias establecidas optimizando tiempos que permitan un mayor alcance de contacto para la gestión de cobranza. * Informar diariamente a los gestores de cobranza sobre los descuentos adicionales que el cliente autorice de último momento retomando a los titulares que sean candidatos para aplicar a la promoción. * Registrar diariamente las promesas de pago generadas por los gestores de cobranza y verificar que se realice el pago a los mismas. * Garantizar diariamente que los auxiliares administrativos realicen el envío masivo de correos, sms y blaster, validando que la información enviada sea conforme a las estrategias del día. * Garantizar diariamente que los gestores de cobranza realizan la gestión conforme a los procedimientos establecidos. * Analizar, enviar y controlar diariamente la solicitud de excepciones de pago solicitadas por los titulares y garantizar que los pagos autorizados se realicen en tiempo y forma. * Otorgar diariamente soporte a los gestores de cobranza en las actividades en que tengan duda y/o requieran de su apoyo para que se desempeñen de la mejor manera. * Medir diariamente el rendimiento de los gestores de cobranza por medio de indicadores. * Proporcionar diariamente retroalimentación a los gestores de cobranza sobre su desempeño observado y monitoreado en sus llamadas. * Asegurar diariamente que se cumpla con el reglamento interior de trabajo, políticas y procedimientos establecidos. * Asegurar diariamente el correcto funcionamiento de los equipos y materiales ocupados por los gestores, así como reportar cualquier falla con el área correspondiente para asegurar su resolución en tiempo y forma con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de la operación. * Garantizar diariamente que las cuentas con apertura de convenio o liquidación cuenten con el bloqueo indicado dentro de la plataforma del cliente. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **INDISPENSABLE** | **DESEABLE** |
| **a) Sexo:** | Indistinto | - |
| **b) Edad:** | 25 a 45 años | - |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Soltero(a) |
| **d) Escolaridad:** | Licenciatura en Administración o afín (trunca) | - |
| **e) Experiencia:** | 6 meses en puesto similar | - |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Conocimiento en estrategias de cobranza y ventas, movimientos tarjetas de crédito. | Trámites bancarios |
| **g) Habilidades específicas:** | Manejo de paquetería office, Manejo intermedio de Excel, Liderazgo, Resolución de Conflictos, Manejo de grupo, Organización. | Excel nivel intermedio |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Comunicación, Responsabilidad, Innovación, Atención al cliente, Resolución de problemas. Facilidad de palabra, Dinámico, Orientado a resultados, negociación. | - |
| **i) Disponibilidades:** | Disponibilidad de horario | - |
| **j) Idiomas:** | NO | - |
| **k) Otros:** | NO | - |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Responsable de asegurar que los gestores cumplan con los objetivos de recuperación/venta mensual establecida, así como de proporcionar asistencia a los mismos de manera eficiente y oportuna con la finalidad de alcanzar los objetivos de la Organización. |
| **a) Puestos que supervisa directamente:** Gestor de Cobranza |
| **b) Puestos que supervisa indirectamente:** Ninguno |
| **c) Integración ó coordinación de áreas funcionales:** NA |

|  |  |
| --- | --- |
| **6) RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO CON OTRAS ÁREAS:** | |
| **a) Relaciones internas:** | |
| Jefe de Operaciones | **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 y ventas de las diferentes campañas según corresponda, 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** |