

	PERFIL DEL CARGO Auxiliar Administrativo de Cobranza	GH-MA-024 Versión: 03 Página 1 de 4
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

VARIABLE DEL CARGO	DESCRIPCION
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de un año en cargos similares en gestión de cobro de cartera telefónicamente o personalizada. Atención al cliente.
EDUCACIÓN ACADEMICA	Técnico o tecnólogo en áreas administrativas.
HABILIDADES ORGANIZACIONALES	Orientación al servicio Orientación a resultados Trabajo en equipo.
HABILIDADES GENERICAS	Comunicación efectiva.
HABILIDADES ESPECIFICAS	Atención al detalle Autocontrol Escucha activa Seguimiento de instrucciones. Manejo de Word y Excel y aplicativo de cartera financiera.

 <p>890.706.698-0</p>	PERFIL DEL CARGO Auxiliar Administrativo de Cobranza	GH-MA-024 Versión: 03 Página 2 de 4
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

MANUAL DE RESPONSABILIDADES DEL CARGO

RESPONSABILIDAD GENERAL:

“Realizar cobro telefónico y seguimiento de los compromisos pactados con los clientes en mora.”

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

1. Atender y orientar los clientes que ingresen a la institución.
2. Elaboración y seguimiento de las cartas a los clientes con mora mayor a 90 días.
3. Realizar llamadas permanentemente a los clientes que presenten mora en el pago.
4. Realizar compromisos de pago con los clientes e ingresarlos al sistema.
5. Hacer seguimiento a los compromisos realizados por los clientes.
6. En ausencia del Coordinador y los asesores de cobranza realizar acuerdo de pagos con los clientes de acuerdo con las directrices dadas por la Dirección Ejecutiva.
7. Archivar la documentación del área.
8. Desplazarse a los diferentes lugares que por el desarrollo de sus funciones lo requiera, informando por medio escrito o verbal a la institución.
9. Hacerle seguimiento al pagaré en cuanto salga de caja fuerte para ser entregado al abogado para iniciar el respectivo cobro jurídico.
10. Solicitar la devolución del memorando recibido por parte de los coordinadores de crédito y cartera, donde consta que se ha recibido el pagaré y sus soportes para ser entregados al abogado. Los pagarés que no se vayan a entregar al abogado por pago, deben ser devueltos al área de cobranza por parte del coordinador de la zona.
11. Realizar cambio de login y actualización de tabla jurídica.

	PERFIL DEL CARGO Auxiliar Administrativo de Cobranza	GH-MA-024 Versión: 03 Página 3 de 4
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

12. Realizar carta remisoría al abogado, entregando el pagaré para iniciar el cobro jurídico.
13. Recibir demandas por parte del abogado.
14. Actualizar tabla jurídica con la documentación allegada por el abogado.
15. Seguimiento de la documentación e informes mensuales y anuales de cada abogado.
16. Mantenerse permanentemente actualizado en cuanto a las características de los productos y servicios que presta la entidad, para poder brindar información real a clientes actuales y potenciales.
17. Mantenerse permanentemente actualizado en cuanto a las normas y procedimientos relacionados con su cargo, para el manejo adecuado de éste.
18. Todas aquellas que sean requeridas dentro de la gestión inherente a su cargo para la optimización del mismo

 <p>890.706.698-0</p>	PERFIL DEL CARGO Auxiliar Administrativo de Cobranza	GH-MA-024 Versión: 03 Página 4 de 4
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

AREAS CON LA QUE SE RELACIONA

CARGOS CON LOS QUE SE RELACIONA	PROPOSITO DE LA INTERACCION
COORDINADOR COBRANZA	Responder ante este como jefe inmediato. Entregar informes, retroalimentar la gestión realizada.
ASESORES DE COBRANZA	Retroalimentación información de clientes en mora.
ASESORES DE CRÉDITO Y CARTERA	Retroalimentar sobre clientes morosos no contactados.
SISTEMAS	Área soporte.

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	04/oct/2010	Aprobación del documento.
02	01/Mar/2011	Se incluyó dentro de las responsabilidades específicas: Elaboración y control de cartas a clientes en mora mayor a 90 días.
03	05/Nov/2013	Se eliminó la edad dentro de los requisitos del cargo. Se eliminó el ítem 6 de las responsabilidades específicas y se incluyeron los ítems del 9 al 15.

Revisado

Aprobado

Representante de la dirección

Dirección Ejecutiva