



Perfil de Gerente de Operaciones

Rubro: Gestión de Activos Financieros, Recuperación de Créditos y Servicios de Call Center

Objetivo del Cargo: El Gerente de Operaciones será responsable de liderar las operaciones del grupo especializado en la gestión de activos financieros de mora alta, recuperación de créditos y la provisión de servicios de call center para instituciones financieras y corporaciones. Su enfoque estará centrado en maximizar la eficiencia operativa, garantizar el cumplimiento normativo y contribuir al reintegro de los deudores individuales en el sistema financiero.

Responsabilidades:

1. Gestión Operativa y de Proyectos:

- Supervisar y coordinar las actividades diarias del equipo de operaciones, asegurando que se cumplan los objetivos de recuperación de créditos y gestión de mora alta.
- Implementar y optimizar procesos para mejorar la eficiencia operativa, asegurando el uso adecuado de las tecnologías disponibles y la alineación con las necesidades de los clientes.
- Gestionar los recursos humanos y tecnológicos necesarios para el funcionamiento efectivo del call center y las actividades de recuperación.
- Desarrollar y gestionar planes de acción y estrategias para la mejora continua de los resultados.

2. Relación con Clientes y Proveedores:

- Establecer relaciones efectivas con las instituciones financieras y corporaciones clientes para entender sus necesidades y ofrecer soluciones personalizadas.

3. Gestión de la Recuperación de Créditos:

- Supervisar el proceso de recuperación de créditos vencidos, implementando técnicas y metodologías efectivas de cobranza.
- Analizar los portafolios de deuda para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias de recuperación.
- Gestionar el proceso de reintegración de los deudores al sistema financiero, trabajando de la mano con el equipo de cumplimiento normativo y financiero.

4. Innovación y Tecnología:

- Asegurar la implementación y correcta utilización de tecnología a su disposición para mejorar la eficiencia de la cobranza y la gestión de los activos financieros.

5. Cumplimiento Normativo y Ética:

- Garantizar el cumplimiento de las normativas locales e internacionales relacionadas con la gestión de deuda, la protección de datos personales y las mejores prácticas en la cobranza.
- Asegurar que todos los procesos y prácticas del equipo se alineen con los estándares éticos y legales del sector financiero y de cobranza.

6. Análisis y Reportes:

- Elaborar informes periódicos para la alta dirección sobre el estado de las operaciones, la recuperación de créditos, la eficiencia de los procesos y el rendimiento general del grupo.
 - Realizar análisis de desempeño y KPIs, generando recomendaciones para mejorar la operativa y los resultados.
-

Requisitos:

1. Formación Académica:

- Título universitario en Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Contaduría, Derecho o áreas afines.
- Estudios de posgrado (deseable) en Gestión de Finanzas, Administración de Empresas, o áreas relacionadas serán un plus.

2. Experiencia Profesional:

- Mínimo 3 a 5 años de experiencia en la gestión de operaciones, preferentemente en sectores relacionados con la recuperación de créditos, gestión de mora, call centers financieros, o consultoría en servicios financieros.
- Experiencia deseable en la supervisión de equipos de trabajo, tanto de cobranza como en áreas operativas.

3. Habilidades y Competencias:

- **Liderazgo:** Capacidad para liderar y motivar equipos, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y orientado a resultados.
- **Orientación al Cliente:** Foco constante en las necesidades de los clientes, ofreciendo soluciones personalizadas y fomentando relaciones de largo plazo.
- **Análisis de Datos:** Habilidad para interpretar y analizar grandes volúmenes de datos financieros, identificando tendencias y generando estrategias basadas en métricas.
- **Resolución de Problemas:** Capacidad para tomar decisiones informadas y resolver problemas complejos de forma eficiente.
- **Comunicación Eficaz:** Habilidad para comunicar ideas de manera clara y efectiva a todos los niveles de la organización y a los clientes.
- **Gestión del Cambio:** Capacidad para adaptarse a los cambios y gestionar la implementación de nuevos procesos o tecnologías dentro de la organización.

4. Conocimientos Específicos:

- Conocimiento sobre la normativa financiera y de recuperación de créditos en el ámbito local e internacional.
- Conocimiento en técnicas de cobranza, negociación con deudores, y procesos de reintegración financiera.

Condiciones de Trabajo:

- **Salario base, promedio:** Q 18,000-Q 25,000.
- **Variable Maximo según resultados:** Q 5,000.00
- **Tipo de contrato:** Indefinido

Este perfil busca un líder estratégico que pueda gestionar de manera eficiente las operaciones de un Call Center, manteniendo una visión clara sobre la mejora continua en la gestión de activos financieros de mora alta. La capacidad de liderar equipos, adaptarse a las necesidades del cliente y cumplir con los estándares legales y éticos es crucial para el éxito del cargo.
