



JUANA ELIZABETH CRUZ ALMANZAR
Gerente de Cobranzas Centralizadas

Funciones Principales:

- Asegurar que las actividades operativas y funcionales de la gerencia se ejecuten bajo las normas y procedimientos establecidos para ofrecer un servicio de calidad.
- Monitorear el avance y la calidad en la ejecución de los procesos comerciales relacionados a su área, así como velar por el cumplimiento de los procesos comerciales relacionados a la Gestión de Morosidad, Procesos de Cajas Comerciales y Canales de Pago.
- Gestionar los procesos de pase a fallido (stand by, totales y bonoluz), inclusión y exclusión de clientes al buró de crédito, control y seguimiento de cobros externos, con la finalidad de impactar las cobranzas y lograr la sostenibilidad de la empresa.
- Dar seguimiento con Gestión Cobranza Sector a la aplicación de las medidas disciplinarias por incumplimientos y operativos realizados de normas y procesos.
- Identificar las mejoras a realizar a los procesos y ofrecer las herramientas y controles para asegurar el correcto cumplimiento de los mismos.
- Proponer soluciones alternas para que las oficinas comerciales logren una gestión eficiente y eficaz.
- Dar seguimiento a los indicadores de gestión de su área.
- Verificar las pruebas de cobros para prevenir problemas futuros en liquidaciones y ajustes bancarios.
- Asegurar la correcta contratación de los canales de pago y gestionar la creación de la cuenta a nombre del propietario de la estafeta.

- Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos, planes operativos y normas establecidas, fomentando un clima laboral favorable, a fin de asegurar los resultados de éxito esperados por la empresa, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.
- Realizar otras funciones que se requieran para el logro de los objetivos, en coordinación con el supervisor inmediato