

MANUAL DE INDUCCION



CONTENIDO

GENERALIDADES

MISION	3
VISION	3
VIALORES	3
POLITICA	4
OBJETIVOS	4
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5

FUNCIONES POR AREA

DIRECTOR DE ZONA	6
BACKOFFICE	6
ABOGADO EXTERNO	7
GESTOR	7

PROGRAMA DE INDUCCIÓN

PLAN DE INDUCCIÓN	8
ETAPA 1: INDUCCION GENERAL	9
ORIENTACIÓN	9
EVALUACIÓN	9
ETAPA 2: INDUCCION ESPECIFICA	10
SOCIALIZACIÓN	10
ENTRENAMIENTO	10
EVALUACIÓN	10

MISION

Dirigir nuestra actividad a la consultoría y prestación de servicios de “Asset Management” o Gerencia de Activos, que define el concepto a través del diagnóstico, diseño, implementación y ejecución de servicios a la medida de las necesidades específicas de los clientes, fundamentado en la valoración, estructuración y recuperación de cartera sub-óptima, brindando a nuestros clientes el mayor valor agregado posible en todos los servicios y consultorías que ofrecemos, lo que nos permite diferenciarnos significativamente de la competencia.

VISION

Para el año 2023, GEYSO S.A. estará posicionado en el mercado nacional como la mejor alternativa en el servicio de “Asset Management” o Gerencia Activos, propendiendo siempre por el mejoramiento permanente al interior de la organización.

VALORES

Ética
Honestidad
Confidencialidad
Responsabilidad social corporativa

POLITICA DE CALIDAD

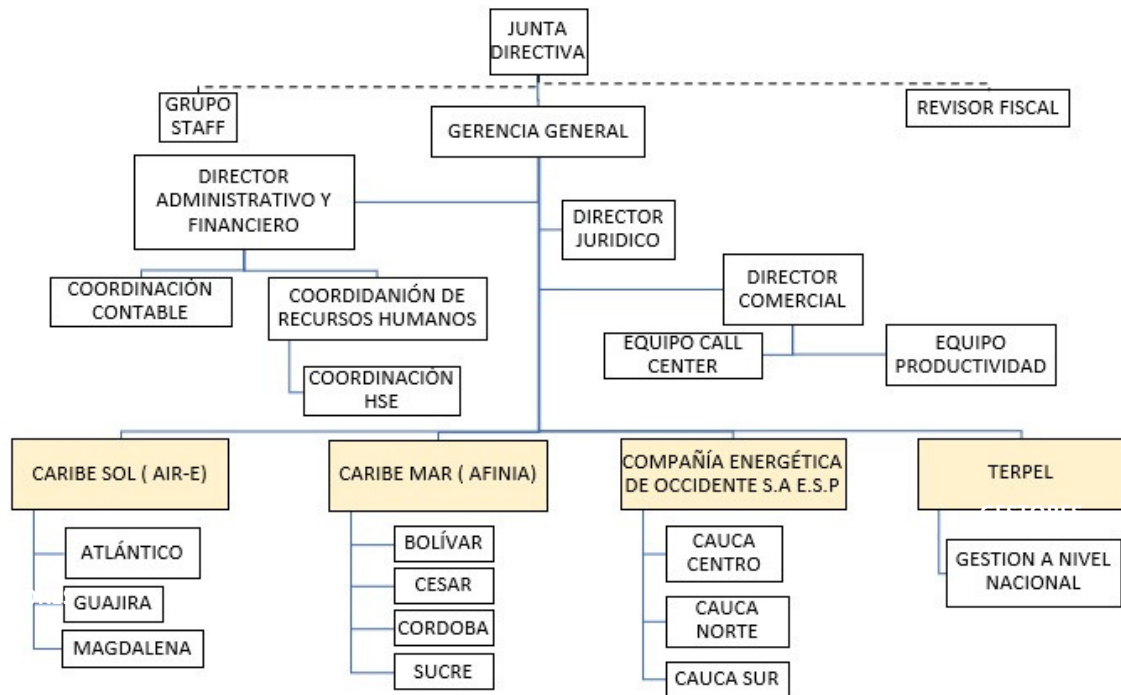
La Alta dirección de SGC establece y se asegura del cumplimiento de la siguiente política:

"GEYSO S.A., empresa dedicada a la prestación de Servicios de Administración de Activos Improductivos; se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas; a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad; a través de labor de talento humano altamente calificado y una plataforma tecnológica adecuada "

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Satisfacer las necesidades a nuestros clientes internos, externos y partes interesadas con un servicio de calidad.
- Adoptar políticas de calidad que permitan el constante mejoramiento.
- Contar con un personal idóneo para la prestación del servicio.
- Garantizar una plataforma tecnológica adecuada.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



FUNCIONES POR CARGO

DIRECTOR DE ZONA

El director de zona esta encargado de:

- Selección y manejo personal interno.
- Selección y manejo de abogado externo.
- Capacitación de personal interno y abogado externo.
- Coordinar abogados externos para realizar cobro prejurídico y jurídico de cartera.
- Gestionar personalmente el cobro de deudas de clientes privados y del sector oficial.
- Presentar informes mensuales de la gestión prejuridica, jurídica, y de la cartera oficial realizada a todos los clientes asignados.
- Atención de clientes.
- Administrar el manejo de caja menor.
- Dirigir la investigación de bienes a clientes que se van a demandar.
- Manejo de base de datos de clientes.
- Desarrollar estrategias de recuperación de cartera.
- Visitar los juzgados semanalmente con el fin de vigilar los procesos ante los juzgados.
- Realizar visitas periódicas a las oficinas de los abogados externos.
- Verificar que los abogados externos presenten las demandas e impulsen los procesos ante los juzgados.
- Elaborar metas mensuales de cumplimiento de recaudo prejurídico, jurídico y presentación de demandas.

BACKOFFICE

El BackOffice es el encargado de manejar la cartera de recaudo, decide los barrios, estratos que visitaran los gestores de cobro, tiene la información total del progreso de sus gestores y recaudo. Entre sus funciones esta:

- Actualizar campañas "datos de los clientes a visitar"
- Atención al cliente vía línea telefónica.
- Cubrir la línea de atención al cliente de usuarios en la oficina.
- Soporte en información a los gestores
- Revisión del "PE", verificar documento donde esta toda la gestión del día realizada por los gestores.
- Diligenciamiento adecuado de los acuerdos de pago realizados por los gestores.

ABOGADO EXTERNO

El abogado externo presta servicios profesionales para cobro prejudicial y judicial de cartera morosa a cargo de la empresa, de los cuales incluyen:

- Adelantar cobro prejudicial de la cartera morosa procurando el recaudo total o parcial.
- Elaborar pagare en caso de convenio de pago a favor de la electrificadora.
- Investigación de bienes por cedula o nit en los casos judiciales pertinentes.
- Presentar informes mensuales de gestiones realizadas según formatos propuestos.
- Ingresar información completa en el software de la gestión realizada a todos los clientes asignados a su cartera.

GESTOR DE COBRO

Los gestores son los encargados de salir a terreno, realizan el contacto con los usuarios, nunca reciben dinero solo asesoran a la persona sobre la deuda pendiente, modos de pago y manifiestan las posibles sanciones por el no pago. Cuentan con un móvil entregado por la empresa con datos suficientes para cumplir su gestión, tiene dos aplicaciones muy importantes:

APK CONELEC_LOCALIZADOR: esta aplicación sirve para verificar en tiempo real la ubicación del gestor, siempre debe estar activa en el horario laboral.

APK GESTION COMERCIAL: sirve para digitar nombre de la persona de contacto en la visita, su intención con la deuda, números de contacto, lectura de contador, marcación en el GPS.

Si el gestor no puede utilizar la aplicación gestión comercial debe transcribir la información en una hoja entregada por la empresa, posteriormente digitar en Excel y enviarla su BackOffice.

PROGRAMA DE INDUCCIÓN

ETAPA	SUB ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	APLICACIÓN
INDUCCION GENERAL	Orientacion	Recepcion	Coordinador de Recursos Humanos	Primer día
		Bienvenida		
		Origen de la empresa		
		Estructura Organizacional		
		Generalidades de la empresa		
	Deberes y derechos del personal			
	Evaluacion	Encuesta de evaluacion		Inmediatamente al finalizar la inducción general
INDUCCION ESPECIFICA	Socializacion	Presentacion equipo de trabajo	Jefe Inmediato	Primera semana
		Presentacion puesto de trabajo		
	Entrenamiento	Plataformas y herramientas a utilizar		
		Entrega de puesto de trabajo		
	Evaluacion	Encuesta de evaluacion		Inmediatamente al finalizar induccion especifica

ETAPA 1: INDUCCIÓN GENERAL

En la inducción general se otorga información relativa a la organización como sistema, ésta es realizada por el coordinador de recursos humanos. En Ella se presenta los siguientes aspectos básicos:

- El organigrama, la visión, la misión y los estatutos de la Organización
- Políticas y compromiso de la Gerencia con la salud y la seguridad en el trabajo.
- Las normas generales sobre saneamiento básico.
- Los aspectos relativos a la relación contractual laboral y/o prestación de servicios.
- Los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario.

ORIENTACIÓN



- **Recepción:** El primer día , el nuevo trabajador acudirá a las instalaciones de la empresa; esperar al encargado de recursos humanos o jefe directo, quien le dará la bienvenida.
- **Bienvenida:** en este paso, el encargado de recursos humanos, le da la bienvenida al nuevo personal, y dispone para comenzar el proceso de inducción.
- **Origen de la empresa:** Se explica la finalidad de la empresa sus objetivos, misión, visión , sus inicios, en que se cimiento la empresa entre otros aspectos que incluyen la historia de la compañía GEYSO.
- **Estructura organizacional:** se presenta la estructura organizacional de la empresa, se explican las funciones de cada área.
- **Deberes y derechos del personal:** se exponen los diferentes deberes y derechos del personal incluyendo el reglamento interno, política interna ante acoso laboral, sistema de seguridad de salud en el trabajo, horario laboral, horas extras, recargos, vacaciones, cesantías y demás.

EVALUACION

- **Evaluación:** En este se procede a pasar el formato para evaluar el desempeño de la inducción para establecer que tan claro fue la información brindada en la inducción general.

ETAPA 2: INDUCCION ESPECIFICA

Esta inducción específica la realizará la persona encargada del área en la que trabajará el personal nuevo o en su defecto el jefe directo, esta etapa de inducción comprende lo siguiente;

- Presentación equipo de trabajo
- Entrenamiento según cargo
- Herramientas y plataformas



SOCIALIZACION

- **Presentación equipo de trabajo:** El jefe directo o coordinador de área presentará el equipo de trabajo, pasando por todos los puestos de trabajo, cada uno presentando su cargo y funciones en general.
- **Presentación puesto de trabajo:** se explica en profundidad las funciones que tendrá al nuevo personal en el cargo a ocupar, regularmente esta tarea es realizada por el jefe inmediato o coordinador de área del trabajador de nuevo ingreso, éste establece expectativas del respecto al desempeño del nuevo empleado.

ENTRENAMIENTO

- **Plataforma y herramientas:** Se le presentan plataforma, herramientas y materiales que se ven necesarias para el cumplimiento y desarrollo de las funciones del cargo a desarrollar.
- **Entrega puesto de trabajo:** Una vez dada la presentación del puesto de trabajo y dado a conocer las funciones y herramientas a utilizar por el nuevo personal, se procede a clarificar su perfil de trabajo junto con las funciones a realizar, dependencias y niveles de desempeño.

EVALUACION

- **Evaluación:** En este se procede a pasar el formato para evaluar el desempeño de la inducción para establecer que tan clara fue la información brindada en la inducción específica.