



Matriz de Puesto

Título del Puesto	Puesto		
Dirección	Analista Servicio al Cliente	Puesto al que reporta	Coordinación Servicio al Cliente
Gerencia y Área	Dirección General de Combustibles Zona Norte	Puestos que le reportan	N/A
	Atención a clientes	Nivel de competencia	Nivel 2

Ubicación Organizacional

```

graph TD
    A[Coordinador de Atención al Cliente] --> B[Analista Servicio al Cliente]
    
```

Objetivo del Puesto			
Brindar atención a nuestros clientes internos y externos ofreciendo soluciones, apoyo y orientación sobre nuestros productos y servicios a través de los diferentes canales de contacto, así como enlazar a nuestra operación con los diferentes procesos de corporativo. Retener a nuestros clientes ante situaciones de inconformidad y/o reportes manteniendo las políticas y procedimientos operacionales, siempre buscando la satisfacción con un servicio excepcional.			

Funciones Estratégicas	Funciones	Entregable	Puesto al que entrega	Frecuencia de entrega
1 Brindar atención a nuestros clientes internos y externos a través de los diferentes canales de contacto (Teléfono, correo electrónico, redes sociales, WhatsApp, página web)		Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Gerente Jr y Coord de Atención a Clientes	Eventual
2 Uso de estrategias para la retención de clientes que presenten reportes e inconformidades en su servicio, buscando su satisfacción.		Formato Incidencias	Gerente Jr y Coord de Atención a Clientes	Eventual
3 Solicitud de dispositivos (Físicos o virtuales), según las necesidades de cada cliente, dando seguimiento hasta su entrega.		Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Coord de Atención a Clientes	Diario
4 Atención, seguimiento y autorización de cargas manuales.		Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Coord de Atención a Clientes	Diario
5 Investigación de casos especiales, seguimiento para la aclaración de alguna situación de inconformidad de nuestros clientes.		Reporte Zoho y Formato de Incidencias	Gerente Jr y Coord de Atención a Clientes	Eventual
6 Validación de transferencias realizadas por nuestros clientes foráneos y autorización de carga a Estación de Servicios.		Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Gerente Jr y Coord de Atención a Clientes	Diario
7 Facilitar y gestionar las solicitudes de nuestros clientes a través de la comunicación intradepartamental.		Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Coord de Atención a Clientes	Diario
8 Gestión y aplicación de pago de monedero XIGA		Capturas de Zoho	Coord de Atención a Clientes	Mensual

Indicadores del Puesto						
	KPI	Entregable	Dato Duro	Tipo de Valor	Es mejor si	Ponderación
1	Lograr una calificación mínima del 85% en la encuesta de satisfacción realizada por nuestros clientes.	Reporte Zoho (Programa de recopilación de	85% de satisfacción a nivel individual	% Porcentaje	Aumenta	0
2	Seguimiento y cierre del 100% casos especiales que se asignen.	Reporte de incidencias	Seguimiento y cierre del 100% casos especiales	% Porcentaje	Aumenta	0
3	Cumplimiento del 100% de la estructura de una llamada	Reporte de incidencias	100% de cumplimiento de estructura de una llamada	% Porcentaje	Aumenta	0

*La suma de los % de valor debe ser 100%

Relaciones del Puesto		
Puesto y Área		Finalidad
Encargados, Supervisores, Gerentes Jr de Operaciones		Apoyo en resolución de problemas e intercambio de información
Analistas y coordinadores de Crédito y cobranza		Gestión de facturas, vales, dispositivos, aplicación de pagos, etc.
Ejecutivos de Ventas de UN XIGA		Apoyo con clientes Xiga
Analista y Coordinadores de TI		Gestión de apoyo a clientes y encargados, búsqueda de videos, tarjetas bancarias, etc.
Analistas de Ingresos		Apoyo a estaciones con temas del ingreso
Puesto, Empresa o Dependencia		Finalidad
Estaciones afiliadas		Apoyo para cargas, para manejo de portal, etc

Plan de desarrollo		
Junior	Senior	Master
Paquetería básica MS Office	Inteligencia emocional	Capacidad autocritica
Redacción y ortografía	Administración del conocimiento (clientes y empresa)	Administración de conversaciones (avanzado)
Comunicación efectiva	Conocimiento de procesos internos	
Lenguaje positivo	Administración de conversaciones (básico)	
Conocimiento de productos		
Negociación		
Estrategias de retención de clientes		
Ventas		
Solución de problemas		
Trabajo en equipo		

Dependiendo el nivel de desarrollo del colaborador, se realiza evaluación para analizar si es candidato para una promoción o movilidad lateral.

Competencias Enresa			Nivel de dominio	
Conciencia Organizacional			Nivel 2	
Comunicación Eficaz			Nivel 2	
Orientación al servicio			Nivel 2	
Colaboración			Nivel 2	
Innovación y creatividad			Nivel 2	

Condiciones de Riesgo de Trabajo	
Accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores con el ejercicio o con motivo del trabajo.	
Otros:	

Perfil del Puesto		
Escolaridad	Marcar X	Observaciones
Primaria		
Secundaria		
Bachillerato		
Carrera Técnica / Comercial		
Universidad	x	Psicología, Comunicación, Relaciones
Posgrado		
Posgrado		

Idiomas						
Inglés (Nivel Bajo, Medio, Alto)	Leído	Medio	Escrito	Medio	Habla	Medio

Conocimientos y habilidades (Cursos, certificaciones, diplomados)			Indispensable/Deseado
Curso de manejo de estrés			Indispensable
Curso de comunicación escrita			Deseado
Curso de Redacción y ortografía			Deseado
Curso de inglés			Deseado

Experiencia			Tiempo de experiencia
Experiencia	Puesto similar		1 años

Equipo y Herramientas		Condiciones de Trabajo
Equipo de cómputo fijo o laptop		Horario de lunes a viernes / Entrada: 8:30am Salida: 17:30pm con disponibilidad de horario de acuerdo a las necesidades del proyecto/área
Teléfono celular		Tiempo de Comida 30 minutos dentro de la jornada laboral
		Operativos: Horario de lunes a domingo (Un día de descanso) Turno 2: Entrada: 6:00 am Salida: 2:00 pm - Descansos 30 minutos opcional 2 lapsos de 15min Turno 3: Entrada: 2:00 pm Salida: 10:00 pm - Descanso 60 minutos en 2 lapsos de 30 minutos cada uno Nocturno: Entrada 10:00 pm Salida 6:00 am - Descanso 90 minutos en dos lapsos de 45 minutos

Enterado

MIRIAN EVELYN
FIGUEROA RAMOS

Colaborador

El formato DO-F00 Matriz de Puesto atiende las formalidades que establece la NOM035 para evitar factores de riesgo psicosociales en el centro de trabajo.