



Matriz de Puesto

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

Ubicación Organizacional



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 | | 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 o 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 datos) | 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 |
| Flujería básica MS Office | Inteligencia emocional | Capacidad autocritica |
| Redacción y ortografía | Administración del conocimiento (Clientes y empleados) | Administración de conversaciones (avanzado) |
| Comunicación efectiva | Conocimiento de procesos internos | |
| Lenguaje positivo | Administración de conversaciones (físical) | |
| Conocimiento de productos | | |
| Negociación | | |
| Estrategias de retención de clientes | | |
| Ventas | | |
| Solución de problemas | | |
| Trabajo en equipo | | |

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

Dependiendo el nivel de desarrollo del colaborador, se realiza evaluación para analizar si es candidato para una promoción o consolidación basada en su desempeño.

Condiciones de Riesgo de Trabajo

de calidad y riesgos mentales que están expuestos los trabajadores en el desarrollo de sus tareas del trabajo.

| Escolaridad | Marcar X | Observaciones |
|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Primaria | | |
| Secundaria | | |
| Bachillerato | | |
| Carrera Técnica / Comercial | | |
| Universidad | <input checked="" type="checkbox"/> | Psicología, Comunicación, Relaciones |
| Posgrado | | |
| Posgrado | | |

| Requiere Viajar | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| No | |

| | | | |
|----------------------------------|-------|-------|---------|
| Inglés (Nivel Bajo, Medio, Alto) | Leído | Medio | Ferrito |
|----------------------------------|-------|-------|---------|

| Conocimientos y habilidades (Cursos, certificaciones, diplomados) | Indispensable/Deseado |
|---|-----------------------|
| Curso de manejo de estrés | Indispensable |
| Curso de comunicación asertiva | Deseado |
| Curso de Retención y ortografía | Deseado |
| Curso de inglés | Deseado |

| Experiencia | |
|----------------|-----------------------|
| Experiencia | Tiempo de experiencia |
| Puesto similar | 1 año(s) |

| 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 dia 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 10:30 pm Salida 6:00 am - Descanso 90 minutos en dos lapsos de 45 minutos |

Entrevista

Nadia Gómez Adolfo
Colaborador

El formato DO-F00 Matrix de Puesto atiende las formalidades que establece la NOM-035 para avales festivos de diseño público en el que se establecen los requisitos para la elaboración y presentación de los avales festivos.