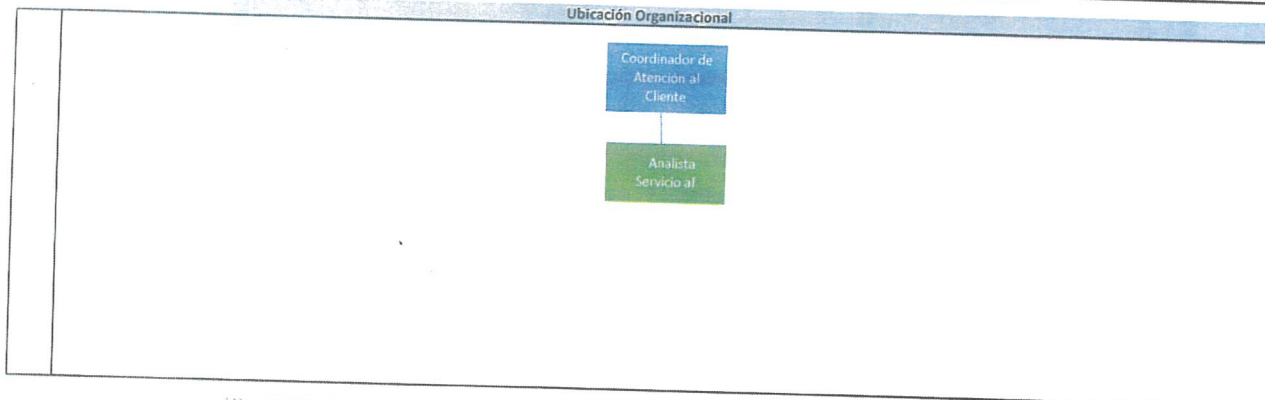


Matriz de Puesto

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



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 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%

0

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 pgs, 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

Free

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

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

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

Experiencia	
Experiencia	Tiempo de experiencia
Puesto similar	1 años

Enterado	Elaboró	Revisó	Aprobó
MIRIAM FIGUEROA MIRIAM EVELIN FIGUEROA RAMOS			
Colaborador	Desarrollo Organizacional	Gerente Atención a Clientes y Otros Productos	Director General de Combustibles Zona Norte

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.