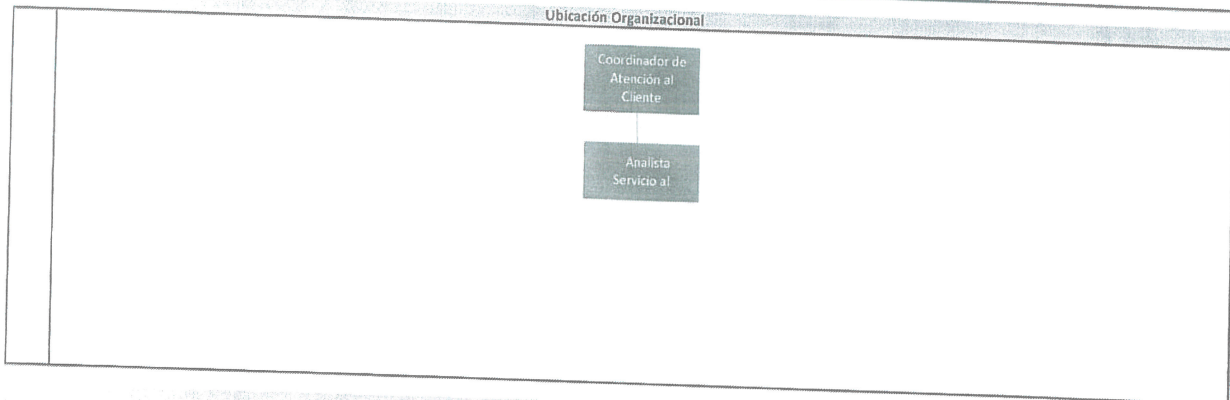




Matriz de Puesto

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, pagina 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 pgos, 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

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

Otros:

Perfil del Puesto

Idiomas

Conocimientos y habilidades (Cursos, certificaciones, diplomados)

Experiencia

Equipo y Herramientas

Condiciones de Trabajo

MIRIAM EUEUN
FIGUEROA RAMOS

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.