



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador de Sección Atención y Resolución al Usuario	Clase: 06	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: Unidad de Vinculación Estratégica		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Atención y Resolución al Usuario		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Colaborar en el desarrollo de las diferentes actividades de la Sección, gestionando oportunamente los reclamos, quejas y/o denuncias que se le asignan; así como, elaborar los informes correspondientes, con la finalidad que se tomen las acciones pertinentes para solventar las situaciones planteadas por los diferentes usuarios.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: 80% de Licenciatura en Mercadeo, Relaciones Públicas, Comunicaciones, Administración de Empresas, Ciencias Jurídicas, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Dos años, preferentemente en áreas de atención al cliente o reclamos, mercadeo, comunicaciones o relaciones públicas.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Habilidad numérica
 - Habilidad de redacción
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad Emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Recopilar, gestionar y dar seguimiento a los reclamos de los usuarios a través de los diversos canales establecidos: Punto Seguro, Contacto Seguro, buzón de sugerencias, página web, correspondencia escrita, vía telefónica o de forma personal, a fin de informar oportunamente según corresponda y puedan tomarse las acciones pertinentes.
- Registrar en una bitácora o base de datos, todas las gestiones de seguimiento que se realizan para cada uno de los requerimientos recibidos, con el objetivo de llevar un control del trabajo efectuado en el área.
- Elaborar informes, notas, reportes, completar formularios u otros, a fin de documentar casos u otra documentación relacionada con los procedimientos del área, con el propósito de agilizar los trámites o gestiones correspondientes.
- Apoyar en la elaboración de estudios de medición de satisfacción, por medio de encuestas y cliente incógnito, a fin de informar o implementar medidas para mejorar el servicio.



Funciones comunes aplicables al puesto:

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Llevar registros actualizados de los trámites y/o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el fin de cumplir con las metas del área.
- Ingresar datos al sistema de información específica del área, a fin de procesar o mantener actualizados los registros.
- Atender consultas, brindando información oportunamente, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- Apoyar al área de trabajo cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

5. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS REQUERIDOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES

Aplicación del Conocimiento

- Emplea adecuadamente sus conocimientos.
- Mantiene credibilidad en sus resultados.

Autocontrol

- Controla sus emociones y reacciones.
- Mantiene óptimo desempeño bajo presión u oposición.

Autoformación/Autoaprendizaje

- Aplica nuevos aprendizajes.
- Muestra interés en adquirir conocimientos.

Comunicación

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.

Flexibilidad

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

Iniciativa

- Dispuesto para ayudar.
- Opina y propone mejoras.



Integridad

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.

Minuciosidad

- Presta atención a los detalles.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.

Organización

- Ordena adecuadamente sus tareas.

Orientación al Servicio

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.

Responsabilidad

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por sus acciones y los resultados de su trabajo.

Trabajo en Equipo

- Mantiene relaciones armoniosas.
- Valora las ideas y experiencia de otros.