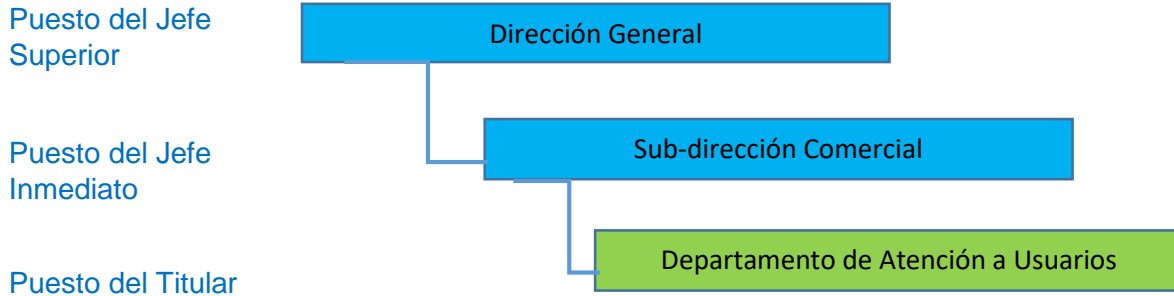


DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Perfil del Puesto:

Escolaridad: Licenciatura en Comunicación, Licenciatura en Administración de Empresa o carrera a fin.

Computación: Conocimiento generales de Windows Office.

General: Reconocida solvencia moral.

Experiencia: 1 año de experiencia en puestos de responsabilidad similares

Edad: De 23 a 45 años

Sexo: Indistinto.

Número de ocupantes: 2

Número de Subordinados: 4

Objetivo:

Atender quejas de usuarios para la aclaración de dudas sobre el servicio, consumo, pagos y medidores con la finalidad de brindar una solución adecuada y oportuna, así mismo proporcionar apoyo a la Subdirección Comercial del SIMAPAS, Dolores Hidalgo.

Funciones:

- Brindar atención personal y/o vía telefónica a los usuarios que lo requieran por cuestiones de pagos de consumo, medidores, notificaciones y saldos; dándole el debido seguimiento a dicha aclaración.
- Atender y dar seguimiento a las dudas, quejas, sugerencias y/o aclaraciones de los usuarios SIMAPAS.
- Imprimir el reporte de órdenes de atención generadas durante el día para el departamento.
- Separar las órdenes del día por zonas y repartirlas entre los 4 trabajadores del departamento.
- Capturar o actualizar las órdenes ejecutadas el día anterior.
- Autorizar mediante una orden de atención los cambios de medidores en mal estado, garantía o robo.
- Archivar las órdenes de atención ejecutadas, se archivan a fin de mes.
- Elaborar el reporte de los medidores que son cambiados por garantía y entregar dicho reporte y medidores a almacén, esto mensualmente.
- Recibir órdenes de notificación de cambios de medidor aceptados y generar la orden de atención y prorrogar el costo.
- Autorizar mediante una orden de trabajo las reubicaciones de los medidores que se encuentran dentro de los domicilios ya sea solicitada directamente por el usuario o mediante alguna notificación.
- Realizar las verificaciones físicas en algún predio o toma que se requiera.
- Autorizar o generar órdenes para revisión de instalaciones y pruebas a los medidores para verificar su correcto funcionamiento.
- Verificar y archivar notas de almacén.
- Controlar los medidores digitales en préstamo.
- Elaborar órdenes de verificación de tarifa y giro del servicio.

- Realizar ajustes a facturaciones por concepto de error en lectura, fallas en suministro, cuotas no medidas o apoyos hasta del 40% por concepto de fuga o movimientos previamente solicitados por el jefe directo.
- Archivar y entregar reporte de movimientos y ajustes realizados a los usuarios y entregarlos a la Dirección General para su autorización y conocimiento; se realiza a final del mes.
- Suscribir los documentos del área de su competencia.
- Cualquier otra acción que el jefe inmediato encomiende.

FUNCIONES EVENTUALES:

- Apoyar en cartera vencida para la realización de convenio de pago.
- Realizar la cobranza en caja en días de vencimiento, guardias sabatinas, ya sea en caja matriz o caja sucursal San Luis.
- Apoyar a cubrir recepción durante el almuerzo.
- Elaborar planes y reportes de actividades mensuales de trabajo del departamento.

Relaciones Necesarias:

- **Relaciones Internas:**
 - Área de Comercialización.
 - Área de Cajas.
 - Departamento de Cartera Vencida.
 - Departamento de Facturación.
- **Relaciones Externas:**
 - Usuarios en General.

