



Descripcion de puesto

I.- IDENTIFICACION DEL PUESTO:		PAGINA	1	DE	3
NOMBRE DEL PUESTO:	Recepción	DEPARTAMENTO:	Credito y Cobranza		
GERENCIA:	Administrativa	A QUIEN REPORTA:	Jefa de Cajas		
QUIEN LO SUSTITUYE:	Aux de Cred y cobranza	FECHA DE EMISION:	Jun 23 2023		
NIVEL DEL PUESTO:	5	EMPLEADOS QUE LO OCUPAN:	1		

II.- OBJETIVOS DEL PUESTO.
GENERALES:
1.- Atencion al cliente por telefono o en persona, de manera servicial, profesional y eficiente cumpliendo los objetivos de optimizacion implementados por la direccion general
ESPECIFICOS:
1.- Atender las llamadas de toda la empresa
2.- Transmitir las llamadas de manera oportuna
3.- Tomar recados y pasarlos oportunamente
4.- Imprimir facturas
5.- Cumplir con los documentos del sistema de calidad
6.- Entrega de cheques
7.- Entrega de contrarecibos
8.-
9.-

III.- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:
DIARIAS.
1.- Atender el teléfono
2.- Tomar recados y transmitir a colaboradores
3.- Imprimir facturas
4.- Autorizacion de facturas para pago
5.- Recepción de clientes y proveedores
6.-
7.- Cobrar facturas de contado
8.- Entregar cortes de caja completos al dia
9.- Impresion de facturas para reparto
10.- Realizar encuestas de mostrador
11.- Enviar dinero de corte a banco
12.- Cobro de facturas a credito
13.- Facturas en portal
14.- Caja chica administrativa
15.- Elaboracion de Notas de Credito
16.- Verificar transferencias de contado en Bancomer

Comercial
Cobranza
Caja de Ahorro
Caja de Pensiones
Caja de Seguro
Caja de Inversión
Caja de Retiro
Caja de Ahorro
Caja de Pensiones
Caja de Seguro
Caja de Inversión
Caja de Retiro



Descripción de puesto

NOMBRE DEL PUESTO: Recepción HOJA: 2 DE 3

PERIODICAS:

- 1.- Entregar cheques a proveedores en los días establecidos
- 2.- Entregar contrarecibos en los días establecidos

EVENTUALES:

- 1.- Soporte en actividades de atención y cortesía, así como en eventos especiales
- 2.- Asistencia a cursos de capacitación
- 3.- Asistencia a inventario anual
- 4.-

IV.- INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO.

- 1.- Cero quejas de clientes
- 2.- Cero errores en cobro de contado
- 3.- Puntualidad y asistencia de acuerdo a objetivos de calidad
- 4.- Asistencia del 100% a las capacitaciones
- 5.-

Jones Entres
 Clio de Em



Descripcion de puesto

NOMBRE DEL PUESTO: Recepción HOJA: 3 DE 3

V.- AUTORIDAD DEL PUESTO:

1.-		a).- <u>Recomendar oportunidades de mejora</u> b).- <u>Rechazar cheques que no fueron autorizados por Check plus</u> c).- <u>Autoridad para aceptar billetes 50 dolares</u> d).- _____
2.-	ADMINISTRACION DE RECURSOS MATERIALES. MONTOS:	a).- <u>Facturas</u> b).- <u>Líneas telefónicas locales</u> c).- <u>Contrarecibos</u> d).- <u>Cheques a proveedores</u> e).- _____
a).- _____		
b).- _____		
3.-	OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:	a).- <u>Ninguno</u> b).- _____
4.-	AUTORIDAD FORMAL EN OTROS DEPARTAMENTOS.	a).- <u>Ninguno</u> b).- _____
5.-	REPORTE MATRICIAL A ESTE PUESTO.	a).- <u>Ninguno</u> b).- _____

VI.- IMPACTO DEL PUESTO.

		FORMAS DE COMO SE IMPACTA	
1.- CALIDAD	SERVICIO Si	<u>La forma de atender a el cliente por telefono es el primer contacto</u> <u>La atención otorgada a los proveedores</u> <u>La cobro de facturas de contado sin errores</u>	
	PRODUCTO No	_____ _____ _____	
2.- EFICIENCIA	Si	<u>El tiempo de espera de las llamadas</u> <u>La distribución oportuna de los recados</u> <u>La rapida impresión y distribución de las facturas</u> <u>El tiempo de respuesta en atencion a proveedores</u>	

VI.- AUTORIZACIONES Y FECHAS:

DIRECTOR	GERENTE DEL DPTO.	JEFE DPTO.