



Universidad de Quintana Roo

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE SERVICIO SOCIAL

Nombre del Instituto o Dependencia: CFE Suministrador de Servicios Básicos

Nombre de la Dirección, Departamento o Área de realización del SS: Atención a Clientes Zona Chetumal

Jefe (a) de la Dirección, Departamento o Área de realización del SS (Recursos Humanos): Lic. Cinthia M. Landero Godoy

Nombre del Programa de Servicio Social: Mejora la calidad en la atención de los Centros Atención al Cliente en el ámbito de Zona Chetumal

*Nombre del Responsable del Programa:
LSC. Carolina Andrade Herrera*

*Nombre del Jefe Directo del prestador en la realización del Servicio Social:
LE. José Lauro García Pérez.-Jefe de Atención a clientes CAC Chetumal
Ing. Javier Martínez Rodríguez.- Supervisor CFEmáticos.*

Justificación del Servicio Social

Mejorar la Atención al cliente en los centros de atención de la CFE Zona Chetumal

Objetivos del Servicio Social

- 1.-Fortalecer el proceso de atención a clientes.*
- 2.-Incrementar el indicador del equipo de atención a clientes :CFETURNO*
- 3.-Incrementar datos estadísticos de atención personalizada.*
- 4.-Disminuir la máxima espera en Fila.*
- 5.-Mejorar la Satisfacción al cliente.*

Metas del Servicio Social

- 1.-Mejorar e incrementar el valor del indicador de Maxima espera en Fila.*
- 2.-Mejorar el valor del indicador de Satisfacción y percepción del cliente.*
- 3.-Mejorar el valor de teléfonos y correos para el indicador de CFEmail y LLAMAPRE.*



Universidad de Quintana Roo

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE SERVICIO SOCIAL

Metodología del Servicio Social

- 1.-Atención personalizada: canalizar clientes a los centros de atención, cajeros automáticos, Cobranza externa.
- 2.-Encuestas telefónicas para conocer la satisfacción y percepción del cliente.
- 3.-Manejo de sistemas para carga y explotación de datos.
- 4.-Realizar informes mensuales

Descripción de las Actividades a realizar

Atención clientes: Canalizar a los clientes en diferentes puntos de atención como son, cajeros, impresión duplicados de recibos, etc, depurar fila.

Tele gestión: Realizar llamadas de cortesía para servicios con adeudos vencidos o envíos de correos electrónicos a clientes.

Elaboración de Reportes de Comisionistas: Extracción de datos estadísticos en sistema para hacer un comparativo de oportunidad en el reparto.

Elaboración de Reportes de Supervisión de Comisionistas: Llamadas telefónicas a los comisionistas para asegurar el reparto a tiempo de recibos y cobranza.

Elaboración de Reportes de Reparto de Avisos Recibo: Llamadas telefónicas a cliente para garantizar el reparto oportuno.

Elaboración de Reportes de Supervisión de Reparto de Aviso Recibo: Extracción de datos estadísticos en sistema para hacer un comparativo de oportunidad en el reparto.

Clasificación de expedientes de Notiicaciones de Ajustes, Contratación media tensión y Expedientes de Contratos Fotovoltaicos.

Captura de Telefonos, correso y RFC en el sistema IAT.

Elaboración de reportes de Cajeros Cfemáticos. Extracción de datos en sistemas electrónicos para hacer graficas comparativas.

Captura de datos clientes a Buro Credito: Alta de clientes deudores en buró de crédito.

Elaboración de cartas informativas para clientes: Elaboración de mensajes informativos a clientes en formatos autorizados por el departamento de mercadotecnia divisional.

Elaboración reportes e informes varios clientes -cobranza-facturación con extracción de datos en sistemas electrónicos.

Cronograma de las Actividades a realizar

1. Atención clientes: Canalizar a los clientes en diferentes puntos de atención como son, cajeros, impresión duplicados de recibos, etc, depurar fila.
2. Tele gestión: Realizar llamadas de cortesía para servicios con adeudos vencidos o envíos de correos electrónicos a clientes.
3. Elaboración de Reportes de Comisionistas: Extracción de datos estadísticos en sistema para hacer un comparativo de oportunidad en el reparto.



Universidad de Quintana Roo

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE SERVICIO SOCIAL

4. *Elaboración de Reportes de Supervisión de Comisionistas: Llamadas telefónicas a los comisionistas para asegurar el reparto a tiempo de recibos y cobranza.*
5. *Elaboración de Reportes de Reparto de Avisos Recibo: Llamadas telefónicas a cliente para garantizar el reparto oportuno.*
6. *Elaboración de Reportes de Supervisión de Reparto de Aviso Recibo: Extracción de datos estadísticos en sistema para hacer un comparativo de oportunidad en el reparto.*
7. *Clasificación de expedientes de Notiicaciones de Ajustes, Contratación media tensión y Expedientes de Contratos Fotovoltaicos.*
8. *Captura de Telefonos, correo y RFC en el sistema IAT.*
9. *Elaboración de reportes de Cajeros Cfemáticos. Extracción de datos en sistemas electrónicos para hacer graficas comparativas.*
10. *Captura de datos clientes a Buro Credito: Alta de clientes deudores en buró de crédito.*
11. *Elaboración de cartas informativas para clientes: Elaboración de mensajes informativos a clientes en formatos autorizados por el departamento de mercadotecnia divisional.*
12. *Elaboración reportes e informes varios clientes -cobranza-facturación con extracción de datos en sistemas electrónicos.*

Lugar de Prestación del Servicio Social

CFE Suministrador de Servicios Básicos, Edificio Zona Chetumal Calle Chapultepec No. 134 entre Avenida Héroes y Avenida Juárez Colonia Centro Teléfono 983 8340086.

Carreras (Licenciatura o Profesional Asociado) que comprende

Se requiere personal con las carreras de Contabilidad, Administrador, Mercadotecnia, Sistemas Comerciales, Ingeniería Eléctrico e Ingeniería Ambiental.

Número y perfil de los Prestadores Involucrados

Se requiere la cantidad de 5 alumnos con actitud positiva, disponibilidad, responsable, puntual, con conocimientos en paquetería de Microsoft (Excell, Power Point, Word).

Recursos Necesarios a requerir

Equipo de Computo, papelería, Red de datos CFE SSB

Tiempo de Dedicación

El tiempo es 4 horas diarias, de lunes a viernes durante seis meses, Turno matutino de 09:00 a 13: 00 horas, Turno Vespertino de 17:00 a 21:00 horas..

Duración del programa de servicio social

6 meses por alumno.

Criterios de Evaluación

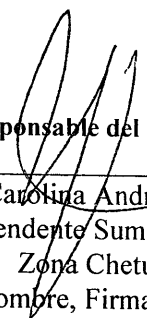


Universidad de Quintana Roo

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE SERVICIO SOCIAL

Cumplimiento en el programa de actividades al 100%.

Responsable del Programa



Lsc. Carolina Andrade Herrera
Superintendente Suministro Básico
Zona Chetumal
Nombre, Firma y Sello

A small handwritten signature or mark in the bottom right corner of the page.