

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORTAZAR

COMERCIALIZACIÓN

REV: 0

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO:	COORDINADOR COMERCIAL			NIVEL DE RIESGO LABORAL:	
CÓDIGO DE PUESTO	CMEA1	NO. DE PLAZAS	1	HORARIO:	L-V: 8-16
REPORTA A:	PUESTO SUPERIOR INMEDIATO: Jefe de Departamento de Comercialización.				
LE REPORTAN:	PUESTO(S) INFERIOR(ES): N/A				

B. PROPÓSITO ORGANIZACIONAL DEL PUESTO

Atender de forma personalizada y eficiente a los usuarios para proporcionar información, realizar trámites, resolver aclaraciones y todo lo que se pueda presentar en relación a los servicios que presta el Organismo mediante la aplicación de normas y políticas vigentes.

C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

NO.	¿QUÉ HACE?	¿CÓMO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?	FRECUENCIA
1	Atender las solicitudes e inconformidades de los usuarios y darles respuesta de acuerdo al reglamento	Se analiza la inconformidad y de acuerdo a lo planteado se resuelve por quien lo atiende o se canaliza al área correspondiente.	Para resolver de manera oportuna la inconformidad del usuario.	Diario
2	Autorizar y suscribir pagos en parcialidades cuando las cuentas no excedan de tres meses de adeudo siempre y cuando no este cancelado el servicio, realizar el cobro de los servicios que presta la JUMAPAC y dispuestos en la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Cortazar, Gto., y con apego al reglamento	Analizando la situación del caso en particular.	Otorgar facilidades de pago.	Diario
3	Atender el teléfono.	Contestando las llamadas y atendiendo a los usuarios y/o canalizando la llamada al departamento correspondiente.	Proporcionar un buen servicio al usuario y atender y orientar al usuario.	Diario
4	Implementar los programas necesarios a fin de actualizar el padrón de usuarios	Implementar mecanismos de supervisión realizando un recorrido por las calles del municipio.	Detectar y corregir datos erróneos de los usuarios en la base de datos del padrón de usuarios y asegurar la actualización de la misma.	Semanal
5	Vigilar la correcta aplicación de las tarifas	Definir los lineamientos y controlar eficazmente cada uno de los procedimientos.	Garantizar el ingreso recaudado para el Organismo	Diario
6	Generar y proponer las acciones que permitan incrementar los ingresos de la JUMAPAC.	Facilitar pago a usuarios y mejorar		
7	Expedir las órdenes de inspección, notificación y verificación, así como autorizar la suspensión de los servicios a los usuarios morosos de conformidad con el código Territorial y el reglamento.	Ejecutar los lineamientos del procedimiento de corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pagos	Restringir el suministro de agua potable y mantener el control de la cartera vencida	Diario
8	Aplicar las políticas de facturación y cobro de los servicios, revisando las inconsistencias en el servicio prestado al usuario y en su caso aplicar las políticas de ajuste a la facturación aprobadas por el Director General y el Consejo Directivo.	Coordinar el procedimiento de facturación y toma de lecturas en los medidores de cada usuario.	Resolución de anomalías y asegurar el cobro adecuado del servicio de agua potable y alcantarillado.	3 veces por mes
9	Establecer con el área de informática, las innovaciones de tecnologías de la información en las plataformas de telefonía, redes, telecomunicaciones e infraestructura informática	Generar flujo de información para detección de necesidades en el área	Lograr mayor eficiencia en los proceso.	Mensual
10	Vigilar la recaudación total de los valores facturados a los usuarios por la prestación de los servicios	Definir los lineamientos para realizar y coordinar el proceso de recaudación por concepto de cobro de servicios de agua potable y alcantarillado facturados.	Asegurar la recaudación al Organismo	Diario
11	Analizar el comportamiento de los estados y gestiones de la cobranza, cartera vencida, tarifas y medidores de los usuarios.	Generar reporte de los servicios en cartera vencida, emitir avisos correspondientes y dirigirlos al usuario.	Regularización de las cuentas en cartera vencida del padrón de usuarios	Diario
12	Elaborar órdenes de trabajo o servicio.	Atendiendo las solicitudes de usuarios,	Proporcionar un buen servicio al usuario	Diario

		cuando se detecta anomalías y/o se paga algún servicio, se capturan en el sistema los datos necesarios según el servicio que se va a prestar y se expide la orden de trabajo.	en relación a la contratación, solicitud y detección de anomalías de su servicio de suministro de agua potable o atender sus reportes.	
13	Atender las solicitudes de aforos (inspección domiciliaria).	Programando en la agenda de trabajo una revisión a las instalaciones de suministro de agua potable en el domicilio del usuario.	Proporcionar un buen servicio al usuario en relación a la detección de anomalías y disipación de dudas de su servicio de suministro de agua potable.	Diario
14	Proporcionar información y documentos de tarifa preferencial.	Comunicando detalladamente los requisitos al usuario que los solicite. Una vez que el usuario presenta su documentación, se recibe y analiza para comenzar con el trámite.	Apoyar al usuario a ser acreedor al beneficio de pago en modalidad "tarifa preferencial" en relación al de suministro de agua potable.	Anual

EL TITULAR SE HACE RESPONSABLE ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES DE:

1	MATERIAL Y EQUIPO DE OFICINA:SI	5	DINERO: N/A
2	DOCUMENTOS CONFIDENCIALES:N/A	6	BIENES MUEBLES:SI
3	MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS:N/A	7	BIENES INMUEBLES:N/A
4	EQUIPO DE CÓMPUTO:SI	8	OTRO:

ACTIVIDADES EVENTUALES

NO.	¿QUÉ HACE?	¿CÓMO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?	FRECUENCIA
1	Elaborar el trámite de Cambio de Titular.	Revisando la factibilidad del mismo a través de la revisión de documentos (predial, identificación oficial, recibo de agua) y capturando los datos en el sistema.	Apoyar a mantener actualizada la información en relación al padrón de usuarios.	Ocasional
6	Atender el radio.	Contestando las alertas proporcionando información o recibiendo datos de órdenes de trabajo a los compañeros operación y comercialización.	Proporcionar un buen servicio al usuario y apoyar el óptimo desempeño de actividades del organismo.	Diario
3	Elaborar Constancia de No Adeudo.	Consultando en el sistema que efectivamente el usuario esté al corriente en sus pagos del contrato, servicio, multas, entre otros. Si todo está en orden, se expide la constancia según el formato predeterminado del organismo.	Proporcionar un buen servicio expidiendo la constancia de no adeudo.	Ocasional

D. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y EVIDENCIAS DE RENDIMIENTO

a) Órdenes de trabajo.

DOCUMENTOS QUE GENERA

NO.	NOMBRE	FRECUENCIA
1	Auxiliar de pagarés	Diario
2	Libro de registros	Diario

E. RELACIONES DE TRABAJO

RELACIONES INTERNAS

CON QUIÉN:	PARA QUÉ
Jefe de Departamento de Comercialización	Solicitar autorizaciones, revisión de órdenes de trabajo, firmas de documentos e informar sobre acontecimientos en relación a todas las necesidades del usuario.
Técnico en medición	Entregar órdenes de trabajo.
Jefe de Departamento de Operación y Mantenimiento	Entregar órdenes de trabajo.
Encargado de facturación	Entregar órdenes de trabajo y mantener informado de las actualizaciones en el padrón de usuarios.
Jefe de Departamento de Contabilidad	Consultar pagos no registrados, depósitos para emisión de vales, entre otros.
Jefe de Departamento de Comunicación Social	Solicitud de folletos, información de eventos, cursos, etc.
Jefe de Departamento de Informática	Solicitar apoyo en relación a mantenimiento, actualización y solución de dudas y/o problemas en el hardware y software del organismo.

RELACIONES EXTERNAS

CON QUIÉN:	PARA QUÉ
Usuarios	Atender de forma personalizada y eficiente proporcionando información, realizando trámites, resolviendo aclaraciones y todo lo que se pueda presentar en relación al servicio de suministro agua potable mediante la aplicación de normas y políticas vigentes.

F. FACULTADES Y TOMA DE DECISIONES

1 Está facultado para tomar decisiones en relación a la programación de aforos (revisión de medidores).

G. PERFIL Y COMPETENCIAS DEL PUESTO**ESPECIFICACIONES ACADÉMICAS Y REQUISITOS**

NIVEL EDUCATIVO	P	S	P	T	TS	PL	L	E	M	D	ESPECIALIDAD PREFERENTE PARA EL PUESTO (ESPECIFIQUE):						
			X									DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR		S	N	EDAD	De 18 años en adelante
ESTADO CIVIL	S	C	D	N/A	GÉNERO		H	M	IND.			S	N				
				X						X				X			
NO.	REQUISITO										MÍNIMO	BÁSICO	MEDIO	ALTO	ÓPTIMO		
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES																	
1	Computación										1	2	3	4	5		
2	Redacción y Ortografía										1	2	3	4	5		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DE ÁREA POR ESPECIALIDAD																	
1	NORMATIVA																
	Ley de Ingresos para el Municipio de Cortazar										1	2	3	4	5		
	Ley de Protección de Datos Personales										1	2	3	4	5		
	Ley de Responsabilidad Administrativa de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato										1	2	3	4	5		
	Reglamento del Organismo Público Descentralizado, denominado Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cortazar										1	2	3	4	5		
	Reglamento Interior de Trabajo para los Trabajadores al Servicio de la Presidencia Municipal de Cortazar										1	2	3	4	5		
	Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Cortazar										1	2	3	4	5		
	Código Territorial para el estado de Guanajuato.													4			
2	ADMINISTRATIVA																
	Elaboración de Oficios										1	2	3	4	5		
	Elaboración de reportes e informes										1	2	3	4	5		
	Manejo de documentos										1	2	3	4	5		
	Seguimiento de documentos										1	2	3	4	5		
	Trámites										1	2	3	4	5		
3	CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS																
	Archivonomía										1	2	3	4	5		
	Almacenamiento de documentos										1	2	3	4	5		
4	SOFTWARE																
	Office										1	2	3	4	5		
5	CONTABILIDAD																
	Cálculo de pagos										1	2	3	4	5		
6	RELACIONES PÚBLICAS																
	Comunicación con ciudadanía										1	2	3	4	5		
	Medios de comunicación internos										1	2	3	4	5		
HABILIDADES PERSONALES INTELECTUALES																	
1	Capacidad de análisis										1	2	3	4	5		
2	Capacidad de gestión										1	2	3	4	5		
3	Capacidad de respuesta										1	2	3	4	5		
4	Capacidad para auto-administrarse										1	2	3	4	5		
5	Capacidad para la toma de decisiones										1	2	3	4	5		
6	Comunicación efectiva personal (oral y/o escrita)										1	2	3	4	5		
7	Creatividad										1	2	3	4	5		
8	Dominio personal										1	2	3	4	5		
9	Empatía										1	2	3	4	5		
10	Facilidad de palabra										1	2	3	4	5		
11	Orientación al servicio										1	2	3	4	5		
12	Reacción efectiva ante la presencia de problemas										1	2	3	4	5		
13	Tolerancia al estrés										1	2	3	4	5		
14	Tolerancia al trabajo bajo presión										1	2	3	4	5		
15	Visión a largo plazo										1	2	3	4	5		
HABILIDADES GRUPALES																	
1	Capacidad de mando										1	2	3	4	5		
2	Capacidad de negociación										1	2	3	4	5		
3	Habilidad de comunicación efectiva										1	2	3	4	5		
4	Liderazgo										1	2	3	4	5		
5	Manejo de grupos										1	2	3	4	5		
6	Manejo de personal										1	2	3	4	5		
7	Trabajo en equipo										1	2	3	4	5		
ACTITUDES PERSONALES																	
1	Amabilidad										1	2	3	4	5		

2	Calma	1	2	3	4	5
3	Elegancia	1	2	3	4	5
4	Honestidad	1	2	3	4	5
5	Respeto	1	2	3	4	5
6	Responsabilidad	1	2	3	4	5
7	Sinceridad	1	2	3	4	5
8	Transparencia	1	2	3	4	5

CARÁCTERÍSTICAS DESEABLES

1 EXPERIENCIA EN PUESTOS SIMILARES

6 meses

H. CONTROL DE EMISIÓN

COMENTARIOS:

FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
	Marzo-2019		
NOMBRE	LA. María Belem Godínez Delgado	Ing. Jesús Enrique Macías Martínez	Ing. Javier Yllescas Torres
FIRMA			