

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORTAZAR

DIRECCIÓN

COMERCIALIZACIÓN

REV: 0

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO:	ENCARGADA DE ATENCIÓN A USUARIOS			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	Capturar y generar los contratos de servicios que presta la JUMAPAC, siempre que estos se realicen en zonas previamente incorporadas a la JUMAPAC y se encuentren de manera regular del régimen de propiedad, infraestructura y disponibilidad de servicios hidráulicos y sanitarios, de acuerdo a las coberturas estimadas.	Revisando la factibilidad de servicios en la zona a través de revisión de documentos y supervisión en campo.	Para que el usuario tenga acceso y disponibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.	Diario
3	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
4	Analizar y autorizar las solicitudes de factibilidad de servicios en zonas ya recibidas por la JUMAPAC, donde se cuente con la disponibilidad para otorgar el servicio en coordinación con las áreas de Operación y Mantenimiento.	Coordinar la realización de estudios de factibilidad y revisión de documentos.	Verificar si existen las condiciones técnicas adecuadas para el suministro de los servicios de agua potable y alcantarillado.	Diaria
5	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
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
7	Elaborar pagarés.	Recibiendo la orden directa de autorización del jefe del departamento en relación a montos y plazos, ingresar al sistema, introducir los datos que se requieran y generar el documento.	Apoyar al pago de servicios en relación al de suministro de agua potable y alcantarillado.	Diario
8	Elaborar el registro de pagarés en auxiliares.	Capturando los datos del contrato y costo desglosado en un tabulador o auxiliar.	Controlar y mantener actualizada la información en relación al registro de cargos y abonos a pagarés.	Diario
9	Elaborar órdenes de trabajo o servicio.	Atendiendo las solicitudes de usuarios, 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.	Proporcionar un buen servicio al usuario en relación a la contratación, solicitud y detección de anomalías de su servicio de suministro de agua potable o atender sus reportes.	Diario
10	Emitir folios de pago para vales de agua.	Capturando en el sistema los datos necesarios y números de vales. Se emite un documento para que el usuario pase a caja, pague y le entreguen los vales.	Apoyar al usuario en la compra de vales de agua.	Diario
11	Atender las solicitudes de AFOROS	Programando en la agenda de trabajo	Proporcionar un buen servicio al usuario	Diario

(revisión de medidor).

una revisión a las instalaciones de suministro de agua potable en el domicilio del usuario.

en relación a la detección de anomalías y disipación de dudas de su servicio de suministro de agua potable.

12

Proporcionar información y recibir 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
2	Elaborar el trámite de Suspensión Provisional del Servicio.	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.	Proporcionar un buen servicio al usuario en relación a la suspensión de su servicio de suministro de agua potable.	Ocasional
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
4	Registrar auxiliares de ingreso por conceptos de contratación de servicios.	En una hoja de Excel	Tener control de conceptos	Diario
5	Proporcionar información para la carta de sustentabilidad o viabilidad de servicios.	Se le dan los requisitos que debe de cubrir.	Atender solicitud de usuario	Ocasional

D. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y EVIDENCIAS DE RENDIMIENTO

- a) Órdenes de trabajo.
- b) Libro de registros
- c) Auxiliares de pagarés.
- d) Recopiladores de pagarés y contratos.

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).

- 2 Está facultado para tomar decisiones en relación a la recepción de abonos (en caso de que el jefe inmediato no se encuentre).
- 3 Está facultado para tomar decisiones en relación a la realización de contratos con pagaré (en caso de que el jefe inmediato no se encuentre).

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):				
ESTADO CIVIL	S	C	D	N/A	GÉNERO		H	M	IND.	DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	S	N	EDAD	De 18 años en adelante	
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															

20

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			