

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORTAZAR

COMERCIALIZACIÓN

REV: 0

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO:	JEFE DE DEPARTAMENTO			NIVEL DE RIESGO LABORAL:	
CÓDIGO DE PUESTO	CMJD2	NO. DE PLAZAS	1	HORARIO:	L-V: 8-16
REPORTA A:	PUESTO SUPERIOR INMEDIATO: Director General.				
LE REPORTAN:	PUESTO(S) INFERIOR (ES): Encargada de Atención a Usuarios (1), Auxiliar Administrativo (1) Técnico en medición (1), Fontanero (2), Coordinador Comercial (1), Encargado de cartera vencida (1), Lecturista (4/ Indirecta), Encargado de facturación (1), Auxiliar notificador (1), Auxiliar general (1), Encargado de incorporaciones (1)				

B. PROPÓSITO ORGANIZACIONAL DEL PUESTO

Promover el incremento de ingresos, mejorando la calidad del padrón de usuarios y la eficiencia en los procesos de lectura de medidores, facturación, instalación de tomas domiciliarias, contratos y reparación de medidores, Así como coordinar la adecuada atención al público y realizar en caso de ser necesario las negociaciones.

C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

NO.	¿QUÉ HACE?	¿CÓMO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?	FRECUENCIA
1	Elaborar el proyecto del presupuesto anual de egresos del área, para someterlo a revisión de la dirección general	Analizando los egresos obtenidos el año inmediato anterior y cotizando nuevas adquisiciones.	Obtener recursos financieros para el funcionamiento del departamento	Anual
2	Generar y proponer las acciones que permitan incrementar los ingresos de la JUMAPAC.	Implementando las acciones necesarias para la correcta recuperación de cartera vencida	Aumentar la recaudación para el Organismo	Diario
3	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
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	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
6	Atender las solicitudes y quejas de los usuarios y darles respuesta de acuerdo al reglamento	Se atiende a usuarios que reportan una queja en su sistema.	Atender de manera oportuna las quejas de los usuarios	Diario
7	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
8	Autorizar y suscribir 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, de acuerdo a las coberturas estimadas.	Revisando la factibilidad de servicios en la zona a través de revisión de documentos y supervisión en campo.	Proporcionar un buen servicio al usuario en relación a la contratación de sus servicio de suministro de agua potable	Diario
9	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
10	Determinar y autorizar la rescisión de los contratos de los servicios que presta la JUMAPAC con apego al reglamento y a las leyes aplicables al caso en concreto	Determinar de manera particular si procede de acuerdo a los lineamientos correspondientes la rescisión del contrato	Terminar con la obligación legal del organismo en cuanto a la prestación de los servicios	
11	Proponer al Director General la determinación de la cantidad líquida correspondiente al derecho por el uso de drenaje a los comercios e industrias que cuenten con pozo propio; y que descargan a las redes de la JUMAPAC, de conformidad con la Ley de Ingresos para el Municipio de Cortazar, Gto., vigente, de acuerdo a las coberturas estimadas.	Determinar de manera líquida el pago correspondiente por el uso del servicio de drenaje de acuerdo a la ley de ingresos vigente.	Generar el recurso económico derivado de la prestación de solamente el servicio de drenaje	
12	Proponer al Director General el monto a cobrar de acuerdo al grado de contaminación de las descargas de agua residuales de los siguientes rubros: comercial, industria y de servicios; de	Determinar el importe a pagar correspondiente al grado de contaminantes en la descarga sanitaria de acuerdo a la ley de ingresos vigente	Vigilar que no se viertan contaminantes a las descargas sanitarias y además generar el recurso económico en caso de que así fuere	

	conformidad con la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Cortazar, Gto.			
13	Generar información estadística de los servicios prestados por la JUMAPAC para informar de ello a quien requiera la información y esté autorizado para conocerla, y de conformidad a las coberturas estimadas.	Recopilando la información necesaria del sistema, analizándola y generando el reporte solicitado	Proporcionar la información e indicadores necesarios para la toma de decisiones	Semanal
14	Autorizar y suscribir los convenios de pago en parcialidades y ajustes a la facturación y 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
15	Analizar, revisar, ejercer y controlar los presupuestos de ingresos y egresos del departamento de comercialización para cumplir con el presupuesto aprobado	Verificación de cumplimiento de especificaciones requeridas para el funcionamiento del área	Asegurar la correcta aplicación del recurso financiero autorizado	Diario
16	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
17	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
18	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
19	Estructurar y delegar al personal que componen el área de comercialización sus facultades y responsabilidades de acuerdo a sus funciones.	Delegar el cumplimiento de actividades y responsabilidades a todos y cada uno de los colaboradores	Asegurar el óptimo funcionamiento del departamento.	Semanal
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	N/A			
D. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y EVIDENCIAS DE RENDIMIENTO				
a)	Reporte de ingresos.			
b)	Reporte de cartera vencida.			
c)	Reporte de nuevos contratos.			
d)	Reporte de órdenes realizadas.			
e)	Reporte de incidentes.			
DOCUMENTOS QUE GENERA				
NO.	NOMBRE			FRECUENCIA
1	Informe de actividades.			Mensual
2	Reporte de evidencias a la Comisión Estatal del Agua (CEA).			Bimestral
3	Reporte de actividades a la Presidencia Municipal.			Trimestral
4	Reporte de evidencias a la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA).			Anual
5	Reporte de cobertura al Instituto Nacional Estadística Geografía e Informática (INEGI).			Anual
E. RELACIONES DE TRABAJO				
RELACIONES INTERNAS				
CON QUIÉN:		PARA QUÉ		
Director General		Solicitar autorizaciones, firmas de documentos e informar sobre acontecimientos en el departamento.		
Encargado de Suministro y Adquisición de Material		Solicitar el material del trabajo necesario para el departamento.		

Técnico en medición	Entregar órdenes de trabajo.
Jefe de Departamento de Informática	Entrega de lecturas y recepción de recibos de pago. Solicitar soporte, mantenimiento y actualización de hardware y software.
Encargado de facturación	Solicitar reporte de incidencias informadas por los Lecturistas.
Jefe de Departamento de Contabilidad	Revisión de reportes de ingresos y egresos.
Jefe de Departamento de Operación y Mantenimiento	Realizar las instalaciones de servicios.
Auxiliar notificador	Entregar órdenes de restricción del servicio.

RELACIONES EXTERNAS

CON QUIÉN:	PARA QUÉ
Comisión Estatal del Agua (CEA)	Presentar informe de actividades con indicadores de eficiencia.
Comisión Nacional del Agua (CONAGUA)	Presentar informe de actividades indicadores de eficiencia.
Presidencia Municipal	Presentar Informe de actividades.
Instituto Nacional Estadística Geografía e Informática (INEGI)	Informar sobre las coberturas de servicio.
Firmas de Consultoría	Contratar elaboración de estudios.

F. FACULTADES Y TOMA DE DECISIONES

- 1 Está facultado para tomar decisiones en relación a autorizar contrataciones del servicio.
- 2 Está facultado para tomar decisiones en relación a realizar convenios de pago.
- 3 Está facultado para tomar decisiones en relación a autorizar la suspensión o reinstalación del servicio.
- 4 Está facultado para tomar decisiones en relación al ajuste de recargos.
- 5 Está facultado para tomar decisiones en relación a la aplicación de multas.

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										
ESTADO CIVIL	S	C	D	N/A	GÉNERO		H	M	IND.	DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR		S	N	EDAD		De 25 años en adelante	
				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					
	Código Territorial para el Estado y los Municipios de Guanajuato.	1	2	3	4	5
	Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado y los Municipios de Guanajuato	1	2	3	4	5
	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
	Normas oficiales mexicanas para micromedidores					
2	ADMINISTRATIVA					
	Atención a otras dependencias	1	2	3	4	5
	Atención al público	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
3	SOFTWARE					
	Office	1	2	3	4	5
	AutoCAD	1	2	3	4	5
	MapInfo	1	2	3	4	5
	Sistema de Información Geográfica (SIG)	1	2	3	4	5
4	CONTABILIDAD					
	Cálculo de pagos	1	2	3	4	5

	Reportes contables	1	2	3	4	5					
5	MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD										
	Suministro de agua potable	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 personal	1	2	3	4	5					
6	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	Honestidad	1	2	3	4	5					
4	Respeto	1	2	3	4	5					
5	Responsabilidad	1	2	3	4	5					
6	Sinceridad	1	2	3	4	5					
7	Transparencia	1	2	3	4	5					
CARACTERÍSTICAS DESEABLES											
1	EXPERIENCIA EN PUESTOS SIMILARES	1 año									
H. CONTROL DE EMISIÓN											
COMENTARIOS:											
FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ								
		Marzo 2019									
NOMBRE	LA. María Belén Godínez Delgado	Ing. Jesús Enrique Macías Martínez	Ing. Javier Yllescas Torres								
FIRMA											