3.3 Descripción de Puestos

* Encargado (a) de Departamento de Atención a Usuarios Objetivo del puesto

Eficientar todas las etapas de la gestión comercial permitiendo captar y transparentar los procedimientos para generar ingresos por los servicios, controlando los rezagos y la regulación de los servicios que proporciona el Organismo, orientados al pago justo y oportuno.

|  |  |
| --- | --- |
| **Área:** | Comercialización y Atención a Usuarios |
| **Nombre del****puesto:** | Encargado (a) de Departamento deAtención a Usuarios | **Unidad****administrativa:** | 2931 |
| **Nivel de puesto:** | 9 | **Tipo de funciones:** | Administrativas |
| **Reporta a:** | Subdirector Administrativo Comercial/Director General | **Supervisa a:** | Inspectores, Cajeras, Lecturistas,Cultura del Agua |
| **FUNCIONES** |
| 1. Programar y coordinar la operación de las actividades que se desarrollan en el área;
2. Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios del sistema comercial;
3. Aplicar las cuotas y tarifas autorizadas a los usuarios por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
4. Realizar las gestiones necesarias en pro del fortalecimiento y actualización del sistema comercial;
5. Celebrar convenios y/o contratos con usuarios;
6. Coadyuvar, liquidar, recaudar, fiscalizar y administrar las contribuciones en los términos de los ordenamientos jurídicos aplicables y en su caso aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en coordinación con el jurídico del Organismo;
7. Cuidar y custodiar los bienes muebles que se encuentren asignados a su área;
8. Elaborar un informe mensual de actividades;
9. Proponer el procedimiento para el cálculo de las tarifas medias de equilibrio de acuerdo con lo que disponen los artículos 133, 136, 138 y 139 de la Ley Estatal del Agua y su Reglamento y deberá tomar en cuenta la evolución prevista en las eficiencias comercial, operativa y financiera;
10. Llevar a cabo la supervisión, verificación, y vigilancia de las actividades que desarrolla el personal a su cargo;
11. Ordenar la instalación de la toma de agua potable y cuándo aplique la conexión de descarga de aguas residuales y/o pluviales verificando que el contrato correspondiente esté

debidamente requisitado, firmado y se haya hecho el pagado del importe de instalación, |

|  |
| --- |
| conexión y las cuotas que correspondan por el usuario que contrato el servicio;1. Depuración de cuentas incobrables o no localizables;
2. Gestionar los proyectos necesarios para la mejora y actualización de la micro medición;
3. Elaborar el reporte de situaciones y darle seguimiento;
4. Verificación y envío de importes de cobro a usuarios con convenio de pago por transferencia o cheque;
5. Generar reportes de suspensión de servicios por rezago de pago; y
6. Aquellas que le delegue expresamente su superior inmediato, la dirección general y las que le confieran las disposiciones legales y administrativas aplicables.
 |
| **PERFIL DEL PUESTO** |
| Nivel deescolaridad: | Licenciatura en administración, ingeniería industrial y/o afines. |
| Conocimientosespecíficos: | Manejo del sistema comercial de agua potable, manejo de paquete de office yotros según sean requeridos por el Organismo. |
| Habilidades y destrezas: | * Manejo de emociones e impulsos perjudiciales.
* Mantener altos estándares de honestidad e integridad.
* Mantener una mente abierta, así como disposición para las ideas, los enfoques novedosos y la nueva información.
* Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia.
* Habilidades para comunicarse satisfactoriamente con las personas.
* Flexibilidad para manejar el cambio
* Capacidad de análisis y síntesis.
* Capacidad de negociación.
* Orientación a resultados.
* Iniciativa.
* Pensamiento estratégico.
* Planeación.
* Organización
 |
| Aptitudes: | Colaboración, servicio, ética profesional, honestidad e integridad. |
| Experiencia: | 1 año de experiencia en la materia. |
| **RESPONSABILIDADES** |
| Por importancia dela función: | De importancia alta, debido a su conocimiento, se requiere de capacitaciónprevia. |
| Personal a sucargo: | Inspectores, cajeras, lecturistas y cultura del agua. |
| Económica: | Bienes materiales a resguardo. |