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 de  Atención 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 de  escolaridad: | Licenciatura en administración, ingeniería industrial y/o afines. |
| Conocimientos  específicos: | Manejo del sistema comercial de agua potable, manejo de paquete de office y  otros 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 de  la función: | De importancia alta, debido a su conocimiento, se requiere de capacitación  previa. |
| Personal a su  cargo: | Inspectores, cajeras, lecturistas y cultura del agua. |
| Económica: | Bienes materiales a resguardo. |