

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

- 1.- Subdirector Comercial**
- 2.- Asistente Comercial**
- 3.- Auxiliar Administrativo**

CARGO: SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

CATEGORIA: SUBDIRECTOR

Objetivo :

Promover, facturar y cobrar eficientemente los servicios; de igual forma, atender adecuadamente a los usuarios

Funciones:

Autorizado para:

- ✓ Autorizar los procesos relacionados con la integración y actualización sistemática del padrón de usuarios, mapa comercial sectorizado.
- ✓ Autorizar los procesos con la integración y actualización sistemática del calendario comercial, catálogo de tarifas y catálogo de ordenes de mantenimiento a la micro medición.
- ✓ Autorizar las rutas de sanción, así como todos aquellos procedimientos necesarios para la recuperación oportuna de los ingresos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los procesos relacionados con la atención y orientación al usuario.
- ✓ Vigilar el comportamiento de la cartera de documentos por cobrar.
- ✓ Autorizar las estrategias de contratación para cada colonia o sector.
- ✓ Capacitar de manera permanente a los jefes de departamento con relación a las Leyes y Reglamentos que rigen los servicios de agua potable y saneamiento.
- ✓ Integrar el POA de los diferentes departamentos que conforman la Subdirección Comercial y entregarlo oportunamente a la Dirección General.

Responsable de:

- ✓ Autorizar los procesos relacionados con la factibilidad y promoción de los servicios.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los procesos relacionados con la actualización Sistemática de los procesos.
- ✓ Informar periódica y oportunamente a la gerencia general sobre el comportamiento de los resultados obtenidos.
- ✓ Evaluar las propuestas de actualización de las Normas y Políticas comerciales y proponerlas a la Dirección General.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de las Normas y Políticas comerciales.
- ✓ Reportar oportunamente la lista de asistencia e incidencias al Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Las demás actividades que ordene el Director General, con relación a sus funciones.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Lic. en Contaduría Pública.

Lic. en Administración.

Carrera afín

➤ FORMACIÓN

Conocimiento en el manejo de paquetes Office.

Conocer la Ley de Agua del Estado de S.L.P. (vigente) para su interpretación.

Conocimiento del Sistema de Comercial utilizado por la DAPA (vigente).
Conocimiento del reglamento interior de trabajo.
Conocimiento de los procedimientos y funciones del área.
Conocimientos en el manejo del personal

➤ **HABILIDADES**

Habilidad para el análisis de información.
Habilidad para trabajar bajo presión.
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para elaborar informes.
Habilidad para la elaboración y control de archivos.
Habilidad para trabajar por metas y objetivos.
Habilidad para capturar información.
Habilidad para tratar con el usuario.
Habilidad para escribir con buena ortografía.
Facilidad de palabra.
Habilidad para manejar automóvil.
Habilidad en el manejo de conflictos.
Liderazgo

➤ **EXPERIENCIA**

Mínimo de tres años en alguna Jefatura del área comercial.

CARGO: ASISTENTE COMERCIAL

CATEGORIA: ASISTENTE

Objetivo:

Ofrecer soporte administrativo al Subdirector Comercial para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Asistir al Subdirector del Área en el cumplimiento de sus funciones.

Responsable de:

- ✓ Ejecutar las funciones que le solicite la Subdirección Comercial.
Ejecutar las funciones del puesto al cual se designe para suplir períodos vacaciones, permisos e incapacidades al personal de oficina.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

- EDUCACIÓN
Bachillerato o Carrera comercial
- FORMACIÓN
Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA (vigente).
Conocimiento y manejo de los paquetes Office.
- HABILIDADES
Habilidad para trabajar bajo presión.
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para elaborar informes.
Habilidad para la elaboración y control de archivos.
Habilidad para trabajar por metas y objetivos.
Habilidad para capturar información.
Habilidad para tratar con el usuario.
Habilidad para escribir con buena ortografía.
Facilidad de palabra.
- EXPERIENCIA
Mínimo un año en un puesto de captura de datos.

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

CATEGORIA: AUXILIAR

Objetivo:

Ofrecer soporte administrativo a la Subdirección Comercial, así como también, al personal de oficina adscrito al área comercial, para asistirlos en sus períodos vacaciones, faltas o permisos.

Funciones:

Autorizado para:

- ✓ Cumplir con las actividades que desempeña el personal en turno de vacaciones, permiso o incapacidades.

Responsable de:

- ✓ Ejecutar las funciones que le solicite la Subdirección Comercial.
- ✓ Ejecutar las funciones del puesto al cual se designe para suplir períodos vacaciones, permisos e incapacidades al personal de oficina.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN
Bachillerato.

➤ FORMACIÓN

Conocimiento de los Sistemas del área Comercial, como son: Gerencia, Padrón de Usuarios, Control de Rezago, Inspección y Mantenimiento, Ventanillas.
Conocimiento y manejo de los paquetes Office

➤ HABILIDADES

Habilidad para tratar con los usuarios.
Empatía con las personas que se interrelaciona.
Habilidad para la integración de reportes.
Habilidad para escribir con buena ortografía.
Dominio en la operación de computadoras

➤ EXPERIENCIA

Mínimo 1 año en algún puesto administrativo que tenga contacto directo con el cliente

1.- Coordinador de cuentas por cobrar

CARGO: COORDINADOR DE CUENTAS POR COBRAR

CATEGORIA: COORDINADOR

Objetivo:

Dirigir y ejecutar las acciones encaminadas a elevar el nivel de eficiencia de la cobranza, a través de la recuperación inmediata de los recursos económicos por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Aprobar, dirigir y supervisar las acciones de cobranza para la recuperación del rezago.
- ✓ Elaborar y proponer estudio y análisis de las políticas de recaudación.
- ✓ Acciones encaminadas a elevar la eficiencia de la cobranza recuperando adeudos por medio de la suspensión del servicio y así como su reconexión.

Responsable de:

- ✓ Determinar la existencia de créditos fiscales.
- ✓ Seguimiento y cobro de convenios con fraccionadores.
- ✓ Apoyar y coordinar la cobranza centralizada.
- ✓ Ejecutar y ordenar la notificación y requerimiento de pago de créditos fiscales.
- ✓ Vigilar la aplicación de las políticas establecidas por la Subdirección Comercial.
- ✓ Las demás que le requiera el Subdirector Comercial o el Director General.

Perfil del puesto:

- EDUCACIÓN
Licenciatura en Derecho, Administración o Contador Público.
- FORMACIÓN
Administración general
Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)
Conocimientos de herramientas y técnicas estadísticas
Conocimiento de leyes y normas de agua aplicable
Conocimiento del código de comercio estatal
Manejo y control de inventarios
Ejecución fiscal
Conocimiento de leyes mercantiles
Conocimientos en la gestión de cobranza
Técnicas de ventas
- HABILIDADES
Planeación
Relaciones públicas
Negociación y trato con clientes
Prevención y solución de problemas
Toma de decisiones

Habilidad para trabajar en equipo
Liderazgo
Analítico
Habilidad para organizar
Buena comunicación.

➤ **EXPERIENCIA**

Mínimo tres años en manejo de personal.
Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios de la Coordinación.

- 1.- Coordinador de Facturación y Medición**
- 2.- Supervisor de Facturación “A”**
- 3.- Supervisor de Facturación “B”**
- 4.- Inspector de Facturación y Medición**
- 5.- Mecánico de medidores**
 - De Facturación y Medición “A”
 - De Facturación y Medición “B”
- 6. Lecturista**
- 7. Notificador**
- 8. Fontanero comercial**

CARGO: COORDINADOR FACTURACIÓN Y MEDICIÓN

CATEGORIA: COORDINADOR

Objetivo:

Realizar correctamente la facturación de los diversos usuarios.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Vigilar el uso del presupuesto
- ✓ Vigilar que se cumpla el objetivo del taller de medidores de acuerdo a lo que genere el sistema de prefacturación.
- ✓ Coordinar la persona que va a suplir en caso de incapacidades, faltas, permisos y vacaciones.
- ✓ Coordinar los trabajos diarios de lecturas, notificaciones, inspecciones y fontanería.
- ✓ Vigilar los procesos de toma de lectura y notificaciones.
- ✓ Atender los reportes y dar seguimiento de las quejas de los usuarios de que no les entregan recibo.

Responsable de:

- ✓ Coordinar, evaluar y vigilar los procesos de toma de lectura, verificación de lectura, prefacturación, facturación y notificación de la facturación de acuerdo a los tiempos establecidos en el calendario comercial.
- ✓ Verificar que los importes por consumo promedio se correspondan a los estándares de consumo por habitante al día.
- ✓ Comparar los importes, volúmenes y número de usuarios facturados con los datos históricos y justificar cualquier desviación de las tendencias.
- ✓ Elaborar el rol de vacaciones del personal de campo.
- ✓ Revisar los reportes de cobranza, prefacturación, facturación, cobros anticipados aplicados y descuentos aplicados, que se entregan al departamento de contabilidad.
- ✓ Diseñar rutas de lectura y notificación.
- ✓ Entregar al Departamento de Padrón de usuarios el reporte de incidencias generados por los letrados y los notificadores relacionados con errores en los datos de ubicación y/o identificación de los predios.
- ✓ Entregar al departamento de Control de rezago el Reporte de Incidencias generados por los letrados y los notificadores relacionados con tomas clandestinas y reconexiones ilegales.
- ✓ Realizar el POA de su Departamento y entregarlo en su oportunidad al Subdirector Comercial para su concentración y entrega a la Dirección General.
- ✓ Las demás que le señale el subdirector comercial.

Perfil del puesto:

- EDUCACIÓN
Lic. Administración
O Carrera afín .
- FORMACIÓN
Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA vigente.
Conocimiento acerca del manejo de las terminales de la toma de lectura.
Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió)
Conocimiento de los paquetes de Office.

➤ **HABILIDADES**

- Habilidad para el análisis de la información
- Habilidad para trabajar bajo presión
- Habilidad para trabajar en equipo
- Habilidad para elaborar informes
- Habilidad para la elaboración y control de archivos
- Habilidad para trabajar por metas y objetivos
- Habilidad para capturar información
- Habilidad para tratar con el usuario
- Habilidad para escribir con buena ortografía
- Habilidad para el manejo de personal
- Habilidad para manejar automóvil
- Facilidad de palabra
- Don de mando

➤ **EXPERIENCIA**

Mínimo tres años en manejo de personal.

Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios del departamento .

CARGO: SUPERVISOR DE FACTURACIÓN "A"

CATEGORIA: SUPERVISOR

Objetivo :

Asistir al Coordinador del departamento de Facturación y micromedición para que todas las actividades del área se lleven a cabo.

Funciones:

Responsable de:

- ✓ Verificar el cálculo de la facturación de los servicios de agua y saneamiento que se determinen por servicio medido.
- ✓ Análisis de tiempos en tomas de lecturas.
- ✓ Revisar que los reportes de los lecturistas y los notificadores sean atendidos por el departamento correspondiente y reportar en forma oportuna la Coordinación de Facturación y Micromedición.
- ✓ Asistir al Coordinador del departamento en el elaboración de avisos de información a los usuarios.
- ✓ Asistir al Coordinador del departamento en la revisión de la prefacturación de acuerdo a los criterios definidos.
- ✓ Coordinar y realizar campañas para verificar que todos los medidores tengan sello.
- ✓ Entregar al Supervisor de facturación copia de los reportes del trabajo realizado diariamente por el personal de fontanería.
- ✓ Entregar a los lecturistas y notificadores las terminales cargadas con los listados de lectura y los recibos de consumo.
- ✓ Recibir las terminales con las lecturas recabadas y reportes de notificadores.
- ✓ Descargar y validar en el sistema de información comercial cada una de las lecturas y/o anomalías que reporten los lecturistas.
- ✓ Imprimir el reporte de incidencias y entregarlo al capturista de facturación.
- ✓ Emitir los recibos de consumo, validarlos y agruparlos por rutas.
- ✓ Anexar a los recibos de consumo cualquier notificación que solicite el Coordinador del Departamento.
- ✓ Realizar el cierre del día.
- ✓ Elaborar informes mensuales del comportamiento de la facturación.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

- **EDUCACIÓN**
Bachillerato o Carrera comercial
- **FORMACIÓN**
Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA (vigente)
Conocimiento del manejo de las terminales para la toma de lectura
Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
- **HABILIDADES**
Habilidad para el análisis de la información
Habilidad para trabajar bajo presión
Habilidad para trabajar en equipo

Habilidad para elaborar informes
Habilidad para la elaboración y control de archivos
Habilidad para trabajar por metas y objetivos
Habilidad para tratar con el usuario
Habilidad para escribir con buena ortografía
Habilidad para el manejo de personal
Habilidad para manejar automóvil
Facilidad de palabra
Liderazgo

- EXPERIENCIA
Mínimo un año en manejo de personal.

CARGO: SUPERVISOR DE FACTURACIÓN "B"

CATEGORIA: SUPERVISOR

Objetivo :

Asistir al Coordinador del departamento de Facturación y Micromedición para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

Funciones:

Responsable de:

- ✓ Coordinar los procesos relacionados con las inspecciones domiciliarias.
- ✓ Vigilar los procesos relacionados con las inspecciones y pruebas del funcionamiento de los medidores.
- ✓ Coordinar inspecciones intradomiciliarias a grandes consumidores que resulten en la revisión de la prefectura.
- ✓ Identificar a los grandes consumidores y verificar su facturación, realizando de manera sistemática verificaciones a las lecturas de sus medidores.
- ✓ Elaborar bitácora de supervisión realizada.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

- EDUCACIÓN
Bachillerato o Carrera comercial

- FORMACIÓN
Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA (vigente)
Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimiento de las actividades que realizan los lecturistas, inspectores, notificadores y fontaneros.
Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

- HABILIDADES
Habilidad en el manejo de Vehículo
Habilidad para trabajar en equipo
Habilidad para elaborar reportes
Habilidad para la elaboración y control de archivos
Habilidad para escribir con buena ortografía
Dominio en la operación de computadoras.

- EXPERIENCIA
Conocimiento en los procesos relacionados con las inspecciones domiciliarias.

CARGO: CAPTURISTA

CATEGORIA: AUXILIAR

Objetivo:

Introducir al sistema todos los datos recopilados por los inspectores

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Recibir y verificar las ordenes de inspección.

Responsable de:

- ✓ Imprimir y entregar las inspecciones generadas por usuario y por sistema a los inspectores.
- ✓ Capturar en el sistema de información, el resultado de las órdenes de inspección emitidas.
- ✓ Entregar al coordinador de facturación los reportes generados por los inspectores y relacionados con errores en los datos de ubicación y/o identificación de los predios.
- ✓ Entregar al coordinador de facturación los reportes generados por los inspectores y relacionados con tomas clandestinas y reconexiones ilegales.
- ✓ Realizar y entregar al coordinador de facturación los respectivos reportes mensuales, donde se muestran los resultados obtenidos, en cuanto a desarrollo y productividad de los inspectores.
- ✓ Capturar en el sistema, las órdenes de trabajo realizadas por los fontaneros.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Bachillerato ó carrera técnica

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema de Comercial utilizado por la DAPA (vigente).

Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).

Conocimiento y manejo de los paquetes Office Conocimiento de las actividades de los Inspectores.

➤ HABILIDADES

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para elaborar informes.

Habilidad para la elaboración y control de archivos.

Habilidad para trabajar por metas y objetivos.

Habilidad para capturar información.

Habilidad para escribir con buena ortografía.

Habilidad para el manejo de personal.

➤ EXPERIENCIA

Mínimo 1 año como capturista y/o secretaria

CARGO: MECÁNICO DE MEDIDORES "A"

CATEGORIA: AUXILIAR

Objetivo:

Mantener en perfecto estado el padrón de medidores.

Funciones:

- ✓ Coordinar los procesos de recepción y resguardo de los medidores.
- ✓ Emitir las ordenes de trabajo relacionadas con los cambios y/o instalación de medidores como reparación de fugas, instalación de válvulas, reubicaciones de toma, de acuerdo a los procesos establecidos.
- ✓ Elaboración de requisiciones de material necesarios para la ejecución del trabajo generado.
- ✓ Recibir y capturar en el sistema de computo las ordenes ejecutadas de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Capacitar al personal del taller de medidores.
- ✓ Definir de acuerdo a la facturación que sectores o colonias requieren de pruebas de funcionamiento a sus medidores, elaborar el informe mensual del Mantenimiento
- ✓ Recibir y registrar los medidores nuevos
- ✓ Preventivo y correctivo del padrón de medidores realizado y por realizar
- ✓ Análisis del comportamiento de las cuentas con cambio de medidor.
- ✓ Coordinar los procesos de control de medidores
- ✓ Resguardar y coordinar el uso de manchibradores y sellos.
- ✓ Coordinar y realizar campañas para verificar que todos los medidores tengan sello.
- ✓ Entregar al asistente del jefe de facturación copia de los reportes del trabajo realizado diariamente por el personal de fontanería.
- ✓ Realizar los respectivos reportes mensuales en donde se muestran los resultados obtenidos en cuanto a desarrollo y productividad de los fontaneros.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Bachillerato ó carrera técnica

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA (vigente).

Conocimientos para reparar medidores (curso brindado por la empresa proveedora de los medidores).

Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

➤ HABILIDADES

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para manejar automóvil.

Facilidad de palabra.

Liderazgo.

Habilidad en la elaboración de reportes.

Habilidad para trabajar bajo presión.

Habilidad para trabajar por metas y objetivos.

Dominio en el manejo de equipo de computo y buena ortografía.

Habilidad para el análisis de la información.

- EXPERIENCIA
Mínimo un año como mecánico o como fontanero

CARGO: INSPECTOR

CATEGORIA: INSPECTOR

Objetivo:

Validar las lecturas reportadas por los lecturistas que resulten por alto consumo e informar al usuario la manera correcta de tomar la lectura.

Funciones

Responsable de:

- ✓ Validar las lecturas de las inspecciones generadas por el sistema de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Realizar las inspecciones generadas por el sistema por anomalía medidor al revés y verificar los daños que pudiera tener el medidor por esta situación.
- ✓ Realizar las inspecciones por usuario solicitadas por personal del organismo.
- ✓ Realizar las pruebas del funcionamiento del medidor para concientizar al usuario de la responsabilidad del organismo
- ✓ Entregar diariamente al capturista los resultados de las inspecciones realizadas.
- ✓ Reportar cualquier anomalía observada en el subsistema de micro medición; como tomas sin sello, reconexiones ilegales, medidores pegados, fugas en el cuadro de la toma, etc.
- ✓ Reportar cualquier situación que corresponda a Padrón de Usuarios.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN
Secundaria

➤ FORMACIÓN
Conocer los requerimientos que debe contener una inspección.
Conocimientos para la utilización del equipo de radiocomunicación usado en la DAPA.
Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimiento de la posición y el sellado que deben de tener los medidores.
Conocer el funcionamiento correcto de los medidores.
Conocer la manera correcta de realizar el aforo de medidor.
Conocer los diferentes tipos de cortes existentes

➤ HABILIDADES
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para tratar al usuario.
Habilidad para manejar automóvil y motocicleta
Habilidad para utilizar el equipo de aforo.
Buena ortografía.
Habilidad para trabajar bajo presión.

➤ EXPERIENCIA
Mínimo 1 año en el puesto de Lecturista

CARGO: LECTURISTA

CATEGORIA: LECTURISTA

Objetivo :

Obtener información verídica y oportuna y de los medidores instalados en cada uno de los predios contratados, a fin de realizar el correcto cálculo de los consumos de agua potable.

Funciones:

Responsable de:

- ✓ Realizar Las actividades de “toma de lectura” de acuerdo a los tiempos establecidos en el calendario comercial en cada uno de los medidores que integren el reporte individual diario de su terminal y de acuerdo con las rutas establecidas en el mapa comercial sectorizado.
- ✓ Entregar diariamente la terminal con las lecturas recabadas en el día, las anomalías en la medición y cualquier otra información relacionada con la facturación, antes de las 3:00 de la tarde.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN
Secundaria

➤ FORMACIÓN
Conocimientos acerca del manejo de la Terminal de toma de lecturas.
Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimiento de la posición y el sellado que deben tener los medidores.
Conocer los diferentes tipos de cortes existente

➤ HABILIDADES
Buena condición física
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para trabajar por metas y objetivos.
Habilidad para tratar con el usuario

➤ EXPERIENCIA
Mínima 1 año de conocer las ubicaciones de las colonias de la ciudad.

CARGO: NOTIFICADOR

CATEGORIA: NOTIFICADOR

Objetivo:

Establecer un vínculo de comunicación entre el organismo y cada uno de los usuarios que permita realizar con eficiencia y oportunidad el proceso de entrega de recibos y cualquier otro tipo de notificación

Funciones:

Responsable de:

- ✓ Entregar los recibos de consumo y cualquier otra notificación a los usuarios en su domicilio de acuerdo a las rutas establecidas en la sectorización del sistema y al calendario comercial.
- ✓ Reportar cualquier anomalía observada en el subsistema de micro medición; como tomas sin sello, reconexiones ilegales y fugas.
- ✓ Reportar cualquier situación que corresponda a Padrón de Usuarios, tales como mala ubicación de alguna cuenta.
- ✓ Asesorar a los usuarios con relación a la toma de lectura
- ✓ Las demás que le señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN
Secundaria

➤ FORMACIÓN
Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimiento de la posición y el sellado que deben tener los medidores.
Conocimiento de los diferentes tipos de cortes

➤ HABILIDADES
Habilidad para trabajar en equipo
Buena condición física.
Habilidad para trabajar por metas y objetivos.
Habilidad para tratar con el usuario

➤ EXPERIENCIA

Mínima 1 año de conocer las ubicaciones de las colonias de la ciudad

CARGO: FONTANERO COMERCIAL

CATEGORIA: FONTANERO

Objetivo :

Eficiantar la medición de los volúmenes de agua distribuidos a cada uno de los predios que hayan realizado un contrato de servicio con el organismo operador, coadyuvando en el cumplimiento de las funciones del coordinador del departamento.

Funciones:

Responsable de:

- ✓ Ejecutar las ordenes de trabajo emitidas por el coordinador del departamento relacionadas con cambios, instalación, reinstalación, pruebas, reubicaciones de tomas, reparación de fugas en el cuadro de la toma, cambios de válvulas de paso y reparación de fugas en conector de medidor.
- ✓ Reportar, en los formatos establecidos, la información requerida para cada orden de trabajo.
- ✓ Entregar al coordinador del departamento los aparatos descompuestos que hayan sido retirados de las tomas domiciliarias.
- ✓ Reportar cualquier anomalía en el subsistema de micro medición que detecte en la ciudad, como tomas sin sello, reconexiones ilegales, tomas clandestinas.
- ✓ Realizar la revisión de los medidores con consumos dudosos y/o con anomalía de probable manipulación.
- ✓ Realizar el sellado de los medidores que le solicite el coordinador del departamento.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN
Secundaria

➤ FORMACIÓN
Conocimientos acerca del funcionamiento de los medidores.
Conocimiento de la posición y el sellado que deben tener los medidores.
Conocimientos para la utilización del equipo de radiocomunicación usado en la DAPA.
Conocimientos básicos de plomería.

➤ HABILIDADES
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para tratar al usuario.
Habilidad para la utilización de herramienta de plomería, soldadura y fontanería.
Habilidad para manejar motocicleta

➤ EXPERIENCIA
Mínimo un año en plomería.

- 1.- Coordinador de Padrón de Usuarios
- 2.- Asistente de Padrón de Usuarios
- 3.- Auxiliar de Contratos
- 4.- Inspector de Padrón de Usuarios

CARGO: COORDINADOR PADRÓN DE USUARIOS

CATEGORIA: COORDINADOR

Objetivo :

Facturar a todos los usuarios que comprendan el área de factibilidad

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Revisar que las solicitudes de actualización del Padrón de Usuarios cumplan con los reglamentos, Normas y Políticas establecidas.
- ✓ Informar a la Coordinación de Control de Rezago sobre las tomas clandestinas detectadas por los Inspectores Verificadores.
- ✓ Cumplir con los indicadores de eficacia relacionados con los montos máximos y mínimos de la cartera de documentos por cobrar y los montos máximos de documentos vencidos.
- ✓ Coordinarse con el área de construcción (instalación de tomas) en el proceso de ubicación de las tomas a instalarse.

Responsable de:

- ✓ Coordinar las acciones relacionadas con la integración y actualización del Padrón de Usuarios (Reales y Factibles) confiable.
- ✓ Coordinar las acciones relacionadas con la integración y actualización del Mapa Comercial Sectorizado.
- ✓ Coordinar la contratación de los servicios con base en la información del Padrón de Usuarios Factibles y el área de factibilidad.
- ✓ Proponer las estrategias de contratación para cada colonia o sector, sustentadas en las Normas y Políticas comerciales establecidas.
- ✓ Informar a la Coordinación de Atención a Usuarios sobre las estrategias de contratación aprobadas.
- ✓ Informar a la Subdirección Comercial sobre el comportamiento del Padrón de Usuarios Factibles y Potenciales, por colonia y por sector.
- ✓ Cumplir con los indicadores de eficacia relacionados con el incremento de usuarios reales y la disminución de usuarios factibles..
- ✓ Revisar el registro de nuevos asentamientos en el sistema y su respectivo pago de derechos.
- ✓ Informar periódicamente al Subdirector Comercial, sobre las actividades propias del departamento.
- ✓ Realizar el POA de su Departamento y entregarlo en su oportunidad al Subdirector Comercial para su concentración y entrega a la Dirección General.
- ✓ Las demás que le señale el Subdirector Comercial.

Perfil del puesto:

- EDUCACIÓN
Lic. Administración
O Carrera afín .

- FORMACIÓN
Conocimiento del Sistema Comercial de Padrón de Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).
Conocimiento de las Leyes de Obligaciones de los Usuarios (vigentes) para su interpretación.
Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

Conocimientos en cartografía.

➤ **HABILIDADES**

Liderazgo

Habilidad para el análisis de información.

Habilidad para trabajar bajo presión.

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para elaborar informes.

Habilidad para la elaboración y control de archivos.

Habilidad para trabajar por metas y objetivos.

Habilidad para tratar con el usuario.

Habilidad para escribir con buena ortografía.

Facilidad de palabra.

Habilidad para interpretar planos.

Habilidad para manejar automóvil.

Habilidad en el manejo de conflictos.

Habilidad para toma fotográfica y video.

➤ **EXPERIENCIA**

Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios del departamento de padrón de usuarios.

Mínimo tres años de haber laborado en actividades de campo u oficina en el área comercial.

CARGO: ASISTENTE DE PADRÓN USUARIOS

CATEGORIA: ASISTENTE

Objetivo:

Ofrecer soporte administrativo al Coordinador del Departamento para coadyuvar al cumplimiento de sus funciones.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Asistir al Jefe de Departamento en el cumplimiento de sus funciones
- ✓ Las que ordene el Coordinador del Departamento.

Funciones:

Responsable de:

- ✓ Resguardar la correspondencia del departamento.
- ✓ Resguardar la documentación que sustente los contratos de servicio
- ✓ Las que ordene el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Bachillerato o Carrera comercial

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema Comercial de Padrón de Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).
Conocimiento de las Leyes de Obligaciones de los Usuarios (vigentes) para su interpretación.
Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimiento y manejo de los paquetes Office.
Conocimientos en cartografía.

➤ HABILIDADES

Habilidad para el análisis de información.
Habilidad para trabajar bajo presión.
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para elaborar informes.
Habilidad para la elaboración y control de archivos.
Habilidad para trabajar por metas y objetivos.
Habilidad para capturar información.
Habilidad para tratar con el usuario.
Habilidad para escribir con buena ortografía.
Facilidad de palabra.

➤ EXPERIENCIA

Mínimo tres años de haber laborado en actividades de campo u oficina propias del departamento de padrón de usuarios.

CARGO: AUXILIAR DE CONTRATOS

CATEGORIA: AUXILIAR

Objetivo:

Ofrecer soporte administrativo al Coordinador del Departamento en cuanto a la contratación de servicios para ayudar en el cumplimiento de sus funciones.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Efectuar la contratación del usuario factible.
- ✓ Asistir al Coordinador del Departamento en el cumplimiento de sus funciones.

Responsable de:

- ✓ Elaborar solicitud para la contratación de los servicios.
- ✓ Las que ordene el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Bachillerato o Carrera comercial

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema Comercial de Padrón de Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).
Conocimiento de las Leyes de Obligaciones de los Usuarios (vigentes) para su interpretación.
Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimiento y manejo de los paquetes Office.
Conocimientos en cartografía.

➤ HABILIDADES

Habilidad para el análisis de información.
Habilidad para trabajar bajo presión.
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para elaborar informes.
Habilidad para la elaboración y control de archivos.
Habilidad para trabajar por metas y objetivos.
Habilidad para capturar información.
Habilidad para tratar con el usuario.
Habilidad para escribir con buena ortografía.
Facilidad de palabra.

➤ EXPERIENCIA

Mínimo un año de haber laborado en actividades de campo u oficina propias del departamento ,

CARGO: INSPECTOR

CATEGORIA: INSPECTOR

Objetivo:

Coadyuvar en la actualización del Padrón de Usuarios y del Mapa Comercial Sectorizado por medio de la verificación visual.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Imponer multas a los usuarios que sorprenda realizando actos que violen las Leyes, Reglamentos y disposiciones que norman la prestación del servicio de agua potable y saneamiento.

Responsable de:

- ✓ Inspeccionar diariamente la zona de factibilidad de servicio de acuerdo a la sectorización y al calendario comercial.
- ✓ Reportar cualquier anomalía de la medición, toma clandestina, tomas sin sello, reconexiones ilegales, nuevas construcciones, cambio de giro y nuevos asentamientos humanos que localice en las inspecciones diarias.
- ✓ Realizar inspecciones intra domiciliarias que solicite el Coordinador del departamento.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Secundaria

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema Comercial de Padrón de Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).
Conocimiento de las Leyes de Obligaciones de los Usuarios (vigentes) para su interpretación.
Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimientos en cartografía.

➤ HABILIDADES

Habilidad para trabajar bajo presión.
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para elaborar informes.
Habilidad para trabajar por metas y objetivos.
Habilidad para registrar información de campo
Habilidad para tratar con el usuario.
Habilidad para escribir con buena ortografía.
Facilidad de palabra.
Habilidad para manejar automóvil y motocicleta

➤ EXPERIENCIA

Mínimo 1 año de haber laborado en actividades de campo u oficina propias del departamento de padrón de usuarios.

- 1.- Coordinador de Control de Rezago**
- 2.- Asistente de Rezago**
- 3.- Supervisor Rezago**
- 4. Reanudador**
- 5. Limitador**

CARGO: COORDINADOR CONTROL DE REZAGO

CATEGORIA: COORDINADOR

Objetivo :

Cobrar oportunamente los ingresos facturados

Autoridad para:

- ✓ Coordinar la reanudación del servicio a los usuarios que hayan cumplido con las condiciones que se establecen y que por algún motivo se les haya suspendido el servicio.
- ✓ Emitir y entregar las ordenes de sanción ó reanudación generadas por el sistema.
- ✓ Analizar el sector a verificar y generar las órdenes de trabajo para el inspector.

Responsable de:

- ✓ Coordinar las actividades de limitación, suspensión, desmantelamiento o cancelación de servicio a los usuarios que de cuerdo a la normatividad establecida no cumplan en tiempo con sus obligaciones.
- ✓ Analizar los niveles de rezago por sector con respecto a los datos históricos para determinar la causa y proponer estrategias para la recuperación del rezago.
- ✓ Establecer estrategias que permitan el cumplimiento de los estándares de productividad establecidos con relación a la recuperación de los ingresos facturados.
- ✓ Analizar el sector que saldrá a sancionar para hacer las observaciones necesarias.
- ✓ Mandar a desmantelar las tomas que se reportan con anomalía de reconexión ilegal o clandestinas.
- ✓ Acudir eventualmente a campo para supervisar el trabajo del personal.
- ✓ Informar periódicamente al subdirector comercial sobre las actividades propias de su Departamento.
- ✓ Realizar el POA de su Departamento y entregarlo en su oportunidad al Subdirector Comercial para su concentración y entrega a la Dirección General.
- ✓ Las demás que le señale el Subdirector Comercial

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Lic. Administración

O Carrera afín

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema Comercial de Control de Rezago utilizado por la DAPA (vigente).

Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).

Conocer la Ley de Agua del Estado de S.L.P. (vigente) para su interpretación.

Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

➤ HABILIDADES

Habilidad para el análisis de información.

Habilidad para trabajar bajo presión.

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para elaborar informes.

Habilidad para la elaboración y control de archivos.

Habilidad para trabajar por metas y objetivos.

Habilidad para capturar información.

Habilidad para tratar con el usuario.

Habilidad para escribir con buena ortografía.

Facilidad de palabra.
Liderazgo

➤ **EXPERIENCIA**

Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios del departamento.

Mínimo tres años de haber laborado en actividades de campo u oficina en el área comercial.

Mínimo un año en manejo de personal .

CARGO: ASISTENTE DE REZAGO

CATEGORIA: ASISTENTE

Objetivo:

Ofrecer soporte administrativo al Coordinador del departamento para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Asistir al jefe de departamento en el cumplimiento de sus funciones.

Responsable de:

- ✓ Emitir las órdenes de sanción, generando el vencimiento del sector.
- ✓ Capturar las órdenes de limitación y reanudación ejecutadas en el día.
- ✓ Realizar las llamadas para la cobranza diaria según el vencimiento del sector.
- ✓ Sacar y revisar el monitoreo de las ordenes de limitación que hay en campo
- ✓ Resguardar los archivos del departamento.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

- EDUCACIÓN
Bachillerato o Carrera comercial
- FORMACIÓN
Conocimiento del Sistema Comercial de Control de Rezago utilizado por la DAPA (vigente).
Conocimiento y manejo de los paquetes Office.
- HABILIDADES
Habilidad para trabajar bajo presión.
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para elaborar informes.
Habilidad para la elaboración y control de archivos.
Habilidad para trabajar por metas y objetivos.
Habilidad para capturar información.
Habilidad para tratar con el usuario.
Habilidad para escribir con buena ortografía.
Facilidad de palabra.
- EXPERIENCIA
Mínimo un año en un puesto de captura de datos.

CARGO: SUPERVISOR DE REZAGO

CATEGORIA: SUPERVISOR

Objetivo:

Ofrecer soporte técnico al Coordinador del departamento para coadyuvar el cumplimiento de sus funciones.

Funciones:

Responsable de:

- ✓ Supervisar en campo el trabajo de los limitadores y reanudadores
- ✓ Ejecutar las ordenes de desmantelación de aquellas cuentas que tienen reporte de reconexión ilegal ó tomas clandestinas.
- ✓ Realizar una verificación de todos los sectores el mismo día que los inspectores para detectar las posibles reconexiones ilegales.
- ✓ Apoyar en cortes y reconexiones que requieren apoyo de herramienta necesaria para situaciones especiales.
- ✓ Realizar visitas en coordinación con el departamento de padrón de usuarios en fraccionamientos y colonias que tienen servicio sin contrato.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Bachillerato o Carrera comercial

➤ FORMACIÓN

Conocimientos de soldadura.

Conocimientos de fontanería.

Conocimiento de las funciones de los puestos del Limitador y Reanudador.

➤ HABILIDADES

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para tratar al usuario.

Habilidad en la utilización de las herramientas de plomería, soldadura y fontanería.

Habilidad para evaluar el trabajo del Limitador y del Reanudador.

➤ EXPERIENCIA

Mínimo un año en el puesto de Reanudador y/o Limitador

CARGO: REANUDADOR

CATEGORIA: REANUDADOR

Objetivo:

Restablecer el servicio de agua potable con eficiencia y oportunidad a los usuarios sancionados

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Orientar al usuario con relación a los importes notificados y sobre los prejuicios que provocan la morosidad en el pago oportuno.
- ✓ Reportar cualquier anomalía en el sistema de micromedición que detecte en la ciudad.

Responsable de:

- ✓ Recibir y ejecutar las ordenes de reanudación de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Reportar al coordinador del departamento las causas que afecten el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Entregar las órdenes de trabajo ejecutadas al coordinador del departamento de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN
Secundaria

➤ FORMACIÓN
Conocimientos de soldadura.
Conocimientos de fontanería.
Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
Conocimientos para la utilización del equipo de radiocomunicación usado en la DAPA.
Conocimientos acerca del funcionamiento de los medidores.

➤ HABILIDADES
Habilidad en la utilización de las herramientas propias de la plomería, soldadura y fontanería.
Habilidad para trabajar en equipo.
Habilidad para tratar al usuario.

➤ EXPERIENCIA
Mínimo un año en plomería.

CARGO: LIMITADOR

CATEGORIA: LIMITADOR

Objetivo:

Evitar la morosidad de los usuarios en el pago de los servicios y otras obligaciones contraídas con el organismo operador.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Orientar al usuario con relación a los importes notificados y sobre los prejuicios que provocan la morosidad en el pago oportuno.
- ✓ Reportar cualquier anomalía en el sistema de micromedición que detecte en la ciudad.

Responsable de:

- ✓ Recibir y ejecutar las ordenes de sanción de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Reportar al coordinador del departamento las causas que afecten el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Entregar las órdenes de trabajo ejecutadas al coordinador del departamento de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Secundaria

➤ FORMACIÓN

Conocimientos en la toma de lectura.

Conocimientos de soldadura.

Conocimientos de fontanería.

Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).

Conocimiento para la utilización del equipo de radiocomunicación usado en la DAPA.

Conocimiento del funcionamiento de los medidores.

➤ HABILIDADES

Habilidad para vencer obstáculos que le impidan realizar su trabajo.

Habilidad para utilizar las herramientas propias de la plomería, soldadura y fontanería.

Habilidad para tratar al usuario.

Habilidad para trabajar en equipo.

➤ EXPERIENCIA

Mínimo un año en plomería.

- 1.- Coordinador de Atención a Usuarios**
- 2.- Asistente de Atención a Usuarios**
- 3.- Cajero**
- 4.- Auxiliar de Cajero**

CARGO: COORDINADOR ATENCIÓN A USUARIOS

CATEGORIA: COORDINADOR

Objetivo:

Atender las demandas de los usuarios que acudan a las oficinas o vía telefónica en un escenario de eficiencia que coadyuve en el mejoramiento de la imagen institucional del organismo operador; dando seguimiento a la retroalimentación presentada por el cliente a fin de garantizar su satisfacción.

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Determinar las estrategias de atención a usuarios en relación a la demanda puntual de los usuarios.
- ✓ Recopilar y entregar a la Coordinación de padrón de usuarios la documentación que sustente la contratación de servicios, bajas y cambios de padrón.
- ✓ Aplicar los ajustes o bonificaciones que procedan de acuerdo a las políticas autorizadas.
- ✓ Coordinarse con el Coordinador de Padrón de usuarios para tener actualizados las políticas de contratación de los servicios.
- ✓ Realizar los convenios necesarios con comercios y bancos de la Ciudad para que funjan como cajas externas.
- ✓ Programar llamadas a comisionistas del sector próximo a vencer con la finalidad de tener su pago oportuno.
- ✓ Coordinar los procesos de cobro de cajas externas y capturarlos en el sistema para su aplicación.
- ✓ Acudir eventualmente a campo para supervisar el trabajo del personal.
- ✓ Coordinar el rol de cajas móviles con el personal de cajas.
- ✓ Resguardar los expedientes con la documentación comprobatoria de la cancelación de los servicios por usuario.

Responsable de:

- ✓ Coordinar las actividades relacionadas con el cobro de los servicios, contratación, aclaraciones y cualquier otro cuestionamiento relacionado con los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- ✓ Establecer procedimientos por incremento de consumo generando inspecciones, programación de aforos vía sistema en coordinación con la subdirección comercial.
- ✓ Establecer los vínculos de comunicación con las demás unidades administrativas que conforman el organismo operados con la finalidad de obtener de manera oportuna la información necesaria para aclarar cualquier cuestionamiento del usuario.
- ✓ Vigilar el cumplimiento y aplicación de las normas y políticas comerciales.
- ✓ Asegurar que las bajas sean verificadas por padrón de usuarios y procedan.
- ✓ Turnar al departamento de rezago las bajas procedentes para su desmantelación.
- ✓ Entregar al departamento de Sistemas, solicitud validada por Padrón y desmantelada por Rezago para su baja en el sistema.
- ✓ Promover nuevas cajas externas para facilitar el pago de los servicios.
- ✓ Elaboración de memorando de inicios de obra y pago de ampliaciones recibidos en caja para turnarlo al área técnica para inicio de obra.
- ✓ Dar seguimiento a las solicitudes de servicios, quejas y/o sugerencias de los usuarios a fin de garantizar su satisfacción.
- ✓ Realizar el POA de su Departamento y entregarlo en su oportunidad al Subdirector Comercial para su concentración y entrega a la Dirección General.

- ✓ Las demás que señale el Subdirector Comercial

Perfil del puesto:

- EDUCACIÓN
Lic. Administración
O Carrera afín .
- FORMACIÓN
Conocimiento del Sistema Comercial de Atención a Usuarios utilizado por la DAPA (vigente)
Conocimiento de todas las áreas del organismo
Conocimiento y manejo de los paquetes Office
- HABILIDADES
Habilidad para el análisis de la información
Habilidad para trabajar bajo presión
Habilidad para trabajar en equipo
Habilidad para elaborar informes
Habilidad para la elaboración y control de archivos
Habilidad para trabajar por metas y objetivos
Habilidad para capturar información
Habilidad para tratar con el usuario
Habilidad para escribir con buena ortografía
Habilidad para el manejo de personal
Habilidad para manejar automóvil
Facilidad de palabra
Don de mando
- EXPERIENCIA
Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios del departamento.
En el manejo de personal y en el trato directo con el cliente.
Mínimo tres años de haber laborado en actividades de campo u oficina en el área

CARGO: ASISTENTE DE ATENCIÓN A USUARIOS

CATEGORIA: ASISTENTE

Objetivo:

Ofrecer soporte administrativo al Coordinador del departamento para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

Autoridad para:

- ✓ Crear, alimentar y mantener actualizada la base de datos de la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas y/o sugerencias.

Responsable de:

- ✓ Asistir al coordinador del departamento en el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Ejecutar las tareas que solicite la Subdirección comercial
- ✓ Orientar e informar al personal que integra la Subdirección Comercial, sobre los programas en desarrollo y actividades relacionadas con el área.
- ✓ Informar el estatus de las quejas y/o sugerencias a la Coordinación de Atención a Usuarios para su seguimiento.
- ✓ Asistir al Coordinador del Departamento de Atención a Usuarios.
- ✓ Las que ordene el coordinador del departamento

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Bachillerato o carrera comercial

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema Comercial de Atención a Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).

Conocimiento de las áreas que integran el organismo.

Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

Conocimiento de Gestión Comercial.

➤ HABILIDADES

Habilidad para el análisis de información.

Habilidades administrativas.

Habilidad para trabajar bajo presión.

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para elaborar informes.

Habilidad para la elaboración y control de archivos.

Habilidad para capturar información.

Habilidad para escribir con buena ortografía.

Habilidad para el trato a clientes

Facilidad de palabra.

➤ EXPERIENCIA

Mínimo un año en algún puesto en el que se tenga trato directo con el cliente.

CARGO: CAJERO

CATEGORIA: CAJERO

Objetivo:

Eficiar la atención y orientación al usuario en el mostrador, para coadyuvar en el cumplimiento de las funciones del coordinador del departamento

Funciones:

Autoridad para:

- ✓ Aclarar cualquier duda en relación a la facturación de los servicios.
- ✓ Realizar el corte de los cobros de consumos, servicios y contratos, cobrados en su jornada de trabajo entregando respaldado por los movimientos al área de recursos financieros.

Responsable de:

- ✓ Cobrar los importes de los “recibos de consumo” así como servicios o documentos por cobrar oficiales de la empresa.
- ✓ Contratar los servicios de agua potable y saneamiento de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Archivar diariamente antecedentes (procedimientos por fuga, consumo elevado, descuentos autorizados).
- ✓ Cumplir con el rol programado de unidades móviles de diferentes sectores establecidos de la ciudad.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Bachillerato o Carrera comercial

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema Comercial de Atención a Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).

➤ HABILIDADES

Habilidad para el análisis de información.

Habilidad para trabajar bajo presión.

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para trabajar por metas y objetivos.

Habilidad para capturar información.

Habilidad para tratar con el usuario.

Habilidad para escribir con buena ortografía.

Facilidad de palabra.

Habilidad para manejar dinero.

Integridad y honestidad

➤ EXPERIENCIA

Mínimo dos años en un puesto de cajero

CARGO: AUXILIAR CAJERO

CATEGORIA: AUXILIAR

Objetivo:

Brindar atención y orientación al usuario en el mostrador y trasladar a cajeros (as), a las cajas móviles al punto de cobro para coadyuvar en el cumplimiento de las funciones del coordinador del departamento de atención a usuarios

Funciones:

Autorizado para:

- ✓ Aclarar cualquier duda en relación a la facturación de los servicios.
- ✓ Apoyo de cartas personalizadas a usuarios.

Responsable de:

- ✓ Cobrar los importes de los “recibos de consumo” así como servicios o documentos por cobrar oficiales de la empresa.
- ✓ Contratar los servicios de agua potable y saneamiento de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Realizar el corte de los cobros de consumos, servicios y contratos, cobrados en su jornada de trabajo entregando respaldado por los movimientos al área de contabilidad.
- ✓ Archivar diariamente antecedentes (procedimientos por fuga, consumo elevado, descuentos autorizados).
- ✓ Cumplir con el rol programado de unidades móviles de diferentes sectores establecidos de la ciudad.
- ✓ Trasladar al cajero (a) al punto de cobro previamente programado.
- ✓ Realizar el perifoneo correspondiente al sector.
- ✓ Apoyo al jefe de departo en la localización ò reubicación de posibles cajas móviles.
- ✓ Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

Perfil del puesto:

➤ EDUCACIÓN

Bachillerato o Carrera comercial

➤ FORMACIÓN

Conocimiento del Sistema Comercial de Atención a Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).

Conocimientos para utilizar el equipo de radiocomunicación usado en la DAPA.

Conocimiento del equipo de computo e instalación y funcionamiento del mismo.

Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).

Conocimiento de la vialidad de la ciudad.

➤ HABILIDADES

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad en la interpretación de las señales de tránsito.

Habilidad para conducir automóvil.

Honestidad e Integridad

Buena visibilidad.

Habilidad para el análisis de información.

Habilidad para trabajar bajo presión.

Habilidad para trabajar por metas y objetivos.

Habilidad para capturar información.

Habilidad para tratar con el usuario.

Habilidad para escribir con buena ortografía.

Facilidad de palabra.

Habilidad para manejar dinero.

➤ EXPERIENCIA

Mínimo 1 año en el manejo de cajas y vehículos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES SUBDIRECCIÓN COMERCIAL
