|  |
| --- |
| I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO |

|  |
| --- |
| 1. Datos Generales |

|  |  |
| --- | --- |
| Secuencial | 0000100203 |

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel | NIVEL\_10 |

|  |  |
| --- | --- |
| Denominación Tabular | Jefe (a) de área C |

|  |  |
| --- | --- |
| Denominación Funcional | JEFE (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA |

|  |  |
| --- | --- |
| Área | ATENCIÓN CIUDADANA |

|  |  |
| --- | --- |
| Puesto Jefe (a) Inmediato (a) | DIRECTOR (A) DE ÁREA B |

|  |  |
| --- | --- |
| Personas a su cargo | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| Área de adscripción | GGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN |

|  |
| --- |
| 1. Objetivo General del Puesto |

|  |
| --- |
| Coordinar, supervisar y controlar la aplicación de normatividad aplicable en la atención de las y los usuarios del Organismo. |

|  |
| --- |
| 1. Funciones del Puesto |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Desarrollar estrategia de atención a las y los usuarios. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Evaluar tiempos y formas de atención a las y los usuarios. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Detectar y atender los problemas más recurrentes de los módulos de atención y proponer medidas correctivas. |

|  |  |
| --- | --- |
| 4 | Dar seguimiento a los resultados de la encuesta de satisfacción de las y los usuarios. |

|  |  |
| --- | --- |
| 5 | Supervisar la atención personal y telefónico de las y los usuarios. |

|  |  |
| --- | --- |
| 6 | Ser el vínculo entre las diferentes áreas para mejora del servicio. |

|  |  |
| --- | --- |
| 7 | Validar y supervisar los ajustes convenio y bonificaciones que realicen. |

|  |
| --- |
| II PERFIL DEL PUESTO |

|  |
| --- |
| 1. Escolaridad |

|  |  |
| --- | --- |
| Profesión | Grado de Estudios |

|  |  |
| --- | --- |
| Económico Administrativo | Licenciatura |

|  |
| --- |
| 1. Experiencia Laboral |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Experiencia Laboral | En | Tiempo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Experiencia laboral | Áreas administrativas | De 1 a 3 años |

|  |
| --- |
| 1. Idioma |

|  |  |
| --- | --- |
| Idioma | Grado de dominio |

|  |  |
| --- | --- |
| No aplica | No aplica |

|  |
| --- |
| 1. Capacidades Profesionales Generales y de Visión de Gobierno |

|  |  |
| --- | --- |
| Capacidad profesional | Grado de dominio |

|  |  |
| --- | --- |
| Capacidad organizativa | Esencial |

|  |  |
| --- | --- |
| Visión de Servicio | Muy importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Liderazgo | Muy importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Toma de decisiones | Muy importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Trabajo en equipo | Muy importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Manejo de Tecnología | Importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Visión de Gobierno | Esencial |

|  |
| --- |
| 1. Capacidades Profesionales Técnicas Institucionales |

|  |  |
| --- | --- |
| Capacidad profesional | Grado de dominio |

|  |  |
| --- | --- |
| Comunicación | Muy importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Alineando el desempeño para el éxito | Muy importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Interpretación de leyes y reglamentos | Muy importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Análisis | Muy importante |

|  |  |
| --- | --- |
| Seguimiento | Muy importante |

|  |
| --- |
| 1. Capacidades Técnicas Específicas |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Área de conocimiento |  | Tema |  | Conocimiento específico |  | Grado de dominio |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Leyes Estatales |  | Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato. |  | Muy Importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Leyes Estatales |  | Ley del Trabajo de los Servidores Público al Servicio del Estado y de los Municipios del Estado de Guanajuato. |  | Muy importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Leyes Estatales |  | Ley de Ingresos para el municipio de Irapuato, Guanajuato para el ejercicio fiscal que corresponda. |  | Muy importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Leyes Estatales |  | Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato. |  | Muy importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Códigos |  | Código Territorial del Estado y los municipios de Guanajuato. |  | Muy importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Reglamentos Internos |  | Reglamento Interior del Trabajo de la Junta de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Irapuato, Guanajuato. |  | Muy importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Reglamentos Internos |  | Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento para el Municipio de Irapuato Guanajuato. |  | Muy importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Administración |  | Lineamientos Internos |  | Lineamientos Generales de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal. |  | Muy importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Disposiciones  Administrativas |  | Disposiciones Administrativa de Recaudación para el municipio de Irapuato. |  | Muy importante |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad |  | Otros |  | Transparencia en la Rendición de Cuentas. |  | Muy Importante |

|  |
| --- |
| 1. Datos de captura |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de elaboración | 24.08.2022 |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de actualización | 31.02.2024 |

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Marisol Zavala Barroso |
| Directora de Recursos Humanos |

|  |  |
| --- | --- |
| Validó | Marcelina Alicia Arredondo García |
|  | Gerente de Comercialización |

|  |  |
| --- | --- |
| Autorizó | Erick Pacheco López |
| Gerente de Administración y Finanzas |