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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Secuencial | 0000001136 |

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel | NIVEL\_3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Denominación Tabular | Oficial Administrativo |

|  |  |
| --- | --- |
| Denominación Funcional | AUXILIAR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA |

|  |  |
| --- | --- |
| Gerencia | GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN |

|  |  |
| --- | --- |
| Puesto Jefe (a) Inmediato (a) | ANALISTA A |

|  |  |
| --- | --- |
| Horario | Matutino |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Puesto tipo | No |

|  |  |
| --- | --- |
| Id. del Puesto |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Descripción del Puesto Tipo |  |

|  |
| --- |
| 1. Datos del Personal |

|  |  |
| --- | --- |
| No. de Empleado (a) | 6997 |

|  |  |
| --- | --- |
| RFC | AUSM660919S9A |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | AGUILERA SANDOVAL MARCO ANTONIO |

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

|  |
| --- |
| Atención de usuarios de la línea telefónica 073, seguimiento de trámites administrativos y generación de reportes. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Elaborar los reportes de inconformidades de los usuarios a través de la línea telefónica 073 y medios electrónicos. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Dar información de los servicios otorgados por el Organismo, así aclaración de dudas, quejas o inconformidades de los servicios otorgados a través de la línea telefónica 073 y medios electrónicos. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Apoyar en la vinculación con otras áreas del Organismo. |

|  |  |
| --- | --- |
| 4 | Atender y canalizar la línea telefónica de atención ciudadana. |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Bachillerato | Técnico Superior Universitario |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Experiencia laboral | Apoyo administrativo | De 1 año o menos |

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Visión de Gobierno | Muy importante |

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Orientación hacia la calidad | 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 de Ingresos para el municipio de Irapuato, Guanajuato para el ejercicio fiscal que corresponda. |  | 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 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 09.01.2023 |

|  |  |
| --- | --- |
| Estatus | AUTORIZADO |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
|  |
| José Lara Lona |
| Director General |