

PERFIL DE PUESTO

ENCARGADA DE RECUPERACION DE CARTERA Y PADRON DE USUARIOS

I. IDENTIFICACION

DEPENDENCIA:	OOMAPAS CABORCA
AREA:	ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO:	CARTERA
PUESTO:	ENCARGADA DE RECUP. CARTERA Y PADRON USUARIOS
CLAVE O NIVEL DEL PUESTO:	1.5.
TIPO DE INTEGRANTE:	SERVIDOR PUBLICO DE CONFIANZA

II. ESTRUCTURA ORGANICA

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO:

Director General, Coordinador de Contraloría Interna

PUESTO(S) SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):

Auxiliares del departamento

III. OBJETIVO DEL PUESTO

Organizar y actualizar el padrón de usuarios del Organismo, que permita administrar eficientemente el sistema de información y alcanzar los objetivos básicos planteados. Mantener y mejorar el nivel de la recuperación de cartera vencida estableciendo continuamente estrategias de cobranza, respetando el marco legal, principios de ética y calidez en el servicio con el fin de contribuir con el fortalecimiento del organismo.

IV. ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y/O FUNCIONES DEL PUESTO

- I- Observar las políticas generales del Organismo Operador y específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
- II- Coordinar la información y sus modificaciones del padrón de usuarios.
- III- Coordinar el equipo de trabajo a su cargo.
- IV- Vigilar que las personas a su cargo cumplan con sus responsabilidades y así mismo que brinden un excelente servicio a los usuarios.
- V- Implementar programas de recuperación de cartera vencida, implementando la vía legal, promociones y cualquier otro medio para la consecución del objetivo del puesto.

- VI- Establecer mecanismos de control, notificación, visitas, contacto con usuarios en mora y elaborar conjuntamente convenios de pagos
- VII- Coordinar los programas de gestión de cobranza, en cuanto al control de notificaciones y pagos correspondientes.
- VIII- Implementar encuestas de opinión entre los usuarios, con el objeto de detectar posibles inconformidades contra el Organismo y/o funcionarios, promoviendo la corrección de errores en los que se pudiera estar incurriendo.
- IX- Llevar control y gestión en los grandes consumidores de acuerdo a su categoría y su validación para la facturación.
- X- Coordinar el Trabajo Social para apoyar a personas de la Tercera Edad, Capacidades Diferentes, Pensionados y Jubilados.
- XI- Depurar y Control de la Cartera Vencida por clasificación de predio y mantener actualizado el padrón de usuarios.
- XII- Elaborar relación de Usuarios morosos para la aplicación del Procedimiento Económico Coactivo (Cartera Vencida).
- XIII- Atender de forma personalizada a usuarios morosos para convenio de facturación, Reestructuración de adeudos.
- XIV- Gestionar soluciones a problemas que influyen en la contratación o sanción de un usuario.
- XV- Elaborar reportes comparativos e informativos de porcentajes de recuperación, rezagos mensuales por tipo de servicios.
- XVI- Atender a los usuarios que requieran cancelar sus deudas.
- XVII- Elaborar los listados para cortes a usuarios morosos. Entregar a los cortadores los listados de los usuarios que se encuentran atrasados en el cumplimiento de los convenios para el respectivo corte.
- XVIII- Llevar acabo estadísticas por deudores por servicios.
- XIX- Revisar y autorizar los cargos extraordinarios a la facturación.
- XX- Verificar de cargos a los usuarios por ampliaciones, rehabilitaciones de los trabajos realizados por el departamento de operación.
- XXI- Recopilar la información, llenado y entrega de documentación de evaluación de las diferentes dependencias de Gobierno.
- XXII- Analizar y autorizar los procesos de facturación, llevando comparativos meses a mes de volúmenes facturados y costos de facturación por tipo de usuarios.
- XXIII- Las demás que le sean asignadas por el inmediato superior y que coadyuven al cumplimiento de sus funciones.

V. PERFIL DEL PUESTO

ESPECIFICACIONES	REQUERIMIENTO	CARACTERISTICAS
EDUCACION	Licenciatura Maestría	Ingeniero Industrial y de Sistemas
		Ingeniero Civil
		Arquitecto
		Administración Pública

		Lic. En Administración de Empresas, Lic. En Contaduría Pública y/o Carreras Afines
CONOCIMIENTOS	Administración Pública	Indispensable
	Administración de Recursos Humanos	
	Administración de Recursos Materiales	
	Administración de Recursos Financieros	
	Administración de Proyectos y/o Programas	
	Desarrollo Organizacional	
	Planeación Estratégica	
	Estadística	
	Procesos de Redacción	
	Transparencia y Rendición de Cuentas	
	Sistema de Calidad	
Mejora Continua		
COMPUTACION	Microsoft Office (Word, Excel), Internet, etc.	Basico
HABILIDADES	Liderazgo	Indispensables Todas las Habilidades
	Manejo de Conflictos	
	Toma de Decisiones	
	Comunicación Efectiva	
	Negociación y Solución de Conflictos	
	Presentaciones Efectivas	
	Atención al Usuario	
	Manejo Efectivo de Juntas	
	Cumplimiento de Objetivos y/o Metas	
Trabajo Bajo Presión		
EDAD		30 Años en Adelante
SEXO		Indistinto
ESTADO CIVIL		Indistinto
REQUERIMIENTOS GENERALES		Disponibilidad de Horario y Buena Presentación