

# PERFIL DE PUESTO

## COORDINADOR DE RELACIONES PUBLICAS Y COMERCIALIZACION

### I. IDENTIFICACION

DEPENDENCIA:	OOMAPAS CABORCA
AREA:	ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO:	COMERCIALIZACION
PUESTO:	COORD. DE RELACIONES PUBLICAS Y COMERCIALIZACION
CLAVE O NIVEL DEL PUESTO:	1.4.
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

Dirigir, coordinar, aplicar todas aquellas estrategias y programas que le permitan en tiempo y forma la recuperación en los pagos por los servicios otorgados por este Organismo Operador, buscando siempre la eficiencia en los procedimientos de lectura en medidores, en instalación de los mismos, en la realización de contratos, en la reparación o cambio de medidores y en la adecuada atención a los usuarios para aclarar situaciones de inconformidad.

### 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- Celebrar a nombre del Organismo Operador los contratos de prestación de servicios que proporciona.
- III- Elaborar y mantener actualizados el padrón de usuarios, así como ejecutar permanentemente acciones de verificación para su actualización.
- IV- Ordenar la instalación, reducción, y suspensión de los servicios que presta el Organismo Operador.

- V- Requerir de pago a los usuarios por concepto de adeudos con motivo de la prestación de los servicios.
- VI- Establecer y coordinar los sistemas de procedimientos de lecturas de consumo de agua potable, garantizando su confianza y veracidad.
- VII- Emitir la facturación correspondiente a los servicios que proporciona el Organismo Operador en base a las tarifas autorizadas.
- VIII- Emitir los reportes de facturación para el registro contable correspondiente.
- IX- Mantener actualizado los estados de cuenta de los usuarios.
- X- Proponer políticas y estrategias para incrementar la captación y abatir el rezago de adeudos.
- XI- Dar seguimiento a políticas establecidas por la Dirección General en lo referente a los ajustes de los adeudos de los usuarios.
- XII- Dirigir y organizar la atención a los usuarios del Organismo Operador;
- XIII- Recibir las quejas por parte de los usuarios, respecto a la prestación de servicios, así como dar seguimiento y respuesta.
- XIV- Solicitar a la Dirección General autorización para la aplicación de una tarifa especial a los usuarios previo estudio socio-económico realizado y validado por el organismo.
- XV- Proponer a la Coordinación de Recursos Humanos de los programas de capacitación que requiera el personal a su cargo.
- XVI- Participar en la formulación de Presupuestos del Organismo Operador.
- XVII- Ordenar las visitas de inspección necesarias para efecto de vigilar el exacto cumplimiento de la ley.
- XVIII- Recabar la opinión de la asesoría jurídica en todos los asuntos de carácter legal referente a la Coordinación Comercial.
- XIX- Poner en conocimiento de la Dirección General el resultado de las inspecciones que se realicen en los términos de la ley a fin de que se apliquen las sanciones que correspondan.
- XX- Recibir los recursos administrativos que planteen los usuarios con motivo de su inconformidad por los cobros de consumo o servicios prestados por el Organismo Operador, y darles el seguimiento correspondiente.
- XXI- Formular los convenios con los usuarios para la recuperación de los adeudos, observando las políticas que para efecto dicte la Dirección General.
- XXII- Coordinar con las unidades administrativas el cumplimiento de los objetivos establecidos del Organismo Operador.
- XXIII- Coordinar las actividades destinadas a la recuperación de carteras vencidas por los servicios que brinda el Organismo.
- XXIV- Vigilar que las personas a su cargo cumplan con sus responsabilidades y así mismo que brinden un excelente servicio al usuario.
- XXV- Coordinar la elaboración de estudios socioeconómicos a los usuarios con el fin de brindarles tratos especiales a las personas de escasos recursos.
- XXVI- Revisión mensual y autorización nuevos ingresos al padrón de pensionados y jubilados, padrón empelados ayuntamiento, y padrón empleados OOMAPAS
- XXVII- Entrega de informe semanal a la Dirección General, de los trabajos realizados en su departamento.
- XXVIII- Coordinación con el departamento de Operación del seguimiento de Órdenes de Instalación de contratos Nuevos.

- XXIX- Autorización de abonos y prorrogas de usuarios que cuenten con adeudos por servicios.
- XXX- Vigilar que los contratos de tomas nuevas se instalen en el menor tiempo posible.
- XXXI- Generar la información requerida para el cumplimiento de la ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
- XXXII- Coordinar el llenado de información comercial requerido en cuestionarios solicitado por las diferentes dependencias de los tres niveles de Gobierno.
- XXXIII- Realizar las demás que le confieran las distintas disposiciones legales aplicables o le encomiende el Director General.

## 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 Publica y/o Carreras Afines
CONOCIMIENTOS	Administración Publica	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
	Liderazgo	
	Manejo de Conflictos	
	Toma de Decisiones	
	Comunicacion Efectiva	
	Negociación y Solución de Conflictos	
	Presentaciones Efectivas	

HABILIDADES	Atención al Usuario	Indispensables Todas las Habilidades
	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