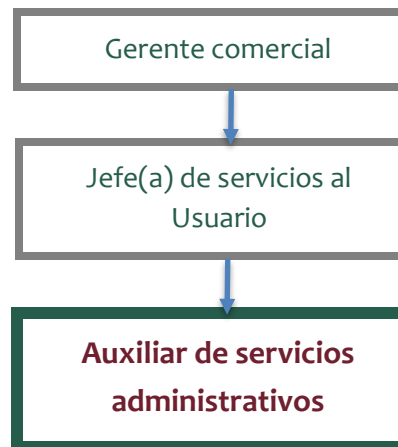
	<b>Responsable de elaboración:</b> Coordinador de Recursos Humanos	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07/08/2023
	<b>Aprobado por:</b> Gerente General	<b>Código:</b> PERF31120-8150 1.2.2

## PERFIL Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>Auxiliar de servicios administrativos</b>	
<b>Gerencia:</b>	Comercial
<b>Departamento:</b>	Servicios al Usuario
<b>Puesto Superior:</b>	Jefe(a) de servicios al Usuario
<b>Puestos a Supervisar:</b>	Ninguno

## ORGANIGRAMA



## MISIÓN DEL PUESTO

Garantizar una atención oportuna y confiable a los usuarios que llegan a la oficina reportando una anomalía o queja o que cuentan con alguna inconformidad en sus recibos, así como a cualquier usuario que requiera un trámite y/o servicio que brinde el CMAPAS.

Atención, seguimiento, captura, archivo, reportes de cualquier orden de servicio competente al área comercial, contabilización de ajustes, elaboración y reporte en el Sistema de Contabilidad Gubernamental de las mismas, archivo de las mismas, aspectos secretariales y elaboración de diversos, convenios y reconocimientos de adeudo.

Multifuncionalidad en cualquier trámite a realizar que ejecute la Gerencia Comercial.

Proceso	Código	Nombre	Responsable	Versión	Fecha de Aprobación
PS-7.2-01	A1-PS-7.2-01	Perfil y Descripción de Puestos	Coordinador de Recursos Humanos	2	07/08/2023



Responsable de elaboración:

Coordinador de Recursos Humanos

Fecha de Aprobación:

07/08/2023

Aprobado por: Gerente General

Código: PERF31120-8150 1.2.2

## RESPONSABILIDADES DEL PUESTO


### PARA ACLARAR:

1. Recibir y atender al público que solicita información dándole la orientación requerida con amabilidad y atención.
2. Planear estrategias de aclaración dependiendo del temperamento del usuario.
3. Proporcionar la información necesaria a los usuarios y canalizar los asuntos al área que corresponda.
4. Imprimir órdenes de trabajo.
5. Capturar las órdenes de trabajo completamente llenadas.
6. Archivar las órdenes de trabajo.
7. Realizar ajuste en un solo movimiento, evitando así hacer regresar al usuario a las oficinas.
8. Monitoreo de los problemas reiterativos de los usuarios (agua sucia, aire, fugas, etc.)
9. Realizar llamadas telefónicas a usuarios para dar seguimiento si fue atendido su reporte, monitoreando la calidad del servicio y determinar en donde se falló.
10. Contabilización de ajustes y archivo
11. Realizar reporte e impresión de pólizas al Sistema de Contabilidad Gubernamental y archivo
12. Realizar todos los trabajos de tipo secretarial que le son conferidos por la naturaleza de su puesto.

### PARA PRESUPUESTAR, CONVENIR Y CONTRATAR:

1. Recibir y atender al público que solicita información dándole la orientación requerida con amabilidad y atención.
2. Orientación de los documentos que se requieren para realizar el contrato, así como la revisión de los mismos.
3. Conocimiento de los requisitos a contratar, conocimiento del catastro de la infraestructura de líneas de agua y drenaje, conocimiento de las regiones, sectores, rutas de la ciudad.
4. Conocimiento de los materiales a utilizar en las instalaciones por contrato de agua potable y drenaje sanitario.
5. Conocimiento de cláusulas, Reglamentos, y Leyes aplicables en la contratación de los servicios de agua potable y drenaje sanitario.
6. Conocimiento de las entregas-recepción de los fraccionamientos nuevos.
7. Elaboración, Orden, Control y Registro, Archivo de todos los presupuestos y contratos a elaborar.
8. Realizar reporte e impresión de pólizas al SAP y archivo
9. Realizar todos los trabajos de tipo secretarial que le son conferidos por la naturaleza de su puesto.
10. Apego a los pasos del Procedimiento de contratos y presupuestos
11. Recepción de planos de nuevos fraccionamientos
12. Recuperación de documentación por contrataciones provisionales
13. Entregas de copias de contrato

Proceso	Código	Nombre	Responsable	Versión	Fecha de Aprobación
PS-7.2-01	A1-PS-7.2-01	Perfil y Descripción de Puestos	Coordinador de Recursos Humanos	2	07/08/2023

	<b>Responsable de elaboración:</b> Coordinador de Recursos Humanos	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07/08/2023
	<b>Aprobado por:</b> Gerente General	<b>Código:</b> PERF31120-8150 1.2.2

### **PARA INFORMAR:**

1. Recibir y atender al público que solicita información dándole la orientación requerida con amabilidad y atención.
2. Conocer los requisitos necesarios para cada trámite y servicio a solicitar, así como el tiempo de atención de cada uno de ellos.
3. Controlar y proporcionar los turnos para cada trámite, así como las acciones necesarias para evitar aglomeraciones, proporcionado el desahogo de la sala de usuarios.
4. Canalizar al usuario conforme a su necesidad de trámite y servicio.
5. Realizar todos los trabajos de tipo secretarial que le son conferidos por la naturaleza de su puesto.
6. Conocimiento básico de las colonias de la ciudad, de los pozos y de los cárcamos que cuenta el Organismo Operador.


Para cualquier actividad que desarrolle:

1. Generación de reportes requeridos para mostrar los resultados de los procesos y los solicitados por los superiores jerárquicos.
2. Cumplir con la normatividad vigente aplicable a su puesto.
3. Las demás que le confieran el manual de organización del CMAPAS, el Reglamento Interior de Trabajo, las disposiciones aplicables y/o las que le sean encomendadas por su Superior inmediato y/o consejo directivo inherentes a su puesto.

### **COMPETENCIAS**

<b>Educación preferente:</b>	Carrera técnica o equivalente.
<b>Experiencia preferente:</b>	2 años en puesto de actividades similares
<b>Conocimientos preferentes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Office</li> <li>• Sistema Comercial.</li> <li>• Manejo de equipo secretarial</li> <li>• Uso de equipo de localización de tomas.</li> <li>• Manual de criterios comerciales.</li> <li>• Ley de Ingresos Vigente para el Municipio de Salamanca.</li> <li>• Leyes y Reglamentos aplicables al área.</li> <li>• Administración Básica.</li> <li>• Manejo de centrales Telefónicas.</li> <li>• Estructura del Organismo.</li> <li>• Estructura técnica (Líneas de Agua y Drenaje, Pozos y distribución)</li> </ul>

Proceso	Código	Nombre	Responsable	Versión	Fecha de Aprobación
PS-7.2-01	A1-PS-7.2-01	Perfil y Descripción de Puestos	Coordinador de Recursos Humanos	2	07/08/2023

	<b>Responsable de elaboración:</b> Coordinador de Recursos Humanos	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07/08/2023
	<b>Aprobado por:</b> Gerente General	<b>Código:</b> PERF31120-8150 1.2.2

### HABILIDADES PREFERENTES

- Facilidad de Palabra.
- Presencia Corporativa.
- Calidad en el Servicio.
- Trabajo en Equipo.
- Herramientas de Evaluación.
- Liderazgo Situacional.
- Desarrollo de Proyectos.
- Comunicación Oral y Escrita
- Solución de Problemas
- Trato Cálido y servicial

\*Todo lo planteado en la descripción es lo mínimo que se espera del puesto.

Revisó	Aprobó y Autorizó
Gerente del Área	Gerente General

Proceso	Código	Nombre	Responsable	Versión	Fecha de Aprobación
PS-7.2-01	A1-PS-7.2-01	Perfil y Descripción de Puestos	Coordinador de Recursos Humanos	2	07/08/2023