



JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GTO.

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A) Datos Generales

Secuencial	0000100203
Nivel	NIVEL_10
Denominación Tabular	Jefe de área B
Denominación Funcional	JEFA DE ATENCIÓN CIUDADANA
Gerencia	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN
Puesto Jefe(a) Inmediato (a)	DIRECTOR DE ÁREA B
Horario	Matutino
Personas a su cargo	2
Puesto tipo	No
Id. del Puesto	
Descripción del Puesto Tipo	

B) Datos del Personal

No. de Empleado (a)	7571
RFC	
Nombre	SOSA YEPEZ PILAR LIZETH

C) Objetivo General del Puesto

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

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GTO.

D) Funciones del Puesto

1	Desarrollar estrategia de atención a usuarios.
2	Evaluar tiempos y formas de atención a 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 usuarios.
5	Supervisar la atención personal y telefónico de 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

2. Experiencia Laboral

Experiencia Laboral	En	Tiempo
Experiencia laboral	Áreas administrativas	De 1 a 3 años

3. Idioma

Idioma	Grado de dominio
No aplica	No aplica

4. Capacidades Profesionales Generales y de Visión de Gobierno

Capacidad profesional	Grado de dominio
Capacidad organizativa	Esencial
Visión de Servicio	Muy importante

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GTO.

Liderazgo	Muy importante
Toma de decisiones	Muy importante
Trabajo en equipo	Muy importante
Manejo de Tecnología	Importante
Visión de Gobierno	Esencial

5. 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

6. Capacidades Técnicas Específicas

Área de conocimiento	Tema	Conocimiento específico	Grado de dominio
Normatividad	Leyes Estatales	Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios.	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



JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GTO.

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

E) Datos de captura

Fecha de elaboración	24.08.2022
Fecha de actualización	24.08.2022
Estatus	AUTORIZADO
Elaboró	Marisol Zavala Barroso Directora de Recursos Humanos
Validó	Marcelina Alicia Arredondo García Gerente de Comercialización



**JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GTO.**

Autorizó

Erick Pacheco López
Gerente de Administración y Finanzas

José Lara Lona
Director General