



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de Edición:  
**01**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

Sección:

**OBJETIVOS Y FUNCIONES GERENCIA COMERCIAL**

**AREA: GERENCIA COMERCIAL**

**PUESTO: GERENTE COMERCIAL**

**ACTIVIDADES**

Brindar al usuario atención personalizada dando solución eficaz a sus solicitudes, cuestionamientos o quejas con respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado reflejando los valores y principios del Organismo Operador de los Servicios de agua potable y alcantarillado.

Planear y supervisar las diferentes actividades de cada departamento de la gerencia comercial de acuerdo al plan de trabajo a ejecutar, organizar y dar seguimiento a los indicadores establecidos por Dirección general mejorando así la atención al usuario, disminuyendo deficiencias de cada área e incrementando la recaudación.

**FUNCIONES**

- 1.- Elaborar memorándums para control interno de la gerencia comercial
- 2.- Brindar estratégicamente atención a usuarios inconformes
- 3.- Dar solución a quejas y solicitudes de descuentos
- 4.- Atención a usuarios que solicitan análisis especiales sobre sus cuentas
- 5.- Valoración y calificación de las multas marcadas en el art. 29 de la estructura tarifaria, para las acciones a seguir.
- 6.- Negociación con usuarios para recuperar cuentas de cartera vencida
- 7.- Supervisar la realización de constancias de no adeudo para firma de dirección, cartas de inexistencias.
- 8.- Autorización de convenios y contratos para usuarios que lo soliciten
- 9.- Orientar y capacitar a los colaboradores que integran el área comercial para disminuir errores
- 10.- Supervisión permanente del área de cajas para mantener el control y el buen servicio al usuario
- 11.- Proporcionar los informes dirigidos a los diferentes departamentos.
- 12.- Análisis de informes y acciones para resolver problemáticas de consumos elevados
- 13.- Coordinación con gerencia técnica para la verificación de los macro medidores
- 14.- Autorizar la cancelación de recibos de caja
- 15.- Actualizar el uso de servicio para cobro con tarifa correspondiente de las cuentas de los usuarios.
- 16.- Custodiar reportes proporcionados a la gerencia de las diferentes áreas a las que pertenece el área comercial.
- 17.- Coordinar acciones para mejorar la prestación de servicios a usuarios en todos los departamentos
- 18.- Coordinar la elaboración y la ejecución del plan de trabajo de cada departamento.
- 19.- Revisión de reportes del área de micro medición
- 20.-Coordinar al área de padrón para realizar los descuentos para personas de la tercera edad pensionados, viudas e incapacitados
- 21.- Verificación de la póliza de la recaudación diario.
- 22.- Verificación de la póliza de descuento
- 23.- Evaluar actividades por departamento y de su desempeño.
- 24.-Supervisar el plan de trabajo de las diferentes áreas de ejecutor y micro medición.
- 25.-Orientar y capacitar a los colaboradores que integran el área comercial para disminuir errores.
- coordinación con gerencia técnica para la verificación de macro medidores
- 26.-Asistir a reuniones de trabajo que indique dirección general.

Elaboró:

Lic. Mariana Reyes León  
Recursos Humanos

Autoriza:

Ing. Rubén Huitrón López  
Director General

Valida:

Lic. Alfredo Suriano Suriano  
Comisario

Fecha de elaboración:  
2018

Página: