

Gerencia Comercial

OBJETIVOS:

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:

- Brindar estratégicamente atención a usuarios inconformes
- Dar solución a quejas y solicitudes de descuentos
- Atención a usuarios que solicitan análisis especiales sobre sus cuentas
- Valoración y calificación de las multas establecidas de acuerdo estructura tarifaria vigente.
- Negociación con usuarios para recuperar cuentas de cartera vencida
- Supervisar la realización de constancias de no adeudo para firma de dirección, cartas de inexistencias.
- Autorización de convenios y contratos para usuarios que lo soliciten
- Orientar y capacitar a los colaboradores que integran el área comercial para disminuir errores
- Supervisión permanente del área de cajas para mantener el control y el buen servicio al usuario
- Proporcionar los informes dirigidos a los diferentes departamentos.
- Análisis de informes y acciones para resolver problemáticas de consumos elevados
- Coordinación con gerencia técnica para la verificación de los macro medidores
- Autorizar la cancelación de recibos de caja
- Actualizar el uso de servicio para cobro con tarifa correspondiente de las cuentas de los usuarios.
- Custodiar reportes proporcionados a la gerencia de las diferentes áreas a las que pertenece el área comercial.
- Coordinar acciones para mejorar la prestación de servicios a usuarios en todos los departamentos
- Coordinar la elaboración y la ejecución del plan de trabajo de cada departamento.
- Revisión de reportes del área de micro medición
- Coordinar al área de padrón para realizar los descuentos para personas de la tercera edad pensionados, viudas e incapacitados.
- Verificación de la póliza de la recaudación diario.
- Verificación de la póliza de descuento.
- Evaluar actividades por departamento y de su desempeño.
- Supervisar el plan de trabajo de las diferentes áreas de ejecutor y micro medición.
- Orientar y capacitar a los colaboradores que integran el área comercial para disminuir errores.
- Coordinación con gerencia técnica para la verificación de macro medidores

RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS: ATENCIÓN A USUARIOS, CONTRATOS, PADRÓN, MICROMEDICIÓN, CAJERAS, EJECUTOR, FONTANEROS.

