10.1.1 Puesto: Jefe del Área Comercial.

Objetivo:

Establecer y dirigir la estrategia comercial de Organismo Operador, procurar el registro de usuarios de los servicios, garantizar la recuperación de los montos facturados, promover la utilización racional del agua, y proporcionar una adecuada atención de las demandas de la población del Municipio. Realizar el registro eficaz y oportuno de la información requerida para el cobro de los servicios prestados por el Organismo, coordinar que se efectúen de manera confiable y oportuna los cobros de los conceptos relacionados con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, realizando el reporte periódico de las acciones, además de coordinar la realización de actividades requeridas para la contratación, control y actualización del padrón de usuarios, así como atender a usuarios en lo referente a sus requerimientos de contratos, bajas, cambios, quejas.

**Funciones:**

* Vigilar la adecuada atención de los usuarios y su satisfacción de las necesidades en materia de incorporación a los servicios, las tarifas y cualquier trámite relacionado en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
* En caso de servicios particulares o concesiones, vigilar el cumplimiento por parte de las empresas de los acuerdos y obligaciones de acuerdo a las normas del organismo.
* Promover la expansión y mantenimiento del mercado consumidor.
* Participar y promover los estudios y la formulación de estructuras tarifarias para alcanzar la autosuficiencia del organismo, con sentido de equidad y justicia social.
* Vigilar que se mantenga el padrón catastral actualizado de usuarios reales, factibles y potenciales con los datos de localización, identificación y características del servicio.
* Vigilar que sean determinados los consumos efectuados por los usuarios, instalando y manteniendo los medidores en condiciones que garanticen exactitud, funcionamiento continuo y factibilidad de ser leídos.
* Vigilar que se mantenga un registro por cada Usuario de los importes que corresponden por la prestación de los servicios, así como asegurar su cobro.
* Realizar estudios en el mercado consumidor sobre su opinión respecto a la calidad de los servicios que se le otorgan.
* Elaborar y aplicar estrategias para garantizar la recuperación de los valores facturados.
* Dar seguimiento a que se empleen los mecanismos necesarios, establecidos en la legislación aplicable para el cobro de adeudos a favor del organismo.
* Evaluar periódicamente, los resultados de los análisis de consumos, la facturación y cobranza, para implementar políticas, planes y acciones.
* Realizar la revisión y actualización de los procedimientos legales aplicables, a las funciones de su área, así como la capacitación del personal.
* Elaborar y turnar informes a Dirección General.
* Emitir la facturación del periodo basada en la información levantada.
* Efectuar la preparación metodológica y de información que soporte los ajustes a la facturación, para mantener un control adecuado.
* Atender reclamos de los usuarios sobre la facturación.
* Apoyar en los programas encaminados a abatir la cartera vencida.
* Vigilar la confiabilidad del monto que arroje la facturación en todos sus conceptos.
* Dirigir, supervisar y controlar los trabajos de toma de lectura, así como el reparto de recibos y entrega de notificaciones que se realicen en tiempo y forma.
* Verificar que la instalación y el funcionamiento de medidores sea el correcto.
* Elaborar la información relacionada con los ingresos para sustentar la oportuna toma de decisiones de la dirección.
* Turnar la información y/o documentación que se genere en su área a las demás áreas involucradas en los procedimientos.
* Generar la información diaria que ayude a la determinación de la existencia de adeudos a favor del organismo.
* Aplicar los mecanismos para recuperar los adeudos a favor del organismo, que se encuentran establecidas en el reglamento para la prestación de los servicios.
* Llevar el proceso de la suscripción de los convenios de pagos en parcialidades con los usuarios que inicien un proceso de regularización.
* Efectuar el proceso de contratación de los servicios prestados por el organismo, de usuarios para su cobro y alta al padrón.
* Actualizar el padrón de usuarios asegurando que se efectúen visitas para su validación.
* Controlar las visitas de campo para determinar la factibilidad de instalar toma a ciudadanos solicitantes del servicio.
* Registrar altas, bajas y modificaciones al padrón, así como actualizar la cartografía del organismo, para asegurar la confiabilidad de la información.
* Archivar y controlar toda la documentación que dé lugar a las modificaciones al Padrón de Usuarios.
* Monitorear el proceso de atención al público, para establecer medidas de mejora en el servicio.
* Canalizar al área técnica los trabajos de instalaciones de nuevas tomas y de la conexión al drenaje, así como dar seguimiento y verificar que se realice en tiempo y forma.
* Elaborar los contratos a nuevos usuarios del sistema.
* Atender a los usuarios en sus requerimientos de bajas y cambios al padrón.
* Controlar, reportar y dar seguimiento a los contratos y solicitudes de movimientos hasta asegurar el registro del usuario en el padrón.
* Apoyar en recibir, registrar y remitir al Área Técnica reportes de faltas de agua y fugas.
* Manejar y controlar el archivo de contratos.
* Elaborar y turnar reportes al jefe inmediato con la periodicidad que se determine.
* Las demás que le encomiende su jefe inmediato.

**Líneas de Mando:**

## *Reporta a: Director General*

Supervisión directa sobre:

Auxiliar de Atención al Público, y Captura de Datos

Lecturista, Notificador e Inspector

Auxiliar de Facturación y Cobranza

## *Perfil del Jefe del Área Comercial:*

**Escolaridad:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **X** |  | Profesional.- Áreas Administrativas |  |

**Conocimientos especiales necesarios:**

Comercialización de servicios de A.P.A.S.

Evaluación de comportamiento y tendencias de mercado

## *Experiencia:*

|  |  |
| --- | --- |
| Fuera del Organismo : | 2 años |
| En el Organismo : | 1 años |

**Criterio:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Frecuencia | Tipo de decisiones y/o problemas | | | |
| **Rutinarios** | **Importantes** | **Difíciles** | **Trascendentales** |
| Eventual |  |  |  | X |
| Poco frecuente |  |  |  |  |
| Constante |  | X | X |  |

**En la toma de decisiones o solución de problemas:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Puede consultar |  | Solo en casos Difíciles | X |
|  |  |  |  |
| Debe consultar | X | Debe decidir por sí mismo |  |

**Responsabilidad en la Dirección de personas:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo de responsabilidad | **Total** | **Jefes de Área** | **Empleados** |
| Directa | 4 | 0 | 4 |