***Nombre del puesto:*** *Subgerente de Comercial*

***Objetivo del puesto:***

*Promover, coordinar y supervisar todas las acciones tendientes a prestar una atención eficiente y cordial a los usuarios, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento para la correcta medición del consumo de agua y la recuperación del cobro eficientemente de los servicios*

***I.-Datos generales:***

***Departamento:*** Comercial ***Área:*** General

***Edad:*** 35 - 55 años ***Sexo***: Indistinto ***Estado civil***: Casado Presentación: tipo Ejecutivo ***Idiomas***: Inglés deseable

***Equipos y Herramientas***: Equipo de oficina, de cómputo, Teléfono de Oficina, Celular.

***II.-Perfil / Requisitos del puesto:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Educación* | *Formación* | *Habilidades* | *Facetas* | *Experiencia* |
| *-Ingeniero Industrial.*  *o*  *-Licenciado en administración de empresas.* | *-Administración en general -Ventas, Mercadotecnia*  *-Calidad Tecnología de información*  *-Comunicación*  *-Atención a clientes*  *-Cobranza*  *-Planeación*  *-Conocimientos de office*  *Procesos de calidad de su departamento* | *-Amplitud de Criterio*  *-Capacidad de Mando*  *-Creatividad*  *-Facilidad de palabra*  *-Motivación*  *-Orientación al Reto*  *-Orientación e Instrucción*  *-Liderazgo*  *-Comunicación*  *-Gestión de problemas*  *-Toma de decisiones*  *-Talento Delegatorio*  *-Prudencia y Discreción* | *Apático*  *Escéptico*  *Evasivo*  *Narcisista* | *5 años en comercialización* |

***III.-Dependencias*:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Gerente |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Gerencia  Subgerencias |  | Subgerente Comercial |  | Usuarios, Proveedores |
|  |  |  |  |  |
|  |  | -Jefe Atención a Usuarios  -Jefe de Cortes y Reconexiones  -Jefe de Recuperación de Cartera vencida  -Jefe de Medición y Facturación  -Jefe de Control de Mercado |  |  |

***IV.-Responsabilidades y Autoridad.***

1. Promover y comercializar los servicios de agua, drenaje y alcantarillado en los municipios de Monclova y Frontera, Coahuila.
2. Integrar y actualizar el padrón de usuarios.
3. Elaborar, actualizar y modificar o ampliar los contratos de servicios demandados por los usuarios de la red de agua, drenaje y alcantarillado.
4. Establecer sistemas adecuados de medición y control del consumo, a través de inspecciones de campo.
5. Fijar y determinar el pago de los servicios prestados de acuerdo a las leyes y disposiciones reglamentarias vigentes.
6. Facturar y cobrar los servicios prestados de acuerdo a los contratos con los usuarios y con los procedimientos legales que existan para tal efecto.
7. Establecer un sistema de control de rezagos en la facturación y cobranza y aplicar en su caso el procedimiento Administrativo de ejecución de acuerdo a las leyes y disposiciones reglamentarias vigentes.
8. Atender y dar servicio a los usuarios en sus problemas de contratación, facturación y pago de los servicios.
9. Realizar estudios de comercialización y segmentación del mercado de usuarios del servicio de red de agua, drenaje y alcantarillado.
10. Promover entre la comunidad una cultura del agua para concientizar a la población sobre el ahorro y buen uso del agua.
11. Informar de los casos los usuarios de mora recurrente al Gerente y en su caso al Municipio que corresponda al domicilio del usuario para que se tomen las medidas pertinentes para su cobro.
12. Dar el aviso de falta de pago a los usuarios que no cubran los adeudos de los servicios consumidos de conformidad con las leyes que regulen dichos procedimientos.
13. Ordenar se haga la suspensión, corte o disminución de los servicios que presta el Organismo, a los usuarios que han incurrido en mora de conformidad con las leyes aplicables y a los supuestos que estos establecen.
14. Conocer y resolver las solicitudes de condonación de recargos conforme a la normatividad aplicable.
15. Las demás que le atribuyan este reglamento y otras disposiciones aplicables, así como aquellas que le confiera el Gerente del Sistema Intermunicipal de Aguas y *Saneamiento de Monclova y Frontera, Coahuila.*

Además de las responsabilidades y autoridad anteriores el titular de este puesto atenderá las que se deriven del Sistema de Gestión de Calidad.