

## IX. CONCLUSIONES CON CARÁCTER DE RECOMENDACIÓN.

En aras de lograr una mayor eficiencia comercial y contribuir a la eficiencia global del Organismo:

- A) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización **instruya la revisión, actualización y debido requisitado de los formatos** que soportan la contratación de nuevos usuarios, particularmente en lo que se refiere a registrar los nombres completos y firmas de las personas intervinientes.
- B) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización **considerar la implementación de un área especializada para la comercialización de los servicios**, con el fin de ampliar la cobertura y el número de usuarios registrados, además de que dicha área forma parte de los subsistemas necesarios para el buen funcionamiento de todo sistema comercial y consecuentemente del Organismo Operador.
- C) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización, realizar las gestiones necesarias para **contar con un sistema informático comercial actualizado** que permita la operación eficiente de los subsistemas comerciales que la integran, como acción de soporte, control y fortalecimiento institucional, que integre los módulos necesarios para el registro, actualización, manejo adecuado y seguro de la información comercial.
- D) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización realizar las gestiones necesarias para **actualizar el Padrón de Usuarios del Organismo** y disponer de un proceso sistemático y permanente de actualización, que facilite la medición de consumos, la facturación de los servicios, la recaudación, el control de usuarios morosos, usuarios reales en cartera vencida, usos no autorizados, control del parque de medidores, fugas en tomas domiciliarias, etcétera. Asimismo, que sirva de elemento de control y de información en la planeación y comercialización de los servicios de agua potable.
- E) Se recomienda a la Gerencia de Comercialización **considerar la separación de las áreas de Medición y Facturación**, en razón de que, de acuerdo a los subsistemas que integran al sistema comercial, el denominado "Medición de consumos" es independiente al de "Facturación y cobranza"; aunque si bien interactúan directamente por la toma de lecturas y su descarga en el sistema informático para su proceso de facturación, es recomendable que operen de

manera separada al ser departamentos que requieren una atención especializada por la actividad diferenciada que cada una de ellas realiza.