Actividades realizadas por la ***M.A. Graciella Ayala Parra*** en la comisión del 9 al 13 de Agosto del 2021.

***Lunes 14/02/22***

Traslado a la ciudad de Playa del Carmen, Trabajo de gabinete, y programación de actividad del departamento de cobranza; en el marco de la evaluación de cumplimiento del Grupo Gestión, correspondiente a la evaluación de Cumplimiento del segundo semestre del 2020 de la Concesionaria Aguakan en el municipio de Solidaridad.

***Martes 15/02/22***

Entrevista con el jefe de departamento de Recaudación y Atención al público; verificando los distintos procesos a cargo de dicho departamento, los Programas y estrategias implementadas para mejorar la atención a los clientes y las gestiones de cobranza.

Recorrido físico por los distintos centros de atención al público, cajeros automáticos y módulos de cobranza.

***Miércoles 16/02/22***

Entrevista con el jefe de oficina de cortes y reconexiones, para conocer los programas y estrategias de trabajo y su vinculación con los otros departamentos.

Acompañamiento con brigada de limitaciones y cortes del servicio con los métodos tradicionales básicos y el método de semidestronque en banqueta.

Supervisión de campo en acompañamiento de brigada de reconexiones del departamento de cobranza, para documentar el proceso de reconexiones del servicio.

***Jueves 17/02/22***

Trabajo de Gabinete para el llenado de Cedulas con la información recabada de los procesos comerciales, recabación de firmas y entrega de copia de las cédulas levantadas a los responsables de los procesos y de la evaluación por parte de la Concesionaria DHC.

***Viernes 18/02/22***

Prueba de confiabilidad y definición de las calificaciones de las zonas urbanas pendientes por falta de acuerdos entre los representantes de CAPA y DHC, en los Niveles de Consolidación de las Zonas Urbanas de la ciudad de Playa del Carmen, para los niveles de rigurosidad a emplearse por zona en la evaluación del Grupo Servicios; Traslado de regreso a la ciudad de Chetumal.