

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Apoyo
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 03 –Abril -2019	Fecha de última modificación: 03 –Abril -2019	Versión: 01

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar Comercial
NIVEL GERARQUICO	Auxiliar
N° DE CARGOS	5
DEPENDENCIA	Coordinación Integral
CARGOS DEPENDIENTES	Ninguno
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO	Coordinador Integral
TIPO DE VINCULACION	Contrato Laboral y/o Por Obra o Labor
PROPOSITO PRINCIPAL	
<p>Implementar las políticas, procedimientos comerciales y de atención al cliente de la empresa, asociados a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo (cuando aplique) en el área de prestación asignada. El cargo es responsable de ejecutar las actividades operativas comerciales relacionadas con los procesos de atención de PQR , atención al cliente en la oficina, conexión y catastro de usuarios, facturación, recaudo y gestión de cartera, suspensión, corte, reinstalación y reconexión, la generación, seguimiento y cierre a todas las Ordenes de trabajo operativas, de acuerdo a los procedimientos establecidos y en cumplimiento del régimen de servicios públicos domiciliarios, Ley 142 de 1994 y demás normativa vigente.</p>	
GENERALIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los objetivos trazados. • Desempeñar con diligencia y celeridad las actividades encomendadas, procurando un ambiente laboral armónico y de trabajo en equipo con sus compañeros y/o subalternos. • Administrar el presupuesto establecido para la ejecución de cada actividad a su cargo, obrando bajo los principios de economía y eficacia, procurando los indicadores de rentabilidad necesarios para la compañía. • Fortalecer los vínculos con las comunidades donde se encuentra desempeñando sus labores, posicionando el nombre de la empresa. • Interactuar con las autoridades locales de cada sitio en donde se desempeñan actividades, atendiendo los lineamientos de la Gerencia General y de los socios de la empresa; • Reportar sus actividades a la Gerencia General y aquellos directivos que ésta designe. • Respetar el conducto regular establecido en la empresa para el desarrollo de las tareas, así como los procedimientos que se indiquen en materia de recurso humano. • Guardar estricta reserva de todo cuanto llegue a su conocimiento por razón de su oficio y cuya comunicación a otras personas pueda causar perjuicio a EL EMPLEADOR, o a la persona, natural o jurídica, para la cual EL EMPLEADOR le indique ejercer la actividad para la que se contrata, evento en el cual se iniciarán las acciones legales pertinentes. • Prestar de manera personal el servicio para el que se le ha contratado, en el lugar del territorio Colombiano que indicare EL EMPLEADOR y excepcionalmente fuera de dicho territorio cuando las necesidades del servicio así lo requieran. • Abstenerse de propiciar serias desavenencias con sus compañeros de trabajo. 	

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Apoyo
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 03 –Abril -2019	Fecha de última modificación: 03 –Abril -2019	Versión: 01

- Abstenerse de ingerir bebidas embriagantes en el sitio de trabajo, aún por la primera vez.
- Abstenerse de disponer de información o material de trabajo del EMPLEADOR o suministrado por éste para el desarrollo de su labor, sin permiso de éste.
- Abstenerse de reportar informes falsos en relación con las gestiones encomendadas y efectuadas; Responder por la integridad y el buen orden de los elementos de trabajo que se le confien para la realización de sus labores, así como por los daños que su culpa o negligencia ocasionen.
- Dar aviso de inmediato al EMPLEADOR cuando por cualquier circunstancia no pudiere concurrir al trabajo.
- En caso de enfermedad o accidente, éste debe comprobarse únicamente mediante certificado médico expedido por profesionales de la E.P.S. o A.R.L. a la cual se encuentre afiliado EL TRABAJADOR, según sea el caso. En el evento que en el lugar que se encuentre EL TRABAJADOR no haya servicio médico de estas entidades, es obligación del TRABAJADOR transcribir ante la EPS o ARL las incapacidades médicas provenientes de médicos privados. EL TRABAJADOR está obligado a radicar ante EL EMPLEADOR dentro de los dos (2) días siguientes a su fecha de expedición la incapacidad debidamente transcrita, so pena de que el tiempo de ausencia no sea remunerado
- Tramitar ante su jefe inmediato o la persona competente según sea el caso, el respectivo permiso de trabajo, dejando soporte del mismo con la aprobación respectiva, de la cual se dejará copia en la carpeta del trabajador. Lo anterior so pena de considerar la ausencia del TRABAJADOR como injustificada y como constitutiva de falta disciplinaria.
- Dar un manejo adecuado al equipo de cómputo que le es asignado para desempeñar su labor, el trabajador se obliga a no copiar los programas instalados en el computador, a no descargar de internet, o por otro medio, programas informáticos, música, imágenes o videos, que hayan sido obtenidos de forma ilegal y/o sin la autorización de su autor o dueño. Dentro de esta restricción no se incluye la tenencia de imágenes, fotos, videos, música que haya sido legalmente adquirido o que sean de la autoría del TRABAJADOR.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

Orientadas a las políticas comerciales y de atención al Cliente:

- Atender de manera oportuna, amable, eficiente y eficaz a los usuarios.
- Participar activamente en el establecimiento y revisión de las políticas comerciales en relación con la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el área de prestación asignada.
- Establecer mecanismos que permitan identificar las necesidades y requerimientos actuales y futuras de los clientes existentes y los clientes potenciales.
- Proponer e implementar acciones de su competencia que permitan disminuir los tiempos de atención de las PQR's de los usuarios.
- Participar en la implementación de estrategias u acciones para mejorar los procesos de generación de órdenes de trabajo, control y cierre a las mismas.
- Desarrollar todas las actividades relacionadas con el principio de transparencia, que permitan no solo el cumplimiento de la ley, sino lograr la confianza en nuestros socios y grupos de interés (rendición de cuentas y audiencias públicas).

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Apoyo
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 03 –Abril -2019	Fecha de última modificación: 03 –Abril -2019	Versión: 01

- Participar en el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación para mejorar las relaciones con clientes internos y externos.
- Participar en las estrategias definidas que permitan mantener relaciones asertivas con Instituciones y Entidades de carácter local, regional y nacional que refuercen la imagen de la Empresa.

Relacionadas con la planificación, ejecución de los procesos, verificación y actual. Ciclo PHV.

PLANEAR

- Participar en la ejecución del presupuesto anual asociado a las actividades comerciales y de atención al cliente.
- Formular y presentar para aprobación al Jefe Inmediato los calendarios comerciales en cada área de prestación de los servicios, que incluya al menos las siguientes actividades: revisión de predios desocupados, vinculación de nuevos usuarios, cierre de recaudo, aprobación de tarifas, generación de cargos no asociados al servicio ordinario, lecturas, investigación de desviaciones significativas, liquidación, impresión y entrega de factura, fechas de recaudo, suspensiones, gestión preventiva de la cartera, gestión prejurídica y jurídica de la cartera, generación de informes comerciales.
- Participar en la proyección de las metas y estrategias comerciales en crecimiento de usuarios, facturación, recaudo, atención de reclamos y demás inherentes a la calidad y oportunidad de la atención al cliente.
- Participar activamente en la proyección y ejecución del plan de gestión social de la Empresa dentro de la Política de Responsabilidad Social.
- Planificar en coordinación con el área técnica el plan de verificación de micromedidores. Proyectar las necesidades de acuerdo a las directrices del área de compra de la empresa, de papelería, aseo y cafetería de la oficina, para envío y revisión del coordinador de la oficina.

HACER

- Publicar anualmente en el mes de enero el cronograma comercial
- En los meses de enero y junio realizar el envío en medio de amplia circulación las tarifas vigentes para cada semestre, previa coordinación y aprobación con el área respectiva.
- Aplicar las políticas comerciales definidas.
- Llevar a cabo las actividades propuestas para evaluar el NSU (nivel de satisfacción del usuario) dos veces por año (Junio y Diciembre).
- Remitir y controlar el envío los avisos de suspensión a los usuarios y partes interesadas, asegurarse que se da cierre a cada aviso y llevar estricto control del estos documentos
- Hacer operativas las actividades planificadas para actualización del catastro de
- Generar las órdenes de trabajo para que su jefe inmediato estudie y analice la viabilidad y/o disponibilidad de los nuevos servicios a los suscriptores potenciales.
- Liderar y asegurar la actualización y conformidad de la base de datos de usuarios. Para tal efecto investigar y comunicar a su jefe inmediato la necesidad de requerir a las Autoridades la información necesaria para la actualización del catastro; crear los mecanismos para la incorporación adecuada de nuevos usuarios, proponer estrategias masivas de actualización de datos entre otras que permitan el cumplimiento del propósito general.

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Apoyo
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 03 –Abril -2019	Fecha de última modificación: 03 –Abril -2019	Versión: 01

- Proyectar y asegurar la publicación del Informe de gestión social dentro de las fechas establecidas de acuerdo al artículo 1.3.4.6 de la Resolución Cra 151 de 2001 o el que lo derogue o modifique.
- Proyectar y asegurar la publicación de las nuevas tarifas, previa aprobación, con ocasión a las variaciones según los índices respectivos.
- Asegurar el cumplimiento del calendario comercial, o tomar los correctivos que permitan la mejora del mismo.
- Asegurar la ejecución de las actividades previas a la facturación en cada zona y ciclo comercial: revisión predios desocupados, inactivos, activación de nuevos clientes entre otras.
- Asegurar que se realice el cierre de la totalidad de las Órdenes de trabajo antes de su vencimiento, con la determinación de los cargos a que haya lugar, evitando la pérdida económica a la empresa.
- Asegurarse que los presupuestos por otros cargos (conexión, reparaciones, daños entre otros) debidamente aprobados sean facturados en el periodo correspondiente.
- Asegurar que se realice el cobro oportuno de las actividades de reinstalación y reconexión acorde a las tarifas aprobadas por la Autoridad Tarifaria Local.
- Realizar diariamente la aplicación de pagos y reportar al área responsable aquellos pendientes por identificar.
- Remitir mensual cuenta de cobro a las entidades oficiales
- .
- Remitir con la factura o en otros medios masivos la información relacionada con variaciones tarifarias, campañas educativas y sensibilización a la comunidad.
- Verificar en el archivo de suscriptores que los consumo cobrados por promedio por uso y estrato sean los correctos.
- Crear y mantener actualizados rutas de lectura y reparto de facturas, que garanticen la eficiencia y eficacia de las labores. Implementar estrategias para la permanente actualización.
- Controlar que el ingreso de lecturas se realice de manera adecuada, dejando trazabilidad en el proceso.
- Realizar la actividad de pre-crítica y crítica previa a la facturación.
- Coordinar y asegurar que las visitas técnicas por investigación de desviaciones significativas se realice conforme a la normativa vigente, así mismo verificar que se toman las acciones derivadas de dichas visitas.
- Imprimir las facturas y asegurar el reparto con la calidad y oportunidad requerida. Asegurándose que llegue por lo menos 5 días previos al vencimiento de la factura y a en las fechas establecidas en el calendario comercial
- Proyectar y remitir a los usuarios las cartas de gestión de la cartera, acorde con la política aprobada, llevar una base de datos y alimentar al Software de esta gestión
- Generar los listados de usuarios con necesidad de gestión de cobro persuasivo y remitir a la Dirección Jurídica para su gestión. Ejecutar las acciones (envío de cartas, llamadas entre otras) dejando la trazabilidad en el aplicativo.
- Generar los listados de usuarios con necesidad de gestión de cobro pre jurídico y jurídico, y remitir a la Dirección Jurídica para su gestión. Ejecutar las acciones (envío de cartas, llamadas entre otras) dejando la trazabilidad en el aplicativo.
- Asegurarse que se programan y se ejecutan las suspensiones y reinstalaciones del servicio en los tiempos establecidos.

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Apoyo
			Tipo de documento: Manual
	Fecha de elaboración: 03 –Abril -2019	Fecha de última modificación: 03 –Abril -2019	Código: M-02

- Diseñar los mecanismos de gestión y hacer seguimiento a la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y solicitudes de información de los clientes externos e internos. Avalar las respuestas a los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones propuestas que puedan derivar en un incumplimiento futuro por parte de la Empresa.
- Radicar, tramitar y responder el 100% de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados y enviar a la SSPD los recursos de reposición en subsidio de apelación, todo lo anterior dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente.
- Asegurar la correcta atención a los usuarios, la búsqueda de solución a sus PQR y su asesoramiento.
- Resolver con seguridad y eficacia las preguntas formuladas por los usuarios.
- Llevar el archivo de las planillas de verificación del servicio por día, mes
- Llevar una planilla de las llamadas recibidas y hacerle seguimiento
- Llevar las carpetas por mes de cada PQR con la trazabilidad de la recepción, atención y cierre de la misma, con los soportes requeridos.
- Cumplir con los indicadores establecidos en las actas de compromiso, en los tiempos y condiciones pactadas, actas que se suscribirán para la ejecución y administración de los contratos a cargo.
- Generar los informes comerciales mensuales y anuales de facturación, recaudo, atención PQR y desempeño general de las actividades bajo su responsabilidad y llevar una carpeta virtual.
- Llevar la organización de los soportes de las cajas menores con su respectiva relación.
- Recibir, Radicar y tramitar en el módulo correspondencia todos los comunicados, solicitudes, informes, actos administrativos, acciones populares, circulares, citaciones, derechos de petición, facturas, recursos, tutelas recibidos y enviados por las entidades gubernamentales, entes de control. Hacer seguimiento y control a la respuesta. Gestionar con cada responsable el cierre y calificación de las mismas en el módulo de correspondencia. Llevar un estricto control al expediente de comunicaciones de ingreso y de envío.
- Elaborar y presentar ante todos los organismos asociados a sus actividades a cargo, los informes que legalmente requieran.
- Realizar las solicitudes de recursos humanos, tecnológicos y técnicos (materiales, servicios etc.) para ejecutar con oportunidad y eficiencia las actividades, planes y cronogramas del área.
- Preparar oportunamente y reportar, acorde con el calendario de reporte, la información comercial requerida a SEMSA en el SUI.
- Dar soporte a la respuesta, cuando se requiera, frente a requerimientos de las Autoridades ambientales, Administrativa y de Inspección y vigilancias, en aspectos relacionados con la gestión comercial.
- Administrar la caja menor del área de prestación asignada, legalizarla cada vez que se gaste por lo menos el 70% de la misma.
- Apoyar la ejecución de las actividades del plan de gestión social, campañas de uso racional del agua, entre otros.
- Adelantar las estrategias que se formulen para recaudar y mejorar mes a mes la eficiencia del recaudo.
- Llevar a cabo la medición del nivel de satisfacción del usuario, actividades de gestión de cartera entre otras.
- Enviar las necesidades de acuerdo a las directrices del área de compra de la empresa, de papelería, aseo y cafetería de la oficina, para envío y revisión del coordinador de la oficina.

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Apoyo
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 03 –Abril -2019	Fecha de última modificación: 03 –Abril -2019	Versión: 01

VERIFICAR Y ACTUAR

- Verificar el cumplimiento de las responsabilidades de cada área de la Empresa en relación con la oportunidad de las respuestas a la totalidad de quejas y reclamos de los clientes.
- Verificar el cumplimiento estricto del cronograma comercial y la toma de acciones correctivas y de mejora.
- Asegurarse de la adecuada calidad de la impresión de la factura de servicios, con cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- Hacer seguimiento a la evolución del recaudo y cumplimiento de metas en cada periodo, proponiendo acciones estratégicas para su mejora.
- Calcular mensualmente, con la oportunidad requerida los indicadores comerciales, realizando los análisis del caso para entender su desempeño y proponer acciones para mejora del desempeño.
- Socializar a través de reuniones y otros medios, con el equipo de trabajo los resultados mensuales, cumplimiento de metas y desempeño general de los procesos, dejando trazabilidad de ello.
- Verificar el adecuado uso de la caja menor en las necesidades del área de prestación asignada.

PERFIL DEL CARGO

A. EDUCACION

		GRADO
Estudios	Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial, Profesional en Finanzas, abogado, técnico en administración de empresas, contaduría o áreas relacionadas.	Profesional y/o técnico
Posgrado	No requerido	N/A

B.FORMACION

AREA	MODALIDAD
Conocimiento en servicio al cliente Conocimiento en servicios públicos domiciliarios	Seminario, curso, taller o diplomado

C.EXPERIENCIA LABORAL

GENERAL	TIEMPO MINIMO
Experiencia profesional a partir de la fecha de grado	1 año
ESPECIFICA (Incluida dentro de la Experiencia general)	TIEMPO MINIMO

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. S.P.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Apoyo
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
Fecha de elaboración: 03 –Abril -2019	Fecha de última modificación: 03 –Abril -2019	Versión: 01	

Como líder en procesos asociados a gestión comercial o atención al cliente en empresas de servicios públicos	1 año
D.COMPETENCIAS Y APTITUDES	
Orientación a Resultados, Orientación al usuario y al ciudadano, Transparencia, Compromiso con la Organización	Aprendizaje Continuo, Experticia profesional, Trabajo en equipo y Colaboración
E.HABILIDADES	
*Word y Correo electrónico Nivel Básico *PowerPoint, Excel e Intranet Nivel Intermedio *Aplicaciones específicas del área Nivel Avanzado	

6. Actividades y responsables

1. Aprobaciones:

DETALLE		FECHA	FIRMA
ELABORÓ:	Marcela Camargo Jhojana Alean Miriam Alvarez Yurinca Pitre		N.A
REVISÓ	Jhojana Alean		
APROBÓ	Nelson Guzmán Villegas		