

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Nombre del proceso: Gestión Recurso Humano
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo -2018	Fecha de última modificación: 14-Junio-2019	Código: M-02
			Versión: 01

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Gestor comercial II
NIVEL GERARQUICO	Técnico/Profesional
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Coordinación Comercial
CARGOS DEPENDIENTES	N.A.
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO	Coordinación Comercial
TIPO DE VINCULACION	Contrato Laboral

PROPOSITO PRINCIPAL

Contribuir activamente, con apoyo en el personal técnico, en el desarrollo de las actividades comerciales operativas de catastro, conexión de usuarios, facturación y recaudo, incluida la atención de PQRS. El cargo tiene como fin además el incremento de los niveles de recaudo en las operaciones asignadas, a través de la definición de estrategias de recaudo y recuperación de cartera, planificando y ejecutando eficientemente las actividades aprobadas para cumplir con este propósito principal, entre ellas: jornadas de recaudo, visitas, convenios de pago, suspensiones entre otras definidas en las políticas comerciales.

GENERALIDADES DEL CARGO

- Motivar y dinamizar el personal a cargo para 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 contrato o proyecto a su cargo/cuando aplique, obrando bajo los principios de economía y eficacia, procurando los indicadores de rentabilidad necesarios para la compañía;
- Formar al personal a su cargo, fomentando ambientes de cooperación y unidad.
- Fortalecer los vínculos con las comunidades donde se encuentra desempeñando sus labores, posicionando el nombre de la empresa.
- Interactuar con la formalidad requerida, cuando se le requiera, 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 al Jefe Inmediato y a 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
- Establecer bajo su autonomía, los procesos a cargo de los contratos que administre, con el recurso humano destacado por la compañía.
- 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.
- Abstenerse de ingerir bebidas embriagantes en el sitio de trabajo.
- 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.

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Nombre del proceso: Gestión Recurso Humano
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo -2018	Fecha de última modificación: 14-Junio-2019	Código: M-02
			Versión: 01

- 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.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESCENCIALES

Orientadas a las políticas comerciales y de atención al Cliente:

- Proponer para su implementación, 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 en las áreas de prestación, en relación con el objetivo del cargo.
- Crear, proponer y desarrollar estrategias que orienten el manejo comunicacional de la Empresa de manera que se logre transferir los valores y servicios de la misma a las comunidades.
- 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).
- Participar activamente en la definición de estrategias de posicionamiento de marca, cuando así se le requiera.
- Promover y proponer la participación de la Empresa en actividades en el ámbito de responsabilidad social empresarial.
- 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.
- Diseñar y planificar los planes de revisión de catastro o censo de usuarios.

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

PLANEAR

- Realizar y presentar, la programación de actividades comerciales.
- Planificar las actividades a ejecutar con soporte en el equipo de trabajo técnico, atendiendo al cronograma comercial y a los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles.
- Generar en coordinación con el Líder Operativo Comercial los planes de normalización de usuarios.

HACER:

Relacionadas con el recaudo y la gestión de la cartera

- Coordinar y ejecutar las jornadas de recaudo programadas
- Apoyar administrativamente en el proceso de consignación bancaria de los valores recaudados.
- Realizar balance diario de los pagos de recaudo directo, en las áreas de prestación asignadas.
- Generación y aplicación de los pagos de la entidad recaudadora, por consignación y transferencia.
- Generar los listados de usuarios con necesidad de gestión de cobro persuasivo. Asegurarse que en cada Área de Prestación o zona, se ejecuten las acciones (envío de cartas, llamadas entre otras) dejando la trazabilidad en el aplicativo.
- Apoyar administrativamente en el proceso de consignación bancaria de los valores recaudados.
- Generar y coordinar la entrega a los usuarios las cartas de gestión preventiva de la cartera y otras contenidas en la política de gestión de cartera. En cada mes deberá analizar el grupo de usuarios

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Nombre del proceso: Gestión Recurso Humano
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo -2018	Fecha de última modificación: 14-Junio-2019	Código: M-02
			Versión: 01

y sectores objetivo acorde con el record de pagos y las condiciones técnicas particulares de continuidad y calidad del servicio.

- Coordinar la generación, entrega y cierre de avisos de suspensión a los usuarios y partes interesadas, por las diferentes causales legales.
- Programar y ejecutar, con apoyo del equipo de trabajo, las órdenes de suspensión, corte, reinstalación y reconexión del servicio en los tiempos establecidos.
- Asegurarse de la correcta aplicación de la política de cartera.
- Coordinar que los convenios de pagos y financiaciones, sean integrados al Software. Realizar el reporte de dicha gestión a la coordinación comercial en los tiempos establecidos.
- Implementar, coordinar y ejecutar con apoyo en el personal técnico, las actividades contenidas en los Planes de recaudo en cada municipio.
- Seguimiento a la evolución del recaudo y el cumplimiento de metas de recaudo de cada periodo
- Elaboración y trámite de las cuentas de cobro del Municipio.

Relacionadas con el Proceso de Facturación

- Ejecutar cuando sea necesario las actividades previas a la facturación en cada zona y ciclo comercial: revisión predios desocupados, inactivos, activación de nuevos clientes entre otras, con soporte el personal técnico cuando se requiriera y/o coordinar dichas actividades según disponibilidad del área técnico operativa.
- Coordinar y controlar las actividades de inspección de predios por desviaciones significativas, coordinando las acciones posteriores para la normalización del proceso de medición (visitas con geófono, cambio de medidor, reparaciones, entre otras).
- Seguimiento a la aplicación de diferidos en el módulo comercial de todas las ordenes operativas que tengan cargos asociados (suspensión, reparaciones, reinstalaciones etc., con cargo al usuario, venta de agua en carro tanque, debidamente aprobados sean facturados en el periodo correspondiente
- Coordinar el proceso de impresión de las facturas, y asegurar su reparto con la calidad y oportunidad requerida con soporte en el personal técnico.
- Programar y direccionar las visitas de retiro y cambio de medidores, plan de instalación, mto y calibración de medidores, según el Plan establecido.

Relacionadas con el Catastro de Usuarios y Medidores

- Asegurar que en terreno se ejecute las actividades de catastro de usuarios y censos. (Rutas de lectura y reparto, identificación de nuevos usuarios (visita de censo), actualización de la base. De manera permanente buscar la optimización de estas actividades.
- Programar y coordinar las visitas para normalización de conexiones (solicitud de nuevos usuarios con instalación de acometida y medidor, su liquidación y cobro).
- Coordinar la ejecución de las actividades para que se actualice el catastro de usuario ajustado a la realidad técnica de la operación (coberturas, frecuencia y calidad del servicio), asegurando que la información levantada en cada área de prestación sea integrada al software comercial.
- Direccionar y controlar el personal operativo para que se cumpla 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.
- 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.

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Nombre del proceso: Gestión Recurso Humano
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo -2018	Fecha de última modificación: 14-Junio-2019	Código: M-02
			Versión: 01

- Controlar que el ingreso de lecturas se realice de manera adecuada, dejando trazabilidad en el proceso.
- Gestionar, asegurar y controlar que se ejecuta el plan de calibración y/o verificación de medidores, bajo los procedimientos que permitan cumplir la normatividad vigente.

Otras Actividades Comerciales y administrativas

- Coordinar las visitas en marco del proceso de evaluación del NSU cuando se requiera.
- Asegurar el cumplimiento del calendario comercial, y tomar los correctivos que permitan la mejora del mismo.
- Participar en la proyección de las metas y estrategias comerciales en crecimiento de la facturación y el recaudo
- Hacer seguimiento al proceso de radicación y respuesta de la correspondencia en el software Modulo Unidad de Correspondencia.

VERIFICAR Y ACTUAR

- 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.
- Diseñar y/o ajustar los procedimientos de las actividades a su cargo, para asegurar la mejora continua de los procesos a su cargo.
- Evaluar el cumplimiento de los planes de acción del área.

PERFIL DEL CARGO

A. EDUCACION

		GRADO
Estudios	Técnico en áreas comerciales o de la administración.	Profesional
Posgrado	No requerido	N/A

B.FORMACION

AREA	MODALIDAD
Conocimiento en servicios públicos domiciliarios, o en gestión comercial en general	Seminario, curso, taller o diplomado

C.EXPERIENCIA LABORAL

GENERAL	TIEMPO MINIMO
Experiencia profesional a partir de la fecha de grado	4 años
ESPECIFICA (Incluida dentro de la Experiencia general)	TIEMPO MINIMO
Como líder en procesos asociados a gestión comercial o atención al cliente en empresas de servicios públicos o en cargo de gestión comercial	2 años

D.COMPETENCIAS Y APTITUDES

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Nombre del proceso: Gestión Recurso Humano
Fecha de elaboración: 24 -Mayo -2018		Fecha de última modificación: 14-Junio-2019	Código: M-02
			Versión: 01

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 *	

6. Actividades y responsables

1. Aprobaciones:

DETALLE		FECHA	FIRMA
ELABORÓ:	Marcela Camargo Adalberto Contreras Jhojana Alean		N.A
REVISÓ	Jhojana Alean		N.A
APROBÓ	Nelson Guzmán Villegas		N.A