

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo - 2018	Fecha de última modificación: 14- Junio-2019	Versión: 01

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Líder operativo comercial
NIVEL GERARQUICO	Profesional
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Dirección de Servicios
CARGOS DEPENDIENTES	2
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO	Coordinador Comercial
TIPO DE VINCULACION	Contrato Laboral

PROPOSITO PRINCIPAL
<p>Contribuir activamente en 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. Así mismo gestionar activamente las actividades operativas asociadas al proceso de facturación para lograr conformidad con la normativa vigente.</p>

GENERALIDADES DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • 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 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.

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo - 2018	Fecha de última modificación: 14- Junio-2019	Versión: 01

- 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.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

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, en concurso con los líderes en cada área de prestación, los programas y estrategias para aumentar el recaudo.
- Planificar las actividades a ejecutar por el equipo de trabajo, atendiendo al cronograma comercial y a los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles.
- Definir los planes de lectura y de revisiones previas a la facturación
- Diseñar el Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de Micro medición.
- Formular con soporte el área técnica el Plan de Gestión de Agua No contabilizada, según el alcance asignado.
- Generar planes de normalización de usuarios.

HACER:

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo - 2018	Fecha de última modificación: 14- Junio-2019	Versión: 01

Relacionadas con el recaudo y la gestión de la cartera

- Realizar balance diario del proceso de aplicación de pagos, en las áreas de prestación asignadas.
- Generar los listados de usuarios con necesidad de gestión de cobro persuasivo. Asegurarse que en cada Área de prestación se ejecuten las acciones (envío de cartas, llamadas entre otras) dejando la trazabilidad en el aplicativo.
- 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 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.
- Suscribir, con apoyo del equipo a su cargo, los convenios de pagos y financiaciones, que los mismos sean integrados al Software. Realizar el reporte de dicha gestión a la coordinación comercial en los tiempos establecidos.
- Implementar, coordinar y ejecutar con su equipo de trabajo, las actividades contenidas en los Planes de recaudo en cada municipio.
- Gestionar, con la Coordinación Comercial, los puntos y canales de recaudo, aumentando su cobertura y conocimiento del usuario acerca de su ubicación.

Relacionadas con el Proceso de Facturación

- 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.
- Generar los órdenes de trabajo y controlar la ejecución de actividad en el tiempo estipulado de la pre-crítica y crítica previa a la facturación
- Programar y direccionar las visitas 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).
- Realizar los 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 y acorde a las tarifas aprobadas por la Autoridad Tarifaria Local). Capacitar y coordinar al personal operativo para el éxito de esta labor.
- Supervisar que se lleve a cabo el proceso de impresión de las facturas, así como su reparto con la calidad y oportunidad requerida.
- Programar y direccionar las visitas de retiro y cambio de medidores, plan de instalación, mttto 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 usuario (visita de censo), actualización de la base. De manera permanente buscar la optimización de estas actividades.

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo - 2018	Fecha de última modificación: 14- Junio-2019	Versión: 01

- Programar y coordinar las visitas para normalización de conexiones (solicitud de nuevos usuarios con instalación de acometida y medidor, su liquidación y cobro).
- Formular los planes u 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.
- 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

- Apoyar proceso de evaluación del NSU cuando se requiera, involucrando a los líderes y equipos de trabajo en cada área de prestación.
- Asegurar el cumplimiento del calendario comercial, o tomar los correctivos que permitan la mejora del mismo.
- Participar en la proyección de las metas y estrategias comerciales en crecimiento de usuarios, facturación, recaudo.
- 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.
- Coordinar, controlar y asegurarse que se implementen las acciones contenidas en los Planes de acción derivados de los requerimientos de auditorías o autoridades competentes.

VERIFICAR Y ACTUAR

- 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.
- 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

	MANUAL DE FUNCIONES		Tipo de proceso: Misional
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo - 2018	Fecha de última modificación: 14- Junio-2019	Versión: 01

Estudios	Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial, Profesional en Finanzas	Profesional
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	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	2 años

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	N.A
REVISÓ	Jhojana Alean	N.A
APROBÓ	Nelson Guzmán Villegas	N.A