	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	Coordinador Comercial
NIVEL GERARQUICO	Coordinador
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Dirección de Servicios
CARGOS DEPENDIENTES	0
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO	Dirección de servicios
TIPO DE VINCULACION	Contrato Laboral

PROPOSITO PRINCIPAL

Liderar la implementación de políticas comerciales y de atención al cliente, asociadas a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de manera integral en todas las áreas de prestación. Es además el área encargada de planificar y coordinar la ejecución, en coordinación con los líderes de proceso en cada área de prestación, las actividades operativas comerciales de los subprocesos de catastro de usuarios, facturación, recaudo y gestión de cartera, suspensiones, reinstalaciones, y de atención de PQR's con cumplimiento del régimen de servicios públicos domiciliarios, ley 142 de 1994 y demás normativa vigente; en marco de ello actúa como auditor e integrador de los resultados a nivel de toda la compañía.

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 a su cargo, 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; 20) 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
- Establecer bajo su autonomía, los procesos a cargo de los contratos que administre, con el recurso humano destacado por la compañía.
- Administrar el recurso humano, pudiendo retirar y/o vincular personal, en los términos económicos planteados en las actas de compromiso que se suscribirán para los contratos a su cargo.
- 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

	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 propiciar serias desavenencias con sus compañeros de trabajo.
- 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.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESCENCIALES


Orientadas a las políticas comerciales y de atención al Cliente:

- 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.
- 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.
- 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).
- Proponer, diseñar y desarrollar estrategias de comunicación para mejorar las relaciones con clientes internos y externos.
- Participar en la definición de estrategias de posicionamiento de marca.
- 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.

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

PLANEAR

- En coordinación con el área técnica, mantener actualizado el límite sanitario de prestación de los servicios.
- Realizar el presupuesto anual asociado a las actividades comerciales y de atención al cliente a nivel central, comunicar a su vez las directrices a los líderes de las áreas de prestación en cuanto a la formulación de presupuestos. Unificar y verificar la calidad de la información para presentación a la Gerencia.
- Formular y presentar para aprobación al Jefe Inmediato los calendarios comerciales, previa revisión de los líderes en cada área de prestación, 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


	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

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. El calendario deberá además incluir las actividades de publicaciones tarifarias, del informe de control social y la ejecución del proceso de Evaluación de la Satisfacción al cliente.


- 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.
- Proyectar, conjuntamente con los líderes de cada área de prestación, la necesidad de subsidios a los usuarios.
- Coordinar, en concurso con los líderes en cada área de prestación, la definición de los programas y estrategias para aumentar el recaudo.
- Planificar otras actividades comerciales asociadas a la atención al cliente: medición del nivel de satisfacción del usuario, actividades de gestión masiva de cartera entre otras.
- Participar activamente en la proyección del Plan de gestión social de la Empresa.
- Planificar, en coordinación con el área técnica, el Plan de instalación, mantenimiento y verificación de micro medidores.
- Formular de manera permanente los planes o medidas de actualización de catastro de usuarios.
- Formular planes de acción derivados de los procesos de auditoria interna o externa, así como los requeridos por las Autoridades competentes.

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 con el área respectiva.
- Aplicar las políticas comerciales definidas
- Crear y sugerir contenidos acerca de la publicación de información comercial en las carteleras de la empresa, redes sociales y otros medios de comunicación establecidos.
- Programar y liderar la ejecución del proceso de evaluación del NSU al final de cada vigencia, involucrando a los líderes y equipos de trabajo en cada área de prestación.
- Formular y documentar la política de emisión de avisos de suspensión a los usuarios y partes interesadas, por las diferentes causales legales. Hacer seguimiento al cumplimiento de dicha directriz, es especial, las asociadas al incumplimiento del pago de las facturas, pero sin limitarse a ello.
- 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.
- Formular y poder en aprobación del jefe inmediato, previa revisión y aprobación de los líderes en cada APS, las directrices para otorgar la viabilidad y/o disponibilidad de los nuevos servicios a los suscriptores potenciales. Asegurarse que en cada una de las ASP se lleva el control de las viabilidades expedidas y que estén conformes a la política trazada.
- Detectar, 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: Misional
			Tipo de documento: Manual
			Código: M-02
	Fecha de elaboración: 24 -Mayo - 2018	Fecha de última modificación: 14- Junio-2019	Versión: 01

- Poner a disposición del Jefe Inmediato la proyección de subsidios y del déficit del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos FSRI.
- Proyectar y asegurar la publicación del Informe de gestión social dentro de las fechas establecidas.
- Proyectar y asegurar la publicación de las nuevas tarifas 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.
- Asegurarse que se realiza diariamente la aplicación de pagos y reportar al área responsable aquellos pendientes por identificar.
- Realizar la apertura de la nueva vigencia comercial acorde a las fechas programadas según cada zona y ciclo.
- Ingresar las tarifas a cobrar en el periodo, asegurando que corresponden a las aprobadas por la Autoridad Tarifaria Local.
- Programar y asegurarse que se remita con la factura o en otros medios masivos la información relacionada con variaciones tarifarias, campañas educativas y sensibilización a la comunidad.
- 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.
- Coordinar y asegurarse que se realiza la actividad de pre-crítica y crítica previa a la facturación.
- Coordinar y asegurarse que se realicen las visitas a los usuarios para la investigación de las desviaciones.
- Coordinar y asegurarse 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.
- Liquidar la facturación por cada ciclo y zona acorde con el calendario comercial, dejando para aprobación del Jefe inmediato el registro del control sobre dicha actividad.
- Asegurarse que se lleve a cabo el proceso de impresión de las facturas, así como su reparto con la calidad y oportunidad requerida.
- Asegurarse que se remitan a los usuarios las cartas de gestión preventiva de la 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.
- Asegurarse que se programan y se ejecutan las suspensiones y reinstalaciones del servicio en los tiempos establecidos.
- Generar los listados de usuarios con necesidad de gestión de cobro persuasivo y remitir a la Dirección Jurídica para su gestión. Asegurarse que en cada Área de prestación se ejecuten las acciones (envío de cartas, llamadas entre otras) dejando la trazabilidad en el aplicativo.

	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

- Generar los listados de usuarios con necesidad de gestión de cobro pre jurídico y jurídico, y remitir a la Dirección Jurídica para su gestión. Asegurarse que en cada Área de prestación se ejecuten las acciones (envío de cartas, llamadas entre otras) dejando la trazabilidad en el aplicativo.
- Tener control sobre la suscripción de los convenios de recaudo, que los mismos sean integrados al Software. Remitir a la Dirección de Contabilidad para su archivo y control.
- Diseñar los mecanismos de gestión y hacer seguimiento a la respuesta oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias y solicitudes de información de los clientes externos e internos. Hacer control aleatorio a la calidad de las respuestas a los usuarios. Garantizar especialmente el cobro de los cargos diferentes al cargo fijo y consumo derivados de las diferentes actuaciones de la empresa en los usuarios, los cuales deben estar debidamente soportados en visitas, órdenes de trabajo. Asegurarse que se lleva a cabo el correcto cierre de las órdenes de trabajo. Construir y documentar de manera permanente los procesos asociados a la Gestión Comercial, asegurarse que estos son conocidos por los usuarios de los mismos. Tomar las acciones correctivas a que haya lugar.
- Asegurarse que se radican, tramitan y responden el 100% de los recursos presentados.
- Consolidar los expedientes y realizar el envío a la SSPD de los recursos en subsidio de apelación, dentro de los tiempos establecidos.
- Cumplir con los compromisos establecidos en reuniones y mesas de trabajo, en los tiempos y condiciones pactadas. Hacer auditoría permanente al proceso de atención de PQR, requerir a las unidades sobre la calidad y oportunidad en la respuesta. Crear los mecanismos el control de la toma de acciones particulares o generales en cada área de prestación. Estandarizar e implementar acciones para la mejora permanente del proceso.
- Generar los informes comerciales mensuales y anuales de facturación, recaudo, atención PQR y desempeño general de las actividades bajo su responsabilidad.
- Coordinar y realizar mensualmente la conciliación de la cartera comercial y contable dejando registro de la actividad.
- Elaborar y presentar ante todos los organismos asociados a sus actividades a cargo, los informes que legalmente requieran.
- 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.
- 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.
- Asegurarse que se 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.
- Coordinar, controlar y asegurarse que se implementen las actividades contenidas en los Planes de recaudo en cada municipio.
- 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

	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

- 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 que la factura de servicios se realice 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.
- Evaluar el cumplimiento de los planes de acción del área.

PERFIL DEL CARGO

A. EDUCACION

		GRADO
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	3 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	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
--	--

	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

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 Jijan Navarro Jairo Mejía Hernando Muñoz Jhojana Alean		N.A
REVISÓ	Jhojana Alean		
APROBÓ	Nelson Guzmán Villegas		