

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		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	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Coordinador Comercial
<b>NIVEL GERARQUICO</b>	Coordinador
<b>N° DE CARGOS</b>	1
<b>DEPENDENCIA</b>	Dirección de Servicios
<b>CARGOS DEPENDIENTES</b>	0
<b>CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO</b>	Dirección de servicios
<b>TIPO DE VINCULACION</b>	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

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		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

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		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.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		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.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		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**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		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

		<b>GRADO</b>
<b>Estudios</b>	Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial, Profesional en Finanzas	Profesional
<b>Posgrado</b>	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
--	--

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		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

<b>E.HABILIDADES</b>
*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
<b>ELABORÓ:</b>	Marcela Camargo Jijan Navarro Jairo Mejía Hernando Muñoz Jhojana Alean		N.A
<b>REVISÓ</b>	Jhojana Alean		
<b>APROBÓ</b>	Nelson Guzmán Villegas		