

0498



acueducto

AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

RESOLUCIÓN No

DE

16 MAR. 2020

I. ÁREA FUNCIONAL

DIRECCIÓN SERVICIO COMERCIAL ZONAS 1, 2, 3, 4 Y 5

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planear, coordinar y controlar la gestión integral comercial, con el fin de lograr los objetivos y metas institucionales definidas por la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

III. FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir la adopción e implementación de políticas, planes, programas y proyectos de gestión comercial, de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
2. Identificar las necesidades comerciales de la zona, con el fin de generar soluciones a las diferentes problemáticas presentadas.
3. Proponer e implementar proyectos de atención al cliente y de la operación comercial, con el fin de mejorar la prestación de los servicios en la zona.
4. Dirigir y controlar las actividades de análisis de consumo y crítica, cartera pre-jurídica pertenecientes al subproceso de facturación-medición, de acuerdo a los manuales y normatividad legal vigente.
5. Dirigir, orientar y hacer seguimiento a las acciones que permitan la gestión de recuperación de consumos no facturados en la zona, para el cumplimiento de los objetivos y metas del área.
6. Dirigir y hacer seguimiento al proceso integral de atención y trámite de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la facturación y con la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado.
7. Autorizar los ajustes a la facturación producto de las reclamaciones presentadas por los usuarios, de acuerdo con las políticas que establezca la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
8. Dirigir y hacer seguimiento al proceso integral de operación comercial, con el fin de optimizar los recursos y verificar el cumplimiento de la normatividad vigente.
9. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión comercial a través del tablero de control operativo, con el fin de tomar las acciones correctivas y de mejora.
10. Interactuar con las diferentes Entidades Públicas y Privadas, para atender las necesidades comerciales de la zona.
11. Participar en el comité comercial de la empresa, con el fin de hacer seguimiento a la Gestión Comercial de la zona correspondiente y establecer acciones de mejoramiento a que haya lugar.
12. Dirigir y hacer seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Manual de Supervisión e Interventoría vigente, al Modelo de Gestión implementado por la Empresa y al Sistema de Control de Gestión Zonal.
13. Dirigir y controlar la gestión comercial del subproceso de Urbanizadores y Constructores con base en el manual vigente y realizar la articulación al interior de la empresa con las áreas involucradas.
14. Dirigir y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con las responsabilidades comunes aplicables a todas las áreas de la Empresa.

IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- a) Formulación y evaluación de proyectos
- b) Gestión Comercial y Ventas
- c) Normas técnicas de gestión de la calidad vigentes para el Servicio al Cliente
- d) Administración Pública
- e) Código disciplinario y estatuto anticorrupción
- f) Normatividad que rige los servicios públicos domiciliarios
- g) Normatividad relacionada con la regulación de tarifas de Agua Potable y Saneamiento Básico
- h) Normatividad relacionada con la contratación en las Empresas de Servicios Públicos

0498


acueducto
 AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

16 MAR. 2020

RESOLUCIÓN No

DE

- i) Administración Pública
- j) Plan de desarrollo Distrital
- k) Plan de Ordenamiento Territorial
- l) Plan Estratégico Empresarial
- m) Sistema integrado de gestión
- n) Sistema de información Empresarial
- o) Programa Seguridad y salud en el trabajo
- p) Normatividad sobre Seguridad y salud en el trabajo

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Aprendizaje continuo Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Visión estratégica Liderazgo efectivo Planeación Toma de decisiones Gestión del desarrollo de las personas Pensamiento sistémico Resolución de conflictos

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título Profesional en cualquier disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Ambiental, Sanitaria y Afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Derecho y Afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, o Contaduría Pública.	Cuarenta y Ocho (48) meses de experiencia profesional relacionada.
Título de postgrado en cualquier modalidad relacionado con las funciones del cargo o el área de desempeño.	
Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley.	