**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y CONTROL COMERCIAL**

1. Desarrollar los lineamientos estratégicos mediante la formulación de planes, programas, proyectos y definir lineamientos tácticos y operativos, así como los mecanismos de monitoreo y control en todos los subprocesos de la gestión comercial y de servicio al cliente.
2. Definir la metodología de seguimiento, control, monitoreo y evaluación de la estrategia comercial de la empresa.
3. Liderar con las Unidades de Negocio la formulación de planes, programas y proyectos, tendientes a estructurar un plan único para direccionar, controlar y asegurar la gestión comercial y los ingresos, verificando su cumplimiento.
4. Realizar seguimiento a los planes y programas comerciales de las unidades de negocio.
5. Formular y realizar el seguimiento y control a la planeación y al presupuesto asignado para la Gerencia, así como al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y la gestión de riesgos asociada.
6. Realizar el análisis de los costos de la Gestión Comercial a cargo de la Gerencia y proponer acciones.
7. Definir los parámetros de selección y asociación con aliados comerciales, conforme a las políticas económicas, legales y de imagen establecidos por la empresa.
8. Desarrollar alianzas con terceros que se ajusten a los modelos de negocio de mayor beneficio para la empresa.
9. Participar en el diseño del plan de comercialización y formulación de los programas y actividades relacionadas con la venta de los productos complementarios, portafolio integrador y de valor agregado, en articulación con las Unidades de Negocio.
10. Liderar los programas tendientes a fomentar la cultura de servicio al interior de la empresa.
11. Analizar y realizar seguimiento a los procesos de ventas, instalación, facturación, recaudo, cartera, cobro coactivo y atención al cliente que participan en la generación de ingresos.
12. Dimensionar, valorar y priorizar las oportunidades de mejoramiento, profundizando en las causas que generan la oportunidad y basados en el análisis para proponer planes de trabajo tendientes a solucionar los inconvenientes encontrados.
13. Liderar el Comité de Ciclo de servicio articulando las áreas intervinientes, y gestionando las acciones de mejoramiento que sean necesarias para garantizar el aseguramiento de los ingresos.
14. Liderar con las unidades de negocios la implementación de estrategias y políticas que garanticen el ingreso.
15. Mejorar los procesos y procedimientos que aseguren la generación de ingresos.
16. Proponer el diseño organizacional de la Gerencia consistente en la ingeniería de procesos, estructura organizacional y la difusión de la cultura empresarial que responde a la Gestión Comercial de la Empresa.
17. Realizar las actividades que aseguren la implementación y actualización permanente de los lineamientos establecidos en los sistemas de gestión.
18. Construir y monitorear el mapa de riesgos asociado al Plan Estratégico de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
19. Monitorear los resultados de la gestión comercial de la Empresa y definir las acciones de ajuste necesarias.
20. Contribuir al logro de los resultados económicos y realizar el aseguramiento de ingresos de la Empresa a través de las actividades de Gestión Comercial a cargo de la Gerencia.
21. Realizar la revisión de las bases de datos de clientes de la Empresa para garantizar su depuración en lo relacionado a la facturación, recaudo y cartera.
22. Coordinar con las Unidades Estratégicas de Negocio la implementación de estrategias que garanticen el cumplimiento de las metas comerciales.
23. Las demás que le sean asignadas por las normas legales, estatutarias, reglamentarias, así como las responsabilidades comunes a todas las dependencias de EMCALI E.C.E. E.S.P. definidas en la presente resolución que estén de acuerdo con su naturaleza.