



CURRICULO PROFESIONAL

Nombre: **JOSE ALFREDO GIMENEZ GARBARINO**

Lugar de Nacimiento: Salta – Argentina

Residencia: Salta, B° Bancario Las Charatas N° 1631

Fecha de Nacimiento: **21 de Enero de 1972**

Correo Electrónico: jose-gimenez@hotmail.com

Experiencia de 11 años en el sector de agua potable y saneamiento en tres (3) países de América Latina: cuatro años trabajando en Argentina, once años en Perú y tres meses en Bolivia, con consultorías para GIZ, Akut Partner y BID.

En funciones de dirección y gerencia comercial por más de 4 años con amplia experiencia en cooperación internacional.

Las áreas de especialización comprenden: formulación y análisis de políticas comerciales de gestión de agua potable y saneamiento; regulación de servicios públicos (tarifas, benchmarking); planeación estratégica, economía, contabilidad, finanzas y microfinanzas en el sector de agua; experto en Desarrollo de Capacidades y Coaching en aspectos comerciales, político/sociales y gestión del cambio.

Capacidad para alcanzar consenso y empoderar equipos de trabajo. Habilidades para trabajar bajo presión y con entornos conflictivos. Aprendizaje continuo y aplicación de estrategias de liderazgo transformacional para gestionar situaciones complejas.

FORMACION PROFESIONAL

- ✓ Especialización Profesional de Postgrado en Dirección y Administración de Empresas (Maestría) 2011 Universidad Alas Peruanas, Perú.
- ✓ Contador Público Nacional (2006) de la Universidad Nacional de Salta

ASOCIACIONES PROFESIONALES A LAS QUE PERTENECE

- Consejo Profesional De Ciencias De Económicas De Salta

EXPERIENCIA LABORAL

2021 Asesor Comercial Experto de Corto Plazo para la GIZ/PROAGUA2/AKUT, Perú. Proyecto PROAGUA 2022 "Seguridad del Abastecimiento de Agua en Ciudades del Perú" - Elaboración de manual de uso rápido de aplicativo VMA - Elaboración de material de para la capacitación en uso de aplicativo VMA (Valores Máximos Admisibles), ejecución de capacitación en uso de aplicativo VMA en EMAPA SAN MARTIN S.A, coordinaciones con programadores para la actualización del aplicativo informático, implementación con operadores VMA definidos por la EPS (Empresa Prestadora de Servicios), seguimiento y asistencia en la gestión VMA.

2016-2020 Asesor Comercial para la GIZ/PROAGUA/AKUT, Perú. Programa de asistencia técnica y capacitación para empresas de agua potable y saneamiento de las ciudades de Tarapoto y Moyobamba. Especialista en Gestión Comercial de EPS en Régimen de Apoyo Transitorio Programa PROGEDA II de la Cooperación Alemana – Implementación de Valores Máximos Admisibles – Plan de Acciones de Urgencias para las ciudades de Tarapoto, Moyobamba e Ilo.

Diagnostico comercial de Atención al Cliente de EPS GRAU Zonales Talara – Paita.

2012-2014 Asesor Comercial para la GIZ/PROAGUA/AKUT, Perú. Responsable de asesorar, monitorear y capacitar al personal de la gerencia comercial de las EPS dentro del marco del Programa PROGEDA (Programa de Gestión de Demanda) de la Cooperación Alemana.

Responsable en la implementación de valores máximos admisibles regulados por D.S. 021-2009 Ministerio de Construcción, Vivienda y Saneamiento.

Especialista en actividades relacionadas a: marketing; gestión de procesos comerciales en empresas de servicios públicos; atención al cliente; atención de reclamos; micromedición; desarrollo de catastros/bases de datos comerciales. La experiencia está asociada a la gestión comercial de servicios de agua y saneamiento y docencia en temas vinculados a la experiencia laboral en las ciudades de Ica y Pisco.

2012 Asesor Comercial para la GIZ/PROAGUA/AKUT, Bolivia. Responsable de asesorar, monitorear y capacitar al personal de la Jefatura de Administración y Finanzas de la EPSA Bustillo dentro del marco del Proyecto FII EPSA Chaco Bustillos, en el proceso de mejoramiento de la gestión comercial, que comprende la optimización de los subprocesos: catastro comercial, reducción de la morosidad, medición de consumos, mejoramiento de atención al cliente en el Municipio de Llallagua, Distritos Catavi, Siglo XX y Llallagua.

2010-2011 Asesor Comercial para la GIZ/PROAGUA/AKUT, Perú. Responsable de asesorar, monitorear y capacitar al personal de la gerencia comercial de las EPS dentro del marco del Programa de Medidas de Rápido Impacto –PMRI 2, en el proceso de mejoramiento de la gestión comercial, que comprende la optimización de los subprocesos: catastro comercial, reducción de la morosidad, medición de consumos, mejoramiento de atención al cliente en las localidades: EPS Juliaca, Chincha, y Nasca.

2007-2009 Asesor Comercial para la GIZ/PROAGUA/AKUT. Responsable de asesorar, monitorear y capacitar al personal de la gerencia comercial de las EPS dentro del marco del Programa de Medidas de Rápido Impacto –PMRI 1, en el proceso de mejoramiento de la gestión comercial, que comprende la optimización de los subprocesos: catastro comercial, reducción de la morosidad, medición de consumos, mejoramiento de atención al cliente en las localidades 1: EPS Selva Central, Tarma y Huánuco.

2007 Contador para Registro Nacional de Personas de la Provincia de Salta Área Contable. Responsable de Reportes y Liquidaciones, Caja Chica, Supervisión del Área de Atención al Ciudadano y Registros Contables.

2007 Contador para Estudio Contable e Impositivo Campastro. Especialista en Gestión Contable, Auditoría Externa y Asesoría a Empresas Comerciales de la Ciudad de Salta y Ciudad de Jujuy.

2003-2007 Contador para Empresas Telecentros María Alicia Zapia – Digifot (Carlos María Vergara) Gerente Comercial. Responsable de la administración y conducción del negocio, manejo de personal, cuentas corrientes, liquidación de Impuestos, proveedores, auditoría de sucursales, análisis de rentabilidad del negocio.

1999-2003 Responsable Comercial para Aguas de Salta S.A. Responsable de la Gestión Comercial de la Unidad Operativa Tartagal. Gestión de Atención al Cliente, Facturación, Medición, Gestión de Cobros, Catastro y Administración de Recursos Humanos.

1998-1999 Pasantía para la Dirección General de Rentas de Salta. Administrativo Contable e Impositivo del Subprograma SARES 2000 Grandes Contribuyentes: Atención Personalizada, Requerimientos, Declaraciones Juradas (DDJJ) Asesoramiento Impositivo. Planes y Presupuestos.

1997-1998 Administrativo Contable para Empresa de Transportes Sendas Norteñas S.A. Responsable de Liquidación de Sueldos y Jornales, Contabilidad, Liquidación de Impuestos, Legajos de Personal e Indicadores Financieros.

CONFERENCIAS Y CURSOS DICTADOS

Ha dictado conferencias y cursos de capacitación en temas de desarrollo de capacidades para la Gerencia Comercial. Las más recientes son:

- **OTASS (2018)** Lima, Perú – Gestión del Proceso de Atención al Cliente. Herramientas y planificación para un proceso exitoso en la satisfacción de la atención al Cliente.
- **ANEPSSA (2017)** Lima Perú - Valores Máximos Admisibles – Dto 021-2009 Ministerio de Vivienda. Implementación en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento.
- **Empresas de Proagua I-II GIZ (2007-2018):** Gestión Comercial y Capacitación según Plan de Fortalecimiento de Capacidades.

OTRAS ESPECIALIDADES

- "Impuesto sobre los Bienes Personales. Liquidación 2020", Salta 05/2021
- "Jornada sobre Implementación de la Ley de Alquileres en la Actualidad", Salta 2021
- "Curso Exposición de información contable en empresas comerciales, industriales y de servicios (con el reflejo del efecto inflacionario)", Salta (2021)
- "Curso Régimen Simplificado Provincial (RSP). aspectos salientes de su implementación", Salta (2021)
- "Curso de Gestión de Catastro Urbano" Cencasit, Lima Perú (2017)
- "Curso: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad" Dr. Gastón Raimundo Empresa Agua de Salta (2000).
- "Curso: Auditorías Internas" Dr. Gastón Raimundo y Luís Salomón Empresa Agua de Salta (2000).
- "Curso: Resultados Financieros y Por Tenencia "CPN Víctor Hugo Claros Universidad Nacional de Salta.
- "Curso: Flexibilización Laboral" Dra. Beatriz Inés Fontana Universidad Nacional de Salta (1996)
- "Curso: Administración del Tiempo" Abel Dopazo Empresa Aguas de Salta.
- "Curso: Clientes Internos – Externos" Recursos Humanos Empresa Aguas de Salta.
- "Seminario de Economía y Negocios" Diario El Cronista Comercial.
- "Seminario de Planeamiento" Abel Dopazo Empresa Aguas de Salta.
- "Seminario de Entrenamiento de Personal" Abel Dopazo Empresa Aguas de Salta.
- "Curso: Seguridad e Higiene del Trabajo" Carlos del Valle Universidad Nacional de Salta
- "Curso: Agentes de Cobranza" Cristian Bustamente Empresa Aguas de Salta
- "Curso: Análisis Crítico de La Ley de Concursos" Dr. Mafia Universidad Nacional de Salta.
- "Seminario: XXII Jornadas Nacionales de Contabilidad Economía y Administración" Universidad Nacional de Salta (2006).
- "Curso: Novedades de Auditorías" Cr. Luís Antonio Godoy Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Salta
- "Curso: Actualización de Aspectos Prácticos de Derecho Societario" Marcelo Perciavalle Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Salta
- "Curso: Nueva Ley Provisional de Libre Opción Jubilatoria Nº 26922" Dr. Walter Neil Bühler Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Salta

- “Curso Estados Contables De Entes Comerciales, Industriales y de Servicios” Cr. Victor Hugo Claros Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Salta
- “Curso: Coaching Ontológico” Pedro Makabe GTZ (Proagua) (2008).
- “Seminario Taller: Como cobrar como un experto” Lic.Eleana Paz Molleda Lima Perú (1 día) Julio 2009
- “Expositor de Talleres de Capacitación para Empresas de Saneamiento” (2007-2011):
 - Actualización Dinámica:* Conocimientos sobre Categorización y asignación Unidades de Uso para inmuebles.
 - Manejo de Clientes:* Desarrollo de Tips para manejo de Clientes Difíciles
 - Gestión de la Cartera Morosa:* recupero de saldos mediante estrategias comerciales.
 - Análisis Diagrama de Pareto:* aplicación para reclamos y solicitudes en empresas de saneamiento.
 - Negociación:* Desarrollo de Habilidades en Negociación con usuarios y/o clientes.
 - Análisis de Indicadores Comerciales:* Interpretación de indicadores para la toma de decisiones.
 - Liderazgo:* Distintos Tipos de Liderazgo y su aplicación en empresas de saneamiento.
 - Gestión del Cambio:* Identificación de Cultura Organizacional e Implementación de la Gestión del Cambio.
 - Clima Laboral y Medición del Desempeño:* Metodología y Procedimiento.
 - Planificación de Proyectos con el diagrama Gantt:* Representar el avance de un proyecto, observando los retrasos y adelantos del proyecto, así como para calcular los recursos consumidos y el coste total del proyecto, comparando la planificación teórica del inicio del proyecto con el avance real del proyecto.
 - Planificación Estratégica:* Agregar claridad a las Empresas de Saneamiento estableciendo una carta de navegación con un rumbo claro y en un periodo acotado de tiempo.
 - Cuadro de Mando Integral:* Medir las actividades de las Empresas de Saneamiento en términos de su visión y estrategia. Proporcionar a los gerentes una mirada global del desempeño de las EPS.
 - Administración del Tiempo:* Ayudar a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones, facilitando el logro de objetivos, y evitando el estrés y el cansancio.
 - Nuevas Técnicas de Atención al Cliente por Call Center:* 0-800 es el servicio de telefonía gratuita a través del cual los usuarios pueden comunicarse desde cualquier punto del país o desde las áreas preseleccionadas que logre potenciar la comunicación con los usuarios mediante la gestión técnica y comercial.
 - Técnicas de Cobranzas para Empresas de Saneamiento:* Determinar técnicas modernas de cobranzas en función de la fidelización de usuarios.
 - Reclamos y Solicitudes:* procedimientos definidos por Sunnass para el manejo de reclamos y solicitudes en las empresas de saneamiento del Perú. Taller teórico y práctico.

DETALLE DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

Comprende el asesoramiento en la planificación de procesos comerciales, implementación de medidas de mejora comercial en la actualización de catastro de clientes, facturación, cobranza, gestión de la micromedición, recuperación de la cartera morosa, atención al cliente, reclamos y capacitación al personal en gestión comercial. Seguimiento, monitoreo y evaluación de procesos comerciales.

TRABAJOS QUE HA REALIZADO QUE MEJOR DEMUESTRAN LA CAPACIDAD PARA EJECUTAR LAS TAREAS ASIGNADAS

Ha participado directamente en la obtención de los diagnósticos comerciales en las EPS determinando las necesidades de asistencia técnica y capacitación, priorizando el accionar y los recursos, facilitando la transferencia y apropiación de los conocimientos del personal asesorado, realizando planificación de procesos por impacto, evaluando resultados en términos de beneficio-costos y por indicadores comerciales financieros. Finalmente sistematizando y documentando la experiencia sea en instructivos, manuales, procedimientos y material de consulta, logrando alcanzar reconocimiento como buenas prácticas en materia de Implementación de Valores Máximos Admisibles y Reducción de Morosidad en las EPS de Tarapoto y Moyobamba durante el período (2016-2020).