

ELECTRO PUNO S.A.A.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES**

GERENCIA DE MARKETING

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : GERENTE DE MARKETING	
Código: 30033	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • GERENCIA : Gerencia General • ÁREA : Gerencia de Marketing 	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none"> • Reporta a : Gerencia General • Supervisa a : <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma - Tarifas y Contratos - Facturación - Servicio a Clientes - Control de Pérdidas

II. OBJETIVO:

Gestionar la concesión eléctrica y lograr los objetivos empresariales dentro de los marcos de calidad, eficiencia, eficacia, costo y rentabilidad.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Ing. Electricista ó Mecánico Electricista con Maestría en Administración de Negocios, Marketing, Proyectos de Ingeniería y/o similares.
- b) Formación: Conocimientos de MS-Office, Base de Datos, Ley de Concesiones Eléctricas, Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico, Código Eléctrico del Perú, Disposiciones, Normas y Resoluciones de Osinerg y MEM.
- c) Habilidades: Liderazgo, Trabajo en Equipo, Trabajo Bajo Presión, Proactivo
- d) Experiencia: 10 años en labores afines ó similares.

IV. FUNCIONES:

- Analiza y evalúa las necesidades de expansión del servicio, en el marco de la perspectiva de crecimiento de la demanda y de desarrollo energético en el área de influencia del sistema de distribución.
- Coordina, a su nivel, con los organismos que señala la Ley de planificación general del desarrollo eléctrico y participa en el Comité de negociación de contratos de compra- venta de energía en forma conjunta con el área de plataforma.
- Planea, organiza, dirige y evalúa todos los aspectos relacionados con la comercialización y distribución de energía eléctrica
- Conduce y coordina la negociación de contratos de venta de energía de acuerdo al plan de expansión.
- Supervisa y controla la correcta aplicación de las tarifas vigentes, en el proceso de facturación a los clientes de la empresa
- Verifica la oportuna y correcta interpretación y aplicación de los dispositivos legales y disposiciones emanadas de los organismos especiales que operan por mandato de la ley de concesiones eléctricas.
- Evalúa y proyecta la compra de energía.
- Formula el plan anual de reducción y control de pérdidas.

- Informa oportunamente sobre la gestión de control de pérdidas.
- Organiza e integra todas las actividades delegando autoridad y asignando responsabilidades de acuerdo a la estructura organizacional aprobada.
- Administra los recursos humanos, materiales y financieros asignados, garantizando su utilización eficiente y eficaz.
- Evalúa periódicamente el avance en la consecución de los objetivos empresariales, en cada área de la empresa, disponiendo las correcciones y ajustes más convenientes.
- Propicia la capacitación de los trabajadores de acuerdo a las necesidades de la Empresa y potencial de los trabajadores.
- Cumple y hace cumplir las normas, directivas y procedimientos que rigen la actividad de la distribución y comercialización de energía eléctrica.
- Cumple y hace cumplir las directivas y disposiciones emanadas de la Junta General de Accionistas, Directorio, Gerencia General y demás normativa interna de la Empresa.
- Ejerce la representación de la Empresa, ante los poderes públicos, instituciones, usuarios y otros en el marco de los poderes recibidos por la Gerencia General y/o Directorio.
- Preside el Sub - Comité de Seguridad, cumpliendo y haciendo cumplir el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub - Sector Electricidad.
- Promueve de modo permanente la optimización de los procesos y racionalización de costos.
- Cumple con el flujo de información a las instancias correspondientes.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras funciones encomendadas por el Gerente General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TITULO DEL PUESTO : SECRETARIA	
Código: 30034	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA: Gerencia de General• ÁREA : Gerencia de Marketing	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Brindar la asistencia oportuna y eficiente a la Gerencia de Marketing.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Secretariado Ejecutivo Nivel Superior.
- b) Formación: Conocimientos de Mecanografía, Taquigrafía, Redacción Comercial y Microsoft Office.
- c) Habilidades: Confidencialidad, Proactiva, Trabajo en Equipo, Trabajo bajo Presión.
- d) Experiencia: 05 años en labores similares ó afines.

IV. FUNCIONES:

- Recepcionar, registrar, clasificar y tramitar la documentación en general remitida a la Gerencia de Marketing.
- Redactar cartas, informes y documentos internos.
- Organizar, mantener y custodiar los archivos a la documentación remitida y recibida, debidamente clasificada.
- Actuar como Secretaria en las reuniones promovidas por la gerencia de marketing, preparando y enviando las citaciones respectivas así como la documentación pertinente.
- Redactar los documentos que se le encargue
- Atender y orientar correcta y oportunamente a las personas que lleguen a la Oficina.
- Llevar el registro de llamadas telefónicas a larga distancia, velar por el correcto uso de la fotocopidora y el telefax.
- Realiza el seguimiento de proveídos internos de la Gerencia de Marketing hacia las áreas de la empresa que se encuentran en condición de pendiente.
- Apoya en el control de la agenda diaria de la Gerencia de Marketing, recordándole las citas y compromisos pactados.
- Atiende a visitantes y funcionarios que desean entrevistarse con el Gerente de Marketing.
- Realiza labores de recepción y envío de faxes de las diferentes áreas de la empresa en circunstancias de urgencia y especiales.
- Mantener y mejorar la buena imagen de la oficina de la Gerencia de Marketing.
- Tiene a su cargo un Fondo de Caja Chica, que garantiza la ejecución de gastos operativos ordinarios.
- Realiza encargos de protocolo.

- Controlar la asistencia de los miembros del Comité de seguridad.
- Informar oportunamente sobre los acuerdos tomados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Otros trabajos asignados por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : TÉCNICO CHOFER		Código: 30035
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Gerencia de Marketing	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:	

II. OBJETIVO:

Conducir la Unidad Móvil que le asigne la Empresa.

Apoyar en las funciones de las unidades de la Gerencia de Marketing para prestar un buen servicio eléctrico.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Técnico Electricista de Instituto Superior (03 años de estudios), Brevetado A2
- b) Formación: Conocimiento de :Reglamento de Seguridad Eléctrica e Higiene Ocupacional, Código Eléctrico del Perú, Ley de Concesiones Eléctricas, NTCSE, Conocimientos Básicos de MS-Office, Mecánica de Carros, Reglamento de Tránsito, Manejo a la Defensiva.
- c) Habilidades: Trabajo en Equipo, Trabajo Bajo Presión
- d) Experiencia: 03 años en labores similares.

IV. FUNCIONES:

- Conducir el vehículo asignado por la empresa, para el transporte de personal de la Gerencia de Marketing.
- Conducir el vehículo asignado para el transporte de materiales, herramientas y equipos de trabajo asignados a la gerencia de marketing.
- Efectuar limpieza y reparaciones sencillas del vehículo asignado
- Cumplir con el programa de mantenimiento del vehículo
- Presentar y Tramitar ante su jefe inmediato, las necesidades de combustible, carburantes, lubricantes, aditivos y otros materiales, para mantener operativo el vehículo asignado
- Cumplir con el reglamento de tránsito y normas de conducción de vehículos
- Cumplir con portar los documentos de reglamento. En caso de infracciones o accidentes que pudiera ocurrir, reportar inmediatamente al jefe inmediato superior.
- Cumplir con pasar las revisiones técnicas del vehículo oportunamente en las fechas establecidas.
- Cumplir con las Normas de seguridad e higiene industrial.
- Apoyar en la ejecución de trabajos de operación y mantenimiento del sistema de Subtransmisión y Sistema Eléctrico de Distribución, debidamente autorizado por la Gerencia de Marketing.
- Trabajos Técnicos propios del área Comercial
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.

- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras que le asigne el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : ESPECIALISTA EN PLATAFORMA	
Código: 30036	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Plataforma	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Promocionar los servicios de la Empresa ante nuevos clientes de acuerdo a los planes de expansión y de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Ing. Electricista ó Mecánico Electricista.
- b) Formación: Conocimiento del MS-Office, Base de Datos y Marketing.
- c) Habilidades: Trabajo en Equipo, Trabajo Orientado a Objetivos, Trabajo Bajo Presión, Proactivo.
- d) Experiencia: 03 años en labores similares.

IV. FUNCIONES:

- Realizar la promoción para captar nuevos clientes, a fin de aprovechar en forma óptima la capacidad instalada de los sistemas eléctricos.
- Prestar asistencia técnica y comercial a los clientes en los aspectos vinculados con la dotación y ampliación de suministros.
- Formular el presupuesto de las dotaciones o ampliaciones del suministro eléctrico solicitados por los clientes y elaborar el contrato correspondiente.
- Coordinar con la gerencia de operaciones para la atención de solicitudes de factibilidad de suministro y puntos de alimentación de energía eléctrica.
- Supervisar requerimientos y necesidades de los clientes en los servicios eléctricos de todo el departamento.
- Preparar estadísticas y efectuar los informes mensual, trimestral y anual de la gestión comercial en coordinación con la oficina de planeamiento y desarrollo.
- Organizar y mantener actualizando el padrón general de clientes menores y mayores con contratos en los servicios eléctricos.
- Evaluar en forma sistemática el comportamiento y características de los consumos de los clientes, detectar anomalías, de ser el caso investigar o verificar las causas para la adopción de medidas correctivas.
- Controlar las facilidades de pagos otorgadas a los clientes, verificar las liquidaciones por recargos, moras, intereses y otros.
- Coordinar los procesos de administración comercial, particularmente el funcionamiento óptimo de los procesos de facturación y cobranzas, garantizando precisión y oportunidad.
- Atender y resolver los reclamos de clientes sobre aplicaciones tarifarias, variación de las

condiciones técnicas comerciales relacionados con los suministros.

- Formular el Plan de Marketing que defina la estrategia de mercado de la Empresa.
- Proponer e implementar promociones orientadas a incrementar los niveles de ventas.
- Evaluar el grado de satisfacción de los clientes con relación al servicio, buscando anticiparse a sus expectativas.
- Desarrollar el benchmarking de nuestros servicios que nos permita identificar nuestra posición competitiva.
- Establecer segmentos de mercados desarrollando el posicionamiento correspondiente.
- Proyecciones del Mercado Eléctrico a corto, mediano y largo plazo.
- Establecer políticas y normas de marketing de acuerdo a los segmentos de mercado establecidos.
- Revisar los procedimientos comerciales de la Empresa, uniformizando los procesos, buscando mayor satisfacción en el cliente y economía para la empresa.
- Recabar de manera continua información sobre el servicio, actitudes de los clientes así como de problemas y oportunidades.
- Establecer un sistema de información de marketing e investigación de mercados.
- Evaluar y controlar el desempeño de las acciones de Marketing de la Empresa.
- Evaluar los procesos comerciales buscando su optimización en tiempos y recursos.
- Proponer y definir procedimientos comerciales orientados a la satisfacción de los clientes y con el criterio de economicidad para la Empresa.
- Promover la estandarización de los procedimientos comerciales a nivel empresarial.
- Revisar y actualiza el manual de procedimientos comerciales, promoviendo su optima difusión en la empresa.
- Realizar un seguimiento minucioso de la implantación de las políticas comerciales.
- Evaluar los procesos comerciales buscando su optimización en tiempos y recursos.
- Proponer y definir procedimientos comerciales.
- Estandarizar los procedimientos comerciales a nivel empresarial.
- Definir políticas, estrategias y acciones de comunicación orientadas a mejorar el servicio eléctrico.
- Buscar un posicionamiento positivo hacia la empresa, que permita un mejor entendimiento de los servicios que se prestan.
- Realizar estudios de investigación de mercados que permitan definir las políticas comerciales de la empresa.
- Proponer y desarrollar campañas promocionales orientadas a incrementar los resultados empresariales.
- Evaluar el impacto de las campañas promocionales desarrolladas.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TITULO DEL PUESTO: ESPECIALISTA EN TARIFAS Y CONTRATOS		Código: 30037
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> GERENCIA: Gerencia Marketing ÁREA : Tarifas y Contratos 		C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none"> Reporta a : Gerente de Marketing Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Calcular las tarifas máximas de energía eléctrica de acuerdo a los criterios establecidos en la Ley de Concesiones Eléctricas DL 28544, su Reglamento, Normas aplicables del Sub Sector Electricidad, y Resoluciones emitidas por el OSINERG.

Preparar y negociar contratos de compra o venta de electricidad con generadoras, clientes libres o clientes desregulados según su correspondencia, y posterior evaluación mensual.

Llevar la información estadística de distribución, generación, y transmisión, según formatos y medios establecidos por el Ministerio de Energía y Minas.

III. COMPETENCIA:

a) Educación: Bach. Ing. Eléctrica ó Mecánico Electricista.

b) Formación: Especialista en Tarifas y Contratos, conocimiento de MS-Office, Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico (NTCSE), Conocimiento del Código Nacional de Electricidad (CNE), Normas y Directivas de OSINERG, MEM.

c) Habilidades: Proactivo, Trabajo en Equipo , Trabajo Bajo Presión, Trabajo orientado a Objetivos.

d) Experiencia: 03 años en labores similares.

IV. FUNCIONES:

- Calcular las tarifas reguladas de venta de electricidad a nivel de empresa.
- Calcular los Presupuestos de Conexión regulados a nivel de empresa.
- Calcular los Costos de Mantenimiento y Reposición regulados a nivel de empresa.
- Calcular los Importes de Cortes y Reconexiones regulados a nivel de empresa.
- Gestionar la conformidad de los cálculos de las tarifas máximas de energía eléctrica ante el OSINERG, su aprobación por la Gerencia General, su publicación, y difusión en todos los Servicios Eléctricos de la Empresa.
- Calcular mensualmente el Factor de Balance de Potencia coincidente en Horas de Punta (FBP).
- Calcular anualmente el Factor de Ponderación del Precio de la Energía (Ep).
- Calcular semestralmente el Porcentaje Máximo de Facturación por el Servicio de Alumbrado Público.
- Calcular mensualmente las alícuotas del Alumbrado Público a nivel de empresa.
- Determinar los parámetros mensuales de facturación y coordinar su aplicación con las áreas comerciales de la Empresa.
- Realizar el seguimiento y evaluación de la correcta aplicación tarifaria a nivel de empresa.
- Calcular los Aportes por Regulación para el sostenimiento de la DGE y el OSINERG.

- Efectuar el seguimiento y control de las disposiciones referidas a tarifas emitidas por los organismos competentes.
- Preparación y negociación de contratos con generadoras para la adquisición de electricidad para el Servicio Público de Electricidad, o para Clientes Libres, o Desregulados.
- Evaluar la compra de electricidad y dar la conformidad de pago.
- Preparación y negociación de contratos para la venta de electricidad a Clientes Libres, o Desregulados.
- Evaluar la venta de electricidad a Clientes Libres o Desregulados.
- Elaborar y remitir a la DGE/MEM y a la GART- OSINERG la información estadística de Distribución, Generación y Transmisión de los Sistemas Eléctricos de la Empresa.
- Evaluar y proyectar los ingresos por venta de energía y otros conceptos ligados a la prestación del servicio público de electricidad a corto plazo.
- Otras funciones inherente a Tarifas y/o Contratos con Clientes no regulados que le sean encargadas.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : SUPERVISOR DE FACTURACIÓN	
Código: <u>30038</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Facturación	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a: Asistente de Facturación

II. OBJETIVO:

Lograr que el proceso de facturación se efectúe con calidad y oportunidad teniendo en cuenta el cronograma de comercialización preestablecido y las Normas vigentes, buscando siempre lograr cambios orientados al desarrollo, mejora de la productividad y especialmente a satisfacer las expectativas de los clientes.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Ing. Electricista o Mecánico-Electricista Colegiado.
- b) Formación: Conocimiento de Regulación del sector eléctrico, legislación del sector eléctrico, Conciliación y Negociación, Marketing de Servicios, Ofimática y Administración de Base de Datos a nivel usuario experto
- c) Habilidades: Liderazgo, Proactividad, Trabajo en Equipo, Trabajo Orientado a Objetivos.
- d) Experiencia: 03 años labores similares ó afines.

IV. FUNCIONES:

- Organizar, Dirigir y Controlar las actividades del sistema de facturación de la energía eléctrica.
- Supervisar y Actualizar constantemente la base de datos del sistema informático de facturación debiendo existir estricta relación con la base de datos gráfica.
- Supervisar, Actualizar y Controlar los datos del sistema de facturación de Clientes Mayores y Menores, ponderación mediante el sistema.
- Garantizar la calidad de datos ingresados al sistema informático de facturación.
- Verificar y controlar la calidad del registro de datos de lecturas, cortes, reconexiones y otros, para la oportuna facturación.
- Labores de supervisión de lecturas simultáneamente con las consistencias.
- Efectuar el Control de la Calidad de la facturación, verificando lecturas, instalaciones nuevas, recupero de energía, presupuesto de instalación, presupuesto de trabajo, cortes y reconexiones etc.
- Preparar y elaborar información para OSINERG, COLFONAVI y otros organismos fiscalizadores, dentro de los plazos establecidos.
- Apoyo en el control de clientes morosos mayores a 07 meses de deuda.
- Efectuar encuestas de entrega oportuna de recibos.
- Efectuar inventarios mensuales de los sistemas de facturación.

- Formular la valorización de trabajos de las empresas de servicios a su cargo.
- Refacturación y reprogramación en las facturas por diferentes conceptos.
- Supervisión, evaluación e informe de los servicios prestados por terceros, proponiendo acciones necesarias para optimizarlas.
- Cumplir y hacer cumplir, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, concordante a su etapa de aplicación.
- Otorgar las facilidades de los usuarios de venta en bloque.
- Cumplir y hacer cumplir las Normas y procedimientos establecidos en la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, para la comercialización de la energía eléctrica.
- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del área de Comercialización.
- Atención a nuestros clientes, enmarcado en la Base Metodológica de la NTCSE.
- Evaluación mensual de los índices de gestión, corrección y propuesta de mejoras.
- Facturación individualizada para comunidades y atención a reclamaciones de Comunidades.
- Proceso de clientes coactivos
- Atención a Servicios menores de provincias
- Realizar calificación eléctrica a clientes mayores.
- Orientación a clientes en tarificación eléctrica.
- Realizar calificación eléctrica a clientes mayores.
- Orientación a clientes en tarificación eléctrica.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : ASISTENTE DE FACTURACIÓN	
Códigos: <u>30039</u> – <u>30040</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Facturación	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Supervisor de Facturación• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Efectuar la Facturación del consumo de energía eléctrica de los clientes en los plazos establecidos.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Técnico en Informática
- b) Formación: Conocimiento del Sistema de Facturación, Conocimiento de: NTCSE, Normas y Directivas de OSINERG y MEM, aplicación Tarifaria, Base de Datos
- c) Habilidades: Proactivo, Trabajo en Equipo, Trabajo orientado a Objetivos, trabajo Bajo Presión
- d) Experiencia: 3 años en labores similares o afines.

IV. FUNCIONES:

- Controlar las actividades del sistema de facturación de la energía eléctrica.
- Garantizar la calidad de datos ingresados al sistema informático de facturación.
- Verificar y controlar la calidad del registro de datos de lecturas, cortes, reconexiones y otros, para la oportuna facturación.
- Digitación y cancelación de los talones de clientes mayores y arqueos de caja.
- Generación de los listados y archivos de ventas en clientes mayores
- Digitación e Impresión de facturas o boletas a los clientes mayores.
- Actualizar constantemente la base de dato del sistema informático de facturación debiendo existir estricta relación con la base de datos gráfica.
- Actualizar y Controlar los datos del sistema de facturación de Clientes Mayores y Menores, ponderación mediante el sistema.
- Labores de supervisión de lecturas simultáneamente con las consistencias.
- Efectuar el Control de la Calidad de la facturación, verificando lecturas, instalaciones nuevas, recupero de energía, presupuesto de instalación, presupuesto de trabajo, cortes y reconexiones etc.
- Preparar información para OSINERG, COLFONAVI y otros organismos fiscalizadores, dentro de los plazos establecidos.
- Apoyo en el control de clientes morosos mayores a 07 meses de deuda.
- Efectuar encuestas de entrega oportuna de recibos.
- Efectuar inventarios mensuales de los sistemas de facturación.

- Formular la valorización de trabajos de las empresas de servicios a su cargo.
- Refacturación y reprogramación en las facturas por diferentes conceptos.
- Supervisión, evaluación e informe de los servicios de lectura y reparto prestados por terceros, proponiendo acciones necesarias para optimizarlas.
- Cumplir y hacer cumplir, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, concordante a su etapa de aplicación.
- Otorgar las facilidades de los usuarios de venta en bloque.
- Cumplir y hacer cumplir las Normas y procedimientos establecidos en la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, para la comercialización de la energía eléctrica.
- Atención a la clientela, enmarcado en la Base Metodológica de la NTCSE.
- Evaluación mensual de los índices de gestión, corrección y propuesta de mejoras.
- Facturación individualizada para comunidades y atención a reclamaciones de Comunidades.
- Proceso de clientes coactivos
- Atención a Servicios menores de provincias
- Realizar calificación eléctrica a clientes mayores.
- Orientación a clientes en tarificación eléctrica.
- Listar los parámetros para la toma de lecturas, digitación y consistencia
- Digitación, cancelación y arqueo de los talones de cobranza del mes
- Impresión de resúmenes de facturación de clientes mayores a planeamiento, contabilidad y control pérdidas.
- Atender y orientar a los clientes en general en el modulo de atención al cliente
- Generar los listados de ventas FBP, para la oficina de planeamiento de clientes mayores
- Generar la muestra y cronograma mensual de inspecciones N.T.C.S.E.
- Digitar e imprimir boletas de venta o Facturas a los clientes mayores
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : SUPERVISOR SERVICIOS CLIENTES	
Código: <u>30041</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Servicios Clientes	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Comercializar el servicio de energía eléctrica, en forma oportuna y eficiente con las mejores condiciones de rentabilidad y calidad, y lograr la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Elaborar informes para OSINERG las observaciones

Soporte Técnico informático a la Gerencia de Operaciones y Comercialización Juliaca.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Ing. Electricista o Mecánico Electricista Colegiado
- b) Formación: Conocimiento de: MS-Office, Base de Datos, Auto Cad, NTCSE, Ley de Concesiones Eléctricas, CNE, Normas y Directivas de OSINER Y MEM,
- c) Habilidades: Trabajo en Equipo, Trabajo Bajo Presión, Liderazgo, Proactivo
- d) Experiencia: 05 años en labores similares ó afines.

IV. FUNCIONES:

- Organizar, dirigir y controlar las actividades del sistema de comercialización de la energía eléctrica.
- Cumplir y hacer cumplir las Normas y procedimientos establecidos en la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, para la comercialización de la energía eléctrica.
- Formular el cronograma anual del Plan de Comercialización.
- Supervisar la Gestión Comercial en Provincias y Servicios Eléctricos
- Ejecutar y difundir los procesos de comercialización aprobados, e introducir mejoramientos continuos.
- Establecer y mantener actualizados los sistemas de información y estadística de Comercialización.
- Proponer acciones de capacitación, de acuerdo a las necesidades del Area y perspectivas de los trabajadores.
- Organizar y dirigir los procesos de venta y cobranza, controlando eficientemente los parámetros e índices de gestión de recaudación.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de los planes y programas a través de los indicadores de Gestión, sugiriendo las correcciones convenientes para el logro de los objetivos

- Implementar y ejecutar acciones y actividades tendientes al cumplimiento de los planes de reducción de pérdidas comerciales.
- Dirigir la implementación de procesos de cobranza pre – coactiva y formular expedientes de castigo contable para deudas incobrables.
- Cumplir y hacer cumplir, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, concordantes a su etapa de aplicación.
- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub Sector de Electricidad.
- Supervisar las actividades de comercialización desarrolladas por las empresas contratistas.
- Ejecutar la distribución de los pliegos tarifarios y parámetros correspondientes a clientes mayores y menores
- Supervisar y Controlar el proceso de facturación, cobranza, cortes, instalaciones nuevas y reconexiones de clientes.
- Atender a Fiscalización y Requerimientos de OSINERG y cualquier organismo de fiscalización, proporcionando la información solicitada, efectuando el levantamiento a observaciones correspondientes al área comercial y elaboración de informes respectivos enmarcados en la NTCSE y medio ambiente
- Conformar Comités de Seguridad
- Conformar, participar y cumplir los objetivos del Comité Comercial .
- Soporte Técnico Informático.
- Atención reclamos, audiencias, comercialización
- Procesar el Backup / Mantenimiento del Sistema de Facturación
- Elaboración bases concursos en Coordinación con la Oficina de Logística
- Apoyar en la Administración de la Red de área local y sistema de radio enlace.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : TÉCNICO SERVICIO CLIENTES Y CONTRASTE Códigos: 30042 – 30043	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Servicios Clientes	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Instalación o retiro oportuno de medidores a fin de prestar un eficiente servicio.

Controlar la correcta operación de los equipos de medición y llevar un registro sistematizado de su instalación.

Verificación de márgenes de error en el sistema de medición, acorde a la NTCSE

Controla los procesos de contrastación y calibración de los equipos de medición.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Bach. Ing. Eléctrica ó Mecánico Electricista.
- b) Formación: Conocimiento de: MS-Office, Base de Datos, Auto Cad, NTCSE, Ley de Concesiones Eléctricas, CNE, Normas y Directivas de OSINER Y MEM, Ejecución y Supervisión de proyectos de electrificación.
- c) Habilidades: Trabajo en Equipo, Trabajo Bajo Presión, Liderazgo, proactivo
- d) Experiencia: 3 años en labores similares o afines.

IV. FUNCIONES:

- Atención de Reclamos de Clientes Menores con problemas de medición
- Supervisar los procesos de Contraste y Calibración de los equipos de medición efectuadas por las empresas contrastadoras.
- Supervisar y verificar los márgenes de error en sistemas de medición tales como Tensiones, márgenes de tolerancia, pruebas en vacío y arranque)
- Ejecutar la instalación de suministros de clientes mayores y comunes, así como realizar la supervisión permanente.
- Efectuar la adecuada calificación de la potencia contratada y actualización de contratos de suministro de abonados mayores y comunes.
- Programar y ejecutar la actualización de la configuración de medidores electrónicos y electromecánicos.
- Dar atención oportuna a reclamos y solicitudes de revisión de suministro.
- Llevar el control sistematizado y estadístico del funcionamiento de los equipos de medición de abonados mayores y comunes.
- Cumplir con la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, concordante a su etapa de aplicación.

- Cumplir el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub Sector de Electricidad.
- Control y ejecución de instalaciones de nuevos suministros otorgando los datos requeridos para la codificación administrativa.
- Atender los reclamos y solicitudes de revisión de suministro, y dar su solución en los plazos establecidos en las Directivas y normas.
- Programar campañas de detección de fraudes y clandestinaje, en coordinación con el Supervisor de Reducción de pérdidas.
- Efectuar la verificación permanente de las acometidas domiciliarias así como de los equipos de medición.
- Suministrar los materiales y equipos a las empresas de servicios y llevar el control sistematizado de su destino.
- Coordinar permanentemente con la División de Logística y Control Patrimonial la entrega de materiales de acuerdo al Plan de compras, la ejecución de inventarios así como su liquidación, baja, etc. en forma mensual.
- Llevar control sistematizado de medidores nuevos, retirados para contrastación y medidores dados de baja.
- Uso adecuado de materiales técnicamente aceptado en instalaciones nuevas.
- Inspección de los suministros a solicitud del cliente para verificar el equipo de medición.
- Contraste y calibración de medidores de monofásicos y trifásicos.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : TÉCNICO SERVICIO CLIENTES Códigos: <u>30044</u> – <u>30045</u> – <u>30046</u> – <u>30047</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Servicios Clientes	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Garantizar que las actividades relacionadas con el aspecto técnico comercial de Atención a Clientes mayores y menores sea oportuno y dentro de las normas técnicas.

Instalación o retiro oportuno de medidores a fin de prestar un eficiente servicio.

Controlar la correcta operación de los equipos de medición y llevar un registro sistematizado de su instalación.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Técnico en Electricidad (estudio de 3 años en Instituto Superior), Brevetado A3
- b) Formación: Conocimiento de : MS-Office básico, LCE, NTCSE, CNE, Normas y Directivas del OSINERG y MEM.
- c) Habilidades: Trabajo En Equipo, Trabajo orientado a Objetivos, Proactivo
- d) Experiencia: 02 años en labores similares o afines.

IV. FUNCIONES:

- Ejecutar la instalación de suministros de clientes mayores y comunes, suministrando los datos requeridos para la codificación administrativa.
- Atender oportunamente a reclamos y solicitudes de revisión de suministro, y dar su solución en los plazos establecidos en las Directivas y Normas Técnicas de Calidad del Servicio.
- Efectuar la adecuada calificación de la potencia contratada y actualización de contratos de suministro de abonados mayores y comunes.
- Programar y ejecutar la actualización de la configuración de medidores electrónicos y electromecánicos.
- Llevar el control sistematizado y estadístico del funcionamiento de los equipos de medición de abonados mayores y comunes.
- Programar campañas de verificación de la correcta operación de los medidores de energía eléctrica.
- Cumplir con la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, concordante a su etapa de aplicación.
- Cumplir el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub Sector de Electricidad.
- Programar campañas de detección de fraudes y clandestinaje, en coordinación con el

Supervisor de Reducción de pérdidas.

- Suministrar los materiales y equipos a las empresas de servicios y llevar el control sistematizado de su destino.
- Mantener en forma actualizada los saldos de suministros y liquidar los mismos periódicamente.
- Llevar control sistematizado de medidores nuevos, retirados para contrastación y medidores dados de baja.
- Uso adecuado de materiales técnicamente aceptado en instalaciones nuevas.
- Verificar in situ los reclamos que presentan las comunidades respecto a la diferencia del consumo de sus medidores individuales, respecto al medidor totalizador para luego determinar acciones correspondientes.
- Inspección de los suministros a solicitud del cliente para verificar el equipo de medición.
- Implementar charlas sobre el uso adecuado de la energía a usuarios de comunidades.
- Ingresar y procesar la información correspondiente al sistema
- Ejecutar trabajos en suministros con Conexión Directa.
- Suministros anulados, medidores frenados y medidores ilegibles.
- Supervisión, ejecución y notificación suministros con medición interior (D.C.)
- Programación e Instalación de equipos de medida
- Seguimiento y Control de suministros con Medidores Paralizados, Manipulados, Ilegibles y Anulados
- Coordinar permanente con Técnico de Servicios al cliente, control de Pérdidas, Facturación y Almacenes.
- Realizar campañas de Revisión de Medidores y Totalizadores.
- Verificación de Potencias Instaladas.
- Supervisar trabajos de instalaciones nuevas, cortes, reconexión, reparaciones, lecturas y reparto de recibos efectuados por las empresas de servicios.
- Reactivar el servicio a usuarios morosos que regularizan deudas con la empresa
- Ejecutar Cortes del suministro a clientes deudores según su ubicación.
- Supervisar trabajos de reconexión, reparaciones, lecturas y reparto de recibos
- Verificar lecturas erradas
- Atender a reclamos de usuarios con consumos excesivos
- Intervenir y formular actas de intervención a conexiones directas sin medición.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : TÉCNICO ATENCIÓN VENTANILLA Códigos: <u>30048</u> – <u>30049</u> – <u>30050</u> – <u>30051</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Servicios Clientes	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Cumplir el control de calidad de los servicios eléctricos en los aspectos concernientes a la Calidad del Servicio Comercial de trato al cliente y medios de atención.

Atender las solicitudes, reclamos y requerimientos de los clientes del servicio de energía eléctrica, en forma oportuna y eficiente con las mejores condiciones de calidad.

Información y atención al cliente con niveles de calidad, oportunidad, efectividad, celeridad, y eficiencia, tendiente a lograr su plena satisfacción.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Estudios Técnicos en Electricidad ó Técnico en Sistemas
- b) Formación: Conocimiento de : MS Office, Base de Datos, LCE, CNE, NTCSE, Normas y Directivas del OSINERG y MEM, Calidad de Atención al Cliente, Procedimientos Administrativos
- c) Habilidades: Trabajo Bajo Presión, Proactivo, Trabajo en Equipo, Facilidad de Palabra.
- d) Experiencia: 2 años en labores similares ó afines.

IV. FUNCIONES:

- Organizar, coordinar, y ejecutar las actividades y procesos relativos a atención al cliente.
- Promover la solución oportuna y efectiva de los reclamos del cliente, sean estos de carácter técnico o comercial.
- Ejecutar directivas y políticas para una mejor atención al cliente.
- Evaluar los procesos de comercialización relativos a atención al cliente.
- Coordinación sobre el cumplimiento de los procesos de atención al cliente a nivel de la Gerencia Comercial.
- Brindar información telefónica y personalizada al cliente sobre todos los servicios de la empresa y los procesos comerciales
- Registrar los reclamos y cumplir con lo establecido en la directiva que regula la solución de reclamos del servicio Público de Electricidad, en la NTCSE..
- Emitir los duplicados, comprobantes de pago, emitidas por los ejecutivos de Comercialización y Ventas.
- Mejorar continuamente procesos, disminuyendo tiempos y aumentando productividad.
- Establecer y mantener actualizados los sistemas de información y estadística de solicitudes y reclamos.

- Cumplir y hacer cumplir con la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, concerniente a la Calidad del Servicio Comercial .
- Atender las solicitudes de: Suministros Nuevos, Cambio de razón social, Corte definitivo, cambio, reubicación, y reinstalación de medidor, Refacturaciones, Ordenes de revisión, etc.
- Registrar y Atender los reclamos y cumplir con lo establecido en la directiva que regula la solución de reclamos del servicio Público de Electricidad.
- Elevar información requerida por los entes fiscalizadores (OSINERG).
- Velar por el mantenimiento de la buena imagen de la empresa, mediante acciones concretas y efectivas relacionadas con el trato al cliente.
- Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos y racionalización de costos de atención al cliente.
- Proponer acciones orientadas a mejorar la atención en ventanillas.
- Supervisar y garantizar el trato adecuado y eficiente al cliente por parte del personal encargado de atención clientela de las empresas de servicios.
- Mantener información actualizada de directivas al cliente.
- Verificar y Actualizar información ingresada por concepto de ampliaciones en el Sistema Informático de Distribución efectuado por el área de operaciones y comercialización en coordinación con Sistemas de Información.
- Mantener concordancia entre la información del SIS-FACT con el SID, para casos de remodelaciones o rectificaciones.
- Visitar a Clientes deudores mayor a 6 meses y promedio de valor mayor a S/. 100.00.
- Asesorar instalaciones nuevas donde exista buena calidad de energía.
- Apoyar en la verificación de Cobranzas ciudad Puno y Provincias
- Apoyar en la elaboración del Informe y Reporte diario B/Depósitos Liquidaciones
- Monitorear situación de clientes Anulados y Reactivados
- Emitir listas de cortes del servicio en la fecha indicada.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras labores que le sean asignadas por el Supervisor de Servicio al Cliente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : TÉCNICO ATENCIÓN VENTANILLA COBRANZA Código: <u>30051</u> – <u>30052</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Servicios Clientes	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Atender el requerimiento de los usuarios sobre la forma de pago de sus obligaciones contraídas ante la empresa.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Bachiller en Ciencias Contables y/o Administrativas, Técnico en Contabilidad
- b) Formación: Conocimientos de: MS-Office, Base de Datos, NTCSE, Normas y Directivas del OSINERG y MEM.
- c) Habilidades: Proactivo, Trabajo en Equipo, Trabajo Orientado a Objetivos
- d) Experiencia: 02 años en labores similares ó afines.

IV. FUNCIONES:

- Ejecutar directivas y políticas para una mejor atención al cliente.
- Brindar información telefónica y personalizada al cliente sobre todos los servicios de la empresa y los procesos comerciales
- Mejorar continuamente procesos, disminuyendo tiempos y aumentando productividad.
- Establecer y mantener actualizados los sistemas de información y estadística de solicitudes y reclamos.
- Elevar información requerida por los entes fiscalizadores (OSINERG).
- Velar por el mantenimiento de la buena imagen de la empresa, mediante acciones concretas y efectivas relacionadas con el trato al cliente.
- Otras labores que le sean asignadas por el Jefe de Marketing.
- Emitir listas de cortes del servicio en la fecha indicada.
- Organizar, coordinar y ejecutar las actividades y procesos relativos a la atención de pagos.
- Coordinar con su jefe sobre deudas de clientes para su solución.
- Cumplir directivas relacionadas a la atención de pagos
- Verificar que el ingreso de la cobranza del día (recibos) al Sistema Comercial, por la contratista encargada de la cobranza, esté al día.
- En caso, la información ingresada al Sistema Comercial contenga errores, informar a la contratista para que efectúe la corrección.
- Ingresar al SISMAY los recibos cobrados al día.
- Ingresar al SISFACT y SISMAY la cobranza del día, efectuada por la contratista de la

- cobranza área de trabajo N° 02 (Juliaca),
- Emitir el listado de los recibos cobrados en el día (clientes comunes y mayores),
 - Verificar que el Registro de Ingresos contenga la correlación de los documentos emitidos (Facturas y Boletas de Venta en Puno).
 - Emitir el Registro de Ingresos del día, por Facturas y Boletas de Venta (Puno).
 - Elaborar el Formato de Arqueo de Ingresos a Caja, para: Clientes Comunes, Mayores y Registro de Ingresos del día (Facturas y Boletas de Venta).
 - Verificar que los depósitos en las cuentas financieras de la Empresa, sean concordantes con la cobranza.
 - Entregar al Analista de Ingresos: Reportes de la cobranza diaria de Comprobantes de Pago.
 - Verificar que el Registro de Ingresos de los Servicios Eléctricos, contenga la correlación de los documentos emitidos (Facturas y Boletas de Venta).
 - Emitir el Registro de Ingresos de los servicios Eléctricos, por Facturas y Boletas.
 - Emitir el Listado de Recibos Duplicados cobrados en el mes (clientes comunes).
 - Emitir el Listado de Resumen de Cobranza (por cada Servicio Eléctrico (clientes comunes).
 - Emitir Listado de Resúmenes de Cobranza (por cada Servicio Eléctrico): General y por Tipo de Tarifa (clientes comunes).
 - Emitir Resumen: Recibos Duplicados cobrados.
 - Emitir Listado de Cobranza, cliente mayor.
 - Emitir Listado de Resúmenes de Cobranza: General y por Tipo de Tarifa (cliente mayor).
 - Emitir Listado del Rubro Pagos Especiales (Clientes Mayores).
 - Evaluar informe sobre la actividad de cobranza efectuada por la Contratista.
 - Efectuar visitas a los CADs de recaudación.
 - Otorgar Facilidades de Pago, a los usuarios que soliciten.
 - Otorgar Fraccionamientos de Pago, a los usuarios que soliciten.
 - Atender y otorgar el recibo a los usuarios que soliciten pagar por adelantado el servicio eléctrico.
 - Otorgar recibos a los usuarios que reactivan el suministro eléctrico (clientes anulados).
 - Procesar la cancelación de la cobranza mensual: clientes comunes y mayor (para que procesen la facturación del mes).
 - Listar los Paquetes de recibos de Cobranza Cero (clientes comunes y mayor).
 - Elaborar el Formato de Arqueo a Caja por los Recibos de Cobranza Cero, para: Clientes Comunes, Mayores.
 - Girar notas de Crédito y Débito de acuerdo a los reportes de SIS-FACT mensual por cada Servicio Eléctrico.
 - Mantener en custodia, en forma mensual, los recibos cobrados del mes anterior.
 - Entregar a Almacén los recibos cobrados de la facturación anterior, para su custodia permanente.
 - Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
 - Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
 - Otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : SUPERVISOR DE CONTROL DE PÉRDIDAS	
Código: 40062	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Control de Pérdidas	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Gerente de Marketing• Supervisa a:<ul style="list-style-type: none">- Técnico de Control de Pérdidas

II. OBJETIVO:

Dirigir y Ejecutar las estrategias para controlar y reducir los niveles de pérdidas de energía eléctrica, utilizando eficientemente los medios técnicos, económicos y legales.

Garantizar que el nivel de pérdidas se encuentren dentro de los límites establecidos y reconocidos internacionalmente.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Ing. Electricista o Mecánico-Electricista Colegiado
- b) Formación: Conocimiento de : MS-Office, Base de Datos, Auto Cad, Arcinfo GIS, Software NEPLAN, Ley de Concesiones Eléctricas, Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico, Código Eléctrico del Perú, Disposiciones, Normas y Resoluciones de Osinerg y MEM.
- c) Habilidades: Trabajo en Equipo, Trabajo Bajo Presión, Proactivo
- d) Experiencia: 5 años en labores similares o afines.

IV. FUNCIONES:

- Formular plan anual de reducción y control de pérdidas.
- Proponer planes, programas y acciones para que las Gerencias de Operación y Marketing, logren reducir las pérdidas de energía eléctrica en el sistema.
- Proponer planes, programas y actividades tendientes a reducir las pérdidas técnicas de energía, concordante con el Plan Operativo y el Plan Estratégico de la Empresa.
- Programar y ejecutar las actividades exigidas por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.
- Elaborar y ejecutar los cronogramas de instalación de equipos de control de calidad (Calidad de Producto y Calidad de Alumbrado Público) en coordinación con la oficina de Normas Técnicas de Calidad del servicio
- Elaborar informes relacionados a la NTCSE, su remisión en forma oportuna en los plazos establecidos, en los formatos y reportes requeridos por el OSINERG.
- Analizar permanentemente los resultados obtenidos, y remitir oportunamente a las Gerencia Comerciales y a las Divisiones de Operaciones y Mantenimiento la información
- Efectuar mediciones de los parámetros eléctricos (tensión, frecuencia, armónicos, flicker) en coordinación con la la Oficina de Normas Técnicas, para cumplir con lo establecido en la NTCSE.
- Evaluar permanentemente planes y estrategias para la reducción de pérdidas de energía, analizar los resultados logrados y plantear modificaciones o correcciones que sean necesarias.
- Elaboración del Balance Mensual de Energía.

- Informar oportunamente sobre la gestión de control de pérdidas a la Gerencia de operaciones y Comercialización Juliaca para el levantamiento de observaciones, rangos fuera de los tolerables y eliminación de compensaciones.
- Evaluación, determinación y discriminación de pérdidas de energía e informe a las áreas operativas para su corrección.
- Seguimiento de la información de los equipos de medición en cada punto de entrega de los generadores.
- Medir parámetros eléctricos de los sub sistemas de distribución de energía.
- Evaluar y analizar los sistemas de distribución en Alta, Media y Baja Tensión, Corrido de Flujos de Potencia, Caída de Tensión implementación de Analizadores de Redes.
- Evaluar, analizar e informar mensualmente sobre los resultados obtenidos.
- Análisis de ingeniería del sub sistema de distribución, para identificación de zonas con mayor índice de pérdidas de energía.
- Participar en la supervisión de la ejecución de obras de renovación de redes y subestaciones.
- Implementar en coordinación con la Oficina de NTCSE la implementación de los sistemas de medición (Potencia y Energía) por sub estación de distribución, y en forma independiente tener el control del Servicio Particular y Alumbrado Público.
- Cumplir con los cronogramas, programas de mediciones, instalación de equipos de medición, y cantidad de mediciones mensuales exigidos por la NTCSE.
- Llevar estadística del control de todo lo anteriormente detallado.
- Elaborar proyectos y programas tendientes a reducir las pérdidas de energía.
- Proponer la normalización de materiales, equipos, especificaciones técnicas en el sub sistema de distribución que contribuyan a minimizar las pérdidas de energía.
- Seguimiento a la intervención de Clandestinos y Clientes que efectúan Fraude y/o vulneración del Sistema de Medición.
- Evaluación permanente y en forma coordinada del Alumbrado Público, su reducción, reconversión, incremento, etc. por sector típico o localidad.
- Centralizar la información correspondiente a Recuperos y Reintegros de Energía, Consumo Propio, Servicios Extraordinarios, Generación C.H. Chigisia y otros a nivel de Gerencia.
- Coordinación en los trabajos de Operación y Mantenimiento y obras provisionales que afecten al incremento de pérdidas.
- Supervisar los trabajos de saneamiento.
- Atender los reclamos y Tranzar con clientes Intervenidos.
- Manejar el sistema de base de datos de los sistemas de medición incluyendo información al detalle.
- Verificar permanentemente el correcto conexionado, funcionamiento, y registro de los equipos de medición.
- Identificar las zonas donde existen deficiencias en la calidad del servicio o producto, a efectos de ser incluidas en los programas y cronogramas de medición para su corrección respectiva por parte de las Gerencias de Operación y Comercialización respectivas.
- Coordinar con los proveedores de los equipos de registro, el mantenimiento, contraste y/o calibración correspondiente a fin de contar con equipos homologados por OSINERG e INDECOPI.
- Supervisar la Ejecución en campo de las mediciones.
- Elaborar Cronograma de Instalación de equipos
- Elaborar reporte de resultados de campaña
- Levantar data al sistema SIEG (NTCSE) y analizar indicadores
- Gestionar y entregar los materiales para los trabajos.

- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otros trabajos asignados por el Gerente de Marketing.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TÍTULO DEL PUESTO : ANALISTA DE CONTROL DE PÉRDIDAS	
Código: <u>40063</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Operaciones• ÁREA : Control de Pérdidas	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Supervisor de Control de Pérdidas• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Garantizar que el nivel de pérdidas se encuentren dentro de los límites establecidos y reconocidos internacionalmente

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Ing. Electricista ó Mecánico Electricista.
- b) Formación: Conocimiento de : MS-Office, Base de Datos, Auto Cad, Arcinfo GIS, Software NEPLAN, Ley de Concesiones Eléctricas, Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico, Código Eléctrico del Perú, Disposiciones, Normas y Resoluciones de Osinerg y MEM.
- c) Habilidades: Trabajo en Equipo, Liderazgo, Proactivo
- d) Experiencia: 03 años en labores similares o afines.

IV. FUNCIONES:

- Atender oportunamente a reclamos de Clientes mayores y menores y dar solución en los plazos establecidos en las Directivas y Normas Técnicas de Calidad del Servicio.
- Cumplir con la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, concordante a su etapa de aplicación.
- Cumplir el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub Sector de Electricidad.
- Ejecutar campañas de detección de fraudes y clandestinaje, en coordinación con el Supervisor de Reducción de pérdidas.
- Inspección de los suministros a solicitud del cliente para verificar el equipo de medición.
- Ingresar y procesar la información correspondiente al sistema.
- Detección de alteraciones en el sistema de medición de clientes mayores y menores, en el ámbito de la Gerencia de Operaciones y Servicios Eléctricos.
- Intervenir a usuarios por hurto y a clandestinos.
- Instalar medidores electrónicos de evaluación en SS.EE. de distribución para su evaluación respectiva.
- Supervisión y evaluación de lecturas a empresas de servicios para clientes mayores y menores.
- Supervisión y verificación de clientes con consumo cero.
- Supervisión y verificación de medidores frenados.
- Atención a denuncias verbales o escritas, con respecto a posibles fraudes en los sistemas de medición o acometidas domiciliarias.
- Seguimiento y Control de suministros con Medidores Paralizados, Manipulados, Ilegibles y Anulados.
- Coordinar permanente con Técnico Comercial, Oficina de Pérdidas, Facturación y Almacenes.

- Realizar campañas de Revisión de Medidores y Totalizadores.
- Verificación de Potencias Instaladas.
- Intervenir y formular actas de intervención a conexiones directas sin medición.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras labores que le sean asignadas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TITULO DEL PUESTO : TÉCNICO DE CONTROL DE PÉRDIDAS Código: <u>40064</u> – <u>40065</u> – <u>40066</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Control de Pérdidas	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Supervisor de Control de Pérdidas• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Garantizar que el nivel de pérdidas se encuentren dentro de los límites establecidos y reconocidos internacionalmente

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Técnico Electricista a nivel de Tecnológico
- b) Formación: Conocimiento de : MS-Office, Base de Datos, Auto Cad, Ley de Concesiones Eléctricas, Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico, Disposiciones, Normas y Resoluciones de Osinerg y MEM.
- c) Habilidades: Trabajo en Equipo, Liderazgo, Proactivo
- d) Experiencia: 3 años en labores similares o afines.

IV. FUNCIONES:

- Atender oportunamente a reclamos de Clientes mayores y menores y dar solución en los plazos establecidos en las Directivas y Normas Técnicas de Calidad del Servicio.
- Cumplir con la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, concordante a su etapa de aplicación.
- Cumplir el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub Sector de Electricidad.
- Ejecutar campañas de detección de fraudes y clandestinaje, en coordinación con el Supervisor de Reducción de pérdidas.
- Inspección de los suministros a solicitud del cliente para verificar el equipo de medición.
- Ingresar y procesar la información correspondiente al sistema
- Detección de alteraciones en el sistema de medición de clientes mayores y menores, en el ámbito de la Gerencia de Operaciones y Servicios Eléctricos.
- Intervenir a usuarios por hurto y a clandestinos
- Instalar medidores electrónicos de evaluación en SS.EE. de distribución para su evaluación respectiva
- Supervisión y evaluación de lecturas a empresas de servicios para clientes mayores y menores.
- Supervisión y verificación de clientes con consumo cero
- Supervisión y verificación de medidores frenados
- Atención a denuncias verbales o escritas, con respecto a posibles fraudes en los sistemas de medición o acometidas domiciliarias
- Seguimiento y Control de suministros con Medidores Paralizados, Manipulados, Ilegibles y Anulados
- Coordinar permanente con Técnico Comercial, Oficina de Pérdidas, Facturación y Almacenes.

- Realizar campañas de Revisión de Medidores y Totalizadores.
- Verificación de Potencias Instaladas.
- Intervenir y formular actas de intervención a conexiones directas sin medición.
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras labores que le sean asignadas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**I. IDENTIFICACIÓN:**

A) TITULO DEL PUESTO : TÉCNICO CHOFER	
Código: <u>40067</u> – <u>40068</u>	
B) UBICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">• GERENCIA : Gerencia de Marketing• ÁREA : Control de Pérdidas	C) UNIDAD DE MANDO: <ul style="list-style-type: none">• Reporta a : Supervisor de Control de Pérdidas• Supervisa a:

II. OBJETIVO:

Conducir la Unidad Móvil que le asigne la Empresa.

Apoyar en las funciones de las unidades de Operación y Mantenimiento para prestar un buen servicio eléctrico.

III. COMPETENCIA:

- a) Educación: Técnico Electricista a nivel Tecnológico con Brevete A2.
- b) Formación: Conocimiento de MS-Office, Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico, Seguridad Vial, Mecánica Automotriz.
- c) Habilidades: Trabajo en Equipo, Responsabilidad, Proactivo.
- d) Experiencia: 05 años en labores similares ó afines.

IV. FUNCIONES:

- Conducir el vehículo asignado por la empresa, para el transporte de personal.
- Conducir el vehículo asignado para el transporte de materiales, herramientas y equipos de trabajo asignados.
- Efectuar limpieza y reparaciones sencillas del vehículo asignado
- Cumplir con el programa de mantenimiento del vehículo.
- Presentar y Tramitar ante su jefe inmediato, las necesidades de combustible, carburantes, lubricantes, aditivos y otros materiales, para mantener operativo el vehículo asignado
- Cumplir con el reglamento de tránsito y normas de conducción de vehículos
- Cumplir con portar los documentos de reglamento. En caso de infracciones o accidentes que pudiera ocurrir, reportar inmediatamente al jefe inmediato superior.
- Cumplir con pasar las revisiones técnicas del vehículo oportunamente en las fechas establecidas.
- Cumplir con las Normas de seguridad e higiene industrial.
- Control y Operación del Brazo Hidráulico.
- Apoyar en la ejecución de trabajos de operación y mantenimiento del sistema de Subtransmisión y Sistema Eléctrico de Distribución
- Responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados.
- Cumplir con las responsabilidades específicas establecidas en los procedimientos, instructivos y documentos asociados al sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la Empresa, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- Otras que le asigne el Jefe Inmediato.