

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF

ELECTROCENTRO S.A.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ELECTROCENTRO S.A.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF	Fecha : 24-05-2002 Revisión: 01 Página : 2 de 50
---------------------------	---	--

TABLA DE CONTENIDO

	<i>Página</i>
1. Análisis de Actividades Básicas	02-06
2. Estructura Orgánica	07-08
3. Responsabilidades de Areas	09 – 49

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

1. ANALISIS DE ACTIVIDADES BASICAS

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ANALISIS DE ACTIVIDADES BASICAS
COMITÉ CORPORATIVO DE GESTION

PROCESOS	ACTIVIDADES BASICAS
1. TECNICOS <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Transmisión • Sistema de Generación • Sistema de Distribución 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación, políticas y procedimientos de operaciones y mantenimiento de los sistemas de transmisión, generación y distribución. - Políticas de mantenimiento, estableciendo Normas de estandarización - Desarrollo de sistemas de información, estadística y evaluación de operaciones - Optimización de costos de operación y mantenimiento - Mejora continua de la calidad del servicio ambiente - Establecer políticas, programas y control de la seguridad industrial e higiene ocupacional y conservación del ambiente. - Supervisar la calidad del servicio eléctrico - Supervisar la correcta aplicación de la NTCSE
2. COMERCIALIZACION	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación, políticas y procedimientos comerciales - Marketing eléctrico - Administración ventas de electricidad - Contratos Compra de Electricidad - Estudios de mercado eléctrico - Estudios tarifarios - Gestión clientes mayores - Evaluación gestión comercial - Eficiencia comercial - Integración de información comercial - Mejora continua de la calidad comercial
3. PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación proyectos de inversión - Evaluación de Proyectos de Inversión, - Desarrollo de Proyectos de Inversión - Supervisión y Control de la Ejecución de Proyectos de Inversión

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ELECTROCENTRO S.A.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF	Fecha : 24-05-2002 Revisión: 01 Página : 5 de 50
---------------------------	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarización de Políticas y Procedimientos para la formulación y evaluación de proyectos de inversión - Investigación y desarrollo
--	--

ANALISIS DE ACTIVIDADES BASICAS **COMITÉ CORPORATIVO DE GESTION**

PROCESOS	ACTIVIDADES BASICAS
4. ADMINISTRACION	<p><i>Personal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de los procesos de personal - Información y estadística de personal - Políticas y procedimientos de personal - Supervisión de los seguros de personal <p><i>Compras:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento logístico - Políticas y procedimientos de compras - Concursos y licitaciones - Información y estadística de compras <p><i>Económica-Financiera:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento económico-financiero - Administración centralizada de ingresos - Supervisión y control contable - Supervisión y control patrimonial - Sistema de costos - Integración y evaluación de presupuestos - Supervisión de seguros patrimoniales - Evaluación económica-financiera - Financiamiento <p><i>Informática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento informático - Administración de hardware y software - Desarrollo de nuevos sistemas - Apoyo técnico informático

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ANALISIS ACTIVIDADES BASICAS - EMPRESA REGIONAL

PROCESOS	ACTIVIDADES BASICAS
1. DISTRIBUCION <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Transmisión • Sistemas de Generación • Sistemas de Distribución 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución y control del Mantenimiento de los sistemas de transmisión, generación y distribución. - Ejecución y supervisión la Operación de los sistemas de transmisión, generación y distribución. - Planea, organiza y supervisa las medidas mas adecuadas para reducir las Pérdidas Técnicas y mejorara la calidad del servicio. - Coordinaciones con el COES y empresas vinculadas - Implantación de medidas de seguridad industrial, salud ocupacional y conservación del ambiente.
2. COMERCIALIZACION	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing eléctrico - Administración ventas de electricidad - Suministros Mayores - Contratación: <ul style="list-style-type: none"> * Contratos de Suministros * Aplicación Tarifaria * Calibración de Medidores * Instalación de Medidores - Facturación: <ul style="list-style-type: none"> * Medición de Consumos * Proceso de Facturación - Atención de Clientela: <ul style="list-style-type: none"> * Reclamos y solicitudes de clientes * Cortes y Reconexiones - Control de Pérdidas comerciales - Laboratorio Medición <ul style="list-style-type: none"> * Control de Sistemas de Medición * Contrastación de Medidores - Requisición de materiales
3. PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución y Supervisión de Estudios - Supervisión Ejecución Proyectos - Evaluación de Proyectos

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	- Supervisión Contribuciones Reembolsables
--	--

ANALISIS ACTIVIDADES BASICAS - EMPRESA REGIONAL

PROCESOS	ACTIVIDADES BASICAS
4. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de la red local - Administración de hardware y software - Desarrollo y mantenimiento sistemas y comunicación - Administración de las comunicaciones - Apoyo técnico informático
5. ADMINISTRACION	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto de Personal - Selección, Reclutamiento, Evaluación y Contratación de personal - Remuneraciones y Beneficios - Movimiento de Personal - Seguros personales - Capacitación y Desarrollo - Jubilaciones y pensiones - Relaciones Laborales - Bienestar Social <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de adquisiciones y contrataciones - Adquisiciones directas - Adquisiciones selectivas y públicas - Servicios generales - Administración Almacenes <p>Contabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registros contables - Estados financieros - Control patrimonial - Supervisión y control contable - Seguros patrimoniales - Sistema de Costos <p>Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento financiero - Administración de fondos y valores - Pago de obligaciones - Control de la ejecución presupuestal - Integración y ejecución presupuestal - Flujo de caja <p>* Cobranzas:</p>

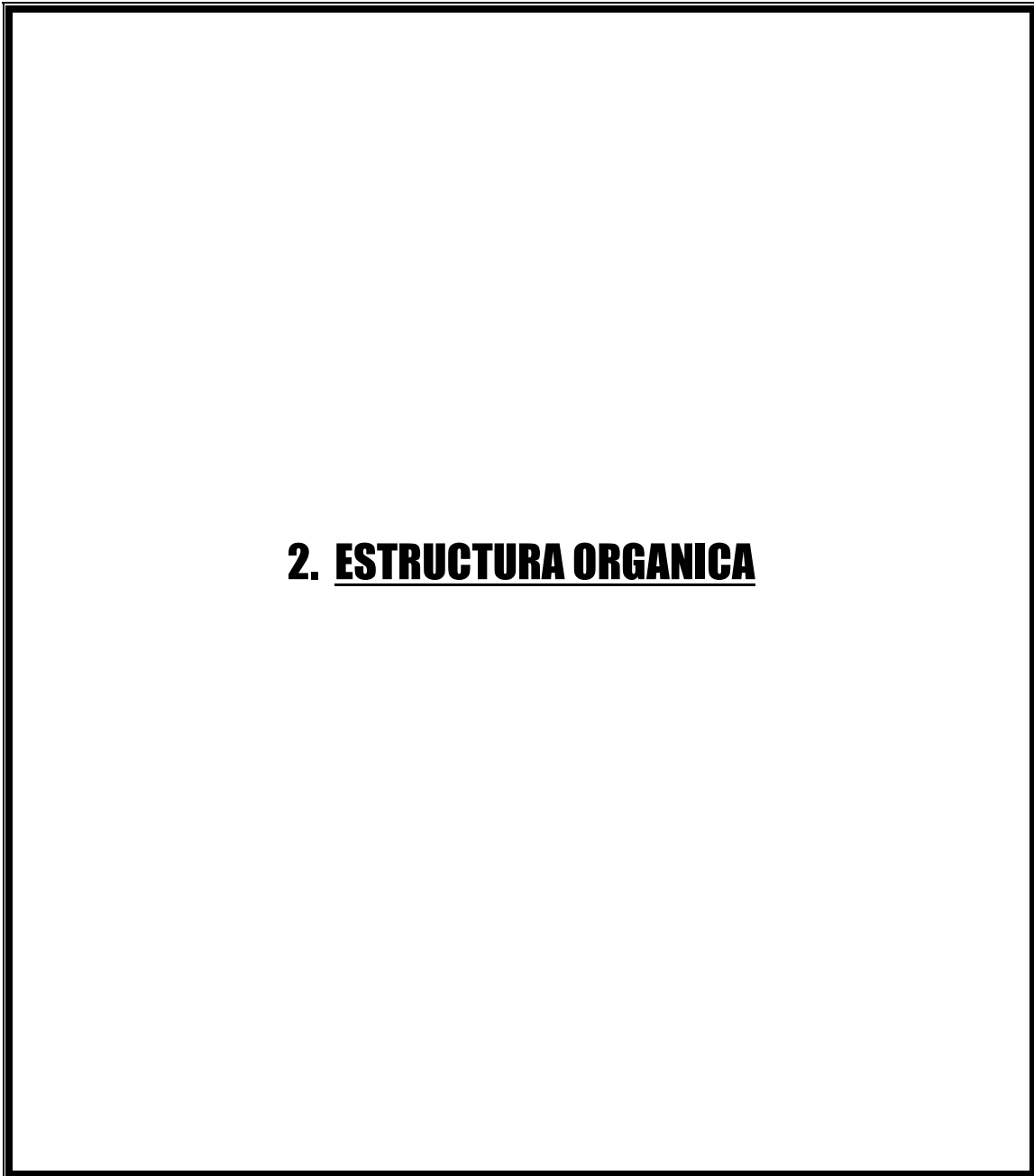
Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ELECTROCENTRO S.A.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF	Fecha : 24-05-2002 Revisión: 01 Página : 8 de 50
---------------------------	---	--

	<ul style="list-style-type: none">- Atención de cobranzas- Recaudación y liquidación de cobranzas- Cobranzas judiciales y extrajudiciales- Conciliaciones.
--	---

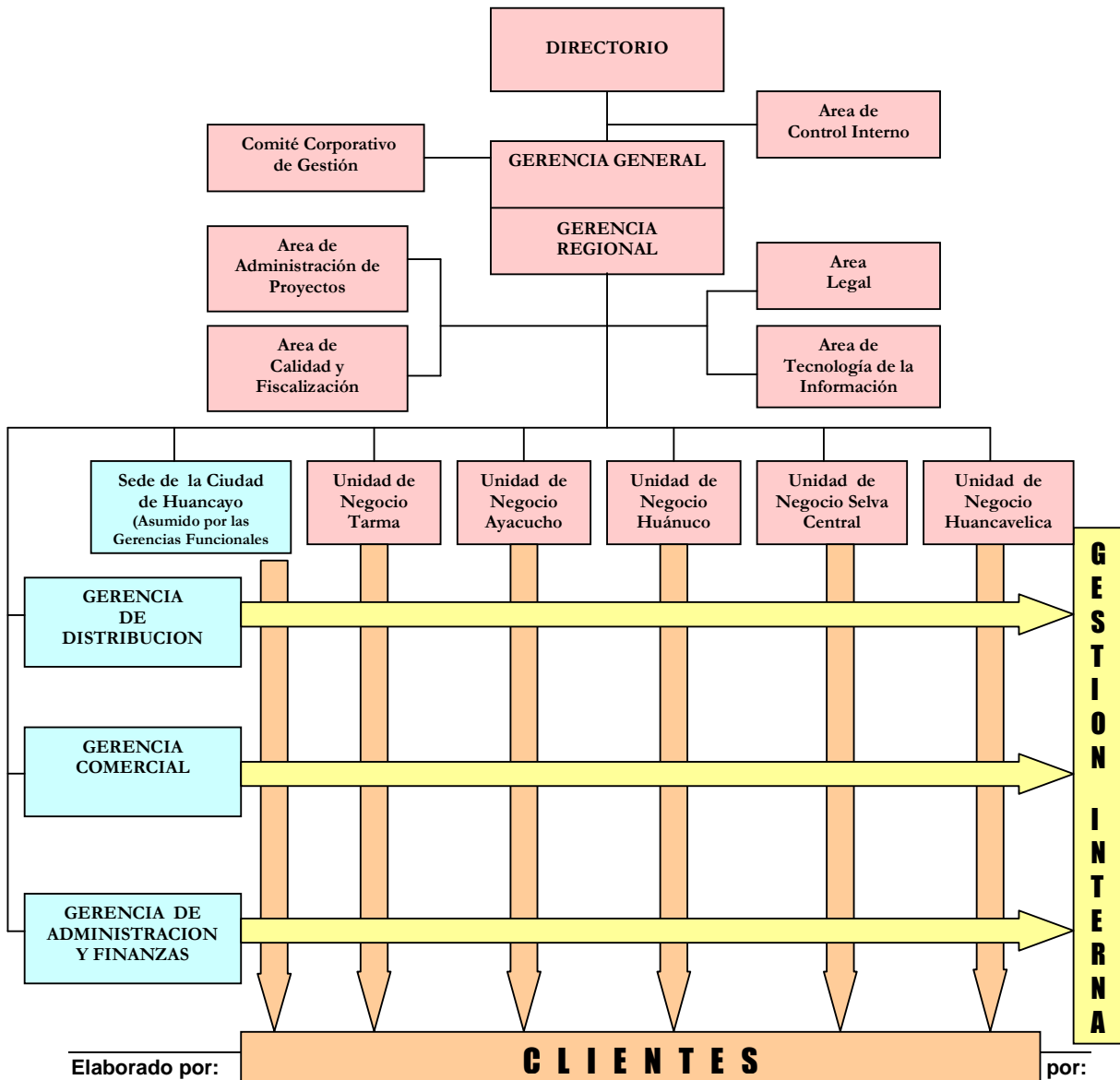


Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

**ESTRUCTURA ORGANICA
ELECTROCENTRO S.A.**



3. RESPONSABILIDADES DE AREAS

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE AREA: AREA DE CONTROL INTERNO****CODIGO : CI****AREA : Directorio****OBJETIVO:**

Cautelar la integridad del patrimonio de la empresa y el uso racional de los recursos, promoviendo la eficiencia en las operaciones y efectuando la evaluación y control de los mismos de acuerdo a las normas internas de control y disposiciones emanadas.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planear, ejecutar y evaluar las Auditorias y/o Exámenes especiales en la empresa, según las Normas Generales de los Sistemas Administrativos vigentes para las empresas privadas.
2. Examinar y evaluar la eficiencia de la gestión integral de la empresa regional.
3. Emitir los informes de exámenes y controles efectuados, alcanzándolos a las instancias pertinentes, según los períodos establecidos.
4. Implementar y asegurar la efectividad de las recomendaciones de los informes de Auditoria y exámenes especiales.
5. Mantener informada a las áreas pertinentes, referente a las disposiciones, Normas y Procedimientos de gestión que regulen la actividad del órgano de Control Interno.
6. Asesorar al Directorio en asuntos de su competencia y aspectos empresariales.
7. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
8. Otras responsabilidades que le asigne el Directorio

DEPENDENCIA LINEAL: Directorio**AUTORIDAD LINEAL:** Todas las Areas de la Empresa.**DEPENDENCIA FUNCIONAL:** Contraloría General de la República

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE AREA:** GERENCIA GENERAL**CODIGO** : G**AREA** : Gerencia General**OBJETIVO:**

Desarrollar la gestión empresarial a fin de brindar un excelente servicio de energía eléctrica y servicios asociados, dentro del ámbito de concesión y sus ampliaciones, en las mejores condiciones de calidad, confiabilidad, oportunidad y costo.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Dar cumplimiento a los acuerdos del Directorio
2. Planificar, organizar, dirigir y coordinar todas las actividades de la empresa, utilizando en forma eficiente y eficaz los recursos.
3. Establecer y mantener un óptimo sistema de evaluación y control, a fin de garantizar el logro de los objetivos fijados, en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costo.
4. Desarrollar e implementar un sistema de calidad sustentado en la mejora continua.
5. Establecer y mantener una buena imagen empresarial, que permita orientar la organización hacia el logro de resultados.
6. Proponer al Directorio de la empresa los proyectos necesarios para la correcta conducción de la empresa; así como presentar los informes y reportes que le sean requeridos.
7. Asumir la representatividad y dirección de la empresa, según las atribuciones otorgadas por el Directorio.
8. Implantar las medidas correctivas u observaciones del Area de Control Interno
9. Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
10. Otras responsabilidades que se le asignen en los Estatutos Sociales de la empresa.

DEPENDENCIA LINEAL: Directorio**AUTORIDAD LINEAL:** Gerencia Regional, Comité Corporativo de Gestión, Gerencias Areas, Unidades de Negocio, Administración de Proyectos, Legal y Tecnología de la Información**AUTORIDAD FUNCIONAL:** Todo las áreas de la Empresa.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

COMITÉ CORPORATIVO DE GESTION - CCG

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : GERENCIA CORPORATIVA TECNICA****CODIGO DEL AREA : GT****AREA : Comité Corporativo de Gestión****OBJETIVO :**

Lograr que las operaciones y mantenimiento de los sistemas de generación, transmisión y distribución, de la electricidad, se realicen en forma continua, eficaz y eficiente, en las mejores condiciones de costos y calidad.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Establecer políticas, planear, organizar y controlar corporativamente la operación y mantenimiento de sistemas de generación, transmisión y distribución, dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa.
2. Aprobar los programas, supervisar y evaluar la operación y mantenimiento de los sistemas de generación, transmisión y distribución ejecutados por la empresa.
3. Supervisar la administración de los contratos de servicios complementarios, relacionados con las actividades de generación, transmisión y distribución.
4. Establecer procesos para la reducción de pérdidas técnicas; así como para mejorar la calidad del servicio de acuerdo a las exigencias de las Normas vigentes.
5. Disponer y mantener actualizado la información del activo fijo, VNR y diagrama unifilar del sistema de generación, transmisión y distribución.
6. Dirigir y normar los sistemas de información, procedimientos e indicadores de gestión técnica de los sistemas de generación, transmisión y distribución.
7. Diseñar estrategias y coordinar la elaboración de planes operativos y presupuesto anual, en concordancia con los objetivos y metas del Plan Estratégico.
8. Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos, utilización de nuevas tecnologías y racionalización de costos de los sistemas de generación, transmisión y distribución.
9. Participar en las discusiones con las autoridades del sector eléctrico, sobre normatividad, fiscalización y regulación del servicio público de electricidad.
10. Desarrollar programas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente; así como planes de contingencia de las diferentes instalaciones de la empresa.
11. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General**RELACIÓN FUNCIONAL:** Gerencia de Distribución / Unidades de Negocio

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : GERENCIA CORPORATIVA COMERCIAL****CODIGO : GC****AREA : Comité Corporativo de Gestión****OBJETIVO:**

Garantizar que los procesos y sistemas contribuyan a la eficiencia y efectividad de la gestión comercial y de negocios, dentro del marco de la normatividad vigente.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planificar, organizar, coordinar y evaluar los procesos relacionados con la gestión comercial y de negocios, dentro de un marco de eficiencia y competitividad; así como la optimización de costos de comercialización.
2. Diseñar estrategias para incrementar los consumos de electricidad y desarrollar nuevos productos
3. Elaborar los lineamientos para evaluar permanentemente el posicionamiento de la empresa y la calidad del servicio que perciben los clientes, asimismo evaluar los resultados e impulsar medidas para revertir posiciones negativas.
4. Supervisar la elaboración de las bases y términos de referencia para la contratación de servicios de terceros de comercialización; así como de los contratos respectivos.
5. Establecer los mecanismos para fijar los precios de servicios no regulados.
6. Diseñar sistemas de información y estadística comercial, estableciendo los indicadores de gestión necesarios para evaluar objetivamente la gestión.
7. Coordinar la elaboración de planes operativos y presupuestos anual, en concordancia con los objetivos y estrategias del Plan Estratégico.
8. Elaborar los estudios especializados para participar en los procesos regulatorios y revisión y/o establecimiento de normas.
9. Supervisar la administración de los contratos de compra de energía y contratos por peaje de transmisión.
10. Comprar la potencia y energía y negociar las condiciones contractuales por los peajes de transmisión, en condiciones competitivas.
11. Establecer directivas para la venta de energía y potencia para clientes mayores.
12. Participar en las discusiones con las autoridades del sector eléctrico, sobre normatividad, fiscalización y regulación del servicio público de electricidad.
13. Evaluación de la calidad de la atención al cliente
14. Supervisar la calidad del servicio eléctrico de acuerdo a los estándares establecidos previamente.
15. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Comercial / Unidades de Negocio

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : GERENCIA CORPORATIVA DE PROYECTOS****CODIGO DEL AREA : GP****AREA : Comité Corporativo de Gestión****OBJETIVO:**

Lograr que los proyectos de inversión relacionados con el sistema de transmisión, distribución y comercial, se realicen en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costos;

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Establecimiento de políticas y procedimientos para la formulación, ejecución y evaluación de proyectos de inversión de corto, mediano y largo plazo.
2. Definir los alcances para el desarrollo de los proyectos de inversión
3. Efectuar estudios para la planificación, desarrollo y utilización de nuevos recursos y tecnologías.
4. Definir el plan y presupuesto anual de inversiones de la empresa, implantando los mecanismos necesarios para su cumplimiento y evaluación de los resultados alcanzados.
5. Asistir en la elaboración de las especificaciones para las adquisiciones.
6. Diseñar un sistema de información y estadística de la gestión de proyectos y obras
7. Evaluar, brindar apoyo y asesoramiento técnico en los aspectos relacionados a la administración de Proyectos.
8. Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos y racionalización de costos de los proyectos y obras.
9. Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente en la ejecución de proyectos.
10. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General**RELACION FUNCIONAL:** Oficina de Administración de Proyectos

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : GERENCIA CORPORATIVA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS****CODIGO : GA****AREA : Comité Corporativo de Gestión****OBJETIVO:**

Garantizar que los recursos requeridos por la empresa sean obtenidos, custodiados y brindados en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costos; en cumplimiento de las normas y dispositivos vigentes.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planificar, organizar, coordinar y controlar todas las actividades relacionadas con la administración de los recursos humanos, bienes, servicios, informáticos, patrimoniales, económicos y financieros; en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y de costos.
2. Definir e implementar normas, políticas y procedimientos en cuanto respecta a: contabilidad, recursos financieros, recursos humanos, logística e Informáticos dentro de un marco de mejoramiento continuo de la calidad, sistematización y mecanización de los procesos.
3. Implementar sistemas de control que garanticen la correcta administración de los recursos financieros asignados a la empresa.
4. Supervisar la administración de los seguros de personal y patrimoniales
5. Implementar y mantener un eficiente y efectivo sistema de información, para los niveles y períodos establecidos.
6. Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos y racionalización de costos administrativos y económicos
7. Desarrollar y mantener un estilo de liderazgo participativo, orientado a la eficiencia y efectividad de la gestión; basado en el desarrollo y motivación permanente del recurso humano.
8. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
9. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Administración y Finanzas / Unidades de Negocio

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

AREAS SEDE DE LA EMPRESA REGIONAL

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE AREA: GERENCIA REGIONAL****CODIGO : R****AREA : Gerencia Regional****OBJETIVO:**

Actuar por delegación de la Gerencia General, brindando un excelente servicio de energía eléctrica, dentro del ámbito de concesión de la Empresa Regional, en las mejores condiciones de calidad, confiabilidad, oportunidad y costo.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planificar, organizar, dirigir y coordinar todas las actividades de la empresa regional, utilizando en forma eficiente y eficaz los recursos.
2. Establecer y mantener un óptimo sistema de evaluación y control, a fin de garantizar el logro de los objetivos fijados, en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costo.
3. Proponer e implementar un sistema de calidad sustentado en la mejora continua de la calidad.
4. Garantizar que la gestión empresarial regional centrada en un eficiente y eficaz administración de los sistemas de transmisión, generación, distribución y comercialización de la electricidad.
5. Establecer y mantener una buena imagen empresarial, que permita orientar la organización hacia el logro de resultados.
6. Proponer los proyectos necesarios para la correcta conducción de la empresa; Así como presentar los informes y reportes que le sean requeridos.
7. Asumir la representatividad y dirección de la empresa regional, según las atribuciones otorgadas por el Directorio.
8. Elaborar informes periódicos sobre la situación de la empresa
9. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
10. Otras responsabilidades que le asigne la Gerencia General o el Directorio de la empresa.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General**DEPENDENCIA FUNCIONAL:** Gerencias Corporativas: Técnica, Comercial, Proyectos, Administración y Finanzas**AUTORIDAD LINEAL:** Unidades de Negocio, Gerencias de: Distribución, Comercial, Administración y Finanzas; Oficinas de: Administración de Proyectos, Calidad y Fiscalización, Legal y Tecnología de la Información**AUTORIDAD FUNCIONAL:** Todo las áreas de Empresa Regional.

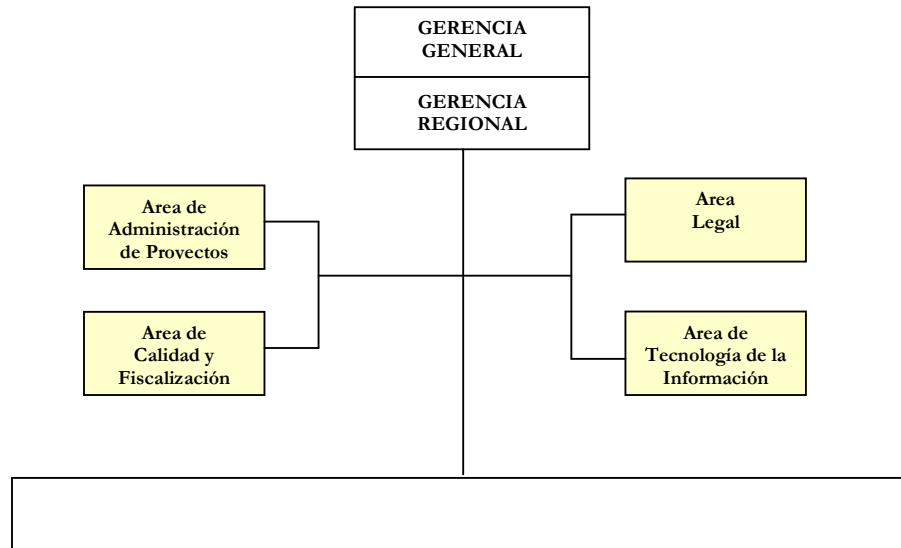
Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ESTRUCTURA ORGANICA

AREAS DE APOYO



RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : AREA DE ADMINISTRACION DE PROYECTOS****CODIGO : RP****AREA : Gerencia Regional****OBJETIVO:**

Lograr que los estudios y obras relacionados con el sistema de distribución, se realicen en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costos; garantizando la rentabilidad necesaria para el desarrollo de la empresa.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Desarrollar el Plan Maestro de los proyectos de inversión de la empresa.
2. Elaborar las bases y términos de referencia para la contratación de servicios de terceros para la ejecución de proyectos y obras de la empresa; Así como la administración de los contratos respectivos.
3. Formular el plan y presupuesto anual de inversiones de la empresa, implantando los mecanismos necesarios para su cumplimiento y evaluación de los resultados alcanzados.
4. Elaborar el programa de adquisiciones de materiales, equipos, herramientas y otros con las especificaciones técnicas requeridas para cada obra.
5. Cumplir los procedimientos de la administración de proyectos, empleando sistemas informáticos con tecnología de punta.
6. Cumplir con los protocolos de pruebas correspondientes para la recepción de obras eléctricas.
7. Implementar programas de optimización de procedimientos, racionalización de costos y rentabilidad en la ejecución de proyectos.
8. Supervisar y recepcionar pequeñas, medianas y ampliaciones mayores de redes eléctricas en MT y BT.
9. Ejercer el Control de Calidad de los materiales a instalarse en una obra y/o programas de mantenimiento.
10. Elaborar y supervisar las liquidaciones de proyectos concluidos, para su incorporación a los activos de la empresa.
11. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
12. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General / Gerencia Regional**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa de Proyectos

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : AREA DE CALIDAD Y FISCALIZACION****CODIGO : RF****AREA : Gerencia Regional****OBJETIVO:**

Efectuar el seguimiento y control de las actividades relacionadas con la calidad del servicio eléctrico, la fiscalización eléctrica, tanto de carácter preventivo como correctivo, así como la supervisión de los aspectos técnicos comerciales asociados a ello, para cumplir con los lineamientos empresariales y el informe oportuno a los organismos reguladores, fiscalizadores y de protección y defensa de los usuarios.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Elaboración del programa de remisión de información a los organismos reguladores y fiscalizadores, sobre la calidad del servicio y las actividades de fiscalización eléctrica, según la normatividad vigente.
2. Supervisión permanente de la calidad del servicio eléctrico y los aspectos técnicos comerciales, en cumplimiento de los objetivos empresariales y las exigencias de la NTCSE
3. Coordinación con los organismos reguladores y fiscalizadores, actuando en representación de la empresa para los fines de fiscalización y actualización de las normas del sector, entre otros.
4. Elaboración y remisión de la información requerida por los entes reguladores, fiscalizadores y de protección y defensa de los usuarios, según las disposiciones vigentes y en los plazos establecidos
5. Seguimiento y control del cumplimiento de las observaciones y recomendaciones de los organismos reguladores y fiscalizadores así como de las directivas técnico comerciales de carácter interno.
6. Desarrollar y mantener un sistema de información sobre el control de los datos e información relacionados con el control de la calidad del servicio y las acciones relacionadas con el tratamiento de las observaciones de fiscalización de los organismos reguladores y fiscalizadores.
7. Proponer programas y acciones que contribuyan a mejorar la calidad del servicio eléctrico y las relaciones con los organismos reguladores y fiscalizadores.
8. Proponer acciones que permitan mejorar los procesos técnicos y comerciales de la empresa.
9. Supervisión permanente sobre la atención que reciben los usuarios del servicio eléctrico.
10. Supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
11. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General / Gerencia Regional**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Técnica / Gerencia Corporativa Comercial

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS

NOMBRE AREA : AREA LEGAL
CODIGO : RL
AREA : Gerencia Regional

OBJETIVO:

Brindar un eficiente y oportuno asesoramiento legal a la Sub-Gerencia General y diferentes áreas de la Empresa Regional.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Ejercer la representación de la Empresa Regional, en los asuntos contenciosos y administrativos.
2. Brindar asesoría legal a la Gerencia Regional y a las diferentes áreas de la Empresa, dentro del ámbito de su competencia.
3. Analizar, interpretar y difundir oportunamente los dispositivos legales de interés para la Empresa.
4. Elaborar los diferentes documentos de carácter legal que le sean solicitados por las diversas áreas de la empresa.
6. Administrar las acciones y resultados alcanzados por la asesoría legal externa.
7. Formular la documentación legal de los diferentes aspectos de la empresa.
8. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
9. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General / Gerencia Regional

AUTORIDAD LINEAL: Asesoría Legal Externa

RELACION FUNCIONAL: Legal del Comité Corporativo de Gestión

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES AREAS**NOMBRE DEL AREA : AREA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION****CODIGO DEL AREA : RI****AREA : Gerencia Regional****OBJETIVO:**

Garantizar que el sistema de información y la mecanización de los procesos permitan una gestión eficiente y eficaz, optimizando la utilización del hardware y software existente.

FUNCIONES BASICAS:

1. Facilitar la interacción entre los usuarios y los sistemas de informática.
2. Desarrollar y aplicar programas de capacitación del personal a diferentes niveles, a fin de mantenerlos actualizados en los sistemas informáticos.
3. Evaluar la eficiencia del procesamiento de datos y el sistema de información, a fin de optimizar el uso del software y hardware.
4. Desarrollar y mantener un sistema de información integral, que facilite la toma de decisiones y permita cumplir con los diferentes requerimientos de la empresa.
5. Prestar asesoramiento oportuno a los usuarios, para mejorar la productividad del sistema de redes locales.
6. Coordinar acciones para establecer un flujo dinámico de información y estadística.
7. Brindar asesoramiento técnico a las áreas usuarias, para la selección e implementación de sistemas mecanizados estandarizados.
8. Mantener actualizado los estándares de programación, en cuanto a lenguaje, métodos de codificación y requerimientos de operación.
9. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
10. Otras responsabilidades que se le asignen.

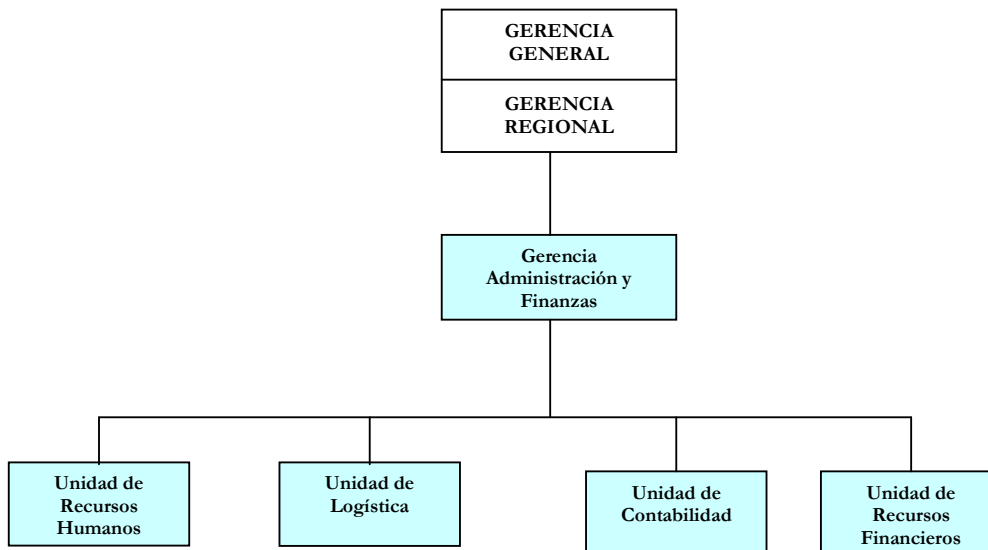
DEPENDENCIA LINEAL: Gerente General / Gerente Regional**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ESTRUCTURA ORGANICA
**GERENCIA ADMINISTRACION
Y FINANZAS**



RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS****CODIGO : A****AREA : Administración y Finanzas****OBJETIVO:**

Garantizar que los recursos requeridos por la empresa sean obtenidos y brindados en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costos; en concordancia con las normas y dispositivos vigentes.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Organizar, coordinar, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con los procesos y actividades de logística, recursos humanos, contabilidad y recursos financieros.
2. Implantar normas, políticas y procedimientos administrativos y financieros dentro de un marco de mejoramiento continuo.
3. Proponer e implantar sistemas de control e información que garanticen la correcta administración de los recursos de la empresa.
4. Coordinar con las diferentes áreas de línea y de apoyo, a fin de atender sus necesidades oportunas y eficientemente.
5. Proponer e implantar la optimización de procedimientos y racionalización de costos.
6. Implantar una cultura basada en un estilo de liderazgo participativo, orientado a la eficiencia y efectividad de la gestión empresarial; así como el reconocimiento de los aportes de los trabajadores.
7. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
8. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General / Gerencia Regional**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas**AUTORIDAD LINEAL:** Recursos Humanos, Logística, Contabilidad y Recursos Financieros

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : RECURSOS HUMANOS****CODIGO : AH****AREA : Administración y Finanzas****OBJETIVO:**

Garantizar que los recursos humanos contribuyan efectivamente a lograr la eficiencia y productividad empresarial, mediante una administración orientada al mejoramiento continuo de la calidad.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Proponer, implementar y controlar la ejecución de los planes, políticas, procedimientos y normas relacionadas con la administración de los recursos humanos: contratación, capacitación y desarrollo, línea de carrera, incentivos, evaluación del personal, remuneraciones, negociación colectiva y bienestar social
2. Definición de pautas y perfiles para los procesos de selección y reclutamiento de personal
3. Evaluación de remuneraciones y definición de asignación de niveles salariales
4. Garantizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y dispositivos legales vigentes, con relación a su ámbito de responsabilidad.
5. Coordinar con todas las áreas y personal de la empresa, a fin de canalizar sus necesidades y brindar el asesoramiento, dentro de un enfoque de mejoramiento continuo.
6. Proponer e implantar un sistema de gestión e información de los recursos humanos.
7. Fomentar una cultura empresarial que permita potenciar el recurso humano.
8. Administración de los seguros de personal
9. Mejorar las condiciones de trabajo a fin de contribuir a la eficiencia y competitividad empresarial.
10. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
11. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia de Administración y Finanzas**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : LOGISTICA****CODIGO : AL****AREA : Administración y Finanzas****OBJETIVO:**

Lograr que las adquisiciones de bienes, la contratación de servicios no personales y ejecución de proyectos, se efectúen en las mejores condiciones de costo, calidad y oportunidad para la empresa.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Proponer, implementar y controlar la ejecución de los planes, políticas, procedimientos y normas relacionadas con las adquisiciones, almacenamiento y los servicios generales.
2. Mantener un nivel adecuado existencias, según las necesidades de los usuarios.
3. Formular, ejecutar y evaluar el plan anual de adquisiciones y contrataciones, en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costos.
4. Cumplir las normas, procedimientos y dispositivos legales vigentes, establecidos para el proceso logístico.
5. Mantener actualizada toda la información logística, según lo requerimiento y períodos establecidos.
6. Implantar los mecanismos de control necesarios para que las adquisiciones se realicen con las garantías y pólizas de seguro y otros que se requieran.
7. Optimizar el sistema mecanizado de adquisiciones y almacenamiento, mejorándolo continuamente
8. Coordinar con las áreas usuarias, canalizando en forma oportuna y efectiva sus requerimientos.
9. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
10. Otras responsabilidades que se asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia de Administración y Finanzas**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA: CONTABILIDAD****CODIGO : AC****AREA : Administración y Finanzas****OBJETIVO:**

Lograr que los registros contables, control patrimonial y los estados financieros de la empresa, sean elaborados y sustentados en forma oportuna y confiable; de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Recepcionar y registrar en el sistema computarizado, la información de los documentos contables.
2. Aplicar adecuadamente las cuentas del Plan Contable General, normas, procedimientos y principios de contabilidad generalmente aceptados.
3. Analizar la consistencia de las operaciones contables procesadas, a fin de lograr su correcta incorporación en los estados financieros de la empresa.
4. Registrar y controlar el movimiento de bienes de activo fijo y existencias de almacenes, ejecutando los inventarios programados y determinando la depreciación respectiva.
5. Mantener actualizado los registros contables, según la base de datos diseñada y el sistema contable vigente.
6. Registrar y controlar la afectación presupuestal y remitir con periodicidad mensual el grado de ejecución del presupuesto aprobado de ingresos, gastos e inversiones.
7. Procesar las operaciones contables, a fin de elaborar y aprobar los estados e indicadores financieros de la empresa, según el procedimiento establecido.
8. Implantación del sistema de contabilidad de costos
9. Administración de los seguros patrimoniales
10. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
11. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia de Administración y Finanzas**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREA**NOMBRE DEL AREA: RECURSOS FINANCIEROS****CODIGO : AF****AREA : Administración y Finanzas****OBJETIVO:**

Lograr que los recursos financieros de la empresa permitan un flujo coherente entre las cobranzas, transferencias y pagos, en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Administrar los fondos de la empresa, a fin de mantener una adecuada liquidez y rentabilidad, así como el oportuno cumplimiento de las obligaciones de la empresa.
2. Supervisar, distribuir y disponer el mejor uso de los fondos de la empresa, estableciendo procedencia, conveniencia y oportunidad de los pagos.
3. Supervisar y coordinar la utilización de los recursos financieros por parte de los responsables del manejo de fondos fijos (caja chica y fondo operativo)
4. Programar y ejecutar los pagos por adquisición de bienes y servicios, y otras obligaciones.
5. Administración de las cobranzas por venta de electricidad a los clientes
6. Garantizar la custodia y control de los documentos valorados a favor o de propiedad de la empresa, controlando su vigencia y efectuando su ejecución.
7. Establecer, supervisar y evaluar las políticas, procedimientos y prácticas sobre cobranzas y pagos que realice la empresa, proponiendo e implementando las mejoras del caso.
8. Establecer y mantener un adecuado sistema de información de los recursos financieros, en los períodos y formas requeridas.
9. Efectuar periódicamente, la verificación de fecha y monto de recibos de consumo de energía, comparado con el respectivo talón.
10. Dirigir y controlar el uso y disponibilidad de los créditos concertados, asegurando adecuadamente el pago respectivo.
11. Elaborar reporte diario de liquidez en las diferentes cuentas de bancos y pagos efectuados.
12. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
13. Otras responsabilidades que se le asigne.

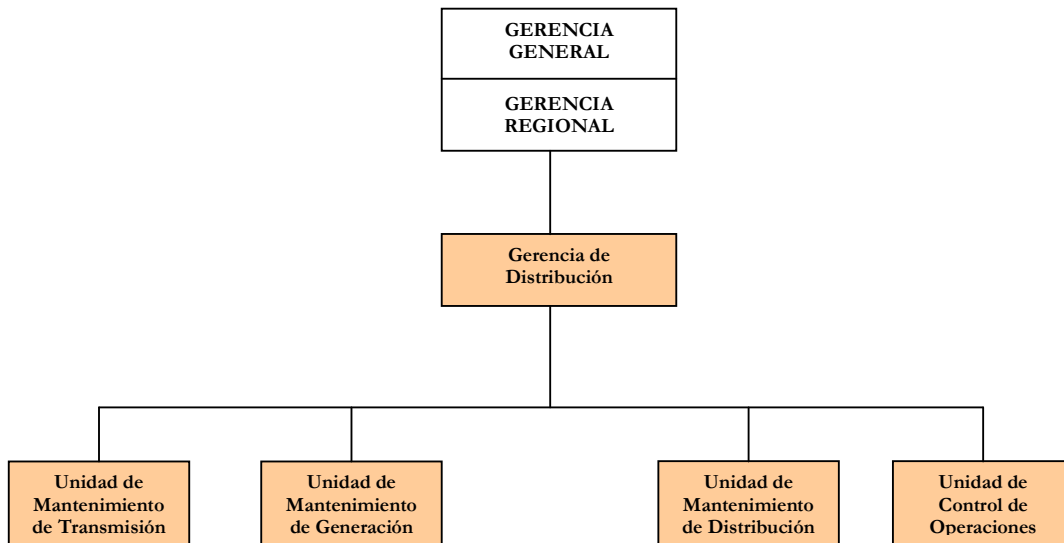
DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia de Administración y Finanzas**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ESTRUCTURA ORGANICA
**GERENCIA DE
DISTRIBUCION**



Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES AREAS**NOMBRE DEL AREA : GERENCIA DE DISTRIBUCION****CODIGO DEL AREA : D****AREA : Distribución****OBJETIVO:**

Lograr que los procesos de operación y mantenimiento de las líneas y subestaciones de transmisión, generación y distribución, se realicen en las mejores condiciones de calidad, continuidad y costos para la empresa, preservando el medio ambiente y la seguridad de las personas.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Administrar las actividades relacionadas con la operación y mantenimiento de los sistemas de generación, transmisión y distribución, bajo el ámbito de su responsabilidad.
2. Formular, ejecutar y evaluar el plan operativo y presupuesto anual del área.
3. Elaborar los documentos necesarios para la contratación de servicios de terceros; administrando los contratos respectivos.
4. Proporcionar apoyo técnico especializado para la ejecución de los programas de mantenimiento de generación, transmisión y distribución.
5. Desarrollar e implantar un sistema de información y estadística de la gestión de operación y mantenimiento, bajo responsabilidad del área.
6. Controlar y evaluar la operatividad de los sistemas de generación, transmisión y distribución, proponiendo e implantando acciones de mejora continua.
7. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
8. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General / Gerencia Regional**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Técnica**AUTORIDAD LINEAL:** Unidades de: Mantto. Transmisión, Mantto. Generación, Mantto. Distribución y Control de Operaciones

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE TRANSMISION****CODIGO : DT****AREA : Distribución****OBJETIVO:**

Lograr que los procesos de mantenimiento de los sistemas de transmisión se realicen en las mejores condiciones de calidad, calidad y costos; preservando el ambiente y la seguridad de las personas e infraestructura.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Elaborar el plan operativo y presupuesto anual de las actividades de mantenimiento de Frecuencia Fija.
2. Supervisar y evaluar el cumplimiento de la ejecución del programa de mantenimiento de las LST y SET, en las tensiones de 30 hasta 138 kV, local y en las Unidades Operativas.
3. Supervisar y evaluar la seguridad y calidad del mantenimiento de la LST y SET.
4. Elaborar estudios y análisis energéticos y eléctricos, a fin de predecir y simular el comportamiento operativo del sistema a cargo de la empresa.
5. Mantener actualizados los sistemas de información de mantenimiento de LST y SET.
6. Realizar periódicamente ajustes en los Sistemas de Protección.
7. Realizar el levantamiento de observaciones alcanzadas por OSINERG.
8. Participar en los Comités de Planeamiento de Operaciones.
9. Proponer mejoras, alcanzando perfiles de proyectos.
10. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
11. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia de Distribución**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Técnica

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE GENERACION****CODIGO DEL AREA : DG****AREA : Distribución****OBJETIVO:**

Lograr que los procesos de mantenimiento de los sistemas de generación interconectados al sistema y aislados, se realicen en las mejores condiciones de oportunidad, calidad, y costos para la empresa.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planificar, organizar, coordinar y evaluar las actividades relacionadas con el mantenimiento de los sistemas de generación interconectados y aislados, a cargo de la empresa.
2. Coordinar, integrar y evaluar el plan y presupuesto de mantenimiento de los sistemas de generación.
3. Elaborar las bases y términos de referencia para la contratación de servicios de terceros para el mantenimiento de los sistemas de generación.
4. Coordinar y canalizar las necesidades de capacitación de personal técnico-operativo de los sistemas de generación.
5. Brindar apoyo técnico especializado para la ejecución de los programas de mantenimiento de los sistemas de generación; Así como en el mantenimiento correctivo.
6. Implantar y mantener un sistema de información y estadística de la gestión de mantenimiento de los sistemas de generación.
7. Coordinar los requerimientos de materiales, equipos y suministros necesarios para el mantenimiento de los sistemas de generación.
8. Supervisar y evaluar las actividades de mantenimiento de los sistemas de generación, proponiendo e implantando acciones que permitan mejorar la eficiencia y reducción de costos operativos.
9. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
10. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia de Distribución**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Técnica

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE DISTRIBUCION****CODIGO DEL AREA : DD****AREA : Distribución****OBJETIVO :**

Lograr que los procesos de mantenimiento de los sistemas eléctricos en media y baja tensión, correspondientes a distribución, garanticen el servicio de energía eléctrica a los clientes, en forma continua y en las mejores condiciones de calidad y cantidad, tal como define la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos - NTCSE.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Desarrollar y evaluar el plan maestro del sistema de distribución, bajo el ámbito de la empresa.
2. Formular y evaluar el plan operativo y presupuesto anual de mantenimiento de los sistemas de distribución.
3. Elaborar los documentos necesarios para la contratación de servicios de terceros para el mantenimiento de los sistemas de distribución, administrando los contratos respectivos.
4. Proponer e implantar programas de reducción de pérdidas técnicas, considerando costo-beneficio de los mismos.
5. Desarrollar y controlar los procesos de distribución, dentro de un enfoque de mejoramiento continuo.
6. Contribuir a la buena imagen de la empresa, mediante acciones concretas y efectivas relacionadas con el mantenimiento de los sistemas de distribución.
7. Formular, ejecutar, supervisar y evaluar los programas de mantenimiento de los sistemas de distribución.
8. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
9. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia de Distribución**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Técnica

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA: UNIDAD DE CONTROL DE OPERACIONES****CODIGO : DC****AREA : Distribución****OBJETIVO:**

Garantizar que los procesos y sistemas de control de operaciones contribuyan a la eficiencia y efectividad del servicio de electricidad.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planificar la operación de corto, mediano y largo plazo, minimizando costos actualizados y maximizando la confiabilidad del sistema de operación bajo el ámbito de su responsabilidad.
2. Ejecutar la operación en tiempo real.
3. Analizar y evaluar la operación de los sistemas eléctricos de la empresa.
4. Supervisar y coadyuvar al cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico, dentro del ámbito de la Empresa.
5. Supervisar y evaluar la seguridad y calidad del suministro de energía eléctrica brindado a los clientes de la empresa.
6. Elaborar estudios y análisis energéticos y eléctricos, a fin de predecir y simular el comportamiento operativo del sistema a cargo de la empresa.
7. Mantener actualizados los sistemas de información de operaciones.
8. Mantener actualizado el sistema Geo referenciado,
9. Realizar la operación y evaluación de los sistemas de generación, transmisión y distribución
10. Otorgar la factibilidad de suministros.
11. Registrar las interrupciones hasta los alimentadores en media tensión MT.
12. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
13. Otras responsabilidades que se le asigne.

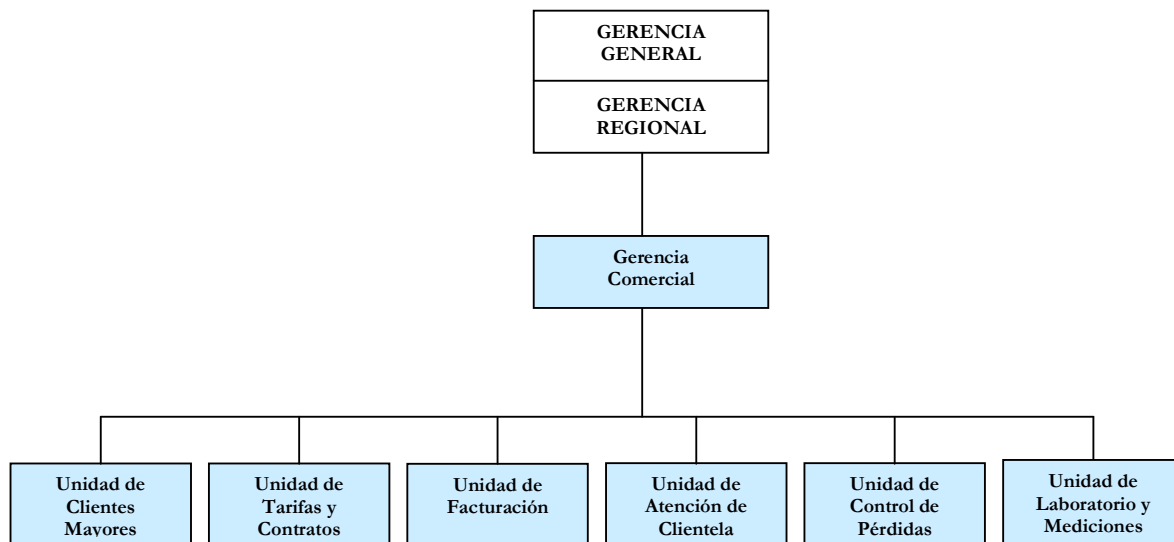
DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia de Distribución**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Técnica

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

**ESTRUCTURA ORGANICA
GERENCIA COMERCIAL**



Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : GERENCIA COMERCIAL****CODIGO DEL AREA : C****AREA : Comercial****OBJETIVO:**

Lograr que se brinden productos y servicios de calidad a los clientes, dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa, mediante la programación, ejecución y control de los procedimientos de comercialización, dentro del marco legal vigente y las normas técnicas de calidad de los servicios de eléctricos.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Administrar los procedimientos y actividades relacionadas con la gestión comercial, dentro de un marco de eficiencia, competitividad y optimización de costos.
2. Implantar procedimientos adecuados de aplicación tarifaria en los mercados regulados.
3. Elaborar la documentación necesaria para la contratación de servicios de terceros, para labores de comercialización; administrando los contratos respectivos.
4. Implantar y evaluar procedimientos para fijar los precios de servicio no regulados.
5. Proponer e implantar un sistema de información y estadística comercial, según los requerimientos internos y externos.
6. Diseñar, planificar, dirigir y controlar las operaciones de marketing y ventas, asegurando el cumplimiento de los objetivos de venta propuestos a nivel empresa.
7. Identificar a través de un análisis estratégico del mercado, las tendencias y necesidades en cada Unidad de Negocio y a nivel de empresa.
8. Brindar apoyo técnico de su especialidad a las Unidades de Negocio y servicios eléctricos.
9. Contribuir a la buena imagen de la empresa, mediante acciones concretas y efectivas relacionadas con la gestión comercial y la satisfacción del cliente.
10. Dar conformidad a las actas de fiscalización comercial de la OSINERG
11. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
12. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General / Gerencia Regional**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Comercial**AUTORIDAD LINEAL:** Unidades de: Clientes Mayores, Tarifas y Contratos, Facturación, Atención de Clientela, Control de Pérdidas y Laboratorio y Mediciones.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DEL AREA**NOMBRE DEL AREA: UNIDAD DE CLIENTES MAYORES****CODIGO : CM****AREA : Comercial****OBJETIVO :**

Lograr que se brinde una excelente atención a los clientes Mayores, mediante una eficiente y eficaz gestión comercial, enmarcada dentro de la Normas Técnicas de Calidad de los Servicios Eléctricos - NTCSE, ley de concesiones eléctricas, su reglamento y disposiciones complementarias.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Programar, organizar, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar la gestión comercial de los clientes mayores
2. Atención personalizada a consultas de carácter técnico comercial solicitadas por los clientes mayores.
3. Elaborar y ejecutar el programa de cortes y reconexiones con personal del área y/o servicio de terceros.
4. Llevar el control de clientes mayores morosos y clandestinos, a fin de efectuar las acciones necesarias para la recuperación de deudas.
5. Llevar el control físico de las instalaciones (sistemas de medición y facturación) de la cartera de clientes mayores y efectuar el saneamiento.
6. Ejecutar oportunamente la facturación de los consumos de los clientes mayores, a fin de cumplir con los cronogramas de cobranza.
7. Supervisar y evaluar los servicios prestados por terceros, proponiendo las acciones necesarias para optimizarlas.
8. Velar por el mantenimiento de la buena imagen de la empresa, mediante acciones concretas y efectivas relacionadas con la atención a clientes mayores.
9. Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos y racionalización de costos de atención a clientes.
10. Gestión de captación de nuevos suministros.
11. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
12. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia Comercial**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Comercial

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA: UNIDAD DE TARIFAS Y CONTRATOS****CODIGO : CT****AREA : Comercial****OBJETIVO:**

Lograr que se brinde una excelente atención a los clientes, mediante una gestión comercial eficiente y eficaz de compra de energía, contratos de suministros y aplicación tarifaria.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Programar, organizar, coordinar y evaluar las actividades relacionadas con el aspecto técnico comercial: atención de nuevos suministros, suscripción de contratos y aplicación tarifaria de los mercados regulados y no regulado.
2. Calcular, coordinar y conciliar las liquidaciones comerciales mensuales de obras propiedad de terceros según contrato (Adinelsa y otros)
3. Evaluar y analizar la evolución de la compra y venta de energía y potencia para una administración eficiente de los contratos y cumplimiento de términos contractuales.
4. Administración de contratos por peaje por transmisión secundaria.
5. Aplicación de tarifas y facturación de clientes libres (no regulado)
6. Aplicación de los pliegos tarifarios actualizados mensualmente del mercado regulado en coordinación con el OSINERG-GART.
7. Análisis de la estructura y regulación tarifaria, aplicación del VAD, del FBP, Ep y otros factores relacionados a la regulación tarifaria.
8. Evaluar el margen comercial por opción tarifaria y por sistema eléctrico.
9. Atender consultas de carácter técnico-comercial solicitadas por los clientes.
10. Programar inspecciones de domicilios de futuros clientes a fin de determinación la carga, ubicación y codificación tarifaria.
11. Mantener el control estadístico de los costos de conexiones de suministros, elaborando los reportes respectivos.
12. Mantener en custodia los contratos de venta de energía.
13. Mantener actualizada la normatividad relacionada con la gestión comercial y sistema tarifario.
14. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
15. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia Comercial**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Comercial

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA: UNIDAD DE FACTURACION****CODIGO : CF****AREA : Comercial****OBJETIVO:**

Lograr que se brinde una excelente atención a los clientes, mediante una gestión comercial eficiente y eficaz del proceso de facturación en aplicación del pliego tarifario y normas vigentes.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Programar, organizar, coordinar y evaluar las actividades relacionadas con la toma de lectura de medidores de energía, facturación y reparto de recibos.
2. Efectuar y evaluar el proceso de facturación en el sistema mecanizado
3. Brindar información a los organismos fiscalizadores.
4. Supervisión y control de los Backup de la base de datos Optimus.
5. Mantener el control estadístico de la facturación de los diferentes pliegos tarifarios, por localidades y en el ámbito regional.
6. Actualización y control de calidad, cronograma y lineamientos de facturación mensual.
7. Supervisar y evaluar la ejecución de la toma de estado y actualizaciones, a fin de garantizar la oportuna facturación de los consumos.
8. Mantenimiento de base de datos clientes y suministros.
9. Coordinar el apoyo en actividades tendientes a detectar conexiones clandestinas y fraudulentas, consolidando información de campo y de la base de datos.
10. Soporte técnico del manejo del sistema comercial a los usuarios de las diferentes áreas.
11. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiental.
12. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia Comercial**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Comercial

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA: UNIDAD DE ATENCION DE CLIENTELA****CODIGO : CC****AREA : Comercial****OBJETIVO:**

Lograr que se brinde una excelente atención a los clientes, mediante una eficiente y eficaz gestión comercial.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Recepción, registro y seguimiento a los petitorios del cliente relacionados con el servicio eléctrico (solicitudes, reclamos, informes, consultas, quejas, apelaciones y otros).
2. Evaluación, análisis y resolución del petitorio.
- 3.. Brindar información por pagos de consumos de energía eléctrica y otros relacionados con la NTCSE.
4. Supervisar el cumplimiento de los procedimientos de atención a los clientes, en los centros de la empresa
5. Orientar a los clientes en los trámites requeridos, coordinando su atención oportuna y efectiva con las áreas pertinentes.
6. Supervisión y análisis comercial.
7. Aplicar correctamente la asignación de tarifas de servicios regulados.
8. Verificar el proceso de facturación de clientes que presentaron reclamo, coordinando su reemplazo con el área de facturación.
9. Efectuar el cálculo respectivo de los consumos que no hayan registrado medición, para efectuar la cobranza respectiva.
10. Elaborar los programas de avisos de pago, cortes y reconexiones, según los reportes de morosidad, considerando la normatividad vigente, efectuando la supervisión del cumplimiento del mismo.
11. Elaborar información par las áreas de la empresa y entes externos como OSINERG, MEM, etc.
12. Elaborar las bases y términos de referencia par la contratación de servicios de terceros orientados a la ejecución de las actividades comerciales, así como administrar los contratos respectivos.
13. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
14. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia Comercial**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Comercial

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : UNIDAD DE CONTROL DE PERDIDAS****CODIGO : CP****AREA : Comercial****OBJETIVO:**

Garantizar que los procesos y sistemas contribuyan a la eficiencia y efectividad de la gestión de control de pérdidas de energía.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planificar, organizar, coordinar y evaluar la eficiencia y efectividad de las actividades de control de pérdidas de energía; operativos de detección de consumos y hurto de energía.
2. Supervisar y evaluar los resultados de la ejecución de los programas y proyectos de control de pérdidas, determinando el costo-beneficio de los mismos.
3. Elaborar las bases y términos de referencia para la contratación de servicios de terceros orientados a la ejecución de los programas y proyectos de control de pérdidas, así como administrar los contratos respectivos.
4. Formular, coordinar e integrar el plan y presupuesto operativo, así como implantar un sistema efectivo de evaluación de los mismos.
5. Formular y evaluar balances mensuales por circuitos de media tensión, subestaciones de Distribución, circuitos de baja tensión
6. Programar, ejecutar y controlar el mantenimiento de acometidas, cajas y medidores de clientes finales y puntos de control.
7. Instalación de equipos de medición y alimentadores, puntos de medición de subestaciones de distribución y alumbrado público para balance mensual, mantenimiento de los equipos.
8. Inspección e intervención de suministros por consumo cero, variaciones súbitas de consumo, observaciones de lecturadores.
9. Efectuar las transacciones extrajudiciales con el cliente infractor, a fin de que reconozca y autorice la aplicación de la penalidad a su cuenta.
10. Ordenar la reconexión a los clientes que transaron con la empresa.
11. Elaborar informes mensuales de las actividades de control de pérdidas.
12. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
13. Otras responsabilidades que se le asigne.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia Comercial**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Comercial

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES BASICAS**NOMBRE DEL AREA : UNIDAD DE LABORATORIO Y MEDICIONES****CODIGO : CL****AREA : Comercial****OBJETIVO:**

Lograr que los sistemas de medición de puntos de compra y venta, de transferencia y de clientes finales aseguren el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Elaborar los programas de contrastación de medidores, en puntos de compra, transferencia en MAT, AT y MT y clientes finales en BT.
2. Efectuar mantenimiento y los ajustes de calibración de los medidores de energía activa y reactiva de inducción y electrónicos monofásicos y polifásicos.
3. Control, verificación y actualización de la base de datos de los precintos de seguridad de los medidores de energía.
4. Realizar pruebas periódicas de los medidores de energía, con equipo "Patrón".
5. Coordinar la atención de suministros y equipos necesarios para ejecutar los programas de contrastación de medidores.
6. Programar y ejecutar los planes de trabajo de mantenimiento e instalación de equipos de medición en MAT, AT y MT en clientes libres y puntos de transferencia y puntos de compra de energía a generadoras.
7. Evaluar, controlar y supervisar todo los sistemas de medición de inducción y electrónicos a nivel de empresa incluyendo transformadores de medida.
8. Establecer los lineamientos y criterios de implementación, renovación, calibración y ejecución del mantenimiento de los equipos electrónicos, medidores y patrones de contraste.
9. Establecer, actualizar y evaluar los criterios para compra masiva de medidores de inducción electrónicos y equipos relacionados a la medición.
10. Programar y ejecutar planes de trabajo relacionado a la implementación de la telemedición.
11. Evaluación permanente de prototipos y nuevas tecnologías relacionadas a los sistemas de medición
12. Coordinación directa con INDECOPI respecto a la actualización y certificación de equipos de laboratorio.
13. Toma de lectura mensual computarizada y mantenimiento de base de datos de medidores electrónicos
14. Evaluar, controlar, implementar y mantener los softwares de los medidores electrónicos.
15. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y de conservación ambiental
16. Otras responsabilidades que se le asigne

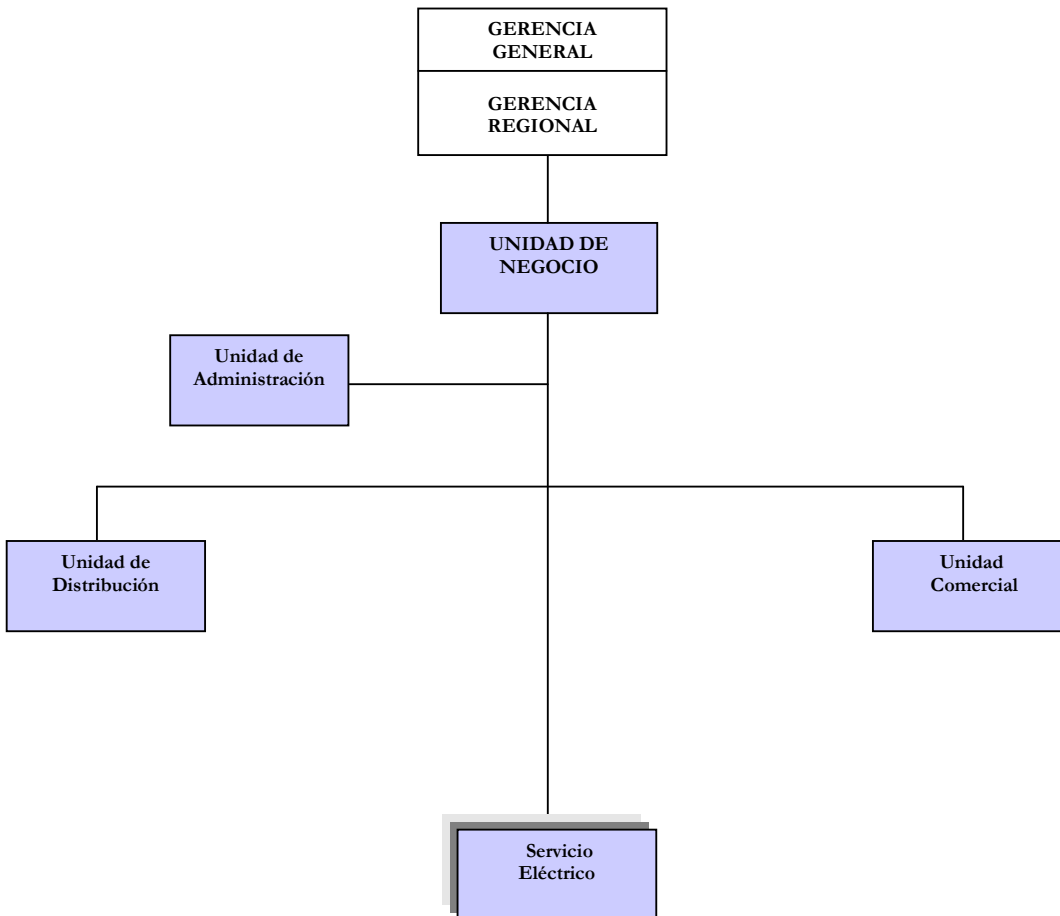
DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia Comercial**RELACION FUNCIONAL:** Gerencia Corporativa Comercial

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ESTRUCTURA ORGANICA
UNIDAD DE NEGOCIO
TIPO



Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS

NOMBRE DEL AREA : UNIDAD DE NEGOCIO
CODIGO :
AREA : UNIDAD DE NEGOCIO

OBJETIVO :

Brindar un excelente servicio de energía eléctrica, dentro de su ámbito de responsabilidad, en las mejores condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad y costos.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planear, organizar, ejecutar y controlar los aspectos relacionados con la distribución y comercialización de la energía eléctrica dentro del ámbito de su responsabilidad.
2. Garantizar el óptimo cumplimiento de los contratos de servicios de terceros en comercialización, distribución y servicios generales.
3. Organizar e integrar todas las actividades, asignando responsabilidades de acuerdo a la estructura orgánica aprobada.
4. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros asignados, garantizando un eficiente y eficaz uso.
5. Cumplir y hacer cumplir las normas, directivas y procedimientos que rigen las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica.
6. Desarrollar y mantener un flujo oportuno y continuo de información hacia las áreas pertinentes, de acuerdo a los requerimientos y períodos establecidos.
7. Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos y racionalización de costos de distribución y comercialización.
8. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
9. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Gerencia General / Gerencia Regional

RELACION FUNCIONAL: Gerencia Corporativa: Técnica, Comercial, Proyectos, Administración y Finanzas

AUTORIDAD LINEAL: Unidades de: Administración, Distribución, Comercial, Servicio Eléctrico

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : UNIDAD DE ADMINISTRACION****CODIGO : ---A****AREA : UNIDAD DE NEGOCIO****OBJETIVO :**

Brindar un apoyo administrativo y financiero en forma constante y oportuna, velando que los recursos sean utilizados en forma eficiente.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Organizar, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con los procesos operativos de personal, adquisición de bienes y servicios, infraestructura y recursos financieros.
2. Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos con relación a la administración de los recursos asignados.
3. Implementar sistemas de control que garanticen la correcta administración de los recursos.
4. Mantener permanente y oportuna coordinación con las áreas de línea, a fin de atender sus necesidades en forma oportuna.
5. Supervisar y controlar los trabajos efectuados por terceros, dentro del área de su competencia.
6. Elaborar los informes e indicadores de gestión de apoyo administrativo.
7. Proponer y coordinar acciones de capacitación, integrando las necesidades de cada área de línea.
8. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
9. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Unidad de Negocio**DEPENDENCIA FUNCIONAL:** Gerencia de Administración y Finanzas / Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA : UNIDAD DE DISTRIBUCION****CODIGO : ---O****AREA : UNIDAD DE NEGOCIO****OBJETIVO:**

Lograr que la generación, transmisión y distribución de la energía eléctrica, dentro de su ámbito de competencia, se realice en forma continua y eficiente, en las mejores condiciones de calidad oportunidad y costo.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Ejecutar y supervisar los programas de operación y mantenimiento de los sistemas de generación, transmisión y distribución a su cargo.
2. Coordinar en forma oportuna y adecuada las interrupciones programadas del servicio.
3. Implementar los programas de reducción de pérdidas Técnicas.
4. Mantener actualizado el diagrama unifilar del sistema de distribución.
5. Mantener actualizado la base de datos de la información y estadística técnica de los sistemas de generación, transmisión y distribución.
6. Aprobar y supervisar los proyectos de distribución de los clientes, dentro de los niveles de autorización.
7. Coordinar y participar en las pruebas de recepción de las nuevas instalaciones de distribución.
8. Cumplir los procedimientos establecidos, velando por el correcto y oportuno uso de los implementos de seguridad.
9. Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos y racionalización de costos de los sistemas transmisión, generación y distribución.
10. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
11. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Unidad de Negocio**DEPENDENCIA FUNCIONAL:** Gerencia de Distribución / Gerencia Corporativa Técnica

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS

NOMBRE DEL REA : UNIDAD COMERCIAL
CODIGO : ---C
AREA : UNIDAD DE NEGOCIO

OBJETIVO:

Lograr que se brinde el servicio de energía eléctrica a los clientes, dentro de su ámbito de responsabilidad, en forma continua y en las mejores condiciones de calidad y cantidad, mediante una eficiente y eficaz gestión comercial.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Ejecutar los programas operativos de comercialización, velando por el cumplimiento de los procesos y normas vigentes.
2. Supervisar y evaluar los procesos relacionados con la atención a clientes, medición de consumos y aspectos técnicos comerciales.
3. Supervisar y evaluar la contrastación de medidores, en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costo.
4. Aplicar programas de reducción de pérdidas comerciales, morosidad y eficiencia en la atención a los clientes, considerando el costo-beneficio de los mismos.
5. Efectuar, en forma sistemática, actividades de inspección para detectar conexiones clandestinas y consumos indebidos.
6. Prestar asistencia técnico-comercial a los clientes actuales y potenciales, en los aspectos pertinentes.
7. Velar por el mantenimiento de la buena imagen de la empresa, mediante acciones concretas y efectivas relacionadas con la comercialización de la energía eléctrica.
8. Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos y racionalización de costos de comercialización.
9. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
10. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Unidad de Negocio

DEPENDENCIA FUNCIONAL: Gerencia Comercial / Gerencia Corporativa Comercial

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

RESPONSABILIDADES DE AREAS**NOMBRE DEL AREA: SERVICIO ELECTRICO****CODIGO DEL AREA : ----****AREA : UNIDAD DE NEGOCIO****OBJETIVO:**

Lograr que la distribución y comercialización de la energía eléctrica, en los servicios eléctricos, se realice en forma continua y eficiente, en las mejores condiciones de costos, oportunidad y calidad.

RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Ejecutar los programas operativos de operación, mantenimiento y comercialización de los servicios eléctricos a su cargo.
2. Coordinar y programar en forma oportuna y adecuada las interrupciones de los servicios eléctricos.
3. Implementar los programas de reducción de pérdidas de los servicios eléctricos.
4. Mantener actualizado el diagrama unifilar de los servicios eléctricos.
5. Mantener actualizado la base de datos de la información y estadística técnica de los servicios eléctricos.
6. Aprobar y supervisar los proyectos de distribución de los clientes, dentro de los niveles de autorización.
7. Coordinar y participar en las pruebas de recepción de las nuevas instalaciones de distribución.
8. Cumplir los procedimientos establecidos, velando por el correcto uso de los implementos de seguridad.
9. Aplicar y proponer programas de optimización de procedimientos y racionalización de costos de los servicios eléctricos.
10. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
11. Otras responsabilidades que se le asignen.

DEPENDENCIA LINEAL: Unidad de Negocio**DEPENDENCIA FUNCIONAL:** Unidades de: Distribución, Comercial y Administración de la Unidad de Negocio

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por: