



Ensa

**MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES
UNIDAD DE NEGOCIOS CHACHAPOYAS
UU-NN CHACHAPOYAS
2.6.0.0**

Setiembre 2005

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
DIRECTIVOS	EJECUTIVOS	Jefe de UU.NN.
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Gerente Regional		1.2.04

B. FUNCIONES GENERALES

1. Brindar un excelente servicio de energía eléctrica, dentro de su ámbito de responsabilidad, en las mejores condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad y costos.
2. Organizar y dirigir eficientemente el desarrollo de las actividades de la Unidad de Negocio.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Planear, organizar, ejecutar y controlar los aspectos relacionados con el negocio eléctrico, dentro del ámbito geográfico.
2. Garantizar el óptimo cumplimiento de los diversos contratos.
3. Organizar e integrar todas las actividades, asignando responsabilidades de acuerdo a la estructura orgánica.
4. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros, garantizando un eficiente y eficaz uso.
5. Cumplir y hacer cumplir las diversas normas y procedimientos técnicos, que rigen las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica.
6. Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del ambiente.
7. Optimizar los procedimientos y racionalización de gastos, maximizar la rentabilidad.
8. Realizar otras funciones y responsabilidades que le encomiende la Gerencia Regional.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Profesional Universitario en las especialidades de: Ingeniería, Administración de Empresas.
CAPACITACION	Gestión Empresarial, MBA. Manejo de Recursos Humanos.
EXPERIENCIA	08 años de experiencia en cargos similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Manejo de planes y programas de desarrollo. Manejo de C.M.I.
HABILIDADES	Manejo de RR.HH. Liderazgo.
ACTITUDES	Dinámico, emprendedor, con trato cordial.
ASPECTO EMOCIONAL	Estable y Seguro.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Con capacidad para trabajar bajo presión.
RESPONSABILIDADES	Optimizar la gestión técnico-operativa de la UU.NN.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Equipos informáticos y Sistemas Optimus y Maximus.

G. OBSERVACIONES

Cargo de Dirección.
Tiene acceso y Maneja Información Confidencial.

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General



Ensa

**MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES
UNIDAD DE DISTRIBUCION CHACHAPOYAS
UU-NN CHACHAPOYAS
2.6.2.0**

Setiembre 2005

DESCRIPCION DEL PUESTO**A. IDENTIFICACION DEL PUESTO**

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
DIRECTIVOS	FUNCIONARIOS	Jefe Técnico de UU.NN.
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe de UU.NN.		1.3.20

B. FUNCIONES GENERALES

1. Lograr que la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el ámbito de la Unidad de Negocio se realice en forma continua y eficiente , en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y costo.
2. Implementar las medidas de seguridad y protección del personal y de las instalaciones a su cargo.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Ejecutar y supervisar los programas de operación y mantenimiento de los Sistemas de Generación, Transmisión y Distribución a cargo de la Unidad.
2. Coordinar en forma oportuna y adecuada las interrupciones programadas del servicio.
3. Implementar los programas de reducción de perdidas técnicas.
4. Mantener actualizado el diagrama unifilar del sistema de distribución.
5. Mantener actualizado la base de datos e información estadística de los sistemas eléctricos a su cargo.
6. Conducir y desarrollar procedimientos para optimizar la gestión de Mantenimiento.
7. Supervisar la Operación y Mantenimiento de Redes de MT, BT y AP.
8. Supervisar los proyectos de distribución de los clientes, dentro de los niveles de autorización.
9. Cumplir con las normas de seguridad ocupacional y conservación del medio ambiente.
10. Velar por el cumplimiento del levantamiento de observaciones de distribución efectuadas por el organismo fiscalizador.
11. Realizar otras funciones similares, que le encomiende la Jefatura de UU.NN.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Ingeniero Electricista ó Ingeniero Mecánico - Electricista.
CAPACITACION	En optimización y Protección de Sistemas Eléctricos. Computación e informática, Ingles.
EXPERIENCIA	De 05 años en cargos de similar responsabilidad.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Liderazgo, responsabilidad e interés de desarrollo personal. Conocimiento de información técnica de subestaciones de potencia, distribución MT, BT y AP.
HABILIDADES	Capacidad de análisis y síntesis.
ACTITUDES	Creativo, con iniciativa y capacidad de trabajo en equipo.
ASPECTO EMOCIONAL	Entusiasta con autonomía y estabilidad emocional.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Trabajos de gabinete y supervisión en campo.
RESPONSABILIDADES	Garantizar el manejo de datos de información técnica para planificación y correcta operación del sistema.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Equipo de cómputo, manejo de Software de Ingeniería. Sistema Maximus, SAP.

G. OBSERVACIONES

Cargo de Confianza.

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
TECNICOS	TECNICOS ESPECIALISTAS	Técnico Electricista de Distribución
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe Técnico de UU.NN.		3.1.01

B. FUNCIONES GENERALES

1. Realizar los trabajos de campo de mantenimiento de redes de MT, BT, y AP.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Ejecutar los mantenimientos programados de redes MT y BT.
2. Realizar el mantenimiento y reparación de transformadores.
3. Participar en las cuadrillas de mantenimiento de Alumbrado Publico.
4. Ejecutar las Labores operativas en los programas de ampliación y remodelaciones de redes de MT y BT.
5. Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y protección.
6. Velar por el cuidado conservación de los equipos y herramientas utilizadas.
7. Realizar toda labor o actividad que le asigne su jefe.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Egresado de Senati o Inst. Tecnológico.
CAPACITACION	En optimización de Operaciones y Mantenimiento en MT. y BT.
EXPERIENCIA	De 04 años en cargos de similar responsabilidad.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Conocimiento pleno de los procedimientos de mantenimiento eléctrico.
HABILIDADES	Destreza en las actividades de mantenimiento del sistema eléctrico.
ACTITUDES	Proactivo en las actividades de mantenimiento.
ASPECTO EMOCIONAL	Entusiasta con autonomía y estabilidad emocional.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	En planta y Campo.
RESPONSABILIDADES	Mantener en óptimas condiciones de operatividad de redes y SED.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Meghometro, Telémetro, Luxometro, Secuencímetros.

G. OBSERVACIONES

--	--	--	--	--

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General



Ensa

**MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACION CHACHAPOYAS
UU-NN CHACHAPOYAS
2.6.1.0**

Setiembre 2005

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
DIRECTIVOS	FUNCIONARIOS	Jefe Administración de UU.NN.
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe de UU.NN.		1.3.19

B. FUNCIONES GENERALES

1. Programar, coordinar y controlar el movimiento administrativo, económico financiero en la UU.NN.
2. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones administrativas y de seguridad.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Elaborar el Plan y presupuesto de la UU.NN supervisando su ejecución.
2. Supervisar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la actividad administrativa y financiera.
3. Administrar los reportes de asistencia, horas extras y otros para el proceso de información de planillas.
4. Administrar el uso de PAMF y de los seguros personales.
5. Administrar la gestión logística y el control de existencias y activos fijos en la UU.NN.
6. Supervisar el proceso de registro contable y el pago de obligaciones.
7. Supervisar el proceso de cobranza y control de la morosidad en su zona.
8. Evaluar la gestión administrativa y financiera, mediante indicadores de productividad.
9. Controlar y supervisar la implementación adecuada y oportuna de las medidas correctivas.
10. Cumplir con las normas de seguridad, higiene ocupacional y conservación del ambiente.
11. Realizar otras funciones y responsabilidades que le asigne su jefatura.

REQUERIMIENTO DEL PUESTO**D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Universitario en las Especialidades de Administración, Contabilidad o Economía.
CAPACITACION	Finanzas, Marketing.
EXPERIENCIA	Mínimo 04 años en cargos de similar responsabilidad.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Disposición para implementar nuevas estrategias administrativas.
HABILIDADES	Detectar y superar problemas de la institución.
ACTITUDES	Manejo de personal y liderazgo.
ASPECTO EMOCIONAL	Estable y seguro.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Labores en oficina y campo.
RESPONSABILIDADES	Control de las actividades técnicas y administrativas, Cumplimiento de las metas empresariales.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Manejo de los sistemas de cómputo.

G. OBSERVACIONES

Cargo de Confianza.

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

DESCRIPCION DEL PUESTO**A. IDENTIFICACION DEL PUESTO**

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
APOYO	ASISTENTES	Asistente de Logística
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe Administración de UU.NN.		4.1.05

B. FUNCIONES GENERALES

1. Asistir al Jefe de Administración de UU.NN. para que las adquisiciones de bienes, contratación de servicios y ejecución de proyectos se realice en las mejores condiciones para la Empresa.
2. Realizar las actividades o trabajos necesarios que permitan el correcto y eficiente flujo de los documentos y transacciones de compra y servicio.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Operar el sistema de Logística, para la emisión de documentos necesarios que formalicen las transacciones de bienes y servicios.
2. Vigilar que se mantenga un nivel adecuado de existencias, según los requerimientos adecuados y las necesidades de los usuarios.
3. Coordinar y efectuar las acciones necesarios, para mantener actualizada la información de los archivos del Área de Logística, en lo que a transacciones, Ordenes de Compra, Servicios, Proyectos y concursos se refiera.
4. Coordinar con las áreas usuarias, canalizando y orientando en forma oportuna y eficiente sus requerimientos de bienes y servicios.
5. Otras labores a fines que le asigne su jefatura.

REQUERIMIENTO DEL PUESTO**D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Profesional Universitario en las carreras de Ing. Industrial, Administración de Empresas o Egresado de Instituciones Técnicas Superiores.
CAPACITACION	En proceso Logístico, Normatividad legal de Adquisiciones del estado, Computación y Procesos de Importación.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Proactivo, Ordenado, Minucioso y constante.
HABILIDADES	Análítica, Capacidad para interactuar con diferentes personas.
ACTITUDES	Sociable, Buen Trato y Cordialidad.
ASPECTO EMOCIONAL	Optimista, Auto motivación, Facilidad de palabra y Superación permanente.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	En Oficina, trabajo a presión.
RESPONSABILIDADES	Por el correcto proceso del sistema de abastecimiento y logístico.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Computación a nivel usuario, Manejo de Lenguajes Windows, Word, Excel, PowerPoint, etc.

G. OBSERVACIONES

--	--	--	--	--

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

DESCRIPCION DEL PUESTO**A. IDENTIFICACION DEL PUESTO**

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
APOYO	AUXILIARES	Auxiliar de Caja
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe Administración de UU.NN.		4.2.04

B. FUNCIONES GENERALES

1. Cobranza de recibos de consumo de energía eléctrica, así como la emisión de comprobantes de pago por servicios relacionados a la venta de energía.
2. Cuadratura Diaria de Caja asignada.
3. Brindar buen trato al cliente.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Atención y Cobranza de recibos de energía eléctrica en ventanillas de cobranza.
2. Atención de otros pagos, conexiones, presupuestos, facilidades de pago por financiamiento de deuda, traslados de deuda, etc.
3. Emisión de reportes y liquidaciones de cobranza.
4. Registro contable de las transacciones de cobranza realizada en el día.
5. Responsabilidad sobre faltantes de dinero en caja asignada.
6. Cumplir con el horario durante el mes lo que permita garantizar la atención de nuestros clientes.
7. Brindar una buena Atención al Cliente en forma eficiente.
8. Otras labores afines que le asigne su Jefatura.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Superior o Técnica en Ciencias Administrativas y Contables o afines.
CAPACITACION	Detección de monedas y billetes falsos, trato al cliente y manejo de software básico.
EXPERIENCIA	Un mínimo de tres años en el puesto o en puestos afines.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Responsabilidad, honestidad, seriedad.
HABILIDADES	Rapidez manejo asertivo de soluciones.
ACTITUDES	Satisfacción y compromiso con el trabajo, compromiso organizacional.
ASPECTO EMOCIONAL	Soportar cargas laborales altamente dinámicas y que requieren rapidez.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Trabajo en Oficina.
RESPONSABILIDADES	Manejo de información Confidencial, veraz y oportuna y sin infidencia.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Utilización adecuada de equipos de computación y otros asignados en condiciones de seguridad.

G. OBSERVACIONES

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General



Ensa

**MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES
SERVICIO ELECTRICO RODRIGUEZ DE MENDOZA
UU-NN CHACHAPOYAS
2.6.0.1**

Setiembre 2005

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
PROFESIONALES	SUPERVISORES	Supervisor de Servicio Eléctrico
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe de UU.NN.		2.2.37

B. FUNCIONES GENERALES

1. Administrar el Servicio Eléctrico en el ámbito asignado con la finalidad de asegurar el abastecimiento regular de energía eléctrica en términos de eficiencia, calidad y economía.
2. Administrar y supervisar el uso de los recursos asignados, garantizando su adecuada utilización en las mejores condiciones de costo, oportunidad y eficiencia.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Coordinar con el jefe de la Unidad de Negocio el mantenimiento preventivo y correctivo de las líneas en alta, media y baja tensión.
2. Supervisar las maniobras de ejecución de conexión y desconexión de los circuitos energizados para labores de mantenimiento y otros.
3. Supervisar las mediciones de tensión y de corriente para determinación del balance de carga por fases y posibles pérdidas de energía de orden técnico.
4. Inspeccionar las redes de distribución primaria y secundarias aéreas y subterráneas, sub.-estaciones asignadas y estado general de Alumbrado público local.
5. Atención y determinación de la factibilidad del otorgamiento de nuevos suministros y fijación del punto de alimentación.
6. Informar al Jefe de Unidad de Negocio del cumplimiento de los trabajos encargados, a través de la elaboración mensual de informes, reportes y cuadros, estadísticos.
7. Realizar el control de las labores que realicen el personal a su cargo así como las acciones de seguridad.
8. Supervisar y efectuar la diligente atención a los clientes brindando orientación y apoyo para la solución de sus requerimientos de servicios y/o reclamos.
9. Supervisar el ciclo de facturación óptimo por el consumo de energía así como la oportuna recepción y reparto de las facturas emitidas.
10. Supervisar la ejecución de las labores de cobranza en el local y realizar las coordinaciones convenientes para su descentralización en los CAR.
11. Reducir las pérdidas de energía de origen comercial, programando y ejecutando operativos y controles en forma continua, detectando instalaciones fraudulentas a quienes debe sancionarse de acuerdo a ley.
12. Supervisar el control y ejecución de los cortes y reconexiones para el control de la morosidad en los niveles mínimos.
13. Mantener en buen estado los equipos, herramientas e instrumentos de trabajo que se le asigne o que se le entregue para cada labor específica.
14. Ejecutar y Supervisar los programas de generación.
15. Reporte de producción de generación.
16. Otras labores afines que le asigne su jefatura.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Ingeniero Electricista o Mecánico Electricista.
CAPACITACION	Planeamiento, Marketing, Supervisión de personal.
EXPERIENCIA	Mínimo 04 años de Servicio en cargos similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Profesional con conocimiento de sistemas eléctricos y normatividad del sector.
HABILIDADES	Supervisión permanente de los procesos comerciales y técnicos.
ACTITUDES	Responsabilidad e iniciativa para la coordinación y solución de dificultades.
ASPECTO EMOCIONAL	Auto motivación y dominio de si mismo.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Trabajos en oficina y en campo, bajo cualquier condición climática.
RESPONSABILIDADES	De la operatividad y mantenimiento de las instalaciones del servicio eléctrico y comercialización de la energía.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Uso de computador e instrumentos de medición y protección. Sistema Optimus, Maximus, SAP.

G. OBSERVACIONES

<u>G. OBSERVACIONES</u>				
Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
TECNICOS	TECNICOS ASISTENTES	Operador de C.H.
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Supervisor de Servicio Eléctrico		3.3.02

B. FUNCIONES GENERALES

1. Operar la Central Hidroeléctrica a su cargo.
2. Participar activamente en programas de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Cumplir Manual de procedimientos de operación de Centrales Hidroeléctricas.
2. Verificar parámetros generales de funcionamiento de la Central Hidroeléctrica.
3. Mantenimiento básico y limpieza de las turbinas.
4. Toma de lecturas de los partes diarios del sistema de lecturas.
5. Limpieza de la sala de maquinas.
6. Coordinar reposición de funcionamiento en caso de interrupción de servicio.
7. Cumplir las normas de seguridad e higiene ocupacional y conservación del medio ambiente.
8. Otras funciones que le asigne su Supervisor.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Técnico Electricista.
CAPACITACION	Instalaciones Eléctricas y en aspectos de Operaciones, mantenimiento y de Seguridad.
EXPERIENCIA	Mínimo 03 años en Mantenimiento Eléctrico de Centrales de Generación y Sistemas de Transmisión.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Apto para trabajos diversos relacionados a sistemas de generación.
HABILIDADES	Destreza para la Operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico.
ACTITUDES	Proactivo en las actividades de Operación y mantenimiento.
ASPECTO EMOCIONAL	Entusiasmo personal, trabajo bajo presión.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	En Planta y Campo. Mantener en óptimas Condiciones de operatividad los Sistemas de Generación -Transmisión.
RESPONSABILIDADES	Garantizar la correcta operación de sistema.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Uso Obligatorio y Oportuno de los Implementos de Seguridad.

G. OBSERVACIONES

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
APOYO	ASISTENTES	Asistente de Atención al Cliente
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Supervisor de Servicio Eléctrico		4.1.19

B. FUNCIONES GENERALES

1. Brindar información a los clientes sobre instalación de nuevos suministros.
2. Orientar, registrar, seguimiento y descargo de las solicitudes, reclamos y quejas por el servicio eléctrico.
3. Cobranza de recibo de consumo de energía eléctrica, así como la emisión de comprobantes de pago por servicio relacionados a la venta de energía.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Seguimiento de los nuevos suministros hasta la instalación.
2. Remitir diariamente los reportes y solicitudes por nuevos suministros al área de apoyo Técnico para que se determine oportunamente los puntos de factibilidad.
3. Generar un reporte diario de solicitudes canceladas para la ejecución del servicio.
4. Brindar atención inmediata de las solicitudes de servicios extras.
5. Mantener permanente coordinación con el área de Apoyo Técnico.
6. Descargar las Actas de instalación en el Sistema Optimus: datos eléctricos, rutas de lectura, reparto y otros.
7. Informar diariamente a Contabilidad sobre el Volumen de Ventas realizadas.
8. Recepción y emisión de citaciones para audiencia y resoluciones de atención a los reclamos de los clientes.
9. Atención y cobranza de recibos por consumo de energía eléctrica en ventanilla de cobranza.
10. Emisión de reportes y liquidaciones de cobranza.
11. Responsabilidades sobre faltantes de dinero en caja asignada.
12. Otras labores afines que le asigne su jefatura.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Egresado Ciencias Comunicación, Informática, Lic. Administración, Derecho, a fines.
CAPACITACION	Técnicas de Atención, normatividad legal y comercial.
EXPERIENCIA	Mínimo 02 años en cargos similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Conocimiento de la normatividad Comercial y de Osinerg.
HABILIDADES	Facilidad de palabra y con capacidad de convencimiento.
ACTITUDES	Identificación y fidelidad con la empresa, buen trato y cordialidad.
ASPECTO EMOCIONAL	Entusiasta y con capacidad para afrontar situaciones difíciles.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Trabajo a presión y con alta responsabilidad.
RESPONSABILIDADES	Brindar una excelente atención a los clientes.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Computadora, equipo de oficina, módulos y sistemas de comunicación. Sistema Optimus.

G. OBSERVACIONES

--	--	--	--	--

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General



Ensa

**MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES
UNIDAD COMERCIAL CHACHAPOYAS
UU-NN CHACHAPOYAS
2.6.3.0**

Setiembre 2005

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
DIRECTIVOS	FUNCIONARIOS	Jefe Comercial de UU.NN.
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe de UU.NN.		1.3.21

B. FUNCIONES GENERALES

1. Realizar una eficiente Gestión comercial en el ámbito de la UU.NN.
2. Elaborar estrategias comerciales para la mayor venta de energía eléctrica en su ámbito de concesión.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Ejecutar los programas operativos de Comercialización (Reclamos, Serviluz, Nuevos Suministros e Inspecciones).
2. Supervisar y evaluar los procesos relacionados con la atención a clientes, medición de consumos y aspectos técnicos comerciales.
3. Supervisar y evaluar la Contratación 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 programada actividades de inspección para detectar conexiones clandestinas.
6. Prestar asistencia técnica -Comercial a los clientes actuales y potenciales, en los aspectos pertinentes.
7. Analizar y proponer la optimización de procedimientos y racionalización de costos de comercialización.
8. Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional.
9. Supervisar el levantamiento de observaciones comerciales efectuadas por el organismo fiscalizador.
10. Realizar otras labores afines que le asigne su Jefatura.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Profesional Universitario en las Especialidades de Ingeniería, Economía o Administración.
CAPACITACION	Técnicas de Atención al Público, Marketing, Conocimiento de la Normatividad Comercial y de Osinerg.
EXPERIENCIA	Mínimo 05 años en cargos similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Proactivo, Ordenado y Sociable.
HABILIDADES	Facilidad de palabra, capacidad para trabajar bajo presión.
ACTITUDES	Identificación y Fidelidad con la Compañía, buen trato y Cordial.
ASPECTO EMOCIONAL	Entusiasta y con capacidad para afrontar situaciones difíciles.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	En ambiente de oficina ó en campo.
RESPONSABILIDADES	Brindar una excelente atención a los clientes y una eficaz gestión Comercial.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Computación a nivel Usuario, Manejo de Software (Excel, Word, PowerPoint, etc.). Manejo de equipos de oficina y sistemas de Comunicación.

G. OBSERVACIONES

Cargo de Confianza.

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
TECNICOS	TECNICOS ASISTENTES	Técnico Electricista Comercial
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe Comercial de UU.NN.		3.3.04

B. FUNCIONES GENERALES

1. Mantenimiento de equipos de medición de Subestaciones de distribución.
2. Instalación de equipos de medición en redes de Servicio Particular y Alumbrado Publico y en SS.EE. de distribución para balance de energía.
3. Realizar trabajos de Campo en atención de servicios nuevos, reclamos y quejas por falta de servicio eléctrico domiciliario.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Instalación de medidores totalizadores en Subestaciones de Distribución.
2. Instalación de equipos de medición de Alumbrado Publico por SED.
3. Instalación de equipos de control de encendido de Alumbrado Publico en nuevos SEDs.
4. Lectura mensual de medidores totalizadores y de Alumbrado Publico para Balance de Energía.
5. Inspección e intervención de suministros observados por lecturadores.
6. Notificación a clientes con 48 horas de anticipación para inspección de Precisión de medida.
7. Conexionado de medidores en caja porta medidor para totalizadores de SED y alumbrado publico.
8. Inspección de precisión de medida de la energía eléctrica según la Norma Técnica de Calidad del Servicio.
9. Inspección e intervención de clientes con variaciones súbitas de consumo, operativo nocturnos anticlandestinidad y presunción de hurto.
10. Atención de emergencia de usuarios por falta del servicio eléctrico domiciliario.
11. Inspecciones para factibilidad de servicio nuevo.
12. Instalación de servicio nuevos y extraordinario.
13. Cortes y reconexiones de servicio por vencimiento.
14. Realizar pruebas de contraste y megado por solicitudes, reclamos y quejas.
15. Velar por el cuidado y conservación de los equipos y herramientas utilizadas.
16. Cumplir con las normas y procedimientos de Seguridad y Protección.
17. Otras labores que le asigne su jefatura.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Egresado de Instituto Superior o SENATI.
CAPACITACION	Capacitación en instalación y mantenimiento de sistemas de medición de energía, redes de distribución en BT, MT y Alumbrado Público.
EXPERIENCIA	Mínimo 02 años en labores similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Destreza en el manejo de redes de BT y conexiones domiciliarias.
HABILIDADES	Manejo de Máquinas y equipos de medición y solución práctica de problemas técnicos en campo.
ACTITUDES	Disposición de servicio, Actitud Positiva en la obtención de resultados, adaptación permanente a los cambios.
ASPECTO EMOCIONAL	Control de conflictos adversos por la naturaleza del trabajo, personalidad sólida.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Trabajos en el taller, ciudad y campo.
RESPONSABILIDADES	Cumplimiento de Normas del sector eléctrico, conocimiento práctico de manejo de equipos y herramientas.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Vehículo, instrumentos de medición, equipos de medición y control, e implementos de seguridad.

G. OBSERVACIONES

--	--	--	--	--

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
TECNICOS	TECNICOS ASISTENTES	Técnico Electricista de Mediciones
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe Comercial de UU.NN.		3.3.05

B. FUNCIONES GENERALES

1. Apoya en programas de contratación de medidores, en puntos de compra, MT y clientes finales.
2. Evaluar, controlar y supervisar todo los sistemas de medición de inducción y electrónicos a nivel de empresa incluyendo transformadores de medida.
3. Establecer los lineamientos y criterios de implementación, renovación, calibración y ejecución del mantenimiento de los equipos electrónicos, medidores y patrones de contraste.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Programar los abastecimientos de medidores precintos de seguridad y cajas porta medidor en insumos para el laboratorio.
2. Programación semanal de trabajos y distribución de materiales para labores de mantenimiento, contraste y calibración de medidores.
3. Administrar los insumos que son utilizados en el Laboratorio.
4. Evaluar permanentemente los prototipos y nuevas tecnologías relacionadas a los sistemas de medición.
5. Coordinación respecto a la actualización y certificación de equipos de laboratorio.
6. Apoyo en la toma de lectura mensual computarizada y mantenimiento de la base de datos de medidores electrónicos.
7. Programar las certificaciones de los equipos de contraste.
8. Realizar requerimientos de equipos e insumos para los laboratorios de las UU.NN.
9. Controlar permanentemente los stock en almacén de medidores, precintos y cajas porta medidor con la finalidad de no quedar desabastecidos.
10. Programar los servicios diarios y semanales de contrate de medidores entre las Unidades de Atención de Clientela y Unidad de Control de Perdidas.
11. Apoyo en la programación e instalación de sistemas de medición.
12. Otras Labores afines que le asigne su jefatura.

ELECTRONORTE**REQUERIMIENTO DEL PUESTO****D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Egresado de Instituto Superior o SENATI.
CAPACITACION	Capacitación en instalación y mantenimiento de sistemas de medición de energía, conocimientos de Normas y Reglamento de Seguridad.
EXPERIENCIA	Mínimo 02 años en labores similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Destreza en contraste y calibración de medidores.
HABILIDADES	Manejo de Maquinas y equipos de medición y solución practica de problemas técnicos en campo.
ACTITUDES	Actitud Positiva en la obtención de resultados, adaptación permanente a los cambios.
ASPECTO EMOCIONAL	Control de conflictos adversos por la naturaleza del trabajo, personalidad sólida.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Trabajos en el taller, ciudad y campo, bajo cualquier condición climática.
RESPONSABILIDADES	Conocimiento practico de funcionamiento de equipos y herramientas.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Vehículo, instrumento, equipos de control, medición y protección.

G. OBSERVACIONES

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

DESCRIPCION DEL PUESTO**A. IDENTIFICACION DEL PUESTO**

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
APOYO	ASISTENTES	Asistente de Facturación
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe Comercial de UU.NN.		4.1.10

B. FUNCIONES GENERALES

1. Garantizar la oportuna y eficiente Facturación de los recibos emitidos por concepto de la venta de energía de los Clientes Comunes e Importantes de la Empresa.
2. Encargado del manejo y soporte técnico del sistema comercial OPTIMUS, soporte informático en el ámbito de la empresa.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

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. Mantener el control estadístico de la facturación de los diferentes pliegos tarifarios por localidades y en el ámbito regional.
4. Actualización y control de calidad, cronograma y lineamientos de facturación.
5. Supervisar y evaluar la ejecución de la toma de estado y actualizaciones, a fin de garantizar la oportuna facturación de los consumos.
6. Supervisión y control de los backup de la base de datos Optimus.
7. Mantenimiento de la base de datos de clientes y suministros.
8. Encargado del Optimus para el soporte técnico del manejo del sistema comercial a los usuarios de las diferentes áreas y UU.NN.
9. Realización del informe de venta de energía clasificado por el código CIU para el MEM/DGE y todo tipo de informes de gestión a nivel de Electronorte.
10. Generación de tabulados de facturación para el área de Contabilidad.
11. Control de Calidad de la Impresión de recibos de la UU.NN.

REQUERIMIENTO DEL PUESTO**D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Egresado de Institución Técnico Superior en las especialidades de Administración, Contabilidad o Afines.
CAPACITACION	Programación y conocer los sgtes Software Visual fox, Microsoft Office.
EXPERIENCIA	02 Años en puestos similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Capacidad y buena disposición.
HABILIDADES	Capacidad, inteligencia y disposición para realizar los trabajos encargados.
ACTITUDES	Actitud mental Positiva, con una ejecutividad para resolver los problemas.
ASPECTO EMOCIONAL	Motivado, Encontrar equilibrio entre exigencia y tolerancia.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Estar disponible para trabajar en horario nocturno.
RESPONSABILIDADES	Cumplir con los cronogramas, lineamientos y reportes.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Manejo de Computadora a nivel Usuario e Impresoras.

G. OBSERVACIONES

--	--	--	--	--

Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

GRUPO OCUPACIONAL	CLASE OCUPACIONAL	NOMBRE DEL PUESTO
APOYO	ASISTENTES	Asistente de Atención al Cliente
REPORTA A	REEMPLAZADO POR	CODIGO DEL PUESTO
Jefe Comercial de UU.NN.		4.1.19

B. FUNCIONES GENERALES

1. Brindar información a los clientes sobre instalación de nuevos suministros.
2. Orientar, registrar, seguimiento y descargo de las solicitudes, reclamos y quejas por el servicio eléctrico.
3. Cobranza de recibo de consumo de energía eléctrica, así como la emisión de comprobantes de pago por servicio relacionados a la venta de energía.

C. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Seguimiento de los nuevos suministros hasta la instalación.
2. Remitir diariamente los reportes y solicitudes por nuevos suministros al área de apoyo Técnico para que se determine oportunamente los puntos de factibilidad.
3. Generar un reporte diario de solicitudes canceladas para la ejecución del servicio.
4. Brindar atención inmediata de las solicitudes de servicios extras.
5. Mantener permanente coordinación con el área de Apoyo Técnico.
6. Descargar las Actas de instalación en el Sistema Optimus: datos eléctricos, rutas de lectura, reparto y otros.
7. Informar diariamente a Contabilidad sobre el Volumen de Ventas realizadas.
8. Recepción y emisión de citaciones para audiencia y resoluciones de atención a los reclamos de los clientes.
9. Atención y cobranza de recibos por consumo de energía eléctrica en ventanilla de cobranza.
10. Emisión de reportes y liquidaciones de cobranza.
11. Responsabilidades sobre faltantes de dinero en caja asignada.
12. Otras labores afines que le asigne su jefatura.

REQUERIMIENTO DEL PUESTO**D. FORMACION ACADEMICA**

EDUCACION	Egresado Ciencias Comunicación, Informática, Lic. Administración, Derecho, a fines.
CAPACITACION	Técnicas de Atención, normatividad legal y comercial.
EXPERIENCIA	Mínimo 02 años en cargos similares.

E. PERSONALIDAD

APTITUDES	Conocimiento de la normatividad Comercial y de Osinerg.
HABILIDADES	Facilidad de palabra y con capacidad de convencimiento.
ACTITUDES	Identificación y fidelidad con la empresa, buen trato y cordialidad.
ASPECTO EMOCIONAL	Entusiasta y con capacidad para afrontar situaciones difíciles.

F. AMBITO LABORAL

CONDICIONES DE TRABAJO	Trabajo a presión y con alta responsabilidad.
RESPONSABILIDADES	Brindar una excelente atención a los clientes.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Computadora, equipo de oficina, módulos y sistemas de comunicación. Sistema Optimus.

G. OBSERVACIONES

<u>G. OBSERVACIONES</u>				
Elaborador por	Gerente de Area	Gerente Regional	Gerente Corporativo	Gerente General