	CARACTERIZACIÓN		Código:	C04-01
	GESTIÓN COMERCIAL		Versión:	02/30-07-15
			Página:	1 de 3

RESPONSABLE (S)	Gerente Corporativo Comercial / Gerente Comercial/ Jefes de las Unidades Comerciales.
OBJETIVO (S)	Lograr que se brinden servicios de calidad a los clientes, en el ámbito de responsabilidad de la empresa, mediante planeamiento, programación, ejecución y control de los procedimientos de comercialización y dentro del marco legal vigente.
ALCANCE	Sede Corporativa, Sede Regional, Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores.

PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Técnica</li> <li>- Control de Perdidas</li> <li>- Gestión Administración y Finanzas</li> <li>- Logística</li> <li>- Facturación y Cobranza</li> <li>- Calidad y Fiscalización</li> <li>- Organismos Normativos, Reguladores y Fiscalizadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Balance de Energía</li> <li>- Demanda histórica</li> <li>- Proyección de la demanda</li> <li>- Evolución tarifaria</li> <li>- Reporte de control de Pérdidas</li> <li>- Diagramas de carga</li> <li>- Contratos y adendas de compra</li> <li>- Costos y eficiencias</li> <li>- <b>Costos históricos y proyectados del servicio</b></li> <li>- Resultados de Fiscalización</li> <li>- <b>Presupuesto operativo</b></li> <li>- <b>Gestión de compra de potencia y energía</b></li> <li>- Resultados de Satisfacción del Cliente (ISCAL)</li> <li>- <b>Plan de ventas</b></li> </ul>	Gestión y Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto</li> <li>- Plan de compras</li> <li>- Plan de ventas</li> <li>- Plan de control de perdidas</li> <li>- Lineamientos de evaluación y control</li> <li>- Planteamientos tarifarios y normativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de la Dirección</li> <li>- Control de Perdidas</li> <li>- Gestión Administración y Finanzas</li> <li>- Organismos Normativos, Reguladores y Fiscalizadores</li> <li>- Logística</li> <li>- <b>Calidad y Fiscalización</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión y Presupuesto</li> <li>- Gestión Técnica</li> <li>- Generadoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto</li> <li>- Plan de compras</li> <li>- Plan de ventas</li> <li>- Facturas de Generadoras</li> <li>- Gestión y Presupuesto</li> </ul>	Gestión de Compra de Potencia y Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión y Presupuesto</li> <li>- Contratos y adendas de compra</li> <li>- Fichas de administración de contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generadoras</li> <li>- Gestión Técnica</li> <li>- Gestión y Presupuesto</li> <li>- Gestión Administración y Finanzas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posible cliente</li> <li>- Gestión de proyectos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente de solicitante</li> <li>- Proyectos ejecutados</li> </ul>	Gestión Técnico-Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos de suministro</li> <li>- Verificación y precintado de de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente final</li> <li>- Facturación y Cobranza</li> </ul>


Elaborado por:  
Enrique García Guerra  
Gerente Corporativo Comercial  
20 de julio 2015

Revisado por :  
Enrique García Guerra  
Gerente Corporativo Comercial  
24 de julio 2015

Revisado por :  
Simeón Peña Pajuelo  
Representante de  
30 de julio 2015

Aprobado por:  
Alberto Pérez Morón  
Gerente General  
30 de julio 2015

COPIA NO CONTROLADA

 <b>Distriluz</b> Ensa Ensa Hidrandina Electrocentro	<b>CARACTERIZACIÓN</b>		Código:	C04-01
	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>		Versión:	02/30-07-15
			Página:	2 de 3

PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversión</li> <li>- Tecnología de la información</li> <li>- Gestión Logística</li> <li>- Control de Pérdidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos del Sistema de Gestión Comercial.</li> <li>- Suministros de almacén y servicios</li> <li>- Suministros intervenidos</li> </ul>	(administrativo y operativo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidores</li> <li>- Registros en el Sistema de Gestión Comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención y Servicio al Cliente</li> <li>- Calidad y Fiscalización</li> <li>- Control de Pérdidas.</li> <li>- Gestión de proyectos de inversión</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Técnico-Comercial</li> <li>- Atención y Servicio al cliente</li> <li>- Calidad y Fiscalización</li> <li>- Organismo Regulador y Fiscalizador.</li> <li>- <b>Contratistas TL y RR</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros de movimiento y parámetros en el Sistema de Gestión Comercial.</li> <li>- <b>Pliegos Tarifarios, CRM, AP</b></li> <li>- <b>Lecturas en campo.</b></li> <li>- <b>Compensaciones NTCSE y LCE</b></li> </ul>	Facturación y Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturas de consumo</li> <li>- <b>Recibos de consumos</b></li> <li>- Demanda facturada</li> <li>- Resúmenes de facturación</li> <li>- <b>X</b></li> <li>- Registros en el Sistema de Gestión Comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente final</li> <li>- Gestión y Presupuesto</li> <li>- Gestión Administración y Finanzas</li> <li>- Atención y Servicio al Cliente</li> <li>- Calidad y Fiscalización</li> <li>- Organismo Regulador y Fiscalizador</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gestión Técnico-Comercial</b></li> <li>- <b>Gestión Administración y Finanzas</b></li> <li>- <b>Entidades financieras</b></li> <li>- <b>Calidad y Fiscalización</b></li> <li>- <b>Organismo Regulador y Fiscalizador.</b></li> <li>- <b>Contratistas Cortes y Rx</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Registros de movimiento y parámetros en el Sistema de Gestión Comercial.</b></li> <li>- <b>Generación de padrones de cortes</b></li> </ul>	Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Reporte de Cobranza</b></li> <li>- <b>Reportes convenios de pago</b></li> <li>- <b>Reporte de provisión de deuda</b></li> <li>- <b>Reporte de castigo de deuda</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cliente final</b></li> <li>- <b>Gestión y Presupuesto</b></li> <li>- <b>Gestión Administración y Finanzas</b></li> <li>- <b>Atención y Servicio al Cliente</b></li> <li>- <b>Calidad y Fiscalización</b></li> <li>- <b>Organismo Regulador y Fiscalizador</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente</li> <li>- Facturación y Cobranza</li> <li>- Control de pérdidas.</li> <li>- Organismo Regulador y Fiscalizador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de atención</li> <li>- Expediente de solicitante</li> <li>- Registros en el Sistema de Gestión Comercial.</li> <li>- Intervenciones.</li> <li>- Resoluciones de Segunda Instancia y oficios del organismos Fiscalizador y regulador.</li> </ul>	Atención y Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corte del servicio</li> <li>- Reconexión del servicio</li> <li>- Actas de solución Resoluciones de reclamos</li> <li>- Convenios de pago</li> <li>- Registros en el Sistema de Gestión Comercial.</li> <li>- Informes al Organismo Fiscalizador y regulador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente final</li> <li>- Gestión Administración y Finanzas</li> <li>- Facturación y Cobranza</li> <li>- Gestión Técnica.</li> <li>- Control de Pérdidas.</li> <li>- Clientes Mayores.</li> <li>- Calidad y Fiscalización.</li> <li>- Organismo Regulador y Fiscalizador.</li> </ul>


Elaborado por:  
 Enrique García Guerra  
 Gerente Corporativo Comercial  
 29 de julio 2015

Revisado por :  
 Enrique García Guerra  
 Gerente Corporativo Comercial  
 24 de julio 2015

Revisado por :  
 Simeón Peña Pajuelo  
 Representante de  
 30 de julio 2015

Aprobado por:  
 Alberto Pérez Morón  
 Gerente General  
 30 de julio 2015

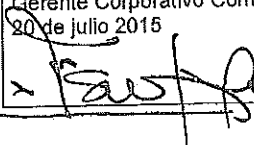
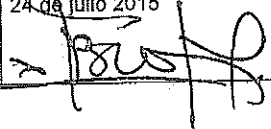
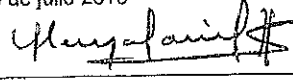
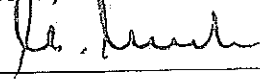


	CARACTERIZACIÓN		Código:	C04-01
	GESTIÓN COMERCIAL		Versión:	02/30-07-15
			Página:	3 de 3

CONTROL(ES)	MECANISMO(S)	RECURSO(S)
- Matriz de Control del Proceso P04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto Ley N° 25844 "Ley de Concesiones Eléctricas" y el Decreto Supremo N° 009-93-EM "Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas" y sus modificatorias.</li> <li>- Decreto Supremo N° 020-97-EM "Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos" (NTCSE) su correspondiente Base Metodológica, <b>y sus modificatorias.</b></li> <li>- Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE "Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales" (NTCSER) su correspondiente Base Metodológica, <b>y sus modificatorias.</b></li> <li>- R.M. N° 214-2011-MEM/DM, Código Nacional de Electricidad (Suministro 2011).</li> <li>- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 y sus <b>modificatorias.</b></li> <li>- DS N° 005-2012-TR, "Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud N° 29783" y sus <b>modificatorias</b></li> <li>- <b>Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad (RESESATE). RM N° 111-2013-MEM/DM</b></li> <li>- <b>D.S. 022-2009 -EM "Reglamento de Usuarios Libres de Electricidad"</b></li> <li>- R.M. N° 037-2006-EM/VME "Código Nacional de Electricidad-Utilización"</li> <li>- Normativa del Organismo Regulador y Fiscalizador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de cómputo - Impresoras</li> <li>- Equipos eléctricos de medición, de detección y de comunicación</li> <li>- Personal competente para la ejecución y supervisión del proceso comercial</li> <li>- Sistemas de Gestión Comercial.</li> </ul>

INDICADOR(ES)	OBJETIVO(S) ESPECÍFICO(S) QUE SOPORTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de Cobrabilidad</li> <li>- Índice de Cobranza</li> <li>- Índice de Morosidad</li> <li>- Margen Comercial</li> <li>- Número de Clientes</li> <li>- Gestión de Reclamos</li> <li>- <b>Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida (ISCAL)</b></li> <li>- Coeficiente de Electrificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento de los Ingresos por Ventas.</li> <li>- Incrementar el número de Clientes.</li> <li>- Eficiencia en los Procesos Comerciales.</li> <li>- Incrementar la Satisfacción del Cliente.</li> <li>- Disponer del Nivel de Efectivo Requerido</li> <li>- Mejorar Instalaciones y Ampliar Cobertura Eléctrica.</li> <li>- Incrementar el Margen Comercial</li> </ul>

 **Ensa**  
COPIA NO CONTROLADA

Elaborado por: Enrique García Guerra Gerente Corporativo Comercial 20 de julio 2015 	Revisado por : Enrique García Guerra Gerente Corporativo Comercial 24 de julio 2015 	Revisado por : Simeón Peña Pajuelo Representante de 30 de julio 2015 	Aprobado por: Alberto Pérez Morón Gerente General 30 de julio 2015 
---	--	--	--