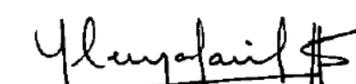


OBJETIVO	"Gestionar la compra y venta de energía, brindando servicios de calidad a los clientes, en el ámbito de responsabilidad de la empresa, mediante planeamiento, programación, ejecución y control de los procedimientos de comercialización dentro del marco legal vigente."				
DUEÑO DEL PROCESO NIVEL 0	Gerencia Comercial Corporativa				
ALCANCE	Sede Corporativa, Sede Regional, Unidades Empresariales y Servicios Eléctricos		CLASIFICACIÓN	Operacional	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 0	PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS NIVEL 1	SALIDAS	CLIENTES / PARTES INTERESADAS
	- Jefe de Clientes Menores - Jefe de Clientes Mayores - Jefe de Generación - Jefe de Gestión de Perdidas	- Proyecciones de Demanda - Proyecciones de Perdidas de Energia - Proyecciones de Producción de Energía	P11.01 Compra de energía	- Contratos de Compra de Energía - Modelos de Reparto - Modelos de Valorización - Registros de Facturas en el Sistema NGC	- Administración y Finanzas - Generadores de Energía - Organismo Supervisor del Sector (OSINERGMIN)
	- Agentes de Atención al Cliente - Supervisor de Factibilidades - Supervisor de Ingeniería y Analisis - Supervisor de Planeamiento Electrico - Supervisor de Tarifas y Contratos	- Bases de Clientes Libres de Terceros - Bases de Clientes Mayores - Solicitudes de Suministro Electrico - Conformidad de Recepción de Obra	P11.02 <i>Gestión de</i> Operaciones comerciales	- Contratos de Suministro Electrico - Hojas de Conformidad de Instalación - Informes de Conformidad de Servicio	- Facturación - Clientes del Mercado Regulado - Clientes del Mercado Libre - Gerencia Regional - Gerencia Comercial - Gerencia Corporativa Comercial
	- Jefe de Clientes Menores - Jefe de Clientes Mayores - Jefe de Tarifas y Contratos - Contratistas de Toma de Lectura y - Gestión de Recibos	- Bases de Clientes Libres de Terceros - Bases de Clientes Mayores - Solicitudes de Suministro Electrico - Conformidad de Recepción de Obra	P11.03 Facturación y cobranza	- Recibos de Luz - Informes de Conformidad de Servicio	- Recaudación - Atención al Cliente - Clientes del Mercado Regulado - Clientes del Mercado Libre - Gerencia Regional - Gerencia Comercial - Gerencia Corporativa Comercial
	- Jefe de Mantenimiento - Jefe de Operaciones - Jefe de Facturación - Jefe de Gestión de Perdidas	- Protocolos de Atención al Cliente - Solicitudes de atención (incidencias) - Reclamos - Denuncias	P11.04 Atención al cliente	- Incidencias cerradas en el NGC - Resoluciones de Reclamos - Informes de Interrupciones	- Clientes Mayores - Clientes Menores - Cobranzas - Gestión de Perdidas
	- Jefe de Facturación - Jefe de Clientes Mayores - Jefe de Tarifas - Jefe de Atención al Cliente	- Reportes de facturación con observación por suministro - Reportes de Clientes Mayores (lecturas) con observación por suministro - Reportes con la compra de energía - Reportes de Producción de energía - Notificaciones externas - correos electronicos/ telefono - Sincro causales (atención al Cliente y Clientes mayores)	P11.05 Gestión de pérdidas	- Ingreso de recuperos al sistema NGC - Informes a osinergmin y anexo2 - Actas y Cartas de notificación - Denuncias de hurto de energía - Informes de pérdidas judiciales - Informes de Conformidad de Servicio	- Legal - Cobranzas - Administración y Finanzas - Atención al Cliente - Osinegmin
INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN					
Elaborado por: Miguel Cueva Usquiano Gerente Corporativo Comercial 19 de diciembre de 2024 		Revisado por: Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 20 de diciembre de 2024 		Aprobado por: Simeón Peña Pajuelo Gerente General (e) 26 de diciembre de 2024 