

ANEXO II

AREA COMERCIAL

Categoría	Puesto	Tareas de referencia	Descripción
<b>PERIODO DE APRENDIZAJE</b>			
I	Ingresante	Desarrolla tareas de ayudantía en general.	Conservara la categoría por un periodo máximo de 6 meses
A	Auxiliar III	Desarrolla tareas administrativas simples	Periodo de aprendizaje Trabaja bajo supervisión. El personal ubicado en la categoría A pasará a la B como máximo a los dos años de permanencia, siempre que posea buen desempeño (evaluación de desempeño) y apruebe un examen sobre conocimientos generales de la industria.
	Operador de Call Center III	Operador telefonico inicial, atiende los llamados de clientes, responde consultas y/o genera reclamos	
	Lecturista	Lleva a cabo la lectura de medidores de forma manual y/o mediante memocoletores	
<b>PERIODO DE FORMACION</b>			
B	Administrativo Comercial II	Desarrolla tareas generales simples del area Comercial	Periodo de formacion. Ayuda y/o realiza tareas con conocimientos básicos y/o limitados. Trabaja bajo supervisión, no necesariamente al momento de la ejecución. El personal ubicado en la categoría B pasará a la C como máximo a los dos años de permanencia, siempre que posea buen desempeño (evaluación de desempeño) y apruebe un examen sobre conocimientos generales de la industria.
	Operador de Call Center II	Operador telefonico en proceso de formacion, atiende los llamados de clientes, responde consultas y/o genera reclamos	
	Lecturista	Lleva a cabo la lectura de medidores de forma manual y/o mediante memocoletores	
	Mesa de entradas I	Recepciona, registra y entrega documentacion	
	Operador de Facturacion	Realiza tareas de baja complejidad relacionadas a la facturacion	
	Cajero y/o ATP	Tareas de caja (cobros, entregas de boletas de pagos, etc) y/o atencion al publico en general	
	Morosidad	Analista inicial de gestion de morosidad	
	Reclamos	Recepciona, contesta y codifica reclamos bajo supervision	
<b>PERIODO DE ESPECIALIZACION</b>			
C	Administrativo Comercial II	Desarrolla tareas generales de mediana complejidad del area Comercial	Ayuda con tareas complejas. Realiza tareas simples y/o medianamente complejas. Posee conocimientos generales de la misma. Trabaja bajo supervisión, no necesariamente al momento de la ejecución.
	Operador de Call Center II	Operador telefonico en proceso de especializacion, atiende los llamados de clientes, responde consultas y/o genera reclamos	
	Lecturista	Lleva a cabo la lectura de medidores de forma manual y/o mediante memocoletores	
	Cajero y/o ATP	Tareas de caja (cobros, entregas de boletas de pagos, etc) y/o atencion al publico en general	
	Operador de Facturacion	Realiza tareas de mediana complejidad relacionadas a la facturacion	
	Almacen	Recepciona, guarda y entrega materiales	
	Morosidad	Analista de gestion de morosidad en proceso de especializacion	
	Reclamos	Recepciona, analiza, contesta, codifica y cierra reclamos	
C1	Administrativo Comercial II	Desarrolla tareas generales de mediana complejidad del area Comercial	Para acceder automaticamente a esta categoria se requiere, ademas de los requerimientos de la Cat C, contar como minimo con 5 años de experiencia en la categoría inmediata anterior y mantener por lo menos durante los 2 últimos años consecutivos una calificación nivel 3 o superior. Además no deberá registrar en el mismo periodo conductas inseguras reiteradas y/o graves, ya sean personales y/o vehiculares.
	Operador de Call Center II	Operador telefonico en proceso de especializacion, atiende los llamados de clientes, responde consultas y/o genera reclamos	
	Lecturista	Lleva a cabo la lectura de medidores de forma manual y/o mediante memocoletores	
	Cajero y/o ATP	Tareas de caja (cobros, entregas de boletas de pagos, etc) y/o atencion al publico en general	
	Operador de Facturacion	Realiza tareas de mediana complejidad relacionadas a la facturacion	
	Almacen	Recepciona, guarda y entrega materiales	
	Morosidad	Analista de gestion de morosidad en proceso de especializacion	
	Reclamos	Recepciona, analiza, contesta, codifica y cierra reclamos	
D	Tecnico Administrativo Comercial	Desarrolla tareas generales complejas del area Comercial	Posee conocimientos suficientes para ejecutar determinadas tareas de su Sector con cierta autonomia. No siempre debe ser supervisada la ejecución de las mismas. Está en condiciones de controlar eventualmente dichas tareas de los operarios con categorías menores, sin que estén a su cargo. Encuadrarán también en esta categoría los Responsables de Centros de Gestión con cantidad de usuarios igual o menor a 500.
	Operador de Call Center II	Operador telefonico en proceso de especializacion, atiende los llamados de clientes, responde consultas y/o genera reclamos	
	Cajero y/o ATP	Tareas de caja (cobros, entregas de boletas de pagos, etc) y/o atencion al publico en general	
	Operador de Facturacion	Realiza tareas complejas relacionadas a la gestion de facturacion	
	Almacen	Recepciona, guarda y entrega materiales	
	Analista de reclamos	Recepciona, analiza, contesta, codifica y cierra reclamos; como asi tambien genera reportes generales y analiza auditorias ENARGAS	
	Responsable de Centro de Gestion	Responsable de centro de gestion con cantidad de usuarios igual o menor a 500	
	D1	Tecnico Administrativo Comercial	
Operador de Call Center II		Operador telefonico en proceso de especializacion, atiende los llamados de clientes, responde consultas y/o genera reclamos	
Cajero y/o ATP		Tareas de caja (cobros, entregas de boletas de pagos, etc) y/o atencion al publico en general	
Operador de Facturacion		Realiza tareas complejas relacionadas a la gestion de facturacion	
Almacen		Recepciona, guarda y entrega materiales	
Analista de reclamos		Recepciona, analiza, contesta, codifica y cierra reclamos; como asi tambien genera reportes generales y analiza auditorias ENARGAS	
Responsable de Centro de Gestion		Responsable de centro de gestion con cantidad de usuarios igual o menor a 500	
<b>NIVEL DE SUPERVISION Y ESPECIALISTA EXPERIMENTADO</b>			
E	Especialista administrativo Comercial	Desarrolla tareas generales complejas del area Comercial con total autonomia	Posee conocimientos específicos y suficientes para ejecutar todas las tareas del Sector y de otras especialidades afines. Está en condiciones de supervisar, programar y organizar todas las tareas/procesos del sector. Encuadrará también en esta categoría la figura de Especialista, quien desarrolla una tarea particular que requiera un conocimiento muy especializado de la materia sin tener personal a cargo, como así también los Responsables de Centros de Gestión que tengan entre 501 y hasta 3000 usuarios.
	Analista de Call Center II	Incorpora a la funcion de operador de Call Center el analisis de la gestion y la resolucion de los reclamos.	
	Cajero y/o ATP	Tareas de caja (cobros, entregas de boletas de pagos, etc) y/o atencion al publico en general, resolviendo los casos de mayor complejidad	
	Analista/Especialista de Facturacion	Realiza la gestion de facturacion de todo tipo de consumos (residenciales, comerciales e industriales)	
	Responsable de Almacen	Responsable de todas las tareas del Almacen	
	Responsable de Centro de Gestion	Responsable de centro de gestion con cantidad de usuarios entre 501 y hasta 3000 usuarios	
E1	Supervisor de Call Center II	supervisa la operación de Call Center	Se encuadraran en esta categoría los Supervisores y Responsables de Gestion que cumplan los requerimientos de la categoría E y demuestren un nivel de autonomía, gestion y seniority superior.
	Supervisor Cajero y/o ATP	Supervisa las tareas de caja y/o las de atencion al publico	
	Supervisor de Facturacion	Supervisa todas las tareas inherentes al sector	
	Responsable de Centro de Gestion	Responsable de centro de gestion con cantidad de usuarios entre 501 y hasta 3000 usuarios	
F	Supervisor de Call Center II	supervisa la operación de Call Center	Posee conocimientos específicos y suficientes para ejecutar todas las tareas del Sector y de otras especialidades afines. Está en condiciones de supervisar, programar y organizar todas las tareas de su Sector y de otros. Evalúa posibles mejoras y resuelve problemas de índole específico de las tareas y situaciones con el personal. Encuadrará también en esta categoría los Responsables de Centros de Gestión que tengan entre 3001 y hasta 6000 usuarios.
	Supervisor de Facturacion	Supervisa todas las tareas inherentes al sector	
	Responsable de Centro de Gestion	Responsable de centro de gestion con cantidad de usuarios entre 3001 y hasta 6000 usuarios	
F1	Responsable de Centro de Gestion	Responsable de centro de gestion con cantidad de usuarios entre 6001 y 10.000 usuarios	

NOTA 1: LAS TAREAS INDICADAS EN CADA LETRA SON ORIENTATIVAS-REFERENCIALES

NOTA 2: LAS TAREAS INDICADAS EN CADA LETRA COMPRENDEN TAMBIEN LAS TAREAS DE LETRAS ANTERIORES

NOTA 3: SI EL EMPLEADO CAMBIA DE FUNCION PUEDE SALTAR DE CATEGORIA, NO NECESARIAMENTE DEBE RESPETAR LA CORRELATIVIDAD DE LAS MISMAS.

NOTA 4: EL PERSONAL PODRA SER ASIGNADO AL ROL DE GUARDIA PASIVA EN FUNCION DE SU CAPACITACION Y CONDOMINIOS, TRANSCURRIDO COMO MAXIMO 1 (UN) AÑO EN EL DESEMPEÑO DE LA MISMA CORRESPONDERA LA CATEGORÍA

NOTA 5: EN LOS CENTROS DE GESTION LA MAXIMA CATEGORIA PARA EL EMPLEADO QUE QUEDA A CARGO EN AUSENCIA DEL RESPONSABLE SERA CATEGORIA 1 (UNA) MENOS QUE LA DEL RESPONSABLE. SALVO EN AQUELLOS CENTROS DE GESTION QUE LA CANTIDAD DE USUARIOS SEA MAYOR A 3000. ALLI EL EMPLEADO TENDRA COMO MAXIMO 2 (DOS) CATEGORIAS MENOS QUE LA DEL RESPONSABLE.

NOTA 6: EN CASO QUE SE INCORPORA PERSONAL DIRECTAMENTE COMO RESPONSABLE DE CENTRO DE GESTION, LE CORRESPONDERA DURANTE EL TERMINO DE 2 (DOS) AÑOS LA CATEGORIA LABORAL INMEDIATA INFERIOR.

NOTA 7: LA CATEGORIZACION "MULTIFUNCION" COMPRENDE TODAS LAS TAREAS NO ESPECIFICADAS RELACIONADAS CON LA ACTIVIDAD.