


CONVOCATORIA EXTERNA

PROCESO # 3163 TÉCNICO COMERCIAL (01 plaza)	
Tipo de Contrato Grupo Ocupacional y Categoría: Remuneración:	Plazo Indeterminado Técnico VII S/ 4347.30
Unidad Orgánica Gerencia	Equipo Comercial - Comas Gerencia Comercial
Lugar donde se prestará el servicio:	Centro de Servicios – Comas
Documentos obligatorios a presentar	<p>a) El CV digital <u>documentado detallando las funciones</u>. Debe ingresar al siguiente link o escanear el QR, https://sedapal.evaluar.com/evjm/21f541e5-c21e-440d-897a-174fe1507ad1</p>  <p>Escanea aquí</p> <p>¡No te arriesgues! Actúa con integridad. Toda documentación presentada será revisada. Presentar un documento falso y/o adulterado constituye un delito según lo previsto en los artículos 427° y 428° del Código Penal Peruano.</p> <p>b) <u>Las inscripciones son del 29 de abril al 06 de mayo del 2025</u> (*) El proceso está sujeto al procedimiento de reclutamiento y selección vigente. (**) El link estará activo del 29 de abril al 06 de mayo del 2025</p>
Etapas del Proceso de Selección	<p>a) Evaluación curricular b) Evaluación psicolaboral c) Evaluación técnica.</p> <p>Cada etapa tiene puntaje mínimo y son eliminatorias.</p>
Publicación de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados de cada etapa se publicarán en la página web de Sedapal en la siguiente dirección: https://www.gob.pe/sedapal Es responsabilidad de los postulantes estar pendientes de la visualización de resultados de cada etapa publicada en la pagina web y cualquier tipo de información requerida a través de sus correos electrónicos.
Quienes pueden participar	<ul style="list-style-type: none"> Podrán participar los trabajadores de Sedapal a plazo fijo y público en general a excepción de las suplencias.

Responsabilidades del Postulante	<p>Los y las postulantes durante el proceso de selección, son responsables de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el seguimiento de la publicación de cada una de las etapas, de horarios y fechas, así como de los resultados finales. • Los y las postulantes son responsables de entregar la información, llenar los formatos, resolver cuestionarios y otros requisitos solicitados por el Equipo Evaluación y Proyección. • Las Fechas de inscripción se cumplen estrictamente de acuerdo a lo señalado en el aviso de convocatoria. • Presentar el currículum vitae documentado y/o la documentación completa solicitada en el perfil del puesto, dentro del plazo establecido. • La presentación de documentación fuera de fecha automáticamente descalifica al postulante. • No tener condena por delito doloso, con sentencia consentida y firme. • No estar inhabilitado administrativa o judicialmente. • Aquellos candidatos internos o externos que tengan parientes en SEDAPAL, se anularán cuando se configure un Acto de Nepotismo y/o conflicto de interés. • Toda la información consignada en su currículum vitae será considerada como una declaración jurada sujeta a verificación, bajo responsabilidad.
---	--

Detalles del Perfil

Profesión/ Ocupación	El puesto exige Título de Técnico a nombre de la Nación o Egresado Universitario en Administración o Contabilidad o Computación o Ciencias de la Comunicación o Marketing o Geomática o Negocios Internacionales o Economía o Derecho o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Económica o Ingeniería Administrativa o Ingeniería Sanitaria o Ingeniería Mecánica de Fluidos o Ingeniería Industrial o Ingeniería Geográfica o Ingeniería en Gestión Empresarial o carreras afines.
Especializaciones: (Indispensable)	<p>Una (1) capacitación complementaria en:</p> <p>Administración o Marketing o Gestión Pública o Finanzas o Regulación de Servicios Públicos o Tecnologías de Información o Contrataciones del Estado o Inteligencia de Datos o Transformación Digital o Sistemas de Información Geográfica o Norma ISO 9001 2015 u otras relacionadas al puesto.</p>
Experiencia: (Indispensable)	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral mínima de dos (2) años en labores propias y/o relacionadas al puesto. • La calificación en la experiencia es de acuerdo al MOF, el cual se adjunta.
Otros conocimientos: (Deseable)	<ul style="list-style-type: none"> • Software para trabajos de oficina. • Manejo de base de datos. • Inteligencia de datos y herramientas colaborativas.
Descripción del Puesto:	El Técnico Comercial es responsable de brindar apoyo en la ejecución de los procesos y actividades comerciales y operativas tales como medición y facturación, atención al cliente, gestión de incorporación de conexiones, gestión de catastro, evaluación, seguimiento y control, así como la gestión, recaudación y cobranza de las actividades comerciales dentro del ámbito de su competencia, observando el cumplimiento de los procedimientos y normatividad vigente para las conexiones de red y/o fuente propia administradas por la Empresa.

	FORMULARIO		Código	: GRHFO0146
			Revisión	: 00
	Herramienta de Gestión:		Aprobado	: GRH
	Manual de Organización y Funciones - MOF		Fecha	: 08.07.2024
			Página	: 1080 de 1306

Nombre del Puesto	Técnico Comercial				
Gerencia	GERENTE COMERCIAL				
Equipo	EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES EQUIPO COMERCIAL				
Datos de Aprobación	Código	MOF-GC003	Revisión	00	Página 01
	Aprobado	A.D. N°132-024-2024	Fecha	10/12/2024	

I. LÍNEA DE AUTORIDAD

- A. DEPENDE DE : Jefe de Equipo Servicios y Clientes Especiales
Jefe de Equipo Comercial
- B. SUPERVISA A :

II. FUNCIONES GENERALES

El Técnico Comercial es responsable de brindar apoyo en la ejecución de los procesos y actividades comerciales y operativas tales como medición y facturación, atención al cliente, gestión de incorporación de conexiones, gestión del catastro, evaluación, seguimiento y control, así como la gestión, recaudación y cobranza de las actividades comerciales dentro del ámbito de su competencia, observando el cumplimiento de los procedimientos y normatividad vigente para las conexiones de red y/o fuente propia administradas por la Empresa.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS A GESTIÓN DE LA RECAUDACIÓN Y COBRANZA

- 1.1. Recibir y entregar para su distribución según el Cronograma de Procesos Comerciales, los comprobantes de pago por agua y alcantarillado, continuos y dispersos, y resoluciones por determinación de deuda por uso de aguas subterráneas, así como mantener actualizado los lotes distribuidos en el Sistema Comercial.
- 1.2. Efectuar la correcta ejecución del proceso de retención y no distribución de comprobantes de pago y resoluciones de determinación de deuda por uso de aguas subterráneas, de acuerdo a parámetros establecidos.
- 1.3. Verificar en campo y gabinete, por muestreo, las actividades realizadas por el contratista en el ámbito de la competencia.
- 1.4. Atender los requerimientos por: Avisos de cobranza no distribuidos. Duplicados de recibos, cambio de dirección de envío y/o Resoluciones de determinación de deuda por uso de aguas subterráneas (según ámbito de competencia).
- 1.5. Revisar, elaborar expedientes y ejecutar el castigo y/o sinceramiento de la cartera deudora según los procedimientos establecidos.
- 1.6. Efectuar la revisión y atención de los requerimientos de facilidades de pago mediante la atención personalizada a los clientes y suscripción de acuerdos a plazos, de acuerdo a los procedimientos establecidos, asegurando su correcto archivo.
- 1.7. Apoyar en la emisión de solicitudes de obturación de desagües por no cumplimiento de pago de contribuyentes con fuente propia.



Nombre del Puesto	Técnico Comercial			
Gerencia	GERENTE COMERCIAL			
Equipo	EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES EQUIPO COMERCIAL			
Datos de Aprobación	Código	MOF-GC003	Revisión	00
	Aprobado	A.D. N°132-024-2024	Fecha	10/12/2024

- 1.8. Revisar, emitir y actualizar las órdenes de cierres, reaperturas y revisiones generadas por el sistema comercial, realizando el seguimiento y control de ejecución de las mismas.
- 1.9. Gestionar el levantamiento de imposibilidades de cierres y reaperturas.
- 1.10. Generar, procesar y actualizar la carga para las visitas personalizadas y notificaciones de deuda.
- 1.11. Efectuar el tratamiento de los suministros en estado en cortado por impago, por oposición a la instalación del medidor y VMA.
- 1.12. Revisar y efectuar la validación de cheques para la cancelación y/o financiamiento de deudas de los Clientes Especiales con revisión de saldos según los procedimientos establecidos.
- 1.13. Elaborar informes técnicos solicitados por el área de atención al cliente en el ámbito de sus actividades para la atención de reclamos comerciales. conceptos emitidos (cierres y reaperturas) para la atención de reclamos comerciales.
- 1.14. Difundir el sistema de cargo en cuenta.
- 1.15. Controlar la correcta emisión de boletas, facturas, notas de crédito y débito.
- 1.16. Elaborar la planilla de recaudación del Centro de Servicios y Agencias, y asegurar su entrega oportuna al Equipo Manejo de Fondos.
- 1.17. Realizar gestión de cobranza a los suministros que cuentan con deuda por consumo o Ingresos Extraordinarios, así como su publicación en las Centrales de Riesgo.
- 1.18. Atender en el sistema comercial los datos del responsable de pago y datos asociados al cliente.
- 1.19. Generar órdenes de cierre por reaperturas no autorizadas.
- 1.20. Actualizar en el sistema comercial los datos del responsable de pago y datos asociados del cliente.
- 1.21. Supervisar y validar las actividades realizadas por el contratista según las bases y términos de referencia en el ámbito de su competencia, reportando las ocurrencias, inconsistencias y errores detectados en el proceso.
- 1.22. Cumplir con realizar otras actividades dispuestas por la Jefatura.
- 1.23. Ordenar, clasificar de acuerdo a las fichas técnicas de series documentales establecidas en el Modelo de Gestión Documental, generada en las distintas actividades desarrolladas.
- 1.24. Elaborar el reporte mensual de las actividades asignadas.
- 1.25. Efectuar la verificación de las valorizaciones de trabajo de terceros vs la carga de trabajo ejecutada en forma diaria y mensual según el ámbito de su competencia.

2. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. Efectuar el seguimiento en el sistema comercial del registro de reclamos y requerimientos presentados por los clientes.
- 2.2. Efectuar el seguimiento de la atención personalizada de los usuarios realizada por terceros, y procurar su celeridad y efectividad para la reducción de los tiempos de espera y de atención.



Nombre del Puesto	Técnico Comercial				
Gerencia	GERENTE COMERCIAL				
Equipo	EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES EQUIPO COMERCIAL				
Datos de Aprobación	Código	MOF-GC003	Revisión	00	Página
	Aprobado	A.D. N°132-024-2024	Fecha	10/12/2024	03

- 2.3. Revisar la procedencia, y ejecutar el proceso de rectificación de consumos, mediante la emisión de notas de crédito y débito (sustentados por reclamos y/o requerimientos).
- 2.4. Emitir reportes respecto a las notas de crédito y débito ejecutadas durante el día.
- 2.5. Gestionar la formalización de los reclamos ingresados a través de mesa de partes, Aquafono y otros.
- 2.6. Efectuar la atención de expedientes y solución oportuna de los reclamos y requerimientos de los clientes de acuerdo a las normas legales y procedimientos establecidos vigentes.
- 2.7. Generar y emitir cartas y otros documentos internos en la gestión de atención de reclamos y requerimientos de los clientes gestionando su entrega oportuna al cliente.
- 2.8. Apoyar en la atención de las audiencias por reclamos comerciales.
- 2.9. Supervisar, y registrar en el sistema comercial los resultados de las notificaciones efectuadas por el contratista.
- 2.10. Atender en forma personalizada o telefónica a los Clientes, brindando información clara respecto a los servicios principales y complementarios de la Empresa.
- 2.11. Apoyar en el proceso de asociación y/o desasociación de suministros por cuentas de clientes corporativos, canalizando para su atención hacia el área respectiva.
- 2.12. Actualizar en el sistema comercial los datos asociados del cliente
- 2.13. Efectuar la generación de órdenes de servicio producto de la atención de requerimientos y reclamos.
- 2.14. Supervisar y validar las actividades realizadas por el contratista según las bases y términos de referencia en el ámbito de su competencia, reportando las ocurrencias, inconsistencias y errores detectados en el proceso.
- 2.15. Ordenar, clasificar de acuerdo a las fichas técnicas de series documentales establecidas en el Modelo de Gestión Documental, generada en las distintas actividades desarrolladas.
- 2.16. Cumplir con realizar otras actividades dispuestas por la Jefatura.
- 2.17. Elaborar el reporte mensual de las actividades asignadas.
- 2.18. Efectuar la verificación de las valorizaciones de trabajo de terceros vs la carga de trabajo ejecutada en forma diaria y mensual según el ámbito de su competencia.

3. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS AL PROCESO GESTIÓN E INCORPORACIÓN DE CONEXIONES

- 3.1. Verificar en campo y gabinete, por muestreo, las actividades realizadas por la contratista en el ámbito de su competencia.
- 3.2. Registrar en el Sistema Comercial las solicitudes de acceso al servicio de Agua y/o Alcantarillado suficiencia, factibilidades, licencia de construcción, Traslado de conexión, Retiro de Conexión, Captación de pozos, etc.



FORMULARIO

Herramienta de Gestión:
Manual de Organización y Funciones - MOF

Código : GRHF00146
Revisión : 00
Aprobado : GRH
Fecha : 08.07.2024
Página : 1083 de 1306

Nombre del Puesto	Técnico Comercial			
Gerencia	GERENTE COMERCIAL			
Equipo	EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES EQUIPO COMERCIAL			
Datos de Aprobación	Código	MOF-GC003	Revisión	00
	Aprobado	A.D. N°132-024-2024	Fecha	10/12/2024

- 3.3. Revisar y gestionar en el sistema de ventas virtual, el registro de solicitudes de: Conexiones nuevas de agua potable y alcantarillado; Independización de conexiones de agua potable y alcantarillado y ampliación de diámetro de la conexión de agua y alcantarillado.
- 3.4. Remitir cartas informando el resultado de la factibilidad de servicios, para la tramitación de la autorización municipal y su respectivo pago.
- 3.5. Remitir cartas informando el resultado de las factibilidades condicionadas, para la tramitación de la autorización municipal y/o pago, de ser el caso.
- 3.6. Registrar en el Sistema Integrado de Municipalidades y SEDAPAL, la boleta de pago entregado por el Cliente y el expediente de factibilidad, para el otorgamiento de la autorización municipalidad-
- 3.7. Actualizar en el sistema de gestión comercial los permisos municipales.
- 3.8. Realizar la venta de conexiones de Agua, Alcantarillado, regularización de conexiones clandestinas, servicios temporales y/o provisionales (alta de contrato, cobro de presupuesto generación de órdenes, emisión de boletas y/o facturas, suscripción de convenios de pago fraccionado, firma de contrato, etc.).
- 3.9. Generar cargos por reubicación de conexión y actualizar presupuesto de conexión de agua potable y alcantarillado.
- 3.10. Actualizar en el sistema comercial el frente, lote, cotas y remitir el aviso de movimiento de medidores al Proceso de Medición y Facturación para su actualización.
- 3.11. Realizar el cobro de servicios colaterales y venta de agua potable a través de surtidores para el abastecimiento mediante camiones cisterna a través del SIF.
- 3.12. Realizar el cuadro de caja y la remesa de fondos a la Oficina Comercial por las ventas del día a través del sistema comercial, reportando al cajero mayor.
- 3.13. Implantar los suministros en el sistema comercial de recepciones masivas de agua y alcantarillado.
- 3.14. Registrar en el sistema comercial el pozo de agua subterránea captado.
- 3.15. Participar en la realización de campañas de identificación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, y pozos de agua subterránea no registrados
- 3.16. Participar en la realización de campañas de promoción de venta de conexiones de agua y alcantarillado.
- 3.17. Ordenar, clasificar de acuerdo a las fichas técnicas de series documentales establecidas en el Modelo de Gestión Documental, generada en el desarrollo en el ámbito de las distintas actividades desarrolladas.
- 3.18. Apoyo en la revisión en gabinete de posibles casos de conexiones ilegales y/ de uso fraudulento.
- 3.19. Supervisar y validar las actividades realizadas por el contratista según las bases y términos de referencia en el ámbito de su competencia, reportando las ocurrencias, inconsistencias y errores detectados en el proceso.





FORMULARIO

Herramienta de Gestión:
Manual de Organización y Funciones - MOF

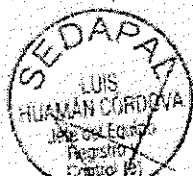
Código : GRHF00146
Revisión : 00
Aprobado : GRH
Fecha : 08.07.2024
Página : 1084 de 1306

Nombre del Puesto	Técnico Comercial				
Gerencia	GERENTE COMERCIAL				
Equipo	EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES EQUIPO COMERCIAL				
Datos de Aprobación	Código	MOF-GC003	Revisión	00	Página 05
	Aprobado	A.D. N°132-024-2024	Fecha	10/12/2024	

- 3.20. Ordenar, clasificar de acuerdo a las fichas técnicas de series documentales establecidas en el Modelo de Gestión Documental, generada en las distintas actividades desarrolladas.
- 3.21. Cumplir con realizar otras actividades dispuestas por la Jefatura.
- 3.22. Elaborar el reporte mensual de las actividades asignadas.
- 3.23. Efectuar la verificación de las valorizaciones de trabajo de terceros vs la carga de trabajo ejecutada en forma diaria y mensual según el ámbito de su competencia.

4. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS A MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

- 4.1. Verificar en campo y gabinete, por muestreo, las actividades
- 4.2. realizadas por la contratista en el ámbito de su competencia. Efectuar las acciones para realizar la instalación, reposición, cambio, retiro y verificación posterior de medidores según los procedimientos establecidos.
- 4.3. Mantener ordenado el almacén de medidores, facilitando la ubicación y clasificación de medidores nuevos y usados, así como su disposición final según los procedimientos establecidos.
- 4.4. Actualizar oportunamente el resultado de verificación posterior de los medidores en el sistema comercial y medios de almacenamiento digitales establecidos por la empresa.
- 4.5. Efectuar la actualización de medidores en el Sistema Comercial.
- 4.6. Efectuar el tratamiento de los diferentes tipos de anomalías de facturación, incidencias de lectura y posibles recibos erróneos.
- 4.7. Efectuar el proceso de re facturación y/o generación de notas de crédito/débito y/o notas de cargo por control de la facturación, correspondientes a los expedientes de recuperación de consumos y asegurar que cumplan con lo establecido en los procedimientos y la normatividad vigente.
- 4.8. Actualizar los códigos de abastecimiento en los casos que corresponda, de acuerdo a la información proporcionada por los EOMR de los CC.SS..
- 4.9. Efectuar el tratamiento a los suministros en estado Alta sin facturar hasta su facturación.
- 4.10. Efectuar la transmisión y recepción de la base de datos de lecturas ejecutadas por la contratista y realizar el cierre del ciclo comercial de acuerdo a los procedimientos vigentes.
- 4.11. Ingresar la Información al Sistema de Agua no Facturada (SANF) de los componentes de ANF relacionados al Área Comercial.
- 4.12. Elaborar los informes técnicos por reclamos requeridos por Atención al Cliente.
- 4.13. Ejecutar el procedimiento vigente para el control de la facturación por diferencia de lectura.
- 4.14. Asignar y/o actualizar la ruta, itinerario, AOL a suministros que corresponda.
- 4.15. Supervisar y validar las actividades realizadas por el contratista según las bases y términos de referencia en el ámbito de su competencia, reportando las ocurrencias, inconsistencias y errores detectados en el proceso.



Nombre del Puesto	Técnico Comercial			
Gerencia	GERENTE COMERCIAL			
Equipo	EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES EQUIPO COMERCIAL			
Datos de Aprobación	Código	MOF-GC003	Revisión	00
	Aprobado	A.D. N°132-024-2024	Fecha	10/12/2024
			Página	06

- 4.16. Ordenar, clasificar de acuerdo a las fichas técnicas de series documentales establecidas en el Modelo de Gestión Documental, generada en las distintas actividades desarrolladas.
- 4.17. Cumplir con realizar otras actividades dispuestas por la Jefatura.
- 4.18. Elaborar el reporte mensual de las actividades asignadas.
- 4.19. Verificar en campo e informar los casos de conexiones ilegales y de uso fraudulento.
- 4.20. Efectuar la verificación de las valorizaciones de trabajo de terceros vs la carga de trabajo ejecutada en forma diaria y mensual según el ámbito de su competencia.
- 4.21. Efectuar la notificación a los contribuyentes o presuntos contribuyentes, que hacen uso y/o extracción de aguas subterráneas, mediante cartas de acreditación de inicio de proceso de fiscalización.
- 4.22. Inspeccionar a los contribuyentes que hacen uso y/o extracción de agua subterráneas.
- 4.23. Efectuar la notificación de los requerimientos de información a las entidades públicas o privadas respecto al uso y/o extracción de aguas subterráneas en forma discrecional (Licencia de Uso de Agua Subterránea, Título de Propiedad, etc.).
- 4.24. Efectuar la actualización del padrón de personas naturales o jurídicas que hacen uso y/o extracción de aguas subterráneas en la provincia de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao.
- 4.25. Cumplir con realizar otras actividades dispuestas por la Jefatura.

5. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS GESTIÓN DE CATASTRO

- 5.1. Verificar en campo y gabinete, por muestreo, las actividades realizadas por la contratista en el ámbito de su competencia.
- 5.2. Preparar los expedientes de modificaciones catastrales efectuadas en el sistema comercial.
- 5.3. Ejecutar el procedimiento vigente para realizar el mantenimiento catastral del cliente, predio y conexión.
- 5.4. Actualizar la información gráfica comercial en el Sistema Geográfico de SEDAPAL según el ámbito de su competencia (manzanas, lotes y ejes viales).
- 5.5. Apoyar en el levantamiento con GPS los de datos de clientes preferentes.
- 5.6. Revisar los suministros que se encuentran en los estados baja voluntaria, baja forzada y baja con retiro de conexión, y gestionar su activación, de corresponder.
- 5.7. Gestionar diariamente las órdenes de servicio a los terceros, así también Recepcionar las órdenes ingresadas al aplicativo para su actualización masiva en el sistema.
- 5.8. Efectuar la verificación de las valorizaciones de trabajo de terceros vs la carga de trabajo ejecutada en forma diaria y mensual según el ámbito de su competencia.
- 5.9. Efectuar la generación masiva de las órdenes de servicio comerciales.

