

FORMATO				
Ficha de Procedimiento	Fecha: 30/03/021			
Código: E3.4-FT01	Versión: 00			

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ATENCIÓN DE SOLICITUDES			CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	O1.3-PRO3 VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 00			00	
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2		No Aplica			OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Atender las solicitudes de los clientes de ADINELSA cumpliendo con los dispositivos legales y administrativos.				
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1		ATENCIÓN AL CLIENTE			ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	Desde el registro de la solicitud del cliente hasta su atención.				
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0		COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA			MARCO NORMATIVO GENERAL Y/O POLÍTICAS	BASE NORMATIVA  1. Ley de Concesiones Eléctricas - Ley N° 25844.  2. Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas - Decreto Supremo N° 009-93-EM.  3. Ley General de Electrificación Rural - Ley N° 28749.  4. Reglamento de la Ley General de Electrificación Rural - Decreto Supremo N° 025-2007-EM.  5. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos - D. S. Nº 020-97-EM.  6. Ley Para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica y Reglamentos - Ley N° 28832.  7. Norma Técnica para la Coordinación de la Operación en Tiempo Real de los Sistemas Interconectados - R.D. 014- 2005-EM/DGE.  8. Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad - R.M. 111- 2013-EM.  Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.				
				INFORMAC	CIÓN DE LA APROBACIÓN					
ELABORAD	O POR:	Carlos Alberto San Miguel Caballa Jefe Dpto. Comercial			HOMOLOGADO POR:	Departa	Julius K. Villavicencio Monti Departamento de Planeamiento y Coltrol de Gestión			
REVISADO POR:		Wilber Suarez Vargas Gerente Comercial			APROBADO POR:	Wilber suarez Vargas Gerente Comercial 'Juan Carlos Febres Teves Gerente General				
FECHA DE APROBACIÓN		19/08/2021			RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO	Julius K. Villavicencio Monti Jefe del Departamento de Planeamiento y Control de Gestiòn				
					LUGAR DE ALMACENAMIENTO	Departamento de Planeamiento y Control de Gestiòn				
	PROVEEDORES	ENTRADAS	Nº		N DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	
	Cliente	Comunicación presencial: Ejecutivo de Canales de Atención: Libro de observaciones Comunicación virtual : CALL CENTER: Formulario electrónico / Comunicación telefónico / Correo electrónico/ WhatsApp (redes sociales) Comunicación escrito: Encargado de Gestión Documental: STD / Carta	1	Inicio del procedimiento  Recibe requerimiento del cliente a través de los canales de atención o trámite documentario (físicos o virtuales) disponibles.  In el caso del trámite a través del STD aplica para los casos evaluados por el encargado como solicitudes, caso contrario se ejecuta flujo de atención de reclamos o denuncias  Zerequerimiento calificado como solicitud ingresado a través del STD?  NO: Pasa al paso 2  SI: Pasa al paso 3  Nota: La modalidad de la notificación es consultado al cliente, en el momento que se recibe el requerimiento.		Requerimiento del cliente	Supervisor Operativo de Canales de atención	Ejecutivo de     Canales de Atención     Encargado de     Gestión Documental	STD     Redes sociales     Correo electrónico     Sistema comercial	
	Cliente	Requerimiento del cliente	2	cliente / solicitante. a) Solicitud : Brinda al información respecto a relacionados al trámite a efectua ingresada a través del STD. b) Consulta : Se brinda la información necesar momento.	ar. Se indica que la solicitud debe ser	Requerimiento registrado en Sistema Comercial	Supervisor Operativo de Canales de atención	Ejecutvo de Canales de Atención / Call Center	Redes sociales     Correo electrónico     Sistema comercial	



FORMATO		
Ficha de Procedimiento	Fecha: 30/03/021	
Código: E3.4-FT01	Versión: 00	

			Courgo: E3.4FT101				version. oo	ersion: 00	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	Encargado de Gestión Documental	Proveído en el STD	3	Derivar proveido a través del STD para registro y atención. Las solicitudes pueden ser de clientes o no clientes respecto a cualquier aspecto referido al servicio eléctrico que brinda ADINELSA, continua en la actividad 4.	Requerimiento del cliente (proveído) en el STD	Supervisor Operativo de Canales de atención	Encargado de Gestión Documental	STD	
	Encargado de Gestión Documental	Proveído en el STD	4	Registra solicitud en el Sistema Comercial en base al proveído derivado a través del STD	Solicitud registrada en sistema comercial	Áreas Ejecutoras	Supervisor Operativo de Canales de Atención	STD	
	Ejecutivo de Canales de atención	Requerimiento registrado en Sistema Comercial	5	Cierre la atención registrada como consulta en el sistema comercial.	Registro de consulta cerrado en sistema comercial	Cliente	Ejecutivo de Canales de atención	Sistema comercial	
	Ejecutivo de Canales de atención	Registro de Solicitud	6	Revisa diariamente las solicitudes pendientes de atención y deriva al área correspondiente de acuerdo al listado de tpos y clases de atenciones.	Solicitud de atención	Áreas Ejecutoras	Supervisor Operativo de Canales de Atención	Sistema comercial	
	Supervisor Operativo de Canales de atención	Solicitud de atención		Atiende la solicitud destinando los recursos necesarios y remite informe de atención, cumpliendo los plazos definidos para cada tipo de actividad.	Informe de Atención	Coordinador de Canales de Atención	Áreas Usuarias	Sistema comercial     Correo electrónico	
	Áreas Ejecutoras	Informe de Atención Comunicación al cliente	8	Comunica respuesta al cliente de acuerdo a canal elegido (carta, telefóno, correo, etc) e informa dicha comunicación para el cierre de la solicitud	Informe Revisado Comunicación al cliente	Coordinador de Atención al Cliente	Áreas Usuarias	Sistema comercial     Documentario Drive     Correo electrónico	
	Áreas Ejecutoras	Informe Revisado Comunicación al cliente	9	Cierra la solicitud en el sistema comercial, adjuntando el informe y sustentos necesarios.	Comunicación al cliente Solicitud cerrada en sistema comercial	Cliente	Supervisor Operativo de Canales de Atención	Sistema comercial     Documentario Drive     Correo electrónico	
				Fin del Procedimiento					

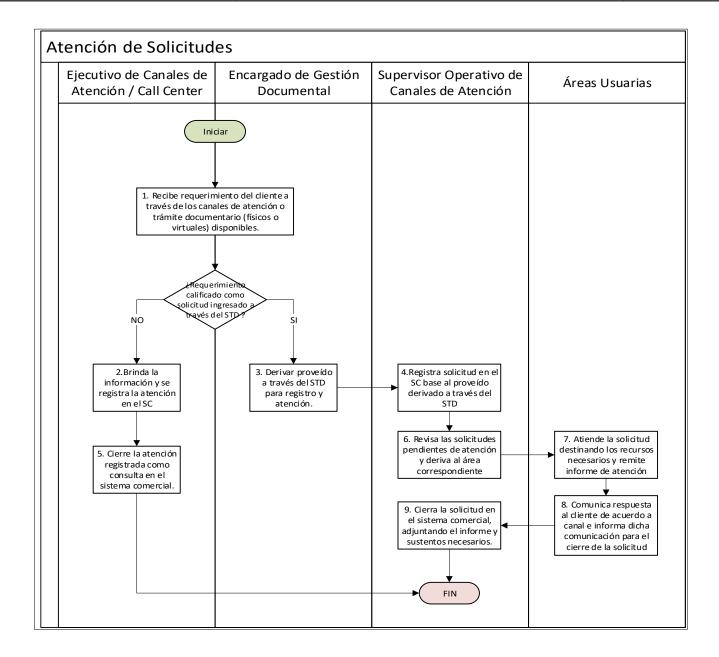
El Jefe del Departamento Comercial es el responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.
El Gerente Comercial es el encargado de revisar y velar por el cumplimiento del presente documento.
El Jefe del Departamento de Planeamiento y Control de Gestión es el homologador, verificando que la estructura del presente documento esté concordada a los lineamientos establecdos.
El Gerente General aprobará el procedimiento.

TERMINOS DE REFERENCIA STD: Sistema de Tramite Documentario

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA ASOCIADA								
REGISTROS	1. Reportes varios 2. Informes varios							
HUMANOS	1. Gerente General 2. Gerente Comercial 3. Asesor Legal 4. Jefe Comercial 5. Coordinador de Canales de Atención 6. Areas ejecutoras (Dptos de gerencia comercial / técnica) 7. Proveedor de Servicios (Ejecutivo de Call Center)							
INFRAESTRUCTURA, RECURSOS Y AMBIENTE	1. INFRAESTRUCTURA: Oficinas y centrales de generación 2. RECURSOS: Laptops, Pc, STD, Directorio Drive, Microsoft Office 3. AMBIENTE: Iluminación adecuada, Ventilación adecuada, Temperatura adecuada, Ambiente libre de ruidos molestos, Condiciones ergonómicas adecuadas al Cliente.							
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS	Ninguno							
ANEXOS	Flujograma del Procedimiento							



FORMATO					
Ficha de Procedimiento	Fecha: 30/03/021				
Código: E3.4-FT01	Versión: 00				



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por ADINELSA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la lectura del código QR o el siguiente enlace: