

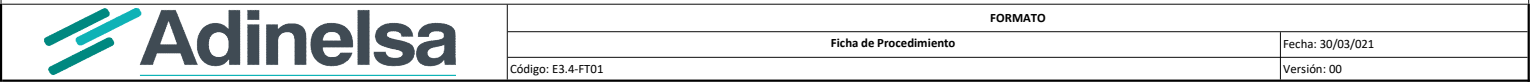
Firma de Aprobación:

	FORMATO	
	Ficha de Procedimiento	Fecha: 30/03/2021
	Código: E3.4-FT01	Versión: 00

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE SOLICITUDES	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	O1.3-PR03	VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO	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.		

INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN					
ELABORADO POR:	Carlos Alberto San Miguel Caballa Jefe Dpto. Comercial		HOMOLOGADO POR:	Julius K. Villavicencio Monti Departamento de Planeamiento y Control 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 Gestión	
			LUGAR DE ALMACENAMIENTO	Departamento de Planeamiento y Control de Gestión	

	PROVEEDORES	ENTRADAS	Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD
				Inicio del procedimiento				
	Cliente	<u>Comunicación presencial:</u> Ejecutivo de Canales de Atención: Libro de observaciones <u>Comunicación virtual :</u> CALL CENTER: Formulario electrónico / Comunicación telefónico / Correo electrónico/ WhatsApp (redes sociales) <u>Comunicación escrito:</u> Encargado de Gestión Documental: STD / Carta	1	Recibe requerimiento del cliente a través de los canales de atención o trámite documentario (físicos o virtuales) disponibles. En 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 ¿Requerimiento 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.	1. Requerimiento del cliente 2. Proveído	Supervisor Operativo de Canales de atención	1. Ejecutivo de Canales de Atención 2. Encargado de Gestión Documental	1. STD 2. Redes sociales 3. Correo electrónico 4. Sistema comercial
	Cliente	Requerimiento del cliente	2	Brinda la información necesaria para atender el requerimiento del cliente / solicitante. a) Solicitud : Brinda al información respecto a los requisitos, plazos y otros relacionados al trámite a efectuar. Se indica que la solicitud debe ser ingresada a través del STD. b) Consulta : Se brinda la información necesaria y se absuelve sus dudas en el momento. Se procede a registrar la atención en el sistema comercial, continua en la actividad 5	Requerimiento registrado en Sistema Comercial	Supervisor Operativo de Canales de atención	Ejecutivo de Canales de Atención / Call Center	1. Redes sociales 2. Correo electrónico 3. Sistema comercial

[illegible]

Atención de Solicitudes

Ejecutivo de Canales de
Atención / Call CenterEncargado de Gestión
DocumentalSupervisor Operativo de
Canales de Atención

Áreas Usuarias

