

Firma de Aprobación:



FORMATO

Ficha de Procedimiento

Fecha: 18/04/2021

Código: E1.1-FT01

Versión: 00

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención de Denuncias	<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	O1.3-PR02	<b>VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	00
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2</b>	No aplica	<b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atender las denuncias de los clientes de ADINELSA dentro de los plazos de atención y cumpliendo con el Procedimiento para la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación de Servicios Públicos de Electricidad.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1</b>	O1.3 Atención al Cliente	<b>ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Desde el registro de la denuncia hasta su atención y comunicación al cliente dentro del ámbito de Adinelsa.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0</b>	O1 COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	<b>MARCO NORMATIVO GENERAL Y/O POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Ley N° 25844 Ley de Concesiones Eléctricas y el Decreto Supremo N° 009-93-EM Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas y sus modificatorias. SI</li> <li>Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE que aprueba la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER). SI</li> <li>Convenios suscritos entre ADINELSA y las municipalidades para el mantenimiento y operación técnica y comercial de los SER.</li> <li>Resolución 094-2017-OS-CD, aprueba el Procedimiento para la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación de Servicios Públicos de Electricidad</li> </ul>		

**INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN**

<b>ELABORADO POR:</b>	Carlos San Miguel Caballa Jefe del Departamento Comercial	<b>HOMOLOGADO POR:</b>	Julius K. Villavicencio Monti Jefe del Departamento de Planeamiento y Control de Gestión
<b>REVISADO POR:</b>	Wilber suarez Vargas Gerente Comercial	<b>APROBADO POR:</b>	Wilber suarez Vargas Gerente Comercial
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	19/08/2021	<b>RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO</b>	Julius K. Villavicencio Monti Jefe del Departamento de Planeamiento y Control de Gestión
		<b>LUGAR DE ALMACENAMIENTO</b>	Departamento de Planeamiento y Control de Gestión

PROVEEDORES	ENTRADAS	Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD
1. Cliente 2. Osinergmin 3. Terceros	<u>Comunicación presencial:</u> Ejecutivo de Canales de Atención: Libro de observaciones <u>Comunicación virtual / Call Center:</u> Formulario electrónico / Comunicación telefónico / Correo electrónico / WhatsApp (redes sociales) <u>Comunicación escrito:</u> Encargado de Gestión Documental: STD / Carta	1	<u>Recepción de requerimiento</u> Recepcionar requerimiento a través de los canales de atención (físicos o virtuales) disponibles. Requiere ingresar del STD? NO: Pasa al paso 2 SI: Remite proveído. Pasa al paso 3	1. Requerimiento del cliente 2. Proveído	Analista de Reclamos	1. Ejecutivo de Canales de Atención 2. Encargado de Gestión Documental 3. Call Center 4. Fonoenergía	1. STD 2. Sistema Comercial 3. Redes sociales 4. Correo electrónico
1. Ejecutivo de Canales de Atención 2. Call Center 3. Fonoenergía	1 Requerimiento del cliente 2 Proveído	2	<u>Registro en SC</u> Registrar atención en el sistema comercial, informando al denunciante el código de denuncia. continua en la actividad 5.	Código de Denuncia	Encargado de Control Documental	Analista de Reclamos	Sistema Comercial
Encargado de Gestión Documental	Proveído	3	<u>Derivación de proveído</u> Derivar proveído al analista de reclamos a través del STD para calificación en los casos de comunicaciones que impliquen solicitud o denuncia de cualquier concepto asociado al servicio eléctrico,	Requerimiento del cliente (proveído) en el STD	Analista de Reclamos	Encargado de Control Documental	STD

Firma de Aprobación:



FORMATO

Ficha de Procedimiento

Fecha: 18/04/2021

Código: E1.1-FT01

Versión: 00

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO									
1. Ejecutivo de Canales de Atención 2. Encargado de Gestión Documental 3. Call Center	1. Código de Denuncia 2. Requerimiento del Cliente (proveído) en el STD	4	<b>Registro denuncia en el SC</b> Identificar y registrar en SIELSE la denuncia en el sistema comercial (Identifica el tipo de denuncia y plazos de atención según la Resolución 094-2017-OS-CD).	Registros de denuncias SIELSE	Analista Operativo de Canales de Atención	1. Analista de Reclamos 2. Fonoenergía	STD Sistema Comercial		
1. Analista de Reclamos 2. Fonoenergía	Registros de denuncias SIELSE	5	<b>Asignación de Inspección</b> Recibir la denuncia e imprimir la ficha de inspección asignado al personal técnico de la UO correspondiente	Ficha de inspección	Gestor Comercial de Unidad Operativa	Analista Operativo de Canales de Atención	1. Sistema Comercial 2. Correo electrónico		
Coordinador Operativo de Canales de Atención	Ficha de inspección	6	Coordina ejecución de Inspección en Terreno	Inspección a la UO designada con las actividades a realizar	Inspector Técnico	Gestor Comercial de Unidad Operativa	1. Sistema Comercial 2. Correo electrónico		
Gestor Comercial de Unidad Operativa	Ficha de inspección	7	<b>Atención de denuncia en campo</b> Verificar la existencia de la denuncia en campo y ejecutan las acciones correspondientes para subsanar las deficiencias, de encontrarse. Consignan en la ficha de inspección el problema encontrado, la solución aplicada y la fecha de atención. De ser el caso, se adjuntan fotografías del antes y después de la solución aplicada. En caso no existan deficiencias en el servicio de electricidad o no son de responsabilidad, procede a formular el sustento técnico. Solicita la firma del cliente que reporto la denuncia, de encontrarse presente.	Ficha de inspección con denuncia atendida Registro fotográficos (de aplicar)	Gestor Comercial de Unidad Operativa	Inspector Técnico	1. Sistema Comercial 2. Correo electrónico 3. Medios de comunicación		
Inspector Técnico	Ficha de inspección con denuncia atendida	8	<b>Envío de resultado de la atención de la denuncia</b> Reportar atención de la denuncia a la Encargada de Despacho, enviando ficha de inspección atendida. Confirma la atención de la Denuncia al Gestor de Despacho, adjuntan la ficha de inspección atendida.	Ficha de inspección con denuncia atendida	Encargada de Despacho	Gestor Comercial de Unidad Operativa	Correo electrónico		
1. Gestor Comercial de Unidad Operativa 2. Supervisor de Unidad Operativa	1. Ficha de inspección con denuncia atendida 2. Registro de atención SIELSE	9	<b>Cierre de denuncia en SC</b> Cierra la atención de la denuncia en el SC, subiendo la ficha de inspección en el sistema.  Nota: Si se verifica una afectación a una colectividad de usuarios sobre las materias : interrupción del suministro eléctrico, deterioro de artefactos eléctricos por sobretensión y procesos de facturación irregular, se podrá comunicarles donde se produjo la deficiencia, en qué consistió, cómo y cuándo fue atendida satisfactoriamente.	Denuncia cerrada	1. Cliente 2. Áreas usuarias GT / GC 3. Jefe Comercial	Encargada de Despacho	Sistema Comercial		
		Fin del procedimiento							
<b>TERMINOS Y/O DEFINICIONES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AREA RESPONSABLE:</b> Oficina o Gerencia que tiene la competencia, de acuerdo al Reglamento de Operaciones y Funciones (ROF), de realizar las acciones pertinentes para la atención de los reclamos.</li> <li>• <b>CLIENTE:</b> Toda persona natural o jurídica que haya recibido atención por parte de ADINELSA S.A., habiendo accedido a los servicios o que solicite la atención de ADINELSA. en temas de su competencia.</li> <li>• <b>DENUNCIA :</b> Acto de poner de conocimiento a ADINELSA, por parte del cliente, sobre las deficiencias en la prestación del servicio eléctrico originadas por a) Interrupción del suministro eléctrico, b) Deterioro de artefactos eléctricos por sobretensión, c) Procesos de facturación irregular, d) Deficiencias en el servicio del alumbrado público y e) Instalaciones eléctricas en situación de riesgo eléctrico grave.</li> <li>• <b>SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO:</b> Sistema empleado por el Módulo de Trámite Documentario de la Oficina Principal de ADINELSA, para el ingreso y derivación de las denuncias al Departamento Comercial - Atención al cliente.</li> <li>• <b>SC:</b> Sistema Comercial SIELSE</li> <li>• <b>UO:</b> Unidad Operativa</li> </ul>							
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA ASOCIADA</b>									
<b>REGISTROS</b>	Registro de denuncia en SC Ficha de inspección Comunicación de denuncias pendientes de atención	Proveído (de aplicar) Registro fotográficos (de aplicar)							
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Coordinador de Atención al Cliente Encargada de Despacho Analista de Reclamos Gestor Comercial de Unidad Operativa	Ejecutivo de Canales de Atención (externo) Encargado de Gestión Documenta Call Center		Inspector Técnico					
<b>INFRAESTRUCTURA, RECURSOS Y AMBIENTE</b>	1. Infraestructura: - Sistema Comercial SIELSE - Sistema Tramite Documentario - Correo electrónico	1. Mobiliario: Escritorio, Silla ergonómica - Ordenador y/o laptop, Teléfono, impresoras 2. Recursos de medición: No aplica		3. Ambiente: - Iluminación adecuada, Ventilación adecuada, Temperatura adecuada, Ambiente libre de ruidos molestos, Condiciones ergonómicas adecuadas al usuario					
<b>DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS</b>	No aplica								
<b>ANEXOS</b>	Anexo N°01: Flujograma Atención de Denuncias								

Anexo Nº01: Flujograma Atención de Denuncias

