

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°110-2020-ADINELSA

Conformación del Comité de Mejora de la Calidad de Atención al Cliente de ADINELSA

San Juan de Miraflores, 30 de noviembre de 2020.

VISTOS:

El Oficio Circular SIED N° 011-2020/DE/FONAFE, Acuerdo de Directorio 02-555-2020, mediante el cual se aprobó Plan de Gestión de Atención a Clientes de ADINELSA, y Memorándum N° 853-2020-GC-ADINELSA ; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Acuerdo de Directorio 02-555-2020, se aprobó el Plan de Gestión de Atención al Cliente de ADINELSA, en concordancia con lo establecido por el Lineamiento Corporativo: “Lineamientos para la elaboración del Plan de Gestión de Atención de Clientes en las Empresas de Distribución Eléctrica”.

Que, el Lineamiento Corporativo: “Lineamientos para la elaboración del Plan de Gestión de Atención de Clientes en las Empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante el Lineamiento), aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 113-2019/DE-FONAFE, tiene como objetivo establecer disposiciones para la elaboración de un Plan de Gestión de Atención de Clientes que permita asegurar una atención estandarizada y adecuada para los clientes de las empresas de distribución eléctrica –EDE, y contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos de FONAFE.

Que, tal como lo indica el Lineamiento, el Plan de Gestión, desde su aprobación, será de cumplimiento obligatorio para todo el personal que tenga contacto directo con los clientes de la EDE y el mismo, debe estar alineado con las demás normas internas de las EDE. El cumplimiento del mencionado Plan será extensivo a los terceros que brinden servicios a las EDE, lo cual debe estar consignado dentro de sus respectivas órdenes de servicio/contratos, en lo que corresponda.

Que, el Lineamiento establece que en las herramientas de gestión definidas y el sistema de supervisión del Plan de Gestión, se deberá de considerar como mínimo la conformación de un Comité de Mejora de la Calidad de Atención al Cliente, presidido por el Gerente General. Al respecto, mediante Memorándum N° 853-2020-GC-ADINELSA, la Gerencia Comercial informó que se ha iniciado la implementación del Plan de Gestión de Atención al Cliente, y en ese sentido, requiere la conformación de un Comité de Mejora de la Calidad de Atención al Cliente, recomendando sea integrado por: Presidente: Gerente General, Integrantes: Gerente Comercial, Gerente Técnico, Jefe del Departamento de Comercial, Jefe Departamento de Saneamiento y Ampliación

Firmas de aprobación:

✓ V.B.
SUÁREZ VARGAS Wilber FAU
20425809882 hard
Fecha: 01/12/2020 16:28:47

 Firmado digitalmente por:
FEBRES TEVES Juan Carlos FAU
20425809882 hard
Fecha: 01/12/2020 20:09:32

✓ V.B.
QUINTANA PORTAL Juan Leonardo FAU
20425809882 soft
Fecha: 01/12/2020 16:59:08

de Instalaciones, Responsable de Comunicaciones e Imagen Institucional, y el Asistente de Recursos Humanos.

Estando a lo manifestado en las consideraciones precedentes, y con la conformidad de la Gerencia General;

SE RESUELVE:

Primero: Conformar el Comité de Mejora de la Calidad de Atención al Cliente de ADINELSA, cuya función será apoyar en la gestión del Plan de Gestión de Atención al Cliente de ADINELSA; los acuerdos emitidos no podrán contravenir las disposiciones, normas, directivas, lineamientos o cualquier comunicación emitida FONAFE. Cualquier acuerdo adoptado en contravención a lo normado por FONAFE se considera nulo y, los responsables, sujetos a las sanciones que correspondan. Dicho Comité estará conformado a partir de la fecha por los siguientes miembros:

Miembros	
1. Gerente General	Presidente
2. Gerente Comercial	Miembro
3. Gerente Técnico	Miembro
4. Jefe del Departamento de Comercial	Miembro
5. Jefe Departamento de Saneamiento y Ampliación de Instalaciones	Miembro
6. Asistente de Recursos Humanos	Miembro
7. Responsable de Comunicaciones e Imagen Institucional	Miembro

Segundo: Disponer que la Secretaria de la Gerencia General, notifique la presente resolución a los funcionarios designados, así como al Órgano de Control Institucional de ADINELSA

Tercero: Publicar la presente resolución en el portal institucional de ADINELSA (www.adinelsa.com.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.-

Juan Carlos Febres Teves
Gerente General

Firmas de aprobación:

✓ V.B.
SUÁREZ VARGAS Wilber FAU
20425809882 hard
Fecha: 01/12/2020 16:28:47

Firmado digitalmente por:
FEBRES TEVES Juan Carlos FAU
20425809882 hard
Fecha: 01/12/2020 20:09:32

✓ V.B.
QUINTANA PORTAL Juan Leonardo FAU
20425809882 soft
Fecha: 01/12/2020 16:59:08

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:

<https://tramite.adinelsa.com.pe/consulta/diFile?var=t8GFuYOAfWzqL%2FAj2%2FNhmOjZIFdoJlP14d17gw9Y%3D>

