
	POLÍTICA	Código:	O1.3-PO01
		Versión:	00
	POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE	Clasificación:	Uso publico
		Fecha:	18/01/2022
		Página:	1 de 4

Política de Atención al Cliente

Elaborado por:	Revisado por:	Homologado por:	Aprobado por:	
Carlos San Miguel Caballa Jefe de Dpto. Comercial	Juan Quintana Portal Jefe de Oficina de Asesoría Legal	Wilber Suarez Vargas Gerente Comercial	Julius K. Villavicencio Monti Jefe de Dpto. Planeamiento y Control de Gestión	Juan Carlos Febres Teves Gerente General
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en **copia no controlada** y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.


	POLÍTICA	Código:	O1.3-PO01
		Versión:	00
	POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE	Clasificación:	Uso publico
		Fecha:	18/01/2022
		Página:	2 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

Autor	Descripción del cambio	Versión	Fecha de Elaboración
Carlos San Miguel Caballa	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración inicial del documento. 	00	18/01/2022

Elaborado por:	Revisado por:	Homologado por:	Aprobado por:
Carlos San Miguel Caballa Jefe de Dpto. Comercial	Juan Quintana Portal Jefe de Oficina de Asesoría Legal	Wilber Suarez Vargas Gerente Comercial	Julius K. Villavicencio Monti Jefe de Dpto. Planeamiento y Control de Gestión
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en **copia no controlada** y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.

	POLÍTICA	Código:	O1.3-PO01
		Versión:	00
	POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE	Clasificación:	Uso publico
		Fecha:	18/01/2022
		Página:	3 de 4

OBJETIVO

Dar a conocer los compromisos de la empresa con la Calidad de Servicio al Cliente, los mismos que forman parte del Plan Estratégico de la compañía

ALCANCE

Aplica a todos las áreas, colaboradores y partes interesadas relevantes que formen parte o brinden servicios a la empresa y participen directa o indirectamente en la ejecución de procesos que impliquen contacto con los clientes de ADINELSA.

POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ADINELSA, es la empresa dedicada a la administración de bienes e infraestructura eléctrica rural, autorizada por el Estado Peruano para atender bajo la modalidad de distribuidor de energía eléctrica a los clientes rurales a través de sus redes de distribución y a través de sistemas fotovoltaicos domiciliarios, ubicados en sus zonas de influencia (localidades rurales, aisladas y de frontera). Adicionalmente y en las zonas en donde su infraestructura lo permite, ADINELSA puede atender las demandas de energía eléctrica de clientes comerciales y de pequeña o gran industria que demanden el servicio de energía en dichas zonas siempre y cuando dicha atención no suponga perjuicio alguno a los clientes rurales residenciales.


En línea con ello, para ADINELSA, el compromiso con la Calidad del Servicio al Cliente es primordial y por ello nuestro Plan Estratégico incluye dentro de sus objetivos la mejora de la calidad de los servicios y la búsqueda de niveles de excelencia en los procesos.

De esta manera, aseguramos la Calidad de Servicio:

- Brindando a nuestros clientes diversos canales de atención físicos y virtuales para la atención de sus requerimientos:
 - **Atención Presencial**
15 Centros de Atención a Clientes acondicionados para brindar una cómoda y agradable estancia de nuestros clientes mientras gestionan sus requerimientos. Estas oficinas, cumplen con todas las medidas de seguridad, aforo, orden y limpieza, así como todos aspectos de carácter obligatorio establecidos por la Regulación.
 - **Línea de Atención Telefónica (Fonoenergía: 01 217-2017)**
A disposición de todos nuestros clientes para la atención de sus requerimientos
 - **Canales de Atención Virtuales**
 - Página Web de ADINELSA
 - Oficina Virtual
 - Mesa de Partes Virtual
 - Whastapp ADINELSA

Elaborado por:	Revisado por:	Homologado por:	Aprobado por:
Carlos San Miguel Caballa Jefe de Dpto. Comercial	Juan Quintana Portal Jefe de Oficina de Asesoría Legal	Wilber Suarez Vargas Gerente Comercial	Julius K. Villavicencio Monti Jefe de Dpto. Planeamiento y Control de Gestión
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
			Juan Carlos Febres Teves Gerente General

Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en **copia no controlada** y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.

	POLÍTICA	Código:	O1.3-PO01
		Versión:	00
	POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE	Clasificación:	Uso publico
		Fecha:	18/01/2022
		Página:	4 de 4

- Redes Sociales ADINELSA
 - **Oficinas Móviles**
 - Oficinas itinerantes para la visita periódica a las localidades más alejadas y aisladas de nuestras zonas de influencia, gestionando la atención de sus requerimientos en la misa localidad.
- Implementando agentes locales en aquellas comunidades alejadas con el fin de efectuar los procesos de recaudación, lectura y reparto de recibos de una manera más cómoda y óptima para nuestros clientes, cumpliendo con el marco regulatorio y los estándares de calidad aplicables a estos procesos.
- Efectuando evaluaciones anuales del nivel de calidad de servicio a través de entidades externas (encuesta CIER – Indicador ISCAL),
- Implementando planes de acción para la mejora del indicador ISCAL, basados en la evaluación de los resultados de la encuesta CIER.
- Evaluando de manera complementaria y a nivel interno el nivel de atención y nivel de servicio en todos nuestros canales de atención.
- Capacitando de manera periódica al personal sobre los distintos aspectos regulatorios relacionados al servicio brindado, el conocimiento de los procesos y el buen trato al cliente.
- Implementando visitas periódicas a los Centros de Atención de manera inopinada e incógnita con el fin de evaluar el trato al cliente, la empatía y el cumplimiento de los protocolos de atención.
- Efectuando encuestas de satisfacción a los clientes post-atención durante las visitas a los centros de atención, así como la escucha muestral de llamadas ingresadas a través del Fonoenergía.
- Garantizando la atención de todo tipo de requerimientos de nuestros clientes (solicitudes, y consultas) dentro de los plazos comprometidos.
- Cumpliendo el Procedimiento Administrativo de Reclamos de Usuarios de Servicios Eléctricos y Gas Natural.
- Impulsando la resolución de los requerimientos del cliente en el primer contacto, evitando los reprocesos, bajo el lema: “Hagamos las cosas bien a la primera”.
- Monitoreando de manera periódica los indicadores de gestión a nivel de cada proceso que involucra la atención a clientes.
- Impulsando la mejora continua en los procesos a través de la elaboración y revisión periódica de nuestros procedimientos de trabajo en concordancia con nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Finalmente, la Alta Dirección de ADINELSA lidera esta política impulsando el compromiso de todo el personal con la CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.

Elaborado por:	Revisado por:	Homologado por:	Aprobado por:	
Carlos San Miguel Caballa Jefe de Dpto. Comercial	Juan Quintana Portal Jefe de Oficina de Asesoría Legal	Wilber Suarez Vargas Gerente Comercial	Julius K. Villavicencio Monti Jefe de Dpto. Planeamiento y Control de Gestión	Juan Carlos Febres Teves Gerente General
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en **copia no controlada** y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.

