

**Procedimiento: "CONTROL DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE"**

Código: MP10

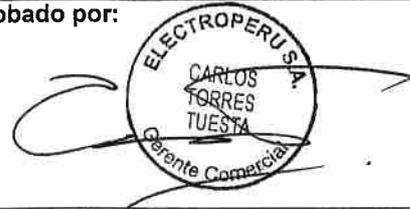
Revisión: 05

Cláusula: 8.2.1

Elaborado por:



Aprobado por:

**1. OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento que permita conocer del grado de satisfacción de los clientes respecto al suministro de electricidad brindado por Electroperú, mediante la recopilación, análisis y utilización de la información del cliente, con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización.

2. ALCANCE:

Es de aplicación para las áreas de la Gerencia Comercial que atienden directamente a los Clientes Libres y las Empresas Distribuidoras con contratos suscritos con la Empresa. Comprenden las actividades de Contratación de Suministros, Medición de Consumos y Facturación de Suministros.

3. RESPONSABILIDADES:

- a. Del Gerente Comercial, implementar lo establecido en el presente procedimiento.
- b. Del Jefe del Area de Comercialización, supervisar el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.
- c. Del personal de la Gerencia Comercial, cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

4. DESCRIPCION:

El control de la satisfacción del cliente es atendido por el Gerente Comercial y en general se sigue el flujograma del Anexo 1.

4.1 Recopilación de información del cliente

- a. En el transcurso del año, el Gerente Comercial coordina la realización de una encuesta según el registro "Encuesta sobre el grado de satisfacción de los clientes respecto al suministro de electricidad brindado por Electroperú" (MP10-R1), a los clientes de la Empresa sobre la calidad del suministro, con el objetivo de recibir del cliente sus apreciaciones, sugerencias u observaciones con respecto a la prestación de acuerdo con los contratos de suministro de electricidad suscritos.
- b. Devueltos los formatos con los datos solicitados, el Gerente Comercial deriva la información al Jefe de Comercialización para su procesamiento.

4.2 Elaboración y análisis de información

- a. En base de las encuestas obtenidas, el Jefe de Comercialización procesa la información presentando los resultados del Informe del Control de Satisfacción de los Clientes.

**Procedimiento: "CONTROL DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE"**Código : MP10
Revisión : 05
Cláusula : 8.2.1

- b. Dicho Informe es remitido al Gerente Comercial quien procede a su revisión, y convoca a una reunión de análisis a los Jefes de Comercialización y de Operación para evaluar los resultados y tomar acuerdos de acciones de mejora cuando correspondan.
- c. Cuando sea necesario si el resultado del análisis requiere la toma de acciones correctivas o preventivas se procede a aplicar el Procedimiento de "Acciones Correctivas Preventivas - MP14".
- d. El Gerente Comercial consolida la información correspondiente al control de la satisfacción de los clientes y lo presenta al Gerente General. Esta información formará parte de la agenda del Comité Central de Calidad para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en el procedimiento "Revisión por la Dirección - MP03".

5. REGISTROS:

Los documentos generados como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento son:

- Encuesta sobre el grado de satisfacción de los clientes respecto al suministro de electricidad brindado por Electroperú (MP10-R1).
- Informe del Control de la Satisfacción de los Clientes.

Los documentos son archivados y conservados por el Jefe de Comercialización.

6. CONTROL DE MODIFICACIONES:

- a. En esta revisión 5 del Procedimiento MP10, se ha modificado el numeral 4.1.a. para establecer que en el transcurso del año se debe realizar la encuesta contenida en el registro MP10-R1.



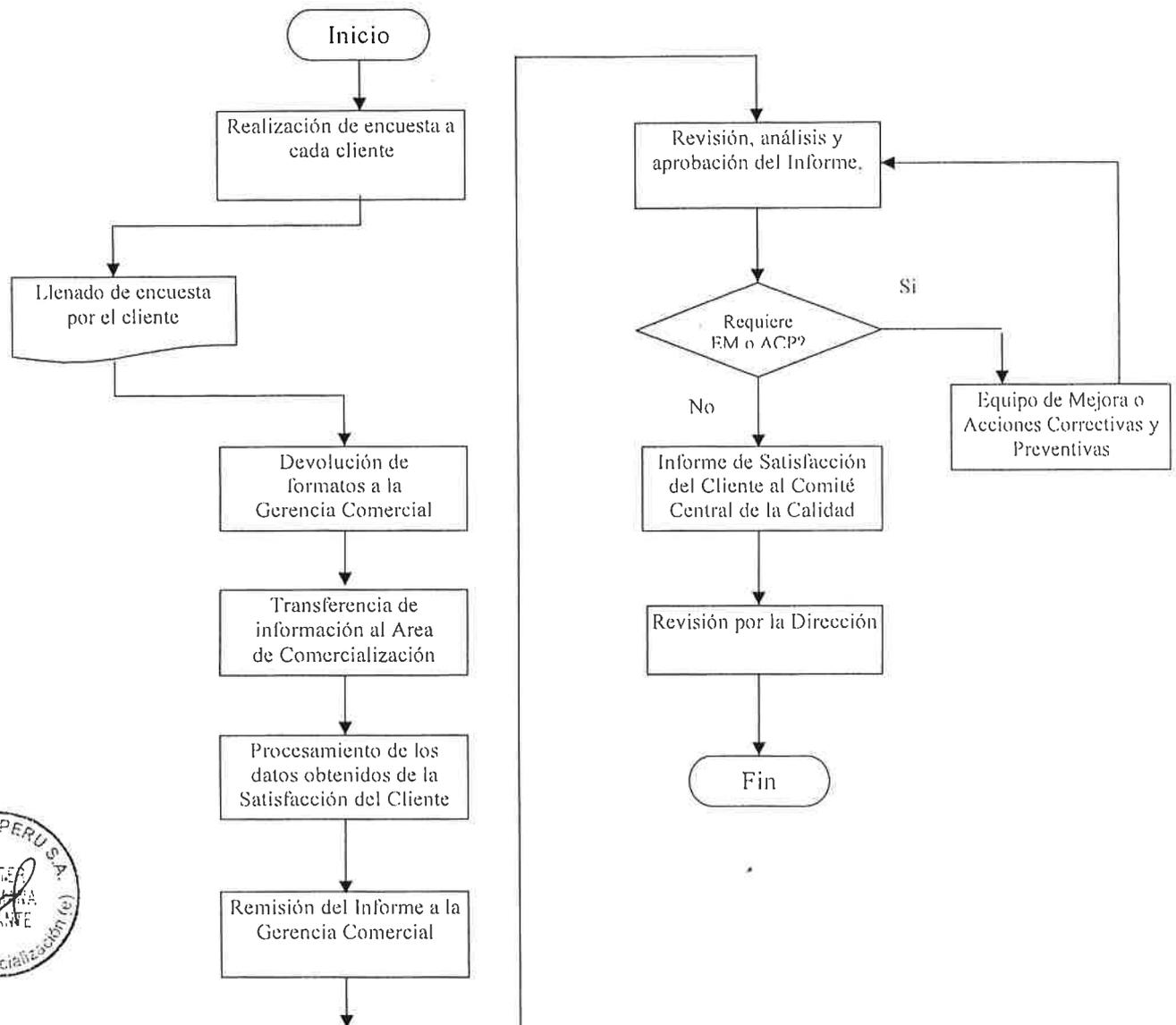


ANEXO N° 1

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Recopilación de Información del Cliente

Evaluación y Análisis de Información



EM: Equipos de Mejora
ACP: Acción Correctiva / Preventiva