



**S.L.D. 070-18**

**EI SECRETARIO LETRADO DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**

**CERTIFICA:**

Que, el Directorio de la empresa en su Sesión N° 831, del 22 de agosto del año 2018, bajo la Presidencia del Sr. Ing. Frantz Luis Olazábal Ibáñez, y con el quórum necesario de los Directores, ha tomado los siguientes Acuerdos que corren en Acta, cuyo texto es el siguiente:

**O.D. 831.02                   AUTORIZAN VIAJE AL EXTRANJERO DE PROFESIONAL DE LA EMPRESA PARA PARTICIPAR EN SEMINARIO INTERNACIONAL – XVI SICEDS**

**EL DIRECTORIO;**

**CONSIDERANDO:**

Que, la Gerencia Comercial mediante memo C-2190-2018 solicita a la Gerencia General, la participación de nuestros profesionales en el evento denominado "XVI Seminario Internacional Caminos a la Excelencia en el Servicio de Distribución y Relacionamiento con los Clientes" y charlas técnicas previas, cuya décimo sexta edición – XVI SICEDS – organizada por la Comisión de Integración Energética Regional CIER, y tendrá lugar en Curitiba – Brasil entre los días 01 al 05 de setiembre de 2018. Para tal efecto informa lo siguiente:



-La Dirección Ejecutiva del FONAFE, mediante Resolución N° 089-2014/DE/FONAFE del 05 de agosto de 2014, aprobó la modificación del Plan Estratégico 2013-2017, en el que se establece que el "Índice de satisfacción de los usuarios con el servicio de energía eléctrica" deberá ser medido mediante el Índice de satisfacción de la calidad percibida ISCAL, de la Encuesta de Satisfacción de Clientes que se realiza en convenio con la Comisión de integración Eléctrica regional – CIER.

-En cumplimiento a lo dispuesto en la mencionada resolución se ejecutó la primera encuesta CIER/FONAFE el 2014 (realizado durante el primer trimestre 2014) cuyos resultados fijaron la línea base para futuras mediciones en todas las empresas del Holding de FONAFE.

-El índice de satisfacción de la calidad percibida (ISCAL) considera las áreas de Suministro de Energía, Información y Comunicación, Factura de Energía, Atención al Consumidor e Imagen de la Empresa. Además, la encuesta CIER contempla el Índice de Responsabilidad Social y el de Alumbrado Público.

-La evaluación de la satisfacción de nuestros clientes se realiza anualmente y para la ejecución de la encuesta de satisfacción del cliente 2018 nuestra empresa firmó un convenio con la CIER en fecha 3 de noviembre 2017.

-Mediante Acuerdo de Directorio N° 004-2018/003-FONAFE de fecha 21 de febrero de 2018, el Directorio de FONAFE aprobó la propuesta de Lineamiento para la Elaboración y Aprobación del Convenio de Gestión del ejercicio 2018, en mérito del cual el FONAFE y la Empresa han suscrito un Convenio de Gestión en el que se define el indicador INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE, que mide la satisfacción de los usuarios con el servicio de energía eléctrica - ISCAL con una meta de 57.2% para el 2018

-La Encuesta residencial de satisfacción al cliente ha sido realizada por la Comisión de Integración Eléctrica Regional – CIER a nivel internacional, en latino américa y el caribe; en nuestra empresa la encuesta se realizó entre los meses de mayo y junio de 2018, las verificaciones de la ejecución de las muestras se han realizado en el mes de junio.

-La entrega oficial de resultados y los detalles a nivel individual y comparativo con otras empresas se efectuará durante la reunión técnica de entrega de resultados del proyecto que este año tendrá lugar en Curitiba (Brasil), la cual es organizada por la CIER.

-La participación de nuestra empresa en este evento es importante, pues en la reunión técnica se discute todo lo relacionado con la encuesta, proceso de muestras, cuestionario, aplicación, verificación de la ejecución y se cuenta con la participación de los consultores de la empresa Innovare que son los responsables de su aplicación, procesamiento de datos, análisis e informe de resultados, en esta reunión técnica las empresas tienen la posibilidad de efectuar observaciones, consultas, quejas, sugerencias respecto a la encuesta. Además, se tiene también la oportunidad de participar en reuniones personalizadas con los consultores para tratar problemas específicos de nuestra empresa, observaciones quejas u otros respecto al informe individual.



Que, por su parte, la Dirección Ejecutiva de FONAFE mediante Oficio Circular n° 045-2018/DE/FONAFE, con relación al evento mencionado señala que, es conveniente que las empresas de distribución eléctrica participen de las reuniones técnicas previas y del Seminario, de manera que puedan dar a conocer las circunstancias de aplicación de la encuesta y las limitaciones presentadas, así como tomar conocimiento de los resultados y de las buenas prácticas aplicadas por las empresas de la Región, lo que les permitirá elaborar mejores estrategias a ser consideradas en su Plan de Acción para implementar las recomendaciones del Consultor y con ello incrementar la satisfacción de los clientes.

Que, la Gerencia de Administración y Finanzas mediante memo A-598-2018 alcanza a la Gerencia General la partida presupuestal y la propuesta del Comité de Capacitación para la participación de los profesionales de la empresa

Que, al respecto la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial vigente desde el 26 de junio del 2018 señala en su numeral 6.2.1 Proceso Presupuestal, acápite d.7.) *Gestión de gastos de viaje*, señala lo siguiente:

- Se podrán solventar los pasajes y los viáticos de los Directores por asistencia a las sesiones de Directorio. Asimismo, los que se generen por comisiones de servicio **dentro y fuera del país**, (subrayado nuestro) siempre y cuando estos viajes hayan sido autorizados por acuerdo del Directorio de la Empresa u órgano equivalente.
- Los viajes al extranjero, requieren ser aprobados por el Directorio de la Empresa bajo el ámbito de FONAFE u órgano equivalente En el caso de FONAFE, la aprobación estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de FONAFE, debiendo ser publicados en el portal de la Empresa e informados al Directorio de FONAFE luego de su realización.

Que, en tal sentido siendo este un evento internacional de exposición de mejores prácticas de relacionamiento con los clientes en la búsqueda de la excelencia en los servicios que ofrecen a sus clientes y que garantizan la sostenibilidad de sus negocios en el largo plazo, consideramos pertinente la participación de la empresa a fin de que participen en el XVI Seminario "Caminos a la Excelencia en el Servicio de Distribución y Relacionamiento con los Clientes" a realizarse en la ciudad de Curitiba - Brasil debiendo contar para tal fin previamente con la disponibilidad presupuestal correspondiente

Que, conforme a la propuesta de viaje presentada por el Gerente General en su documento N° G-1498 -2018 y lo opinado por el Gerente de Administración y Finanzas, se ha visto por conveniente proponer al Directorio de la Empresa la participación del señor Oscar Flores Boza en razón de ser el profesional ligado a los procesos de gestión y comerciales de la empresa.

Que, el Jefe de Asesoría Legal de la empresa mediante Informe GL-187-2018 de fecha 17 de agosto del 2018, expresa su opinión favorable para la aprobación del presente acuerdo.

Con la opinión favorable del Gerente Comercial expresado en su informe C-2190-2018; del Gerente de Administración y Finanzas en su informe A-598-2018 y del Gerente General en su memo N° G-1498-2018. El Directorio luego de una breve deliberación, adoptó – por unanimidad- los siguientes acuerdos:

#### **ACORDÓ:**

**PRIMERO.-** Autorizar el viaje del Ingeniero: Oscar Flores Boza a la ciudad de Curitiba-Brasil entre el 01 al 05 de setiembre de 2018 más el término de la distancia, para asistir a los siguientes eventos:

-01.09.2018.- *Reunión Técnica del Proyecto.*

-02.09.2018.- *Reuniones Individuales con el Consultor.*

-03.09.2018 al 05.09.2018.- *XVI Seminario Internacional Caminos a la Excelencia en el Servicio de Distribución y Relacionamiento con los Clientes".*

**SEGUNDO.-** Todos los gastos vinculados con el objeto del viaje, incluyendo el costo de los pasajes, viáticos y tasas aeroportuarias correspondientes, serán asumidos íntegramente por la empresa Electro Sur Este S.A.A. según la condiciones señaladas en la "Directiva Corporativa de Gestión Empresarial" y según el siguiente detalle:



Nombres	Pasaje aéreo clase económica (Cusco-Lima- Curitiba-Cusco) US\$	Viáticos por día US\$	N° de días	Total Viáticos US\$	Seminario + Curso	TOTAL EN US\$
Oscar Flores Boza.	1,250.00	370.00	5	1,850.00	Sin Costo	3,100.00

**TERCERO.-** Encargar a la Administración de cumplimiento a los requisitos legales y administrativos para la implementación del presente acuerdo, así como su publicación en la página web de la empresa.

**CUARTO.-** Al retorno del viaje, es obligación del participante presentar los informes necesarios y difundir los conocimientos adquiridos al personal de la empresa, así como alcanzar al Directorio el Informe correspondiente.

Así consta en el acta original que me remito en caso necesario

Cusco, 07 de setiembre 2018

  
Abog. Amikar Tello Alvarez  
SECRETARIO DESTRADO DEL DIRECTORIO