	INSTRUCCION	Revisión : GCIN003 Aprobado : GRH Fecha : 2008.02.19 Página : 1 de 5
	NOTIFICACIONES	

1. ALCANCE

Comprende el registro de datos de las Cartas y Resoluciones a notificar, la notificación al reclamante y actualización en el Sistema.

2. RESPONSABLES

Personal de Grupo Funcional Atención al Cliente de los Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales de la Gerencia Comercial.

3. REQUERIMIENTOS


- a. Aplicativo informático de registro, seguimiento y control.
- b. Directivas, Bases Contractuales y normas de atención de Reclamos

4. FRECUENCIA

La notificación de Cartas y Resoluciones se realizará diariamente de acuerdo a los plazos y formalidades establecidos por la normatividad y Bases Contractuales con la Cía. Contratista.

5. DEFINICIONES

- a. **Notificación:** Acto con el cual se hace de conocimiento al cliente de los resultados de su petición, a través de una carta o Resolución
- b. **Cédula:** Formulario N° 10 establecido por la SUNASS en la R.C.D. N° 066-2006 SUNASS CD
- c. **Esquela de Primera Visita:** Formulario que se deja bajo puerta al predio del usuario, en el que se hace conocimiento que se realizó una primera visita para la notificación de los resultados de su petición, y al mismo tiempo se le informa que se retornará en fecha programada para realizar el acto de notificación.
- d. **Dirección Procesal:** Domicilio legal, registrado por el cliente, para efectos de notificar las comunicaciones respecto del resultado de sus peticiones.
- e. **Carga de Trabajo:** Grupo de Cartas y/o Resoluciones que se emiten para la distribución a los domicilios procesales de los usuarios, la misma que se remite a la Cía. Contratista con la data correspondiente.

	INSTRUCCION	Revisión : GCIN003 Aprobado : GRH Fecha : 2008.02.19 Página : 2 de 5
	NOTIFICACIONES	

- f. **Capacidad Jurídica:** Es la persona con aptitud para ser sujeto para sí o como representante legal en relaciones de derecho¹.
- g. **Características de la fachada:** Niveles del predio, color o colores de fachada, tipo de acceso (puerta: madera, rejas, jardín, etc.) y número de medidor de suministro eléctrico, si tiene acceso.
- h. **Eficacia de Acto Administrativo:** Cuando el acto de notificación produce sus efectos, es decir, el usuario toma conocimiento del contenido del documento notificado y como consecuencia de ello, realiza alguna acción dentro de los plazos establecidos².
- i. **Modalidad de entrega:** Cuando se deja bajo la puerta, se entrega a quien atiende (sin capacidad jurídica, no es el reclamante y no da información) o adhiere en la puerta de acceso al predio.


6. Desarrollo de la Instrucción

6.1 Coordinador de Notificaciones del **Equipo Comercial / Equipo Servicios y Clientes Especiales**

- a. Realiza el registro de los datos de emisión de las cédulas de notificación, verificando:
- Fecha de emisión de documentos
 - N° de Suministro
 - Materia de la petición
 - Datos del usuario
 - Dirección a notificar
 - Tipo de Documento
 - N° Carta o Resolución
 - N° de Reclamo
- b. **(Paso: 01)** Entrega la carga de trabajo a la empresa contratista, señalando los plazos de ejecución y devolución de las esquelas de visita y notificación.
- c. **(Paso 02)** Personal de la Distribución de Notificaciones de la Contratista debe cumplir con:
- Recibir, ordenar, verificar y programar el trabajo a ejecutarse en el día.


¹ No tienen capacidad jurídica los menores de edad.

² Ejem: Notifican para presenciar prueba de contrastación y el Usuario asiste a la prueba en la fecha programada.

	INSTRUCCION	Revisión : GCIN003 Aprobado : GRH Fecha : 2008.02.19 Página : 3 de 5
	NOTIFICACIONES	

Primera visita:

- a. **(Paso 03)** Verificar que los datos de la Cédula de Notificación coincidan con los siguientes datos:
- Nombre del Usuario, documento de identidad, en caso de Persona Jurídica, indicar la Razón Social.
 - Dirección del predio
 - Número de Suministro – NIS.
- b. **(Paso 04)** Procede con Notificar:
- Si la persona que atiende es el titular del reclamo, debe de:
 - Solicitar la consignación de datos personales (Nombres y apellidos, documento de identidad y firma), en la Cédula de Notificación. Cuando se trata de personas jurídicas, además se debe requerir el sello de recepción y cargo de su puesto de trabajo.
 - Verificar los datos consignados solicitando el documento de identidad.
 - Registrar en Observaciones las características de la fachada del inmueble.
 - Marcar "Primera Visita".
 - Entregar el documento a notificar (Resolución, Carta, otros) según lo establecido en las bases del Contractuales.
 - Si la persona que atiende no es el titular del reclamo, pero tiene capacidad jurídica, debe de:
 - Solicitar la consignación de los datos personales (Nombres y apellidos, Documento de Identidad y Firma) en Cédula de Notificación, además de indicar el parentesco con el reclamante.
 - Entregar el documento a notificar (Resolución, Carta, otros).
- c. **(Paso 05)** No cumple con Notificar, debido a que no brindan información, no le reciben la documentación, no se encuentra el reclamante o se encontró persona sin capacidad jurídica para recepcionar
- Llenar la Esquela de Primera Visita, indicando el motivo y fecha de próxima visita, y datos del notificador:
 - El Motivo.
No se brindó información requerida (se refiere a Verificar que los datos de la Cédula de Notificación estén correctos – paso 03).
Se negó a recibir la documentación correspondiente.
El Reclamante ausente.
 - Los Datos del Notificador.
Nombres y Apellidos.

	INSTRUCCION	Revisión : GCIN003 Aprobado : GRH Fecha : 2008.02.19 Página : 4 de 5
	NOTIFICACIONES	

Código.

Documento de Identidad (DNI).

- Fecha y Hora.

Registrar en observaciones, las características de la fachada del inmueble y modalidad de entrega de la Esquela.

Registrar el número de suministro eléctrico.

Entregar la Esquela de Visita a quien atienda o dejarlo bajo de la puerta.

Segunda Visita:

- a. **(Paso 06)** Proceder igual que el Paso 02, Paso 03 y Paso 04, indicando en la Cédula de Notificación que es "Segunda Visita"
- b. **(Paso 07)** De suceder que no se encuentra al titular de reclamo o persona con capacidad jurídica, se cumple con Notificar, consignando en la Cédula de Notificación (Formulario N° 10), registrando la "Segunda Visita" y procede a consignar datos según lo señalado en el Paso 05
- d. Encargado de la Contratista de coordinar la entrega de notificaciones
 - **(Paso 08)** Recibir los cargos de las notificaciones.
 - Revisar el contenido de la Cédula de Notificaciones o Esquela de Primera Visita.
 - De no estar conforme con las formalidades y datos registrados, programar la supervisión y nueva visita para asegurar la correcta notificación de los documentos respuesta.
 - Remitir los resultados de la Carga de Trabajo conjuntamente con la data y documentos de sustentos del cumplimiento de las notificaciones,

7. Registros y Anexo

7.1 Registro

- Formulario N° 10 Cédula de Notificación
- Esquela de Primera Visita.

7.2 Anexos

- Flujograma



INSTRUCCION

NOTIFICACIONES

Revisión : GCIN003
Aprobado : GRH
Fecha : 2008.02.19
Página : 5 de 5

