

ANDE

Solicitud de Acción Correctiva (SAC)
Solicitud de Acción de Mejora (SAM)

GC/DAD/01/2021

27/10/2021

1- Categoría

Hallazgo Observación

2- Origen del Hallazgo u Observación

Auditorías Actividades de rutina Otros

3- Descripción del Hallazgo u Observación

La falta de un procedimiento específico para la Atención de Reclamos por falta de energía Eléctrica y Reclamos comerciales

Área emite: GC/DAD Emitido por: Eberth Arevalo

Firma: *Eberth Arevalo Garcete* Fecha: 27/10/2021
Eberth Arevalo Garcete
Departamento Dpto. Atención a Distancia
GC/DAD

Área origen del Hallazgo u Observación:

4- Análisis de las causas

Falta de análisis para definir mejor delimitación estandarizado

Trasmisión oral de los delimitaciones para atención de reclamos

Nombre y Apellido del funcionario: Ebert Arevalo

Firma: *Eberth Arevalo Garcete* Fecha: 27/10/2021
Eberth Arevalo Garcete
Dpto. Atención a Distancia
GC/DAD

5- Acciones

Nro.	Acción	Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM)	Plazo / Fecha	Responsable	Firma
1	Presentar borrador de actualización de atribuciones GC/DIN	AC	30/12/2022	GC/DAD	<i>Eberth Arevalo Garcete</i>
2	Presentar borrador final		30/04/2023	GC/DAD	<i>Eberth Arevalo Garcete</i>
3	Coordinar con DP/DOM la formalización de la actualización por Resolución P		30/08/2023	DP/DOM	<i>[Firma]</i>
4	Socializar y capacitar		30/12/2023	PR/OCI	<i>[Firma]</i>

Nombre y Apellido del funcionario: Eberth Arevalo

Firma: *Eberth Arevalo Garcete* Fecha: 27/10/2021
Eberth Arevalo Garcete
Dpto. Atención a Distancia
GC/DAD

6- Acompañamiento

Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios
1	SI	Se adjunta Manual de Procedimiento Generales "Servicios de Atención a Distancia"
2	SI	Aprobado por Resolución 47188-22
3	SI	Socializado en la INTRANET para el conocimiento de todas las dependencias de la ANDE

Plazos para Evaluación de la Eficacia: 30/04/2023

Obs./Reprogramaciones:

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos Alfonso

Firma: 
 P/A Lic. Ever Colmán
 Departamento de Facturación
 ANDE
 Tel: 217-2224

Fecha: #####

7- Evaluación de Eficacia

Verificación del cumplimiento Si No

Fecha de cumplimiento: 30/04/2023
#####

Verificación de la eficacia Si No

Fecha de cierre: 17/04/2023

Motivo de Cierre:

Se adjunta Resolución y socialización del Manual de Procedimientos de las actualizaciones de atribuciones.

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos Alfonso

Firma: 
 P/A Lic. Ever Colmán
 Departamento de Facturación
 ANDE
 Tel: 217-2224

Fecha: 17/04/2023



RESOLUCIÓN P/Nº 47188

ANDE PRESIDENCIA **POR LA QUE SE APRUEBA LA INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTO GENERAL DENOMINADA “SERVICIO DE ATENCIÓN A DISTANCIA”, CORRESPONDIENTE AL CAPÍTULO 13 – COMERCIALIZACIÓN, DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES.**

Asunción, 5 de diciembre de 2022

VISTO: El Interno DP/OYM/5014/2021 de fecha 20 de diciembre de 2021 originado en el Departamento de Organización y Métodos, por medio del cual se presenta la Instrucción de Procedimiento General denominada “Servicio de Atención a Distancia”, correspondiente al Capítulo 13 – Comercialización, del Manual de Procedimientos Generales; y

CONSIDERANDO: Que dicha Instrucción tiene por finalidad establecer el alcance, las condiciones, las responsabilidades y los procedimientos relativos al Servicio de Atención a Distancia a los clientes o usuarios del servicio de energía eléctrica;

Que dicha Instrucción de Procedimientos constituye una valiosa herramienta de gestión que estandariza y coordina las normativas que rigen para el servicio de atención que la Institución presta a sus clientes;

Que la Gerencia Comercial, así como la Dirección de Planificación y Estudios, han dado su parecer favorable para la puesta en vigencia de la Instrucción en objeto.

Por tanto, en uso de las atribuciones que le confiere la Carta Orgánica,

**EL PRESIDENTE DE LA ANDE
RESUELVE:**

Art. 1º- Aprobar la Instrucción de Procedimiento General denominada “Servicio de Atención a Distancia”, correspondiente al Capítulo 13 – Comercialización, del Manual de Procedimientos Generales, cuyo texto forma parte de la presente Resolución y la cual tendrá vigencia desde la fecha de suscripción de la misma.

Art. 2º- Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.

Firmado digitalmente por FELIX ELADIO SOSA GIMENEZ
PRESIDENTE

/hg

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ ROLON ALVARENGA

TITO RONALD OCARIZ KRAUER

Digitally signed by TITO RONALD OCARIZ KRAUER Date: 2022.12.06 13:41:18 -03'00'

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

SERVICIO DE ATENCIÓN A DISTANCIA

1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece los criterios, las condiciones, las responsabilidades y el procedimiento relativos al Servicio de Atención a Distancia a los clientes o usuarios del servicio de energía eléctrica.

2. CONCEPTOS

- 2.1. **Atención al Cliente o Usuario:** Es la acción de escuchar o atender en forma personalizada o a través de otros medios (telefónico, email, página web, chat telefónico y otros), los planteamientos e inquietudes, orientando, canalizando o respondiendo a las consultas o reclamos del cliente o usuario del servicio de energía eléctrica.
- 2.2. **Cliente:** Se refiere a aquella persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de servicio de suministro de energía eléctrica con la ANDE.
- 2.3. **Usuario:** Se refiere al universo de personas que utilizan el servicio de energía eléctrica proveído por la ANDE.
- 2.4. **Servicio de Energía Eléctrica:** Consiste en la conexión eléctrica desde el punto de toma de energía de la red, hasta la parte externa de la propiedad del usuario, sobre la calle, en el punto escogido para la entrada de energía.
- 2.5. **Call Center:** Es aquel que provee a la Empresa de los elementos necesarios para, con un servicio centralizado vía telefónica, establezca relaciones de beneficio mutuo con clientes. Es un centro de servicio telefónico que tiene la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas, con diferentes objetivos.
- 2.6. **Agente Virtual:** Es la persona encargada de realizar las funciones de soporte al cliente, del otro lado de la red.
- 2.7. **Agente de Servicio:** Es el operador quien toma las llamadas entrantes al Call Center de ANDE. Es el que responde sus consultas, registra su reclamo y deriva a la Unidad Administrativa encargada de acuerdo al tipo de consulta o reclamo.
- 2.8. **Consulta:** Petición de información, opinión o concejo sobre una materia determinada.
- 2.9. **Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.
- 2.10. **Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

- 2.11. Reclamo:** Es el derecho que tiene todo cliente de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del servicio recibido u omisión de la prestación del servicio.
- 2.12. Tratamiento de Reclamo:** Se refiere a los procedimientos a seguir para la resolución de los reclamos de clientes.
- 2.13. Consumo:** Es la energía eléctrica entregada por la ANDE al consumidor durante un lapso definido.
- 2.14. Acometida:** Consiste en la derivación desde la línea de distribución hasta el medidor, incluidos éste y sus elementos de protección y soporte (servicio, entrada y medición).
- 2.15. Medición:** Consiste en la determinación del consumo de la energía eléctrica activa o reactiva del cliente en kilovatios, empleando para ello instrumentos y métodos especificados para el efecto.
- 2.16. Medidor:** Es el aparato destinado al control de valores característicos de la energía eléctrica (consumo de energía y demanda de potencia), cuyos valores pueden ser determinados por la lectura indicativa o por sistema digital.
- 2.17. Carga instalada:** Se refiere a la suma aritmética de las potencias nominales de equipos, artefactos y aparatos eléctricos para cuya alimentación fuera proyectada la instalación en objeto, y aprobada por la ANDE.
- 2.18. Chat Online:** Es la comunicación en línea a través de la página Web de la ANDE, en la cual un agente autorizado responde en línea a las consultas y reclamos del cliente o usuario.
- 2.19. Email:** Es un método para crear, enviar y recibir mensajes a través de sistema de comunicación electrónica.
- 2.20. Internet:** Es una combinación de hardware (conjunto de redes de computadores interconectadas mediante alambres de cobre, cables de fibra óptica, conexiones inalámbricas, vía telefónica o digital) y software (protocolos y lenguajes que hacen que todo funcione). Es una infraestructura de redes a escala mundial que conecta a todos los tipos de computadores.
- 2.21. Web:** (red, malla, telaraña). Es un conjunto de documentos y otros recursos interconectados mediante hipervínculos y direcciones (URLs). Son páginas que utilizan un lenguaje especial llamado HTML, que permite presentar en pantalla textos y gráficos en el formato deseado.
- 2.22. Web 2.0:** Es una segunda generación de la web basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios web, como las redes sociales, los blogs, los wikis y otros servicios, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios. Tecnológicamente, las aplicaciones Web 2.0 son servicios de Internet. Así, nuestra plataforma de trabajo es la propia página web.

2.23. SMS (Short Message Service): Es un servicio de mensajería por teléfonos celulares. Con este sistema se puede enviar o recibir mensajes entre celulares y otros dispositivos electrónicos, e incluso utilizando internet.

3. ALCANCE

Esta Instrucción comprende la atención, recepción, orientación, análisis y procedimientos inherentes a la atención de reclamos de energía eléctrica, alumbrado público y denuncia de fraude, consultas comerciales y otras consultas referentes a los servicios que presta la ANDE, así como el seguimiento y control de reclamos recibidos a través de los diferentes medios habilitados para el efecto (Call Center, app, web, e-mail, etc.).

4. CONDICIONES

- 4.1. Los servicios atención de reclamos de distribución estarán disponibles las 24 h del día durante todo el año.
- 4.2. Los servicios de consultas o reclamos comerciales estarán disponibles de lunes a viernes de 07: 00 a 15:00 horas durante todo el año.
- 4.3. La recepción de reclamos y consultas a través de la App Mi ANDE, la Pagina Web Institucional y el e-mail: atención_virtual@ande.gov.py están disponibles las 24 h del día, durante todo el año. No obstante, el tratamiento de los mismos, se realizará en horario de oficina, de lunes a viernes de 07: 00 a 15:00 horas.
- 4.4. El servicio de atención al cliente o usuario a distancia está supeditada a la disponibilidad de informaciones, en tiempo y forma, así como a la disponibilidad de sistemas de comunicación y de recursos humanos necesarios.
- 4.5. Los servicios de consultas comerciales online estarán sujetos a la disponibilidad del Sistema de Gestión Comercial.
- 4.6. El servicio de atención a distancia se caracterizará por la eficiencia en la prestación de servicio, proporcionando información oportuna y confiable al cliente o usuario respecto a las consultas o reclamos recibidos, evitando enfrentamientos y cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos.

5. SOFTWARE

Los aplicativos informáticos utilizados en este procedimiento son:

- 5.1. Sistema de Gestión Comercial
- 5.2. Sistema de Atención de Reclamos (SARA)
- 5.3. Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA)
- 5.4. Microsoft Office (Word, Excel, Access, Outlook)

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Compete al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD):

- 6.1.1. Implementar procedimientos de calidad en el Servicio de Atención a Distancia al cliente o usuario.
- 6.1.2. Coordinar la atención de consultas y reclamos de clientes o usuarios, así como los reclamos realizados a través de distintos medios implementados para el efecto.
- 6.1.3. Programar el registro y seguimiento de los reclamos y consultas de Servicios Comerciales y de Energía Eléctrica recibidos por los distintos medios.
- 6.1.4. Coordinar acciones con las distantes Unidades Administrativas de la Institución para la resolución de reclamos de clientes o usuarios.
- 6.1.5. Coordinar la recepción y canalización de consultas o reclamos, y en casos necesarios, retorno de una respuesta al cliente o usuario.

6.2. Es responsabilidad del Agente de Servicio:

- 6.2.1. Recepcionar las llamadas de los clientes o usuarios y registrar los datos completos de los mismos (Nº de teléfono, nombre y apellido, Nº de NIS, dirección).
- 6.2.2. Responder a las consultas o reclamos realizados por el cliente o usuario, registrar en el sistema y derivar, en caso necesario, a la Unidad Administrativa encargada de la resolución del reclamo.

6.3. Es responsabilidad del Agente Virtual:

- 6.3.1. Interactuar con el cliente o usuario a través de la Web (redes sociales, blogs y otros), el correo electrónico (Atención Virtual).
- 6.3.2. Recibir, canalizar y responder los reclamos, quejas y consultas del cliente a través de estos medios, y en el caso que no pueda brindar una respuesta inmediata, remitir a la Unidad Administrativa involucrada quien proporciona una respuesta al agente para transmitirlo al cliente.

6.4. Es responsabilidad del Coordinador del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD):

- 6.4.1. Recepcionar las llamadas de los clientes o usuarios para casos que requieran su intervención.
- 6.4.2. Apoyar la gestión de los agentes de servicio en el análisis y canalización de las consultas, reclamos y denuncias recibidas.

- 6.4.3. Supervisar y controlar las actividades de los agentes de servicio en cada turno e informar al Jefe superior inmediato sobre cualquier novedad acontecida en el Call Center.
 - 6.4.4. Mantener actualizado los registros de toda la documentación relacionada a la actividad e informar constantemente a los agentes de servicio de todos los eventos (climáticos, cortes programados, fuera de servicio, emergencia o contingencia, otros).
- 6.5. Es responsabilidad del Jefe de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3):
- 6.5.1. Recepcionar o derivar reclamos o consultas por la interrupción del suministro de energía eléctrica, inconvenientes de alumbrado público o situaciones relacionadas al Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
 - 6.5.2. Establecer la programación de turnos rotativos establecidos para la eficiente atención de reclamos originados por clientes situados en el área de cobertura.
 - 6.5.3. Proporcionar información a la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2), a efectos de llevar el control de la información estadística y el seguimiento de las consultas o reclamos recepcionados respecto interrupción del suministro de energía eléctrica, inconvenientes de alumbrado público o situaciones relacionadas al Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
 - 6.5.4. Detectar oportunidades de mejora continua del Sistema de Recepción de Reclamos y proponer acciones de implementación.
- 6.6. Es responsabilidad del Jefe de Sección Atención de Reclamos de Servicios Comerciales (GC/DAD4):
- 6.6.1. Servir de nexo entre los funcionarios del Call Center y el nivel superior inmediato o igual.
 - 6.6.2. Tomar decisiones de nivel administrativo con relación a los coordinadores y agentes de servicios (asistencia, permisos, cambio de turnos, horas extraordinarias, solicitudes de capacitación y asesoramiento, solicitud de recursos humanos), también evaluar y gestionar los pedidos de las necesidades de su ámbito de gestión.
- 6.7. Es responsabilidad del Jefe de la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2):
- 6.7.1. Servir de nexo entre el agente virtual y el superior inmediato o del mismo nivel.
 - 6.7.2. Tomar decisiones de nivel administrativo relacionadas con los agentes virtuales (asistencia, permisos, horas extraordinarias, prevenidos, solicitudes de capacitación y asesoramiento, solicitud de recursos humanos), también gestionar los pedidos para cubrir las necesidades de su ámbito de gestión.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1. SERVICIOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ENERGÍA A TRAVÉS DEL CALL CENTER:

- 7.1.1. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), recepciona los reclamos, consultas y denuncias a través de los Agentes de Servicio del Call Center y registra en el Sistema de Atención de Reclamos de ANDE (SARA) o el Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA), según corresponda.
- 7.1.2. La Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), a través de los Agentes de Servicio del Call Center, procesa los reclamos de falta de energía, los reclamos de avería de alumbrado público y las denuncias relacionadas a suministros con presunto fraude, conforme con lo establecido en el Instructivo de Trabajo N° 01, anexo a la presente Instrucción. En caso de no poder brindar una respuesta inmediata, la GC/DAD3 registra y canaliza el reclamo o denuncia a través del SARA o GRA a las Unidades Administrativas encargadas de la resolución de los mismos.
- 7.1.3. La Unidad Administrativa encargada de la resolución del reclamo, procede al tratamiento y resolución del mismo, luego emite un Informe de Ejecución de los Trabajos solicitados y remite al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD).
- 7.1.4. La Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3) elabora Informes Diarios de registros de llamadas atendidas y recibidas, remite diariamente al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), con copia a la División de Gestión Comercial (GC/GC) y a la Gerencia Comercial (GC), para luego consolidar los reportes en un Informe Mensual.

7.2. SERVICIOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES A TRAVÉS DEL CALL CENTER:

- 7.2.1. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Servicios Comerciales (GC/DAD4), recepciona los reclamos, consultas y denuncias a través de los agentes del servicio de Call Center, consulta el Sistema de Gestión Comercial y evacúa las inquietudes del cliente, conforme con lo establecido en el Instructivo de Trabajo N° 2, anexo a la presente Instrucción. En caso de no poder brindar una respuesta inmediata, el GC/DAD registra y remite a través del Sistema de Atención de Reclamos de ANDE (SARA) o del Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA), a la Unidad Administrativa afectada para su atención y tratamiento correspondiente.
- 7.2.2. La Sección Atención de Reclamos de Servicios Comerciales (GC/DAD4) recibe las consultas y reclamos comerciales (reclamos y consultas de facturas, conexión nueva, reconexión, reposición, retiro de medidor, modificación de contrato, cambio de sitio de medidor, verificación de lectura, revisión e inspección del medidor, verificación

catastral, medidor averiado, revisión y conexión de medidor, cambio de acometida, reclamos por avería de electrodomésticos, expedientes extensión de línea y Alumbrado Público, reclamo poda de árboles) procesa los mismos, registra y remite a través del SARA o el GRA, a la Sección Control y Seguimiento de Reclamos y a través del correo electrónico corporativo a las Unidades Administrativas encargadas.

- 7.2.3. La Unidad Administrativa encargada de la resolución del reclamo, procede al tratamiento y resolución del mismo, emite un Informe de Ejecución de los Trabajos solicitados y remite al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD).
- 7.2.4. La Sección Atención de Servicios Comerciales (GC/DAD4) elabora Informes Diarios de registros de llamadas atendidas y recibidas, remite diariamente a al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), con copia a la División de Gestión Comercial (GC/GC) y a la Gerencia Comercial (GC), para luego consolidar los reportes en un Informe Mensual.

7.3. SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VIRTUALES

- 7.3.1. El Agente Virtual, diariamente recibe y analiza los reclamos por falta de energía, reclamos de alumbrado público, reclamos comerciales y denuncias de fraude de los clientes o usuarios, conforme con lo establecido en el Instructivo de Trabajo N° 3, anexo a la presente Instrucción.
- 7.3.2. El Agente Virtual carga los reclamos por falta de energía, los reclamos de reparación o mantenimiento de alumbrado público, las denuncias por fraude en el Sistema de Atención de Reclamos de ANDE (SARA) o el Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA) y responde al cliente o usuario (vía chat, vía email, vía telefónica) con su número de reclamo, según corresponda cada caso.
- 7.3.3. El Agente Virtual responde las consultas o reclamos comerciales que pueden ser evacuados inmediatamente (vía chat, vía email, vía telefónica). En caso de no poder brindar una respuesta inmediata, el Agente Virtual carga dichas consultas o reclamos en el SARA o GRA y responde al cliente o usuario (vía chat, vía email, vía telefónica) con su número de reclamo correspondiente.
- 7.3.4. En caso que las quejas, consultas, denuncias, reclamos y otros tipos de mensajes no puedan ser atendidos o tratados, el Agente Virtual emite un correo electrónico a atención_virtual@ande.gov.py para su tratamiento correspondiente en el Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD).

7.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS:

- 7.4.1. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2), recibe o extrae los reclamos del Sistema de Atención de Reclamos de ANDE (SARA) o del Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA), verifica, analiza y procesa la información recibida. Asimismo, la

GC/DAD2 verifica las informaciones relacionadas al suministro en el Sistema de Gestión Comercial, antes de remitir a la Unidad Administrativa responsable. Si la información es insuficiente, la GC/DAD2 contacta telefónicamente con el cliente o usuario, para la obtención de más informaciones relacionadas al reclamo realizado.

- 7.4.2. La Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2) clasifica los reclamos según el tipo y remite a la Unidad Administrativa responsable de la resolución de dichos reclamos a través del correo electrónico corporativo o mediante la emisión de un Memorándum (M).
- 7.4.3. La Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2) recibe el Informe de ejecución de los trabajos solicitados de las Unidades Administrativas responsables.
- 7.4.4. La Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2) elabora un Informe Diario sobre los reclamos atendidos y remite al Departamento Atención a Distancia (GC/DAD), para luego consolidar los reportes en un Informe Mensual.

GERENCIA COMERCIAL

Distribución: ABCDE

DP/DOM: FCH-5916

Está a cargo del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD) aclarar el contenido de esta Instrucción a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos de la misma y mantenerlos actualizados.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO N° 1 RECEPCIÓN DE CONSULTAS O RECLAMOS DE ENERGÍA

1. ALCANCE

Este Instructivo de Trabajo comprende la recepción, atención y remisión a las Unidades Administrativas encargadas de las consultas o reclamos referentes a:

- Reclamo por falta de energía.
- Reclamo referente a alumbrado público.
- Denuncias por fraude.

2. DESARROLLO

Nº de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Agente de Servicio	Contesta la llamada telefónica, antes del tercer timbre, con voz clara y pausada. NOTA: Se debe evitar continuar una conversación cuando se esté próximo a contestar el teléfono.	160 – Opción 1
02	Agente de Servicio	Inicia la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches” e inmediatamente después da la bienvenida al Call Center de ANDE.	
03	Agente de Servicio	Se identifica inmediatamente con su primer nombre y presta atención al cliente o usuario respecto a la consulta, reclamo o denuncia	
04	Agente de Servicio	Una vez que el usuario exprese su necesidad, solicita los siguientes datos e informaciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Nombre y apellido.▪ Número de teléfono.▪ Número de NIS.▪ Tipo de reclamo.▪ Dirección.▪ Barrio.▪ Ciudad.▪ Referencias. NOTA: En el caso de “Denuncias por fraude” se debe recabar y especificar la mayor cantidad de datos posibles del denunciado.	Sistema de Atención de Reclamos de ANDE (SARA) o Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA)

05	Agente de Servicio	<p>Registra todos los datos e informaciones en el SARA o GRA y remite al Centro de Atención de Reclamos Zonal (CARZ) correspondiente.</p> <p>NOTA: En caso de ser necesario dejar al cliente o usuario en espera, se informa el motivo por el cual se le mantendrá en espera, permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar después. No se dejará esperando al usuario por más de 30 segundos.</p> <p>Cuando se retorne al llamado, comienza siempre con el apellido del cliente o usuario y agradeciendo por esperar e informando la causa de la espera, de ser necesario.</p>	SARA o GRA
06	Agente de Servicio	<p>Agradece al cliente o usuario su llamada: “Gracias por llamar al Call Center de ANDE, que tenga buenos días – buenas tardes – buenas noches” (una pausa), espera a que el cliente o usuario corte antes y termina la llamada.</p>	

GERENCIA COMERCIAL

Distribución: ABCDE
DP/DOM: GSS-12069

Está a cargo del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD) aclarar el contenido de este Instructivo de Trabajo a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos de la misma y mantenerlos

INSTRUCTIVO DE TRABAJO N° 2 RECEPCIÓN DE CONSULTAS O RECLAMOS DE SERVICIOS COMERCIALES

1. ALCANCE

Este Instructivo de Trabajo comprende la recepción, atención y remisión a las Unidades Administrativas encargadas de las consultas o reclamos comerciales referentes a:

- Consultas sobre facturación.
- Consultas comerciales varias.
- Reclamos sobre facturación.
- Reclamos comerciales varios.

2. DESARROLLO

N° de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Agente de Servicio	Contesta la llamada telefónica, antes del tercer timbre, con voz clara y pausada. NOTA: Se debe evitar continuar una conversación cuando se esté próximo a contestar el teléfono.	160 – Opción 2
02	Agente de Servicio	Inicia la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches” e inmediatamente después da la bienvenida al Call Center de ANDE.	
03	Agente de Servicio	Se identifica inmediatamente con su primer nombre y presta atención al cliente o usuario respecto a la consulta, reclamo o denuncia	
04	Agente de Servicio	Una vez que el usuario exprese su necesidad, solicita los siguientes datos e informaciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Nombre y apellido.▪ Número de NIS.▪ Tipo de reclamo.▪ Dirección.▪ Barrio.▪ Ciudad.▪ Referencias.	

05	Agente de Servicio	Procede a evacuar la consulta del cliente, utilizando para ello como herramienta de consulta el Sistema de Gestión Comercial, o la base de conocimientos comerciales básicos que todo agente de servicio debe poseer obligatoriamente.	Sistema de Gestión Comercial Material de Consulta Comercial Básico
06	Agente de Servicio	Agradece al cliente su llamada: “Gracias por llamar al Call Center de ANDE, que tenga buenos días – buenas tardes – buenas noches” (una pausa), espera a que el cliente o usuario corte antes y termina la llamada.	

GERENCIA COMERCIAL
Distribución: ABCDE
DP/DOM: GSS-12069

Está a cargo del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD) aclarar el contenido de este Instructivo de Trabajo a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos de la misma y mantenerlos

INSTRUCTIVO DE TRABAJO N° 3 RECEPCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS O DENUNCIAS VIRTUALES

1. ALCANCE

Este Instructivo de Trabajo comprende la recepción de reclamos o denuncias a través de la app Mi ANDE, Página Web Institucional o e-mail habilitado para el efecto, así como la atención y remisión a las Unidades Administrativas encargadas de las consultas o reclamos referentes a:

- Reclamo por falta de energía.
- Reclamo referente a alumbrado público.
- Denuncias por fraude.
- Consultas sobre facturación.
- Consultas comerciales varias.
- Reclamos sobre facturación.
- Reclamos comerciales varios.

2. DESARROLLO

Nº de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Agente Virtual	Recibe las consultas o reclamos del cliente o usuario, a través de la Página Web Institucional en el enlace "Contacto" https://www.ande.gov.py/contacto.php ingresan por la dirección atención_virtual@ande.gov.py de los clientes y/o usuarios internos y externos, la app Mi ANDE.	https://www.ande.gov.py/contacto.php atención_virtual@ande.gov.py Mi ANDE
02	Agente Virtual	Analiza, registra y responde las consultas o reclamos, según la naturaleza de los mismos. NOTA: En caso de no poder brindar una respuesta inmediata, remite la consulta o reclamo a la Unidad Administrativa afectada, quien es responsable de proporcionar una respuesta al agente para transmitirlo al cliente o usuario.	
03	Agente Virtual	En caso de denuncias por Fraude, recepciona la misma a través del aplicativo informático SARA, que ingresan por el Call Center (160) de ANDE.	SARA o GRA
04	Agente Virtual	Deriva la denuncia realizada, especificando los datos proporcionados por el cliente, remitiendo a través del E-mail de "Atención Virtual" a las Unidades Administrativas involucradas, según su competencia. NOTA: Para las denuncias de fraude que afecten a Asunción y alrededores, direcciona la misma en el mismo aplicativo informático SARA al Departamento de Intervenciones en Baja Tensión".	atención_virtual@ande.gov.py SARA o GRA

05	Agente Virtual	Para casos de reclamos comerciales ingresados a través del aplicativo informático SARA, recepciona, analiza, depura y agrupa los mismos para remitir, vía E-mail de "Atención Virtual", a las dependencias involucradas según su competencia.	atención_virtual@ande.gov.py SARA o GRA
06	Agente Virtual	Para casos de reclamos de Alumbrado Público, ingresados a través de la Web y de la App Mi ANDE, recepciona, analiza, depura y direcciona en el mismo aplicativo informático SARA a las dependencias involucradas según su competencia.	https://www.ande.gov.py/contacto.php Mi ANDE
07	Agente Virtual	En casos de reclamos de por Falta de Energía, ingresados a través del E-mail de "Atención Virtual", registra en el aplicativo informático SARA y canaliza al Centro de Atención de Reclamos Zonal (CAR) correspondiente.	atención_virtual@ande.gov.py SARA o GRA



Firmado digitalmente por
RODYS ROLON
ALVARENGA

GERENCIA COMERCIAL

Distribución: ABCDE

DP/DOM: FCh-5916

Está a cargo del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD) aclarar el contenido de este Instructivo de Trabajo a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos de la misma y mantenerlos actualizados.

ANEXO 01

TIPOS DE CONSULTAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS

1	CONSULTAS COMERCIALES	1.1.	Consultas referentes a facturas
		1.2.	Consultas referentes a solicitudes varias
		1.3.	Consulta referentes a expedientes comerciales
		1.4.	Consultas referentes a expedientes de distribución
		1.5.	Consultas referentes a expedientes de alumbrado público
		1.6.	Consultas referentes a avería de electrodomésticos
		1.7.	Consultas comerciales varias
2	RECLAMOS COMERCIALES	2.1.	Reclamos referentes a facturas
		2.2.	Reclamos referentes a solicitudes varias
		2.3.	Reclamos referentes a expedientes comerciales
		2.4.	Reclamos referentes a expedientes de distribución
		2.5.	Reclamos referentes a expedientes de alumbrado público
		2.6.	Reclamos referentes a avería de electrodomésticos
		2.7.	Reclamos comerciales varios
3	RECLAMOS POR FALTA DE ENERGÍA	3.1.	Zona sin luz
		3.2.	Casa sin luz
		3.3.	Tensión deficiente
		3.4.	Fluctuación de tensión
		3.5.	Baja tensión
		3.6.	Tensión elevada
		3.7.	Robo de acometida
		3.8.	Robo de cable en BT
		3.9.	Robo de medidor en BT
		3.10.	Ramas sobre línea
		3.11.	Agua en PD
		3.12.	Cable chispeando
		3.13.	Cable por soltarse
		3.14.	Choque por columna
		3.15.	Columna con tensión
		3.16.	Explosión de Transformador
		3.17.	Línea a baja altura
		3.18.	Murallas con tensión
		3.19.	Pandorgas por línea
		3.20.	Poste caído
		3.21.	Poste por caerse
		3.22.	Poste Roto
		3.23.	Principio de incendio
		3.24.	Otros reclamos por falta de energía
4	DENUNCIAS DE FRAUDE	4.1.	Conexión directa sin medidor
		4.2.	Conexión directa con medidor
		4.3.	Luz vecinal
		4.4.	Medidor tumbado
		4.5.	Derivación antes del medidor
		4.6.	Otros tipos de fraude

5	RECLAMOS REFERENTES A MEDIDORES	5.1.	Conexión nueva
		5.2.	Reconexión
		5.3.	Reposición
		5.4.	Retiro de medidor
		5.5.	Cambio de sitio de medidor
		5.6.	Sitio de medidor en condiciones
		5.7.	Cambio de medidor
		5.8.	Medidor averiado
		5.9.	Verificación de medidor
		5.10.	Verificación de lectura
		5.11.	Revisión y conexión de suministro
		5.12.	Revisión e inspección de suministro
		5.13.	Cambio de acometida
		5.14.	Modificación de contrato
		5.15.	Otros reclamos referentes a medidores
6	RECLAMOS REFERENTES A ALUMBRADO PÚBLICO	6.1.	Apagado, averiado
		6.2.	Prende y apaga
		6.3.	Prende todo el tiempo
		6.4.	Robo de alumbrado público
		6.5.	Otros reclamos de alumbrado público