

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 01 GC- INTERNO GC/ADC/52/2018 Fecha: 04/12/2018 Página: 1
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0590	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de Datos del Número de Celular asociado al NIS.		

REGISTRO DE DATOS DE NUMERO DE CELULAR
ASOCIADO AL NIS

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: DICIEMBRE 2018
-----------------------------	------------------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 01 GC- INTERNO GC/ADC/52/2018 Fecha: 04/12/2018 Página: 2
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0590	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de Datos del Número de Celular asociado al NIS.		

1. INTRODUCCION

1. a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para registro del número de celulares de los clientes de la Ande asociados al Número de Identificación del Suministro (NIS), datos que serán utilizados para facilitar y mejorar la comunicación y el acercamiento con los clientes.

1. b Responsabilidades

- Atención al Cliente: Departamento de Atención al Cliente, Departamento de Cobranzas y Departamento de atención a Distancia dependiente de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales, Secciones Comerciales y Secciones Servicios de Atención al Cliente dependientes de la Dirección de Gestión Regional.
 - Recepciona los datos del Número de Identificación del Suministro (NIS) y el o los números de celulares.
 - Registra en el Sistema OPEN SGC los datos de NIS y Número de Celular.
 - Realiza la modificación de los datos de números de teléfonos / NIS.
 - Realiza la baja del servicio.
 - Realiza el bloqueo del suministro.

1. c Referencias

- Procedimientos Comerciales del Open SGC
- Circular GC/02/2018.

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: DICIEMBRE 2018
-----------------------------	------------------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 01 GC- INTERNO GC/ADC/52/2018 Fecha: 04/12/2018 Página: 3
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0590	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de Datos del Número de Celular asociado al NIS.		

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recepciona los datos del Número de Identificación del Suministro (NIS) y del número de celular:</p> <p>a) Solicita suscripción. PASA A LA ACCION 20.</p> <p>b) Solicita anulación. PASA A LA ACCION 60.</p> <p>c) Solicita bloqueo. PASA A LA ACCION 70.</p> <p>NOTA:</p> <p>Las formas de recepción de los datos de números de celulares son:</p> <p>a) Vía WhatsApp a través del número 0961 120120.</p> <p>b) En el Sistema OPEN SGC durante la realización de operativas de Alta o Modificación de Contratos y Fraccionamientos o Acuerdos a Plazos.</p> <p>c) A través del 160 cuando se reciben los reclamos por falta de energía o reclamos comerciales.</p> <p>d) Página WEB de ANDE (www.ande.gov.py), para estos casos la carga en el OPEN SGC es directa y automática no es necesario que el funcionario realice carga manual.</p> <p>e) APP de la ANDE, para estos casos la carga en el OPEN SGC es directa y automática no es necesario que el funcionario realice carga manual.</p> <p>El titular de contrato podrá solicitar el bloqueo del suministro a través de un formulario, con lo cual ya no se podrán ingresar nuevos números de teléfono al NIS indicado. El titular del contrato podrá solicitar del mismo modo el desbloqueo del suministro.</p>	
20	Atención al Cliente	<p>Ingresa en la ventana "Carga de Número Móvil" en el Sistema Open SGC y carga el NIS correspondiente:</p> <p>a) No tiene registro. PASA A LA ACCION 30.</p> <p>b) Ya tiene registro y es correcto. PASA A LA ACCIÓN 40.</p> <p>c) Ya tiene registro y es incorrecto. PASAR A LA ACCION 50</p> <p>NOTA:</p> <p>El Sistema OPEN SGC controla que el NIS ingresado sea válido. Caso tenga ya registro activo muestra en la cabecera los datos del número de celular, NIS y el servicio.</p>	Circular GC/02/2018

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: DICIEMBRE 2018
----------------------	-----------------------------	---

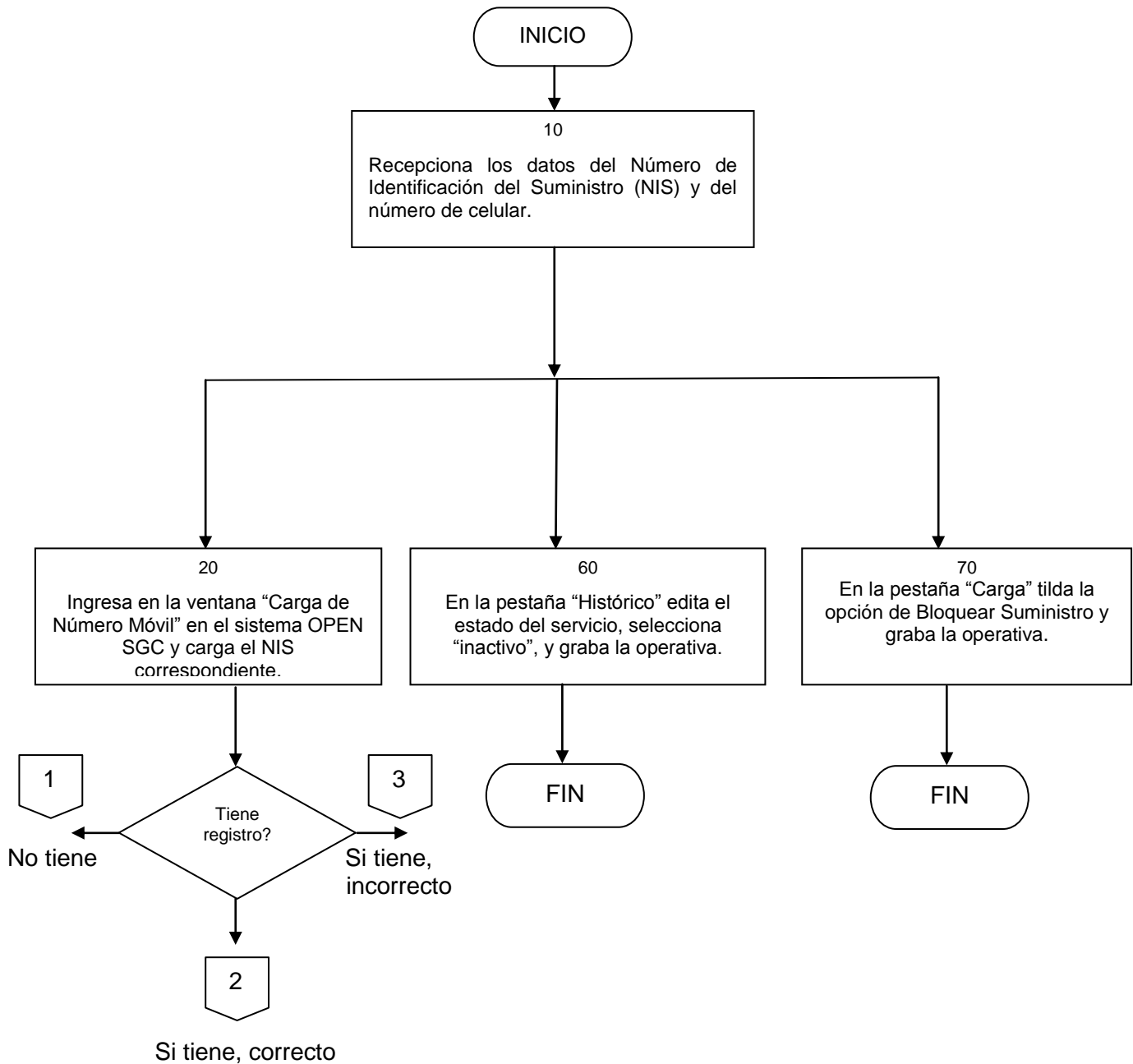
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 01 GC- INTERNO GC/ADC/52/2018 Fecha: 04/12/2018 Página: 4
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0590	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de Datos del Número de Celular asociado al NIS.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
30	Atención al Cliente	Carga el número de celular y el email (opcional) y graba. FIN DEL PROCEDIMIENTO NOTA: El Número de Celular registrado debe ser real y existente, no debiendo ser cargados números ficticios o no existentes.	
40	Atención al Cliente	Carga y graba otros números de celulares por NIS y el email (opcional). FIN DEL PROCEDIMIENTO. NOTA: Como máximo en el OPEN SGC pueden ser registrados 3(tres) números de celulares por NIS.	
50	Atención al Cliente	Selecciona la pestaña "Histórico" edita el número del celular y graba. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
60	Atención al Cliente	En la pestaña "Histórico" edita el estado del servicio, selecciona "inactivo", y graba la operativa. FIN DEL PROCEDIMIENTO. NOTA: El Sistema OPEN SGC asigna automáticamente la fecha de la operativa como fecha de Baja. Esta opción afecta a todas las formas de registro o sea se pueden dar de baja los servicios que fueron registrados a través de la WEB, del 160 (SARA) o del Whatsapp y APP ANDE.	
70	Atención al Cliente	En la pestaña "Carga" tilda la opción de Bloquear Suministro y graba la operativa. FIN DEL PROCEDIMIENTO. NOTA: Al tildar la opción Bloquear Suministro, no se podrán cargar nuevos números de teléfono al NIS afectado. Opcionalmente además del Bloqueo del suministro, a pedido del cliente, se podrán desactivar todos los servicios, lo cual implicaría que ya no le lleguen mensajes de texto de: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de lectura del medidor. - Emisión de la Factura. - Vencimiento de la Factura. 	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: DICIEMBRE 2018
----------------------	-----------------------------	---

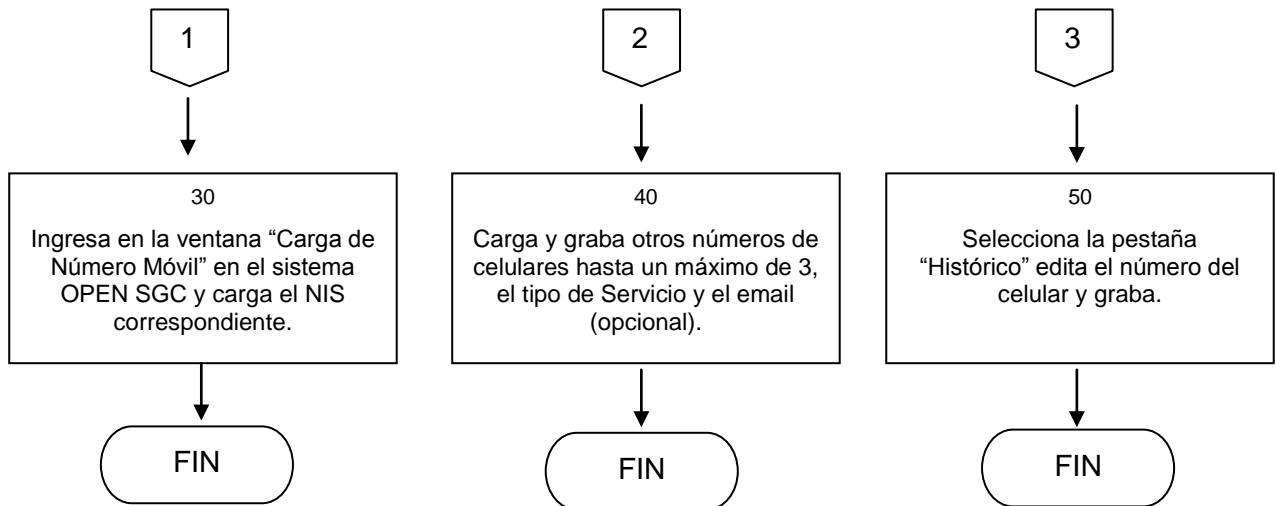
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 01
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0590	GC-INTERNO
	Instrucción de Procedimiento: Registro de Datos del Número de Celular asociado al NIS.		GC/ADC/52/2018 Fecha: 04/12/2018 Página: 5

3. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: DICIEMBRE 2018
-----------------------------	------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 01 GC- INTERNO GC/ADC/52/2018 Fecha: 04/12/2018 Página: 6
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0590	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de Datos del Número de Celular asociado al NIS.		



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: DICIEMBRE 2018
-----------------------------	------------------------------------	---