

**SECCIÓN GESTIÓN DEL SISTEMA DE RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN****Nivel Jerárquico: “F”****Sigla: DD/ADS4****CUA: 2523****1. SUBORDINACIÓN**

La Sección Gestión del Sistema de Reclamos de Distribución está subordinada al Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución.

**2. ATRIBUCIONES**

- 2.1.** Administrar el sistema de reclamos de distribución, los perfiles de acceso, el control y seguimiento de incidencias; el mantenimiento de parámetros especificados para cada módulo; entre otros.
- 2.2.** Proponer, actualizar e implementar Procedimientos para optimizar los sistemas de reclamos de distribución, conforme los ordenamientos internos de la institución.
- 2.3.** Controlar el cumplimiento a los procedimientos operativos del sistema de reclamos de distribución.
- 2.4.** Mantener la interconexión y la operatividad del sistema de reclamos de distribución en coordinación con las unidades afectadas de la Capital como del Interior.
- 2.5.** Brindar soporte técnico necesario a las distintas Unidades Administrativas así como a las Unidades de Atención de reclamos, para garantizar la confiabilidad del sistema para la capital e interior del País.
- 2.6.** Recepcionar y efectuar seguimiento de reclamos de los usuarios respecto a inconvenientes con el uso operativo de los sistemas de reclamos.
- 2.7.** Monitorear y mantener los sistemas de atención de reclamos analizando las acciones correctivas a fin de optimizar la utilización de todos ellos.
- 2.8.** Proponer implementación de nuevas tecnologías y sistemas para la optimización del servicio de reclamos.
- 2.9.** Realizar el control y aplicación de los procedimientos utilizados en la atención de los reclamos.
- 2.10.** Elaborar cronogramas de capacitación constante para todos los Centros de Atención de Reclamos Zonal, tanto Capital como para el Interior.

**2.11.** Elaborar y proponer procedimientos inherentes al sistema de reclamos.

**2.12.** General reportes gerenciales de datos estadísticos del uso operativo de los sistemas de reclamos de distribución.