

**ANDE**

**Dirección de Distribución**  
**División de Administración, Operación y Control de Distribución**  
**Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de**  
**Gestión de Redes de Distribución**



# **MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ANDE**

## INDICE

1. [Alcance](#)
2. [Beneficios del Sistema](#)
3. [Estructura del sistema](#)
4. [Acceso al Sistema](#)
5. [Recepción de Reclamos](#)
6. [Seguimiento del Reclamo](#)
7. [Apertura del Turno](#)
  - 7.1. [Selección de Unidad Administrativa](#)
  - 7.2. [Selección de Centro de Atención](#)
  - 7.3. [Tipo de Turno](#)
  - 7.4. [Observación](#)
  - 7.5. [Integrantes ANDE](#)
    - 7.5.1. Número de personal
    - 7.5.2. Nombre y Apellido
    - 7.5.3. ROL
    - 7.5.4. Número de Móvil
    - 7.5.5. Observación
8. [Monitoreo](#)
  - 8.1. Ubicación Georreferenciado de los reclamos
  - 8.2. Ubicación Georreferenciado de la cuadrilla móvil.
9. [Procesos de Atención Realizado por el Coordinador de Turno](#)
  - 9.1. [Estado Pendiente](#)
    - 9.1.1. Planificación
    - 9.1.2. Asignar
    - 9.1.3. Transferir
    - 9.1.4. Vincular
  - 9.2. [Estado Planificado](#)
    - 9.2.1. Asignar
    - 9.2.2. Transferir

9.2.3. Vincular

9.3. **Estado Asignado**

9.3.1. Asignar (reasignación)

9.3.2. Localizar

10. **GRA Aplicativo Móvil Realizado por el Operador de Redes**

10.1. Acceso Usuario y Contraseña

10.2. Sincronización

10.3. Cambiar Móvil

10.4. Finalización del turno Cerrar Sesión

11. **Monitoreo Móvil**

11.1. Asignado

11.1.1. Vista Ubicación Geo localizado

11.1.2. Localizar

11.1.3. Transferir

11.2. **Localizado**

11.2.1. Averías y Materiales

11.2.1.1. Avería Constatadas

11.2.1.2. Materiales

11.2.2. Resolver

11.2.3. Transferir

11.2.3.1. Identificación de Unidad Administrativa

11.2.4. Resolver y Transferir

11.2.4.1. Identificación Unidad Administrativa

11.2.5. Sin Problemas

11.3. **Resuelto**

11.3.1. Avería y Materiales - Campos Obligatorios

11.3.2. Seguimiento del Reclamo

11.3.3. Transferir

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ANDE (GRA)</b>	<b>ANEXO 01 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 16/03/2026</b>
-------------	--	--

## ALCANCE

Sistema de gestión reclamos integral que vincula las áreas de Gerencia Comercial (GC), la Dirección de Distribución (DD) y la Dirección de Gestión Regional (DR) desde la recepción hasta la solución del reclamo y posterior comunicación al usuario, utilizando tecnología acorde a la actualidad tales como geolocalización, multimedia, SMS, correo electrónico, mapas, etc.



**BENEFICIOS DEL SISTEMA**

Online (Tiempo Real)

Cero Papel (Reducir impresión)

Seguimiento (Situación exacta e histórica)

Predictivo (Predecir situaciones y aplicar opciones)



<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ANDE (GRA)</b>	<b>ANEXO 01 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 16/03/2026</b>
-------------	--	--

## **ESTRUCTURA DEL SISTEMA**

- Pantalla de Recepción, Consulta y Seguimiento de Reclamos.
- Monitoreo de Reclamos por Unidad Administrativa (CUA).
- Ubicación georreferenciada de los reclamos con Número Identificador del Suministro (NIS).
- Ubicación georreferenciada del Móvil en el mapa tiempo real.
- Estados del Proceso de Reclamo.
- Transferencia de Reclamos a Unidades Administrativa comprometidas con la resolución, fiscalización o estudios de control.



**ACCESO AL SISTEMA**

**Contar con Usuario y Contraseña a la Red Corporativa.**



**- Recepción de Reclamos**

Esta opción permite el registro de los reclamos por medio del Contac Center, con la carga de datos según formato de **Datos del Reclamo.**

+ Nuevo Reclamo Seguimiento Listado

---

**Datos del Reclamo** + Crear Nuevo Abrir Mapa

---

NIS	<input type="text"/>	* Teléfono	<input type="text" value="0961 456789"/>	Últimos por NIS
* Nombre y Apellido	<input type="text"/>			Últimos por Teléfono
* Tipo Reclamo	<input type="text"/>			
OMS Cond 1	<input type="text"/>	Cond 2	<input type="text"/>	
OMS Descripción	<input type="text"/>			
* Departamento	<input type="text"/>	* Ciudad	<input type="text"/>	
* Barrio	<input type="text"/>			
* Dirección	<input type="text"/>			
* Referencia	<input type="text"/>			
Observación	<input type="text"/>			

Borrar Geolocalización Latitud: Longitud:

**1-** Ingresar como dato obligatorio el Número Identificador del Suministro (NIS).

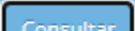
Se despliega la ventana de la ubicación georreferenciada del mismo.

Mediante esta opción se visualiza, se cotejan y se ubican los datos proporcionados por el cliente para proseguir con el registro en la ventada de recepción de **Datos del Reclamo**.





**- Seguimiento de Reclamos**

Al seleccionar esta opción en el menú se obtiene la pantalla “Seguimiento de Reclamos” que permite ver el estado en que se encuentran los reclamos.

- Ingresar el número de reclamo en el campo de Seguimiento de Reclamos. Posteriormente, seleccionar 

+ Nuevo Reclamo
Seguimiento
Listado



**Seguimiento del Reclamo**  

<b>Nro Reclamo</b> 2534743-21	<b>Departamento</b> CENTRAL
<b>Estado</b> Resuelto	<b>Ciudad</b> Villa Elisa
<b>Teléfono</b> 0985 121 744	<b>Barrio</b> Villa Bonita
<b>NIS</b>	<b>Dirección</b> VIRGEN DEL LORETO C/ SANTA CECILIA
<b>Nombre y Apellido</b> EULOGIO BENITEZ	<b>Referencia</b> AL COSTADO DE PETROPAR DE LA BODEGA ENRIQUE EN FRENTE FALTA FAS EEN LA ZONA A 4 CASAS DE LA PANADERIA ROTISERIA CTO 0985121744
<b>Tipo Reclamo Cliente</b> ZONA SIN LUZ	<b>Observación</b>
<b>Recepcionado</b> 03/10/2021 13:03:58	<b>Geolocalización</b> lat: , long:

Estado	Momento	Observación	Centro de Atención	Usuario	Fecha/Hora
Pendiente	hace un día		Coordinacion de Turno - DD/ARM6 - Sección de Distribución Fernando de la Mora - 2562	ci1490278	03/10/2021 13:03:58
Asignado	hace un día	Móvil 1718 -	Coordinacion de Turno - DD/ARM6 - Sección de Distribución Fernando de la Mora - 2562	asu10885	03/10/2021 15:11:58
Localizado	hace un día	Móvil 1718 -	Coordinacion de Turno - DD/ARM6 - Sección de Distribución Fernando de la Mora - 2562	asu11511	03/10/2021 15:20:13
Resuelto	hace un día	Móvil 1718 -	Coordinacion de Turno - DD/ARM6 - Sección de Distribución Fernando de la Mora - 2562	asu11511	03/10/2021 15:57:59

- 2- En caso de no contar con el número de reclamo, se podrá utilizar la ventana de “ **Listado** “ para la ubicación, a través de las diferentes opciones:

**Ejemplo: Nombre y Apellido**

Número Reclamo	Fecha Hora Recepción	NIS	Teléfono	Nombre y Apellido	Tipo Reclamo	Unidad Administrativa	Depart	Ciudad	Barrio	Ob
2534743-21	03/10/2021 1		+595985121744	EULOGIO BENITEZ	ZONA SIN LUZ	DD/ARM6 - Sección de Di	CENTRA	Villa Elisa	Villa Bonita	


**- Apertura de Turno**


1. Seleccionar Unidad Administrativa.
2. Seleccionar Centro de Atención.

Selección de Unidad Administrativa y Centro de Atención.

Selección de Unidad Administrativa: Seleccione Unidad Administrativa

Selección de Centro de Atención: Seleccione Centro de Atención


 **Atención!** Seleccionar Unidad Administrativa y Centro de Atención




Selección de Unidad Administrativa y Centro de Atención.

Selección de Unidad Administrativa: Seleccione Unidad Administrativa

Selección de Centro de Atención: Seleccione Centro de Atención

 **Atención!** Seleccionar Unidad Administrativa y Centro de Atención





DD/ALP - 2552 - Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público  
DD/ARM1 - 2557 - Sección de Distribución San Cristóbal  
DD/ARM2 - 2558 - Sección de Distribución Centro  
DD/ARM3 - 2559 - Sección de Distribución Lambaré  
**DD/ARM4 - 2560 - Sección de Distribución Luque**  
DD/ARM5 - 2561 - Sección de Distribución Limpio  
DD/ARM6 - 2562 - Sección de Distribución Fernando de la Mora  
DD/ARM7 - 2563 - Sección de Distribución Acceso Sur  
DD/MLI - 2537 - Departamento de Mantenimiento de Líneas de Distribución

Selección de Unidad Administrativa y Centro de Atención.

Selección de Unidad Administrativa: DD/ARM4 - 2560 - Sección de Distribución Luque

Selección de Centro de Atención: Seleccione Centro de Atención

 **Atención!** Seleccionar Unidad Administrativa y Centro de Atención



Coordinación de Turno  
Alumbrado Publico



### 3. Tipo de Turno:

Seleccionar el turno a ser abierto para proceder con los siguientes datos solicitados.

DD/ARM1 - 2557 - Sección de Distribución San Cristóbal
Coordinación de Turno

Datos del Turno
DEBE ABRIR EL TURNO PARA OPERAR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

Tipo Turno	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <div style="background-color: #fff; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">1- Primer Turno</div> <div style="padding: 2px;">2- Segundo Turno</div> <div style="padding: 2px;">3- Tercer Turno</div> </div> </div>	Cuadrillas ANDE	
Inicio Turno		Cuadrillas Contratistas	
Estado			
Observación			

### 4. Observación:

En caso que hubiere alguna novedad en el turno, se procede al registro en el campo de Observación.

DD/ARM1 - 2557 - Sección de Distribución San Cristóbal
Coordinación de Turno

Datos del Turno
DEBE ABRIR EL TURNO PARA OPERAR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

Tipo Turno	1- Primer Turno	Cuadrillas ANDE	
Inicio Turno		Cuadrillas Contratistas	
Estado			
Observación	Tiempo Inestable con lluvia		



## 5. Integrantes ANDE:

Se trata del registro del grupo de funcionarios o contratistas quienes realizarán el trabajo de atención de reclamos, para lo cual deberá de insertar los siguientes datos:

- Número de Personal / Numero de C.I.
- Nombre y Apellido
- Rol
- Número de Móvil / Número de Chapa
- Observación

DD/ARM1 - 2557 - Sección de Distribución San Cristóbal
Coordinación de Turno

Datos del Turno
DEBE ABRIR EL TURNO PARA OPERAR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

Tipo Turno	1- Primer Turno
Inicio Turno	
Estado	
Observación	Tiempo Inestable con lluvia

**Móvil 1547:**

- ▶ Diana Lucia Samaniego Aguilera
- ▶ Martin Marcelo Sarubbi Caballero

Cuadrillas Contratistas

Integrantes ANDE
Contratistas

Integrantes del Turno
+ Agregar

#	*Nro. Personal	*Nombre y Apellido	*Rol	Nro. Móvil	Observación	
1	5.730	JUAN CARLOS DIAZ VILLAR	Coordinador de Turno			
2	5.395	JULIO OSCAR SILVA GOMEZ	Ayudante de Cuadrilla			
3	12.229	DIANA LUCIA SAMANIEGO AGUILERA	Encargado de Cuadrilla	1547		
4	5.399	MARTIN MARCELO SARUBBI CABALLERO	Ayudante de Cuadrilla	1547		

Guardar

## - Monitoreo

Visualización del listado de reclamos recepcionados en el Centro de Atención.

☰
GRA - MONITOREO
[04/10/2021 15:15:47] Listar Reclamo  
[04/10/2021 15:15:47] [SOC] Conectado

DD/ARM6 - 2562 - Sección de Distribución Fernando de la Mora
Coordinacion de Turno

Pendiente 3
Planificación 0
Asignado 1
Localizado 0
Resuelto 32
Otros 106
FS Aljm 0

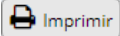
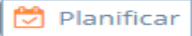

Mapa
Actualizar
Turno




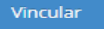
Pendientes <span style="float: right;">Ordenar ▾</span>						
Nro. Reclamo	Tipo Reclamo	Cliente	Barrio (Ciudad)	Dirección	Recepción	
<input type="checkbox"/> 2536986-21	CASA SIN LUZ <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">▲ 40</span> <span style="background-color: orange; color: white; padding: 2px;">★ 40</span>	✓ camila funes	Villa Bonita (Villa Elisa)	santa marta nro:606a casi virgen de loreto	hace 2 horas	 <span style="font-size: 10px;">+ ▾</span>
<input type="checkbox"/> 2537013-21	TENSION DEFICIENTE <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">▲ 20</span> <span style="background-color: orange; color: white; padding: 2px;">★ 10</span>	✓ luis benitez	Villa Bonita (Villa Elisa)	santa marta / sta ines	hace una hora	 <span style="font-size: 10px;">+ ▾</span>
<input type="checkbox"/> 2537057-21	ZONA SIN LUZ <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">▲ 50</span> <span style="background-color: orange; color: white; padding: 2px;">★ 50</span>	✓ Rodrigo Ramirez	Villa Bonita (Villa Elisa)	Venecia casi inmaculada Concepción	hace una hora	 <span style="font-size: 10px;">+ ▾</span>

FIN LISTADO DE RECLAMOS



### - Procesos de Atención

- **Estado Pendiente:** Reclamo recepcionado por medio del (Contac Center, Apps, Web).
- Pulse el icono Imprimir  si desea en formato papel.
- Seleccionar marcando con un check  un Reclamo de la lista.
- Seleccionar con un clic la opción de  para pasar el reclamo según su prioridad al siguiente estado y discriminar de los demás pendientes.
- En los casos de reclamos reiterados o similitud de la zona afectada por la falta de energía eléctrica, seleccionar el reclamo en cualquiera de los estados marcando en forma de banderilla  quedando el reclamo como principal.

Posteriormente, seleccionar con un check  todos los reclamos hasta una cantidad de cincuenta (50) unidades. Posteriormente, seleccionar la opción  luego hacer clic en  Vincular el sistema, se desplegará una ventana de reclamos principales donde debe seleccionar el reclamo marcado como principal con la  luego hacer clic en  Vincular para completar la operativa de vinculación. **Observación:** Realizar esta operativa constantemente con todos los reclamos entrantes hasta que la zona sea restablecida totalmente.




Nro. Reclamo	Tipo Reclamo	Cliente	Barrio (Ciudad)	Dirección	Recepción
2536986-21	CASA SIN LUZ	camila funes	Villa Bonita (Villa Elisa)	santa loreto	hace 2 horas
2537013-21	TENSION DEFICIENTE	luis benitez	Villa Bonita (Villa Elisa)	santa maría 7 stamies	hace una hora
2537057-21	ZONA SIN LUZ	Rodrigo Ramirez	Villa Bonita (Villa Elisa)	Venecia casi immaculada Concepción	hace una hora


FIN LISTADO DE RECLAMOS


Reclamo(s):  
 2001365-21  
 Vincular reclamo(s) al siguiente reclamo principal

Nro. Reclamo	Tipo Reclamo	Cliente	Barrio (Ciudad)	Dirección	Recepción/Modificación
2001365-21	COLUMNA CON TENSION	CARLOS EDUARDO VALDEZ CRISTALDO	km 5,5 Acaray - La Blanca (Ciudad del Este)	SAN MIGUEL 1155 y ATANACIO CABAÑAS	hace 8 meses
2001485-21	CASA SIN LUZ	NINFA Pba 2	5 a 6 Acaray (Ciudad del Este)	Transferir	hace 6 meses
2001618-21	ZONA SIN LUZ	JORGE MARTINEZ	0- Desconocido (Ciudad del Este)	KM 5 1/2	hace 6 meses
2001646-21	CALLE SUELTO	Prueba Ciudad del Este	Área 1 (Ciudad del Este)	Prueba Ciudad del Este	hace 4 meses
2001651-21	ZONA SIN LUZ	Prueba Ciudad del Este	Área 1 (Ciudad del Este)	Prueba Ciudad del Este	hace 4 meses





- **Estado Planificado:** Reclamos Organizados para la ejecución de acuerdo a la actividad o prioridad a desarrollarse (**Tipo de Avería**) para su posterior asignación a la cuadrilla de atención.
- Seleccionar marcando con un check  Reclamo de la lista.
- Seleccionar con un clic la opción de [Asignar](#) para pasar el reclamo según su prioridad al siguiente estado asignado a la cuadrilla de atención, el sistema desplegará una ventana para seleccionar a la cuadrilla a ser asignada el reclamo luego clic en [Asignar](#)
- En los casos de reclamos reiterados o similitud de la zona afectada por la falta de energía eléctrica, seleccionar el reclamo en cualquiera de los estados, marcando en forma de banderilla  quedando el reclamo como principal.

Posteriormente, seleccionar con un check  todos los reclamos hasta una cantidad de cincuenta (50) unidades, seleccionar la opción [Más](#) luego hacer clic en [Vincular](#) el sistema desplegará una ventana de reclamos principales donde deberá seleccionar el reclamo marcado como principal con la  luego hacer clic en [Vincular](#) para completar la operativa de vinculación. **Observación:** Realizar esta operativa constantemente con todos los reclamos entrantes hasta que la zona sea restablecida totalmente.



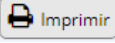


Nro. Reclamo	Tipo Reclamo	Ciente	Barrio (Ciudad)	Transferir	Última Modif.
<input type="checkbox"/> 2536888-21	CASA SIN LUZ 40  40	✓ PACUA S.A.	La Victoria (Encar	<input type="checkbox"/> Vincular <input type="checkbox"/> No Ubicado	hace 5 minutos
<input type="checkbox"/> 2536944-21	CAMBIO DE ACOMETIDA 70  60	✓ Gillermina Correa	Centro (Capitán Miranda)		hace 22 minutos

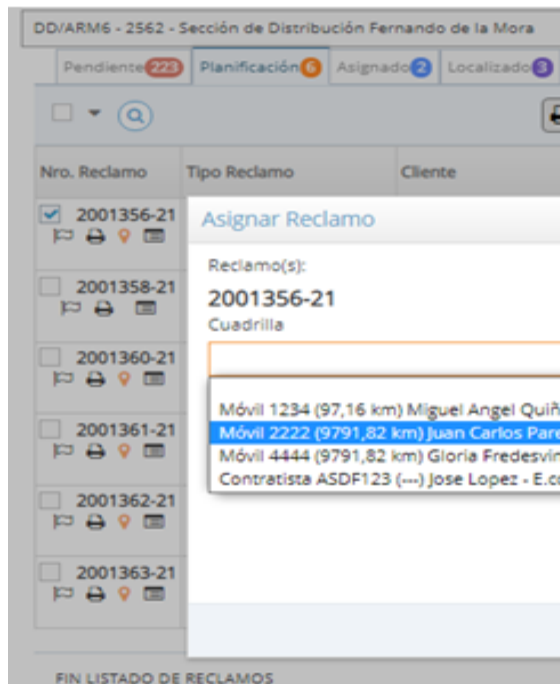
FIN LISTADO DE RECLAMOS



### Ventana para asignación de Cuadrilla



- **Estado Asignado:** Reclamos derivados a la cuadrilla para su atención in situ según datos transferidos a sus dispositivos móviles. (Según los grupos de móviles incluidos en la apertura del turno).
- **A partir de este punto del proceso según este estado queda a cargo de la cuadrilla de atención del reclamo así como el cambio de los demás procesos de localizado, resuelto o transferido.**
- **En caso que por algún motivo la cuadrilla no pueda realizar la operativa por medio del Aplicativo Móvil GRA, el Coordinador de Turno puede realizar la operativa debidamente justificada desde la plataforma web.**
- Pulsar el icono Imprimir  si desea en formato papel.
- Seleccionar marcando con un check  un Reclamo de la lista.
- En los casos que el Coordinador de Turno determine reasignar un reclamo a otro móvil, realizar la misma operación de la asignación  con la salvedad de marcar otra cuadrilla de atención, posteriormente seleccionar  para completar la operativa.



DD/ARM6 - 2562 - Sección de Distribución Fernando de la Mora | Coordinación de Turno

Pendiente 223 | Planificación 6 | Asignado 2 | Localizado 3 | Resuelto 1 | Otros 0 | FS Aljm 0

Mapa | Actualizar | Turno

Imprimir | Localizar | Asignar | Más

Ordenar

**Asignar Reclamo**

Reclamo(s):  
2001714-21

Cuadrilla

Móvil 2222 (---) Juan Carlos Paredes

Móvil 1234 (---) Miguel Angel Quiñonez Benitez, Julio Oscar Silva Gomez

Móvil 2222 (---) Juan Carlos Paredes

Móvil 4444 (---) Gloria Fredesvinda Mora Morel

Contratista ASDF123 (---) Jose Lopez - E.contratista

Cancelar | Asignar

- En caso que la cuadrilla no esté operativa por medio del Aplicativo móvil, el mismo deberá informar los datos requeridos para el cambio de estado de los Coordinadores de Turno.

Una vez que el móvil informa cual sea el medio de comunicación la localización de la avería o cliente, el Coordinador procede a seleccionar el reclamo con un check  según listado de reclamos en el estado asignado, procede a dar clic en la opción **Localizar** el sistema despliega una ventana solicitando cualquiera sea el caso la carga de una observación si fuera necesario posteriormente clic en **Localizar** el reclamo pasa al siguiente estado de localizado.

DD/ARM6 - 2562 - Sección de Distribución Fernando de la Mora | Coordinación de Turno

Pendiente 223 | Planificación 6 | Asignado 2 | Localizado 3 | Resuelto 1 | Otros 0 | FS Aljm 0

Mapa | Actualizar | Turno

Imprimir | Localizar | Asignar | Más

Ordenar

Nro. Reclamo	Tipo Reclamo	Cliente	Barrio (Ciudad)	Dirección	Último Móvil
<input checked="" type="checkbox"/> 2001714-21	ZONA SIN LUZ	✓ armando test web	4 Mojones (Fernando de la Mora)	españa casi padre cardo	hace una hora Móvil 2222
<input type="checkbox"/> 2001738-21	ZONA SIN LUZ	✓ Silvia Estela Alcaraz Gaete (Pba Config 1 ok2)	Bernardino Caballero (Fernando de la Mora)	Pba Config 1ok TD	hace una hora Móvil 2222

FIN LISTADO DE RECLAMOS

**Localizar Reclamo**

Reclamo(s):  
2001714-21

Observación

Cancelar | Localizar

hace una hora  
Móvil 2222



DD/ARM6 - 2562 - Sección de Distribución Fernando de la Mora | Coordinación de Turno

Pendiente 223 | Planificación 6 | Asignado 2 | Localizado 3 | Resuelto 1 | Otros 0 | FS Aljm 0

Mapa | Actualizar | Turno

Imprimir | Localizar | Asignar | Más

Nro. Reclamo	Tipo Reclamo	Cliente	Barrio (Ciudad)	Dirección	Última Modif.
2001714-21	ZONA SIN LUZ	armando test web	4 Mojones (Fernando de la Mora)	españa casi padre cardozo	hace 2 meses Móvil ASDF123
2001738-21	ZONA SIN LUZ	Silvia Estela Alcaraz Gaete (Pba Config 1 ok2)	Bernardino Caballero (Fernando de la Mora)	Pba Config 1ok TD	hace 2 meses Móvil 2222

FIN LISTADO DE RECLAMOS

- Una vez que el reclamo se encuentre en el estado localizado, el Coordinador de Turno aguarda informe de la cuadrilla de atención sobre lo actuado en la atención del reclamo.
- En caso de reparación de la avería y restitución del servicio, se procede a realizar la operativa. El Coordinador procede a seleccionar el reclamo con un check  el reclamo en cuestión y procede a la resolución del reclamo por medio del GRA web.
- Seleccionar la opción **Averías y Materiales** el sistema despliega una ventana para agregar las averías constatadas así como los materiales utilizados por la cuadrilla de atención. Se procede a seleccionar las averías haciendo clic en **+ Agregar** se despliega una grilla de opciones por código de averías, seleccionar la avería constatada y luego sus ítems y sub ítems.
- Concluida la carga de la avería constatada, proceder a la carga de los materiales utilizados para la restitución del servicio, hacer clic en **Materiales** y seleccionar **+ Agregar**. Se procede a la carga de los materiales utilizados por medio de las matrículas, ingresar la cantidad instalada, cantidad retirada, cantidad retirada inservible, luego hacer clic sobre **Guardar**.

DD/ARM6 - 2562 - Sección de Distribución Fernando de la Mora | Coordinación de Turno

Pendiente 223 | Planificación 6 | Asignado 1 | Localizado 4 | Resuelto 1 | Otros 0 | FS Aljm 0

Mapa | Actualizar | Turno

Imprimir | Resolver | Averías y Materiales | Más

Nro. Reclamo	Tipo Reclamo	Cliente	Barrio (Ciudad)	Dirección	Última Modif.
2001354-21	CABLE SUELTO	MONICA ROSSANA SERAFINI GIUBI	San Alfredo (Ciudad del Este)	MANUEL GONDRA y 16 DE JULIO	hace un día Móvil 1234
2001355-21	ZONA SIN LUZ	ILDA DOLORES RUIZ DIAZ AVEIRO	10 a 13 Aracaray (Ciudad del Este)	42 PROYECTADAS y MAYOR FLEITAS	hace 13 días Móvil 4444
2001475-21	CASA SIN LUZ	Armando Test 4	San Roque (Ciudad del Este)	test 4	hace 13 días Móvil 1321
2001714-21	ZONA SIN LUZ	armando test web	4 Mojones (Fernando de la Mora)	españa casi padre cardozo	hace una hora Móvil 2222

Número Reclamo: **2001714-21** | Estado: Localizado

Seleccionar Averías **+ Agregar**

#	*Avería	*Item	Sub Item	Observación
1	002 FALSO CONTACTO EN SERV			

000 CON LUZ  
 001 ACOMETIDA ANTUHERTO  
**002 FALSO CONTACTO EN SERVICIO**  
 003 CABLE SUELTO EN SERVICIO  
 004 COLUMNITA CON TENSIÓN  
 005 PILASTRA-COLUMNITA CAÍDA. ROTA  
 007 SERVICIO DIRECTO  
 009 DESPERFECTO INTERNO  
 100 Conexión directa sin medidor  
 101 Conexión directa con medidor  
 102 Puente en la bornera del medidor  
 103 Conexión directa con medidor  
 520 PRIMARIO FUERA DE SERVICIO

The screenshot displays the ANDE system interface. The top section shows a claim with ID 2001714-21, which has been resolved. Below this, there is a table for materials used in the repair:

#	*Matricula	*Material	*Cant. Instalada	*Cant. Retirada	*Cant. Ret. Inservible
1	04030383	CABLE AL PRENSAMBLADO 1X16+1X16 MM2	10	5	5

The bottom section shows a list of pending claims with columns for Nro. Reclamo, Tipo Reclamo, Cliente, Barrio (Ciudad), Dirección, and Última Modif. The claim 2001714-21 is highlighted in yellow.

- Una vez insertados los datos de la Avería Constatada, así como de los materiales utilizados, se procede a la resolución del reclamo en cuestión, seleccionando la opción de **Resolver** proceso completo.
- En los casos donde el reclamo no puede ser reparado por la cuadrilla de atención, los mismos informan al Coordinador de Turno la avería constatada este procede a realizar la operativa de transferencia del reclamo a otra unidad con más capacidad de atención, según la siguiente operativa.
- Selecciona la opción **Más** posteriormente el sistema despliega las opciones en la cuales debemos de seleccionar **Transferir** para luego seleccionar la unidad a quien debemos transferir e informar del reclamo pendiente a ser atendido con el informe de la cuadrilla del Centro de Atención de Reclamos, posteriormente seleccionar **Transferir** donde completamos la operativa.

The screenshot shows the 'Transferir Reclamo' dialog box. The claim ID 2001714-21 is selected. The dialog prompts the user to 'Seleccionar Unidad Administrativa' and displays a list of available units:

- DD/ALP - 2552 - Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público
- DD/MLI - 2537 - Departamento de Mantenimiento de Líneas de Distribución
- DR/ASP2 - 2235 - Sección de Distribución San Pedro de Ycuamandyyú
- DR/DAP4 - 2579 - Sección Mantenimiento de Líneas de Distribución Alto Paraná
- DR/DAP5 - 2580 - Sección Mantenimiento de Alumbrado Público Ciudad del Este

The 'Transferir' button is highlighted in blue.

**- GRA Aplicativo Móvil Realizado por el Operador de Redes.**

- **Acceso Usuario y Contraseña:**

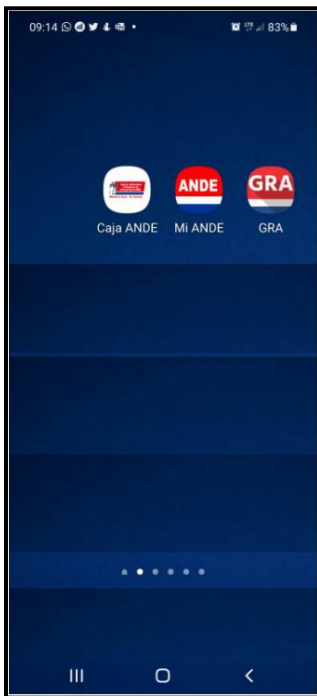
Cada funcionario debe contar con los permisos correspondientes para el ingreso al Aplicativo Móvil GRA.

- **Sincronización:**

Ajustes para el orden de los datos registrados.

*Paso 1*

**Ingresar al GRA**



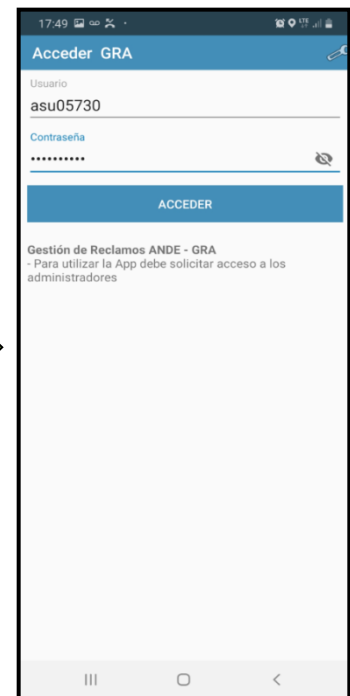
*Paso 2*

**Proceso Ingreso al Aplicativo**



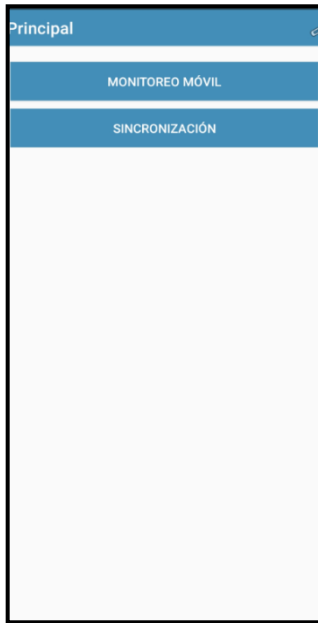
*Paso 3*

**Acceder a Usuario y Contraseña**



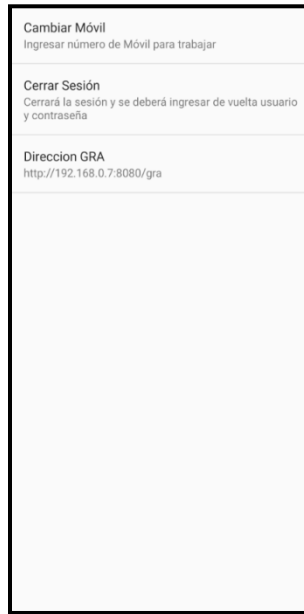
**Paso 4**

**Ingresar para la carga del Móvil**



**Paso 5**

**Seleccionar la opción Cambiar Móvil**



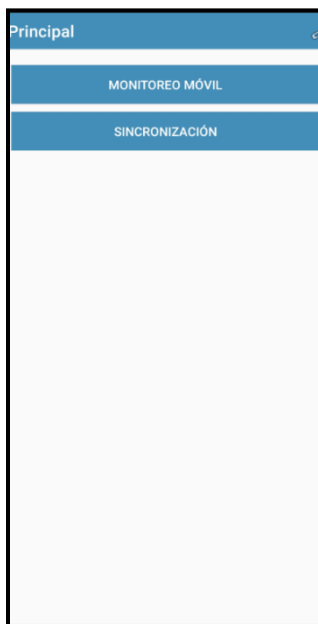
**Paso 6**

**Ingresar N° de Móvil**



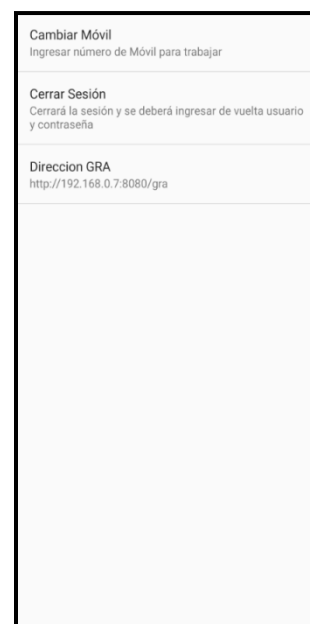
**Paso 7**

**Seleccionar opción de Sincronizar**



**Paso 8**

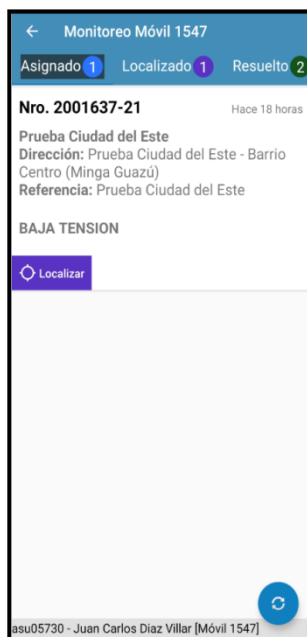
**Una vez culminado el turno opción Cerrar Sesión**



### Monitoreo Móvil

- **Asignado:** Datos del reclamo recepcionado por medio de la App GRA remitido desde la Coordinación de Turno.
- Seleccione con un touch en la pantalla (1) sobre el cuerpo del reclamo para acceder a las demás funciones.
- Para identificar el lugar geolocalizado del cliente, presionar la opción (2) **Google Maps** para iniciar el recorrido hasta la zona de reclamo.
- Una vez identificada la zona al llegar al lugar de la avería pulsar la opción **Localizar (2.1)** para el cambio de estado correspondiente, posteriormente seleccione la opción **LOCALIZAR**

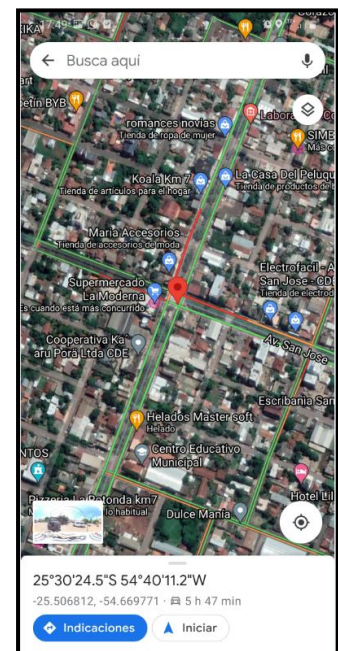
#### Opción 1



#### Opción (2.1)



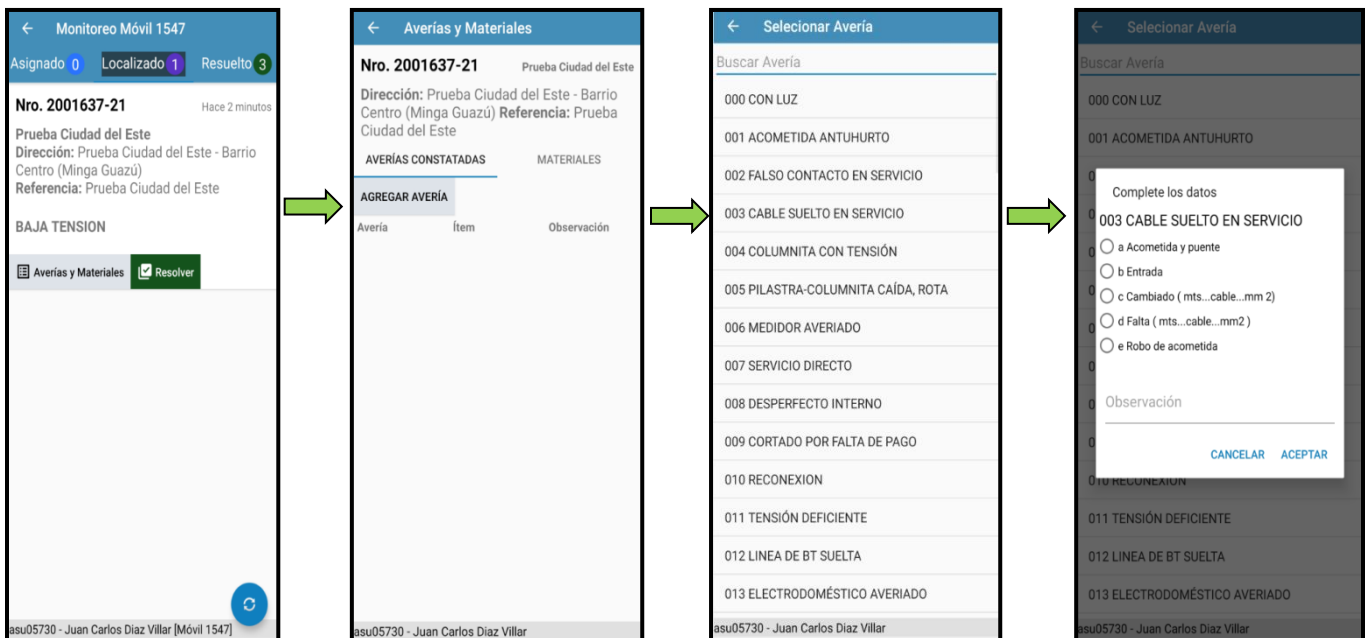
#### Opción (2)



- **Localizado:** Estado donde se identifica la llegada de la cuadrilla al lugar de la avería o zona sin el servicio de energía eléctrica.
- Una vez identificado el lugar de reclamo o avería causal de la falta del servicio de energía el operador procede :
- **En caso de contar con la capacidad de reparación de la avería :**

Una vez restituido el servicio de energía eléctrica, procede a la carga de los datos requeridos seleccionando la opción **Averías y Materiales** Campos Obligatorios.

Seleccione con la opción **AGREGAR AVERÍA** el tipo de avería constatada así como el ítem y sub ítem si fuera necesario luego **ACEPTAR**

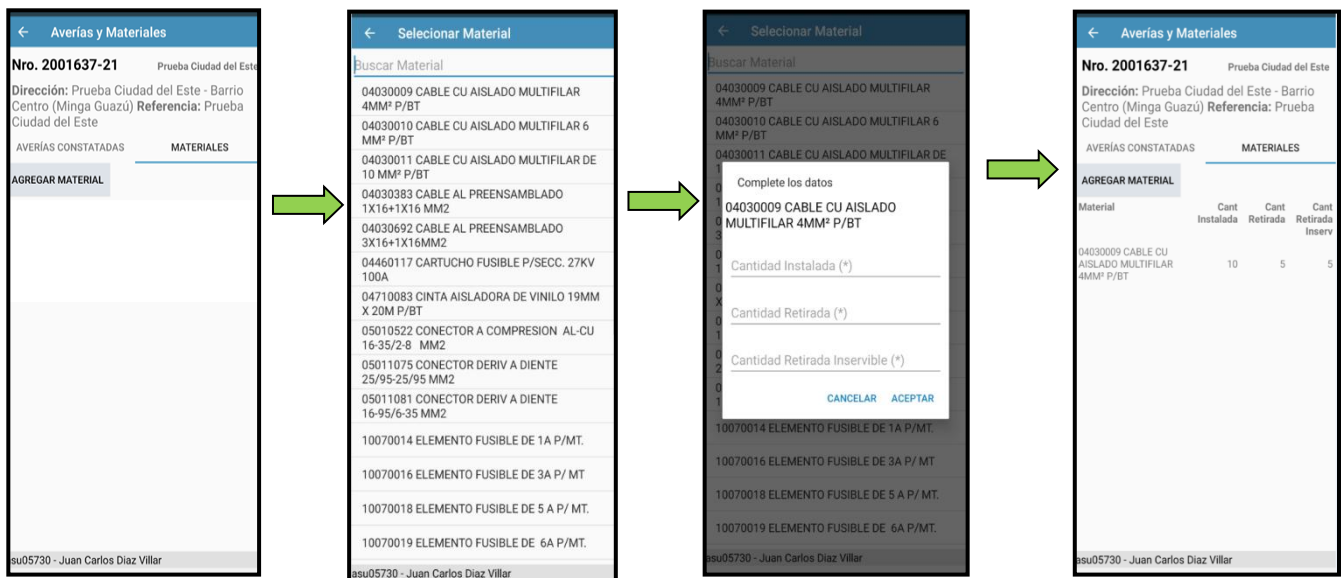


- Una vez ingresados los datos de la avería constatada, proceder a cargar los datos del material utilizado.

Selección la opción **MATERIALES** posteriormente **AGREGAR MATERIAL** seleccione el material utilizado y agregue los datos requeridos tales como, Cantidad instalada, retirada e inservible.

Una vez culminada la carga de datos, seleccione la opción **ACEPTAR**

Se completa la operación seleccionando la opción **Resolver**



- **En caso de NO contar con la capacidad de reparación de la avería :**
- Identificada la zona de la avería causante del fuera de servicio de la zona de reclamo, se procede a la carga de los datos de la avería constatada seleccionando **Averías y Materiales**
- Seleccione con la opción **AGREGAR AVERÍA** el tipo de avería constatada así como el ítem y sub ítem si fuera necesario luego **ACEPTAR**

Una vez cargados los datos requeridos, proceder a seleccionar la opción **Transferir**

Seleccionar la unidad encargada de la atención y resolución del reclamo, posteriormente seleccione **TRANSFERIR** se completa la operativa. FIN

