

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 07 Distribución de Energía Eléctrica PR 07.06 Implement. y Mant. del Sist. Gestión Integral de Distrib. Eléctrica SPR 07.06.05 Administ. Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)</p>	<p>PDE - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 13/03/2026</p>
--	--	---

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ANDE (GRA)

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la solicitud, habilitación, modificación e inhabilitación de usuarios, así como para la gestión de incidencias, reseteo de claves y propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), garantizando un acceso controlado, seguro y eficiente al sistema.

2. ALCANCE

Comprende la gestión integral de usuarios, la atención de errores de acceso y el tratamiento de propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).

3. CONCEPTOS

3.1. Administración de Roles: Es la habilitación, modificación o deshabilitación de roles de usuarios del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).


3.2. Administración del Sistema: Es la acción de configurar, mantener, monitorear, documentar y asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), garantizando el óptimo rendimiento.

3.3. Administrador del Sistema: Son los funcionarios del Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través de la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4), encargados del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) en cuanto a:

- a. Asignación de rol, permisos, habilitación, deshabilitación, cambio de rol.
- b. Asimismo, en coordinación y conjuntamente con el Departamento de Sistemas Informáticos (DTE/DSI) la actualización de las Capas Bases y Temáticas, y el análisis de necesidades de mejoras del mencionado sistema.

3.4. Asistencia a Usuarios: Apoyo al usuario en la utilización del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) por parte de los funcionarios del Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través de la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4), encargados del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), en su carácter de Administradores del mismo.


3.5. Base de Datos: Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 07 Distribución de Energía Eléctrica PR 07.06 Implement. y Mant. del Sist. Gestión Integral de Distrib. Eléctrica SPR 07.06.05 Administ. Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)	PDE - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 13/03/2026
---	---	--

- 3.6. Clave:** Es la contraseña de seguridad de cada usuario que permite acceder al sistema con el perfil asignado.
- 3.7. Funcionalidades del Sistema:** Es el conjunto de posibilidades o características de procesamiento de datos disponible en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), como ser: consultas, inclusiones, exclusiones, impresiones, modificaciones, etc.
- 3.8. Georreferencia:** Es el posicionamiento en el que se define la localización de un objeto espacial en un sistema de coordenadas y datos determinados. Este proceso es utilizado frecuentemente en los sistemas de información geográfica.
- 3.9. Incidencias:** Cualquier evento anormal que guarde relación con el comportamiento del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).
- 3.10. Mantenimiento del Sistema:** Son acciones necesarias para mantener en buen estado de funcionamiento, efectuar adecuaciones de acuerdo a las necesidades o requerimientos que vayan surgiendo de la operativa, optimizar funciones para mejorar el nivel de desempeño del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), prevenir fallas y corregir incidencias.
- 3.11. Mejora de Sistema:** Son cambios efectuados en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), otorgándole nuevas funcionalidades en respuesta a los requerimientos de usuarios del mismo.
- 3.12. Perfil:** Habilita las opciones del sistema para que los usuarios puedan acceder, según las funciones que desempeñan.
- 3.13. Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA):** Es el sistema informático corporativo para la gestión integral de los reclamos que vincula las áreas de la 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.
- 3.14. Usuario:** Es una persona que ingresa al Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), a fin de consultar o modificar datos en la Base de Datos. Cada usuario tiene asociado un perfil.

4. CONDICIONES

- 4.1.** Las Unidades Administrativas, a partir del Nivel Jerárquico “E” deberán realizar las solicitudes respecto al acceso y uso del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), mediante correo electrónico corporativo o Interno, según corresponda.
- 4.2.** El alta de nuevos usuarios requiere la suscripción previa de la Notificación de Responsabilidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 07 Distribución de Energía Eléctrica PR 07.06 Implement. y Mant. del Sist. Gestión Integral de Distrib. Eléctrica SPR 07.06.05 Administ. Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)	PDE - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 13/03/2026
---	---	--

- 4.3. Los accesos y perfiles se asignarán de acuerdo a las funciones del usuario y a la necesidad operativa.
- 4.4. Las propuestas de mejora deberán ser presentadas formalmente (por correo electrónico corporativo, como mínimo) y seguir el circuito jerárquico establecido.
- 4.5. El usuario y la clave para el ingreso al Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) deberá coincidir con el acceso a la red de ANDE, la cual es secreta e intransferible y por ningún motivo se dará a conocer a otra persona, siendo de uso exclusivo del usuario. A efectos legales, constituye la firma del usuario de dicho sistema.
- 4.6. El reseteo de claves será gestionado únicamente por las Unidades Administrativas técnicas competentes.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Si un usuario no tiene asignado un perfil corporativo, no podrá ingresar al Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) aunque tenga usuario y clave, sin los permisos correspondientes no podrá realizar el uso del sistema.
- 5.2. El Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), en su carácter de Administrador del Sistema GRA, no podrá asignar roles, conceder accesos, modificar los existentes, ni deshabilitar, posterior a la implementación sin que medie un correo electrónico corporativo emitido por la Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “E” a GRA/Asistencia, con copia al DD/ADS.
- 5.3. La no utilización del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) durante un lapso de seis (6) meses, ocasionará el bloqueo y deshabilitación automáticos de acceso al usuario, debiendo solicitar nuevamente la habilitación para el uso correspondiente.
- 5.4. La seguridad del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) estará configurada con niveles de responsabilidad, protegidos por claves de acceso y roles de usuario y se aplicarán esquemas de autenticación y seguridad de acceso.
- 5.5. Las incidencias que pudieran generarse en la operativa del uso del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) serán comunicadas, por los usuarios del mismo, a GRA/Asistencia, con impresión de pantalla de la incidencia, con copia al Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS).
- 5.6. En caso de presentarse múltiples incidencias simultáneas, el Administrador del Sistema determinará la prioridad de atención y resolución de cada una, según criticidad.
- 5.7. Los planes de contingencias serán analizados e implementados conjuntamente entre el Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 07 Distribución de Energía Eléctrica PR 07.06 Implement. y Mant. del Sist. Gestión Integral de Distrib. Eléctrica SPR 07.06.05 Administ. Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)	PDE - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 13/03/2026
-------------	---	--

Distribución (DD/ADS), las Divisiones de Gestión Regional, el Departamento de Sistemas Informáticos (DTE/DSI) y el Departamento de Tecnología Informática (DTE/DTI), respectivamente.

- 5.8.** Los requerimientos de adecuación funcional del Sistema de Gestión de Reclamos (GRA), así como las modificaciones en la base de datos, serán implementados exclusivamente bajo la autorización formal del Administrador del Sistema, utilizando como medio mínimo el correo electrónico corporativo.
- 5.9.** Los requerimientos de adecuaciones de funcionalidades del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) responderán a:
 - a.** Requerimientos internos: propuestas de ajustes pertinentes para mejorar la operativa, nuevas atribuciones o reestructuraciones de las Unidades Administrativas afectadas al uso del mismo.
 - b.** Requerimientos externos: recomendaciones o directivas de Organismos Externos (Contraloría General de la República, Auditoría Externa, Servicio Nacional de Catastro, otras).

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1.** Ley N° 7445/2025 “De la Función Pública y del Servicio Civil”.
- 6.2.** Norma ISO 27001 “Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Sistemas de gestión de la seguridad de la información — Requisitos”.
- 6.3.** Capítulo 6 – Política de Informática de la Administración Nacional de Electricidad.
- 6.4.** Manual del Usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1.** Es responsabilidad del Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través de la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4):
 - 7.1.1.** Habilitar, dar de baja o modificar el perfil del funcionario o personal contratista, según lo indicado en el correo electrónico corporativo a GRA/Asistencia.
 - 7.1.2.** Informar a la Unidad Administrativa que se ha realizado la inhabilitación correspondiente del usuario, con copia al Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP).
 - 7.1.3.** Realizar controles paralelos de los perfiles de los usuarios del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), en coordinación con las Unidades Administrativas de las que dependen.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 07 Distribución de Energía Eléctrica PR 07.06 Implement. y Mant. del Sist. Gestión Integral de Distrib. Eléctrica SPR 07.06.05 Administ. Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)	PDE - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 13/03/2026
-------------	---	--

- 7.1.4. Otorgar perfil de administrador al funcionario encargado de la asistencia al usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).
 - 7.1.5. Verificar los perfiles asignados por el funcionario encargado de la asistencia al usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).
 - 7.1.6. Archivar en forma física y digital toda la documentación referente a las solicitudes y notificaciones de los usuarios.
 - 7.1.7. Administrar, modificar y proyectar mejoras en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).
 - 7.1.8. Recibir y registrar el análisis y coordinación de la evaluación de las propuestas de mejoras presentadas por las distintas Unidades Administrativas usuarias, asegurando su trazabilidad y cumplimiento de los lineamientos institucionales.
 - 7.1.9. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados
- 7.2. Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (DTE/MTI), a través de la Sección Mantenimiento de Redes y Servicios Corporativos (DTE/MTI1):
- 7.2.1. Mantener la conexión y la interoperabilidad de la red corporativa en coordinación con las Unidades Administrativas afectadas.
 - 7.2.2. Brindar soporte técnico a los equipos en cuanto a instalación y mantenimiento de equipos componentes de infraestructura informática de sistemas corporativos.
 - 7.2.3. Efectuar y supervisar la configuración de los equipos informáticos en coordinación con las distintas Unidades Administrativas de la Institución.
- 7.3. Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (DTE/MTI), a través de la Sección Asistencia a Usuarios (DTE/MTI3) efectuar soporte técnico, vía telefónica, en cuanto a software, hardware y redes, así como la habilitación y acceso a usuarios activos de la Gestión Corporativa.
- 7.4. Es responsabilidad de la Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “E”:
- 7.4.1. Solicitar vía correo electrónico corporativo a GRA/Asistencia la habilitación, suspensión o modificación del perfil de un usuario de su dependencia en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).
 - 7.4.2. Notificar a la persona sobre la habilitación, suspensión o modificación del perfil al usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 07 Distribución de Energía Eléctrica PR 07.06 Implement. y Mant. del Sist. Gestión Integral de Distrib. Eléctrica SPR 07.06.05 Administ. Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)	PDE - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 13/03/2026
-------------	---	--

- 7.4.3.** Notificar a la persona involucrada sobre las responsabilidades del usuario asignado y solicita la firma sobre la comunicación referida.
- 7.4.4.** Remitir la notificación de responsabilidad del funcionario firmado vía correo electrónico corporativo a GRA/Asistencia (en caso que sea un usuario nuevo).
- 7.4.5.** Solicitar vía correo electrónico corporativo a GRA/Asistencia la inhabilitación, del perfil de un usuario indicando el motivo ya sea por invalidez, traslado a otra unidad, jubilación, destitución o fallecimiento del usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).
- 7.5.** Es responsabilidad del Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP) informar al Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través del correo electrónico corporativo al cierre de cada mes, sobre los funcionarios fallecidos, jubilados o comisionados a otras Instituciones del Estado, a efectos de mantener actualizada la Base de Datos de perfiles de acceso al Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).
- 7.6.** Es responsabilidad del usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) todas las acciones ejecutadas y registradas en la base de datos de dicho sistema, siendo pasible, en caso de registros irregulares comprobados, de las sanciones previstas en la Ley N° 7445/2025 “De la Función Pública y del Servicio Civil”.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Correo electrónico corporativo Interno	Unidades Administrativas que utilizan el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)	Habilitación, deshabilitación, modificación o cambio de rol Mantenimiento del Sistema Actualización del Manual del usuario	Funcionarios y Unidades Administrativas que utilizan el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)

9. INDICADORES

- 9.1.** Cantidad de pedidos recibidos / Cantidad de pedidos procesados.
- 9.2.** Cantidad de pedidos por tipo (habilitación, deshabilitación, modificación o cambio de rol)
- 9.3.** Cantidad de mantenimientos del sistema solicitados / realizados

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Roles	Recepción de solicitudes de asignación de roles	<p>10.1.1. La Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “F”, analiza y de acuerdo a las necesidades solicita ingreso o modificación de los usuarios por medio del correo electrónico corporativo a <u>GRA/Asistencia</u>. Si es alta de un usuario nuevo, notifica al mismo sobre las responsabilidades que implica el acceso y uso del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) y aclara las dudas, si la hubiere. Posteriormente, adjunta la Notificación de Responsabilidad, al correo electrónico corporativo, previa suscripción del afectado.</p>	<p>Correo electrónico corporativo</p> <p>Formulario “Notificación de Responsabilidad del Usuario”</p>	---
10.1.	Gestión de Roles	Verificación, análisis y procesamiento de solicitudes de asignación de roles	<p>10.1.2. El Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través de la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4), recibe el correo electrónico corporativo <u>GRA/Asistencia</u> y verifica la existencia del usuario en la base de datos:</p>	<p>Correo electrónico corporativo</p>	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Roles	Verificación, análisis y procesamiento de solicitudes de asignación de roles	<p>10.1.2.1. Si el usuario no está codificado, solicita al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (DTE/MTI), vía correo electrónico corporativo, el alta del usuario a la Base de Datos. El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (DTE/MTI) habilita el usuario en la base de datos y notifica a la DD/ADS4 por el mismo medio, que ha finalizado la solicitud.</p> <p>10.1.2.2. Si el usuario está ingresado a la base de datos, asigna el perfil al usuario solicitado.</p> <p>10.1.2.3. Si es inhabilitación de un usuario, inhabilita el perfil asignado, es decir, deja el usuario sin perfil asociado; y notifica vía correo electrónico corporativo a quien solicitó que se completó la solicitud.</p>	Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Gestión de Roles	Comunicación de asignación, habilitación, deshabilitación o cambio de rol	<p>10.1.3. El Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través de la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4), informa a la Unidad Administrativa que solicitó la habilitación o modificación del perfil vía correo electrónico corporativo, que fue concluida la solicitud, con copia al usuario afectado.</p>	Correo electrónico corporativo	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Roles	Comunicación de asignación, habilitación, deshabilitación o cambio de rol	10.1.4. La Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4) archiva la notificación firmada del usuario de solicitud de habilitación o modificación de perfil con la fecha en que se realizó la solicitud recepcionada vía correo electrónico corporativo.	Correo electrónico corporativo	---
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Solicitud de adecuación de funcionalidades del Sistema GRA	10.2.1. La Unidad Administrativa emite un correo electrónico corporativo solicitando el levantamiento del error que despliega al tratar de ingresar al Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), con los siguientes datos: nombre completo del usuario, Unidad Administrativa y número de usuario del afectado. Además debe indicar el error que despliega el programa y remite a la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4).	Correo electrónico corporativo	---
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Análisis de factibilidad de adecuación del Sistema GRA	10.2.2. La Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4), recibe el correo electrónico corporativo y realiza las gestiones para levantar el error que figura en el señalado. En caso de reseteo, reenvía el correo electrónico corporativo al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (DTE/MTI) para la creación de una nueva clave de acceso al de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	Correo electrónico corporativo	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Adecuación e implementación de funcionalidades del Sistema GRA	10.2.3. El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (DTE/MTI) recibe el correo electrónico corporativo y realiza la operativa para crear la nueva clave y posteriormente responde el correo con la nueva clave a la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4).	Correo electrónico corporativo	---
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Adecuación e implementación de funcionalidades del Sistema GRA	10.2.4. La Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4) recibe el correo electrónico corporativo del Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (DTE/MTI) y reenvía con la respuesta del levantamiento del error, de forma a poder ingresar nuevamente al Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	Correo electrónico corporativo	---
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Solicitud de adecuación de funcionalidades del Sistema GRA	10.2.5. La Unidad Administrativa usuaria emite un Interno, adjunta la propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), registra y remite, vía jerárquica, al Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), para su evaluación.	Interno Mód. Gestión Documental	PDC-08 “Interno y Memorándum”

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Análisis de factibilidad de adecuación del Sistema GRA	10.2.6. El Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS) recibe y registra la propuesta en el Registro Interno de Mejoras, providencia a la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4), asignando número de control y responsable de análisis.	Interno Mód. Gestión Documental Registro Interno de Mejoras	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Análisis de factibilidad de adecuación del Sistema GRA	10.2.7. La Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4) recibe el Interno y analiza la viabilidad técnica, operativa y funcional de la propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), pudiendo solicitar apoyo al Departamento de Sistemas Informáticos (DTE/DSI) u otras Unidades Administrativas especializadas.	Interno Mód. Gestión Documental	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Análisis de factibilidad de adecuación del Sistema GRA	10.2.8. El Departamento de Sistemas Informáticos (DTE/DSI) recibe y evalúa el impacto técnico y define los requerimientos para la implementación de la mejora, informando los resultados al Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través de la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4).	Interno Mód. Gestión Documental	PDC-08 “Interno y Memorándum”

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Adecuación e implementación de funcionalidades del Sistema GRA	<p>10.2.9. La Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4) recibe y elabora el informe de evaluación y eleva la recomendación a la instancia superior para su aprobación o rechazo.</p> <p>10.2.9.1. En caso de aprobación, coordina la planificación e implementación de la mejora con las áreas involucradas.</p> <p>10.2.9.2. Registra la ejecución y resultado final en el Registro Interno de Mejoras.</p>	<p align="center">Interno</p> <p>Mód. Gestión Documental</p> <p>Registro Interno de Mejoras</p>	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Actualización del Manual de Usuario del Sistema GRA	<p>10.2.10. El Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través de la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4), recibe y verifica el Interno (I). En base a los ajustes efectuados en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), el DD/ADS providencia el Interno (I) y remite a la Unidad Administrativa solicitante.</p>	<p align="center">Interno</p> <p>Mód. Gestión Documental</p> <p>Registro Interno de Mejoras</p> <p>Manual del Usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)</p>	PDC-08 “Interno y Memorándum”

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 07 Distribución de Energía Eléctrica PR 07.06 Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión Integral de Distribución Eléctrica SPR 07.06.05 Administración del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)	PDE - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51694 Fecha: 16/03/2026
-------------	---	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Mantenimiento del Sistema GRA	Actualización del Manual de Usuario del Sistema GRA	10.2.11. El Departamento de Administración y Desarrollo del Sistema de Gestión de Redes de Distribución (DD/ADS), a través de la Sección Gestión del Sistema Atención de Reclamos de Distribución (DD/ADS4), conforme con la copia de los ajustes efectuados, actualiza el Manual del Usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	Manual del Usuario del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)	---

DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN
DP/DOM: GSS-12069