

**INSTRUCTIVO DE TRABAJO N° 1
RECEPCIÓN DE CONSULTAS O RECLAMOS DE ENERGÍA****1. ALCANCE**

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

N° de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Agente de Servicio	Atención telefónica al cliente y carga de la solicitud de los datos preestablecidos en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	160 - Opción 1
02	Agente de Servicio	Verificar en el sistema los datos cotejando su verosimilitud con el cliente para confirmación de la operativa.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
03	Agente de Servicio	Generar automáticamente el Número de Reclamo o comprobante registrado por el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) para conocimiento del cliente.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
04	Agente de Servicio	Informar al cliente su número de reclamo.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
05	Agente de Servicio	Cierre de la Atención.	160 - Opción 1
06	Agente de Servicio	En el caso que el cliente se vuelva a comunicar al servicio de atención telefónica del Contact Center, realizar la consulta para el seguimiento del reclamo en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)

Nº de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
07	Agente de Servicio	Informar al cliente su situación con relación a la consulta de su reclamo.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
08	Agente de Servicio	Cierre de la Atención.	160 - Opción 1

GERENCIA COMERCIAL
DP/DOM: LMV-5129; GSS-12069

INSTRUCTIVO DE TRABAJO N° 2**RECEPCIÓN DE CONSULTAS O RECLAMOS DE SERVICIOS COMERCIALES****1. ALCANCE**

Comprende la recepción y atención de consultas y reclamos comerciales en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) en el Área Metropolitana (Gran Asunción), y remisión a las Unidades Administrativas Encargadas de las consultas o reclamos comerciales referentes a:

- Consultas sobre facturación.
- Consultas comerciales.
- Reclamos sobre facturación.
- Reclamos comerciales.

2. DESARROLLO**2.1. Atención Telefónica del Contact Center de la ANDE - Opción 2**

N° de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Agente de Servicio	Atención telefónica al cliente y carga de la solicitud de los datos preestablecidos en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	160 - Opción 2
02	Agente de Servicio	Verificar en el sistema los datos cotejando su verosimilitud con el cliente para confirmación de la operativa.	Sistema de Gestión Comercial - Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
03	Agente de Servicio	Generar automáticamente el Número de Reclamo o comprobante registrado por el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) para conocimiento del cliente.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
04	Agente de Servicio	Informar al cliente su número de reclamo.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)

Nº de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
05	Agente de Servicio	Cierre de la Atención.	160 - Opción 2
06	Agente de Servicio	En el caso que el cliente se vuelva a comunicar al servicio de atención telefónica del Contact Center, realizar la consulta para el seguimiento del reclamo en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	Sistema de Gestión Comercial - Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
07	Agente de Servicio	Informar al cliente su situación con relación a la consulta de su reclamo.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
08	Agente de Servicio	Cierre de la Atención.	160 - Opción 2

2.2. Atención de reclamos comerciales Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)- Área Metropolitana (Gran Asunción)

Nº de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Agente de Servicio	Se reciben las consultas y reclamos comerciales del cliente o usuario ingresados a través del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
02	Agente de Servicio	Si se tiene la respuesta o solución de la consulta y/o reclamo comercial del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), entonces se responden al cliente o usuario.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
03	Agente de Servicio	Se clasifican los reclamos comerciales pendientes en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) y se transfieren (vía GRA) a los diferentes Centros de Atención según su área de responsabilidad o cobertura.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente SPR 08.02.04 Atención a Distancia	ANEXO 01 PCO - 14 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48874 Fecha: 29/02/24
-------------	---	---

04	Agente de Servicio	Si hay reclamos comerciales pendientes, entonces, Volver al Paso N° 1	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
05	Agente de Servicio	Si no hay reclamos comerciales pendientes, entonces, Cierre de la Atención.	---

GERENCIA COMERCIAL
DP/DOM: LMV-5129; GSS-12069

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

1. ALCANCE

Comprende la recepción de consultas, 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:

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

2. DESARROLLO

N° de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Agente Virtual	Recepcionar la consulta o reclamo del cliente ingresado a través del correo atención_virtual@ande.gov.py	Email atención_virtual@ande.gov.py
02	Agente Virtual	Registrar la consulta o reclamo del cliente ingresado a través del correo atención_virtual@ande.gov.py	Email atención_virtual@ande.gov.py
03	Agente Virtual	Identificar y analizar la consulta o reclamo del cliente ingresado a través del correo atención_virtual@ande.gov.py .	Email atención_virtual@ande.gov.py
04	Agente Virtual	Si se tiene la respuesta o solución de la consulta o reclamo, entonces se remite la contestación al cliente a través del correo atención_virtual@ande.gov.py	Email atención_virtual@ande.gov.py
05	Agente Virtual	Si no se tiene la respuesta o solución de la consulta o reclamo, entonces se remite la misma a la Unidad Administrativa encargada a través del correo atención_virtual@ande.gov.py	Email atención_virtual@ande.gov.py

06	Agente Virtual	Si la Unidad Administrativa encargada remite la respuesta o solución, entonces se remite la contestación al cliente a través del correo atención_virtual@ande.gov.py	Email atención_virtual@ande.gov.py
07	Agente Virtual	Si la Unidad Administrativa encargada no remite (en la brevedad) la respuesta o solución, entonces se le informa al cliente a través del correo atención_virtual@ande.gov.py que su consulta o reclamo está en tratamiento.	Email atención_virtual@ande.gov.py
08	Agente Virtual	Cierre de la Atención.	---
09	Agente Virtual	En el caso que el cliente vuelva a hacer un requerimiento sobre una consulta y/o reclamo ya realizado anteriormente a través del correo atención_virtual@ande.gov.py	Email atención_virtual@ande.gov.py
10	Agente Virtual	Si hay nuevo requerimiento del cliente, entonces, Volver al Paso N° 3	Email atención_virtual@ande.gov.py
11	Agente Virtual	Si no hay nuevo requerimiento del cliente, entonces, Cierre de la Atención.	---

**INSTRUCTIVO DE TRABAJO N° 4
RECEPCIÓN DE CONSULTAS O RECLAMOS COMERCIALES****1. ALCANCE**

Comprende la recepción y atención de consultas y reclamos comerciales en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) de las Agencias Regionales, y remisión a las Unidades Administrativas Encargadas de las consultas o reclamos comerciales referentes a:

- Consultas sobre facturación.
- Consultas comerciales en general.
- Reclamos sobre facturación.
- Reclamos comerciales en general.

2. DESARROLLO

N° de Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Agente de Servicio	Se reciben las consultas y reclamos comerciales del cliente o usuario ingresados a través del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA).	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
02	Agente de Servicio	Si se tiene la respuesta o solución de la consulta o reclamo comercial del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), entonces se responden al cliente o usuario.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
03	Agente de Servicio	Se registran todos los reclamos comerciales en archivos de control y seguimiento de reclamos.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
04	Agente de Servicio	Se clasifican los reclamos comerciales pendientes y se remiten (vía Email atención_virtual@ande.gov.py) a las diferentes Unidades Administrativas encargadas o Agencias Regionales, según su área de responsabilidad o cobertura.	Email atención_virtual@ande.gov.py - Sistema GRA

05	Agente de Servicio	Se clasifican los reclamos comerciales pendientes en el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) y se transfieren (vía GRA) a los diferentes Centros de Atención según su área de responsabilidad o cobertura.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
06	Agente de Servicio	Se realizan el control y seguimiento (diario, semanal, mensual) de los reclamos comerciales a través de los diferentes medios Sistema de Gestión Comercial, REMOT, Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), Mensajes (SMS), Llamadas Telefónicas, Email.	Sistema de Gestión Comercial, REMOT, Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA), Email atención_virtual@ande.gov.py
07	Agente de Servicio	Se actualizan los registros en los archivos de los reclamos comerciales pendientes y resueltos.	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
08	Agente de Servicio	Si hay reclamos comerciales pendientes, entonces, Volver al Paso N° 1	Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA)
09	Agente de Servicio	Si no hay reclamos comerciales pendientes, entonces, Cierre de la Atención.	---

GERENCIA COMERCIAL
DP/DOM: LMV-5129; GSS-12069