

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

SERVICIO DE ATENCIÓN A DISTANCIA

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 relativo al servicio de atención a distancia a los clientes o usuarios del servicio de energía eléctrica.

2. ALCANCE

Comprende la atención, recepción, orientación, análisis y procedimientos inherentes a la atención de reclamos de energía eléctrica, alumbrado público y denuncia de fraude, consultas comerciales y otras consultas referentes a los servicios que presta la ANDE, así como el seguimiento y control de reclamos, consultas y denuncias recibidos a través de los diferentes medios habilitados para el efecto (Call Center, app, web, email, etc.).

3. CONCEPTOS

- 3.1. Atención al Cliente o Usuario:** Es la acción de escuchar o atender en forma personalizada o a través de otros medios (telefónico, email, página web, chat telefónico y otros), los planteamientos e inquietudes, orientando, canalizando o respondiendo las consultas o reclamos del cliente o usuario del servicio de energía eléctrica.
- 3.2. Cliente:** Se refiere a aquella persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de servicio de suministro de energía eléctrica con la ANDE.
- 3.3. Usuario:** Se refiere al universo de personas que utilizan el servicio de energía eléctrica proveído por la ANDE.
- 3.4. Servicio de Energía Eléctrica:** Consiste en la conexión eléctrica desde el punto de toma de energía de la red, hasta la parte externa de la propiedad del usuario, sobre la calle, en el punto escogido para la entrada de energía.
- 3.5. Contact Center:** Es el centro en el que varios funcionarios se dedican a atender a distancia a clientes o usuarios de la ANDE a través de diferentes canales, como el teléfono, chats interactivos, correo electrónico e incluso a través de redes sociales.
- 3.6. Call Center:** Es aquel que provee a la ANDE de los elementos necesarios para, con un servicio centralizado vía telefónica, se establezcan relaciones de beneficio mutuo con clientes. Es un centro de servicio telefónico que tiene la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas, con diferentes objetivos.

- 3.7. Agente de Servicio:** Es el encargado de la atención al cliente que tramita las reclamaciones y responsable de mantener una buena relación general entre la ANDE y sus clientes. Gestiona los datos relativos a la satisfacción de los clientes y los comunican.
- 3.8. Agente de Call Center:** Es el operador quien toma las llamadas entrantes al Call Center de ANDE. Es el que responde sus consultas, registra su reclamo y deriva a la Unidad Administrativa encargada de acuerdo al tipo de consulta o reclamo.
- 3.9. Agente Virtual:** Es la persona o el software (Inteligencia Artificial) encargado de realizar las funciones de soporte al cliente, del otro lado de la red.
- 3.10. Consulta:** Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada.
- 3.11. Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad que se ha cometido un delito o que alguien es el autor del mismo.
- 3.12. Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- 3.13. Reclamo:** Es el derecho que tiene todo cliente de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del servicio recibido u omisión de la prestación del servicio.
- 3.14. Tratamiento de Reclamo:** Se refiere a los procedimientos a seguir para la resolución de los reclamos de clientes.
- 3.15. Chat Online:** Es la comunicación en línea a través de la Página Web de la ANDE, en la cual un agente autorizado responde en línea a las consultas y reclamos del cliente o usuario.
- 3.16. Email:** Es un método para crear, enviar y recibir mensajes a través de sistema de comunicación electrónica.
- 3.17. Web:** Es un conjunto de documentos y otros recursos interconectados mediante hipervínculos y direcciones (URLs). Son páginas que utilizan un lenguaje especial llamado HTML, que permite presentar en pantalla textos y gráficos en el formato deseado.
- 3.18. SMS (Short Message Service):** Es un servicio de mensajería que posibilita enviar o recibir mensajes entre celulares y otros dispositivos electrónicos.
- 3.19. Estadística:** Es un estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos.
- 3.20. Informe:** Es todo aquel documento de información que representa la fuente principal de gestión, generación y análisis de datos, necesarios para que la ANDE realice de manera eficiente sus operaciones.

	<p style="text-align: center;"> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente SPR 08.02.04 Atención a Distancia </p>	<p> PCO - 14 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48874 Fecha: 29/02/24 </p>
---	--	---

3.21. Reporte: Son documentos que contienen registros de los detalles de uno o varios eventos específicos, que ayudan a ampliar el conocimiento respecto al tema.

4. CONDICIONES

- 4.1. El servicio de atención al cliente o usuario a distancia está supeditado a la disponibilidad de informaciones, en tiempo y forma, así como de sistemas de comunicación y de recursos humanos necesarios.
- 4.2. Los servicios de consultas comerciales online estarán sujetos a la disponibilidad del Sistema de Gestión Comercial.
- 4.3. Los reclamos por falta de energía serán recepcionados por diferentes canales, por el Contact Center, Web y App Mi ANDE, y derivados automáticamente por medio del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) a las diferentes Unidades Administrativas para su tratamiento, según su área de responsabilidades.
- 4.4. Las denuncias por fraude serán recepcionados por diferentes canales, por el Contact Center, Web y App Mi ANDE, analizados, atendidos y derivados por medio del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) o correo electrónico de Atención Virtual (atención_virtual@ande.gov.py) a las diferentes Unidades Administrativas para su tratamiento, según su área de responsabilidades.
- 4.5. Los reclamos comerciales, que afectan al Área Metropolitana, serán recepcionados por diferentes canales, por el Call Center, Web y App Mi ANDE, analizados, atendidos y derivados por medio del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) o correo electrónico de Atención Virtual (atención_virtual@ande.gov.py) a las diferentes Unidades Administrativas para su tratamiento, según corresponda. Se generará una “Orden de Trabajo” según necesidad, para la realización de diferentes tipos de trabajos en el área comercial. Se realizará la refacturación de consumos de suministros de energía eléctrica, según necesidad.
- 4.6. Los reclamos comerciales, que afectan al ámbito de las Agencias Regionales, serán recepcionados por diferentes canales, por el Call Center, Web y App Mi ANDE, analizados, atendidos y derivados por medio del Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) o correo electrónico de Atención Virtual (atención_virtual@ande.gov.py) a las diferentes Unidades Administrativas para su tratamiento, según su área de competencia.
- 4.7. Las consultas y los reclamos en general serán recepcionados a través del correo electrónico de Atención Virtual (atención_virtual@ande.gov.py), analizados, atendidos y respondidos al cliente, y en caso de no tener respuestas, derivados a las diferentes Unidades Administrativas para su tratamiento, según su área de responsabilidades. Se genera reclamo en el Sistema de Gestión de Reclamo de la ANDE (GRA), según necesidad.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente SPR 08.02.04 Atención a Distancia	PCO - 14 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48874 Fecha: 29/02/24
--	---	--

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. La atención a distancia se caracterizará por la eficiencia en la prestación del servicio, proporcionando información oportuna y confiable al cliente o usuario respecto a las consultas o reclamos recibidos, evitando enfrentamientos y cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos.
- 5.2. Los servicios de atención de consultas y reclamos de distribución estarán disponibles las veinticuatro horas (24 h) del día, durante todo el año.
- 5.3. Los servicios de consultas y reclamos comerciales estarán disponibles de lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas, durante todo el año.
- 5.4. La recepción de consultas y reclamos a través de la App Mi ANDE, la Pagina Web Institucional y el e-mail: atención_virtual@ande.gov.py estarán disponibles las veinticuatro horas (24 h) del día, durante todo el año. No obstante, el tratamiento de los mismos, se realizará en horario de oficina, de lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas.
- 5.5. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD) realizará el control y seguimiento de denuncias por fraude y reclamos comerciales, así como capacitará, entrenará y orientará a los agentes involucrados en los diferentes servicios.
- 5.6. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD) deberá controlar la calidad del servicio de recepción de reclamos por falta de energía eléctrica, alumbrado público y denuncias por fraude, en virtud de los convenios interinstitucionales y sus modificaciones a través de la adendas, así como capacitar, entrenar y orientar a los agentes involucrados en los diferentes servicios y gestionar los pagos de los servicios correspondientes, conforme con el cumplimiento de los índices de calidad requeridos.

6. NORMATIVA APLICADA

- Resolución de Presidencia “Que aprueba el Capítulo 07 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad”.

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD):
 - 7.1.1. Implementar y mantener actualizados los procedimientos de calidad en el Servicio de Atención a Distancia al cliente o usuario.
 - 7.1.2. Coordinar la atención de consultas y reclamos de clientes o usuarios, así como los reclamos realizados a través de distintos medios implementados para el efecto.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente SPR 08.02.04 Atención a Distancia	PCO - 14 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48874 Fecha: 29/02/24
--	---	--

- 7.1.3. Coordinar la recepción y canalización de consultas o reclamos, y en casos necesarios, retorno de una respuesta al cliente o usuario.
 - 7.1.4. Programar el registro y seguimiento de los reclamos y consultas de servicios comerciales y de energía eléctrica recibidos por los distintos medios.
 - 7.1.5. Coordinar acciones con las distintas Unidades Administrativas para la resolución de reclamos de clientes o usuarios.
 - 7.1.6. Coordinar, gestionar y controlar la elaboración de convenios interinstitucionales y sus modificaciones, a través de las adendas correspondientes.
 - 7.1.7. Coordinar, gestionar y controlar los pagos del servicio de convenios interinstitucionales, conforme con los índices de calidad requeridos.
 - 7.1.8. Coordinar, gestionar y controlar los informes estadísticos de reclamos y consultas recepcionados a través de los diferentes medios.
- 7.2. Es responsabilidad del Agente de Call Center:
- 7.2.1. Recepcionar las llamadas de los clientes o usuarios y registrar los datos completos de los mismos (Nº de teléfono, nombre y apellido, Nº de NIS, dirección).
 - 7.2.2. Responder a las consultas o reclamos realizados por el cliente o usuario, registrar en el sistema y derivar, en caso necesario, a la Unidad Administrativa encargada de su resolución.
- 7.3. Es responsabilidad del Agente Virtual recibir, canalizar y responder los reclamos, quejas y consultas del cliente o usuario a través de la web (correo electrónico institucional, redes sociales, apps, blogs y otros), y en caso de no brindar una respuesta inmediata, coordinar con la Unidad Administrativa correspondiente.
- 7.4. Es responsabilidad de los Coordinadores de las Secciones dependientes del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD):
- 7.4.1. Recepcionar las llamadas de los clientes o usuarios para casos que requieran su intervención.
 - 7.4.2. Apoyar la gestión de los agentes de servicio en el análisis y canalización de las consultas, reclamos y denuncias recibidas.
 - 7.4.3. Supervisar y controlar las actividades de los agentes de servicio en cada turno e informar al Jefe superior inmediato sobre cualquier novedad acontecida en el Call Center.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente SPR 08.02.04 Atención a Distancia</p>	<p>PCO - 14 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48874 Fecha: 29/02/24</p>
--	--	---

- 7.4.4. Mantener actualizados los registros de toda la documentación relacionada a la actividad e informar constantemente a los agentes de servicio de todos los eventos que afecten al servicio de energía eléctrica (climáticos, cortes programados, fuera de servicio, emergencia o contingencia, otros).
- 7.4.5. Elaborar reportes estadísticos de reclamos y consultas recepcionados a través de los diferentes medios.
- 7.4.6. Verificar los reportes del funcionamiento de los diferentes sistemas utilizados para la atención de los reclamos.
- 7.5. Es responsabilidad del Jefe de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3):
 - 7.5.1. Servir de nexo entre los funcionarios del Contact Center y el nivel superior inmediato.
 - 7.5.2. Establecer la programación de turnos rotativos para la eficiente atención de reclamos originados por clientes o usuarios situados en el área de cobertura.
 - 7.5.3. Elaborar los reportes de reclamos de falta de energía.
 - 7.5.4. Proporcionar información a la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2), a efectos de llevar el control de la información estadística y el seguimiento de las consultas o reclamos recepcionados respecto a la interrupción del suministro de energía eléctrica, inconvenientes de alumbrado público o situaciones relacionadas al Sistema Eléctrico de Distribución (SED).
 - 7.5.5. Detectar oportunidades de mejora continua del Sistema de Recepción de Reclamos y proponer acciones de implementación.
- 7.6. Es responsabilidad del Jefe de Sección Atención de Reclamos de Servicios Comerciales (GC/DAD4):
 - 7.6.1. Servir de nexo entre los funcionarios del Call Center y el nivel superior inmediato o igual.
 - 7.6.2. Elaborar los reportes de reclamos comerciales.
 - 7.6.3. Proporcionar información a la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2), a efectos de llevar el control de la información estadística y el seguimiento de las consultas o reclamos comerciales recepcionados.
 - 7.6.4. Detectar oportunidades de mejora continua del Sistema de Recepción de Reclamos y proponer acciones de implementación.

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	PCO - 14 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48874 Fecha: 29/02/24
-------------	---	--

7.7. Es responsabilidad del Jefe de la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2):

7.7.1. Servir de nexo entre el agente virtual y el superior inmediato o del mismo nivel.

7.7.2. Elaborar los reportes de reclamos comerciales a las Unidades Administrativas encargadas, según su área de responsabilidades.

7.7.3. Elaborar la información estadística para el seguimiento de las consultas y reclamos recepcionados.

7.7.4. Administrar e implementar el Sistema de Gestión de Reclamos de la ANDE (GRA) para el área comercial.

7.7.5. Detectar oportunidades de mejora continua del Sistema de Recepción de Reclamos y proponer acciones de implementación.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Reclamos, consultas o denuncias recibidos	Clientes o usuarios	Reclamos, consultas o denuncias derivados	Clientes o usuarios Unidades Administrativas

9. INDICADORES

9.1. Número de reclamos o consultas recibidos.

9.2. Número de reclamos o consultas atendidos.

9.3. Índice de atención de reclamos, consultas o denuncias (Número de reclamos o consultas recibidos / Número de reclamos o consultas atendidos).

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Atención de Reclamos de Energía	Recepción y registro de reclamos por falta de energía y alumbrado público	10.1.1. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), recepciona los reclamos, consultas y denuncias por fraude, a través de los agentes de Call Center y registra en el Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA), según corresponda.	Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA)	Mód. Atención al Cliente del Manual de Procedimientos Comerciales
10.1.	Atención de Reclamos de Energía	Derivación de Reclamos al Centro de Atención correspondiente	10.1.2. La Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), a través de los agentes de Call Center, procesa los reclamos de falta de energía, los reclamos de avería de alumbrado público y las denuncias relacionadas a suministros con presunto fraude, conforme con lo establecido en el Instructivo de Trabajo N° 1. En caso de no poder brindar una respuesta inmediata, la GC/DAD3 registra y canaliza el reclamo o denuncia a través del Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA) a las Unidades Administrativas encargadas de la resolución de los mismos.	Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA)	Mód. Atención al Cliente del Manual de Procedimientos Comerciales
10.1.	Atención de Reclamos de Energía	Respuesta a las consultas relacionadas al Sistema Eléctrico de Distribución	10.1.3. La Unidad Administrativa encargada de la resolución del reclamo, procede al tratamiento y resolución del mismo, luego emite un Informe de Ejecución de los Trabajos solicitados y remite al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD).	Informe de Ejecución de los Trabajos solicitados	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Atención de Reclamos de Energía	Elaboración y consolidación de Informes	<p>10.1.4. La Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3) elabora Informes de registros de llamadas atendidas y recibidas, remite al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), con copia a la División de Gestión Comercial (GC/GC) y a la Gerencia Comercial (GC), respectivamente. Asimismo, elabora reporte de eventos y actividades inherentes a la gestión de los diferentes tipos de reclamos.</p>	<p>Informes de registros de llamadas atendidas y recibidas</p>	---
10.2.	Atención de Reclamos Comerciales	Recepción y registro de reclamos comerciales	<p>10.2.1. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Servicios Comerciales (GC/DAD4), recepciona los reclamos, consultas y denuncias a través de los agentes del Call Center, consulta el Sistema de Gestión Comercial y evacúa las inquietudes del cliente, conforme con lo establecido en el Instructivo de Trabajo N° 2. En caso de no brindar una respuesta inmediata, el GC/DAD registra y remite a través del Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA), a las Unidades Administrativas afectadas del Área Metropolitana para su atención y tratamiento correspondiente.</p>	<p>Sistema de Gestión Comercial</p> <p>Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA)</p>	<p>Mód. Atención al Cliente del Manual de Procedimientos Comerciales</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Atención de Reclamos Comerciales	Resolución de Consultas y Reclamos de Servicios Comerciales	<p>10.2.2. La Sección Atención de Reclamos de Servicios Comerciales (GC/DAD4) recibe las consultas y reclamos comerciales (facturación, conexión nueva, reconexión, reposición, retiro de medidor, modificación de contrato, cambio de sitio de medidor, verificación de lectura, revisión e inspección de medidor, verificación catastral, medidor averiado, revisión y conexión de medidor, cambio de acometida, avería de electrodomésticos, extensión de línea y alumbrado público, corte de ramas de árboles), procesa los mismos, registra y remite, a través del Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA), a la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2) y a través del correo electrónico corporativo a las Unidades Administrativas encargadas.</p>	<p>Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA) Correo electrónico corporativo</p>	<p>Mód. Atención al Cliente del Manual de Procedimientos Comerciales</p>
10.2.	Atención de Reclamos Comerciales	Derivación de Reclamos Comerciales al Centro de Atención correspondiente	<p>10.2.3. La Unidad Administrativa encargada de la resolución del reclamo, procede al tratamiento y resolución del mismo, emite un Informe de Ejecución de los Trabajos solicitados y remite al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD).</p>	<p>Informe de Ejecución de los Trabajos solicitados</p>	<p>---</p>
10.3.	Atención a consultas y reclamos virtuales	Recepción y registro de reclamos virtuales	<p>10.3.1. El Agente Virtual, diariamente recibe y analiza los reclamos por falta de energía, reclamos de alumbrado público, reclamos comerciales y denuncias de fraude de los clientes o usuarios, conforme con lo establecido en el Instructivo de Trabajo N° 3.</p>	<p>---</p>	<p>Mód. Atención al Cliente del Manual de Procedimientos Comerciales</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Atención a consultas y reclamos virtuales	Recepción y registro de reclamos virtuales	<p>10.3.2. El Agente Virtual registra los reclamos por falta de energía, los reclamos de reparación o mantenimiento de alumbrado público y las denuncias por fraude en el Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA) y responde al cliente o usuario (vía chat, vía email, vía telefónica) con su número de reclamo, según corresponda cada caso.</p>	Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA)	Mód. Atención al Cliente del Manual de Procedimientos Comerciales
10.3.	Atención a consultas y reclamos virtuales	Respuesta a las consultas relacionadas al Sistema Eléctrico de Distribución	<p>10.3.3. El Agente Virtual responde las consultas o reclamos comerciales que pueden ser evacuados inmediatamente (vía chat, email o telefónica). En caso de no poder brindar una respuesta inmediata, registra dichas consultas o reclamos en el Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA) y responde al cliente o usuario (vía chat, email o telefónica) con su número de reclamo correspondiente.</p>	Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA)	---
10.3.	Atención a consultas y reclamos virtuales	Derivación de Reclamos al Centro de Atención correspondiente	<p>10.3.4. En caso que las quejas, consultas, denuncias, reclamos y otros tipos de mensajes no puedan ser atendidos o tratados, el Agente Virtual emite un correo electrónico a atención_virtual@ande.gov.py para su tratamiento en el Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD).</p>	Correo electrónico corporativo atención_virtual@ande.gov.py	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Atención a consultas y reclamos virtuales	Control y seguimiento de reclamos virtuales	<p>10.3.5. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2), recibe o extrae los reclamos del Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA), verifica, analiza y procesa la información recibida. Asimismo, la GC/DAD2 verifica las informaciones relacionadas al suministro en el Sistema de Gestión Comercial, antes de remitir a la Unidad Administrativa responsable. Si la información es insuficiente, la GC/DAD2 contacta telefónicamente con el cliente o usuario, para la obtención de más informaciones relacionadas al reclamo realizado.</p>	<p>Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (GRA)</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	---
10.3.	Atención a consultas y reclamos virtuales	Derivación de Reclamos al Centro de Atención correspondiente	<p>10.3.6. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2), clasifica los reclamos según el tipo y remite a la Unidad Administrativa responsable de la resolución, a través del correo electrónico corporativo o mediante la emisión de un Memorándum (M).</p>	<p>Correo electrónico corporativo</p> <p>Memorándum</p>	Interno y Memorándum
10.3.	Atención a consultas y reclamos virtuales	Control y seguimiento de reclamos virtuales	<p>10.3.7. La Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2) recibe el Informe de ejecución de los trabajos solicitados de las Unidades Administrativas responsables.</p>	Informe de ejecución de los trabajos solicitados	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Atención a consultas y reclamos virtuales	Control y seguimiento de reclamos virtuales	10.3.8. La Sección Control y Seguimiento de Reclamos (GC/DAD2) elabora un Informe Diario sobre los reclamos atendidos y remite al Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), para luego consolidar los reportes en un Informe Mensual.	Informe Diario y Mensual sobre los reclamos atendidos	---
10.4.	Atención de reclamos a través de convenios interinstitucionales	Control de calidad del servicio en la recepción de reclamos	10.4.1. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), controla la calidad del servicio en la recepción de reclamos por falta de energía, alumbrado público y denuncias de fraude, en el marco del convenio interinstitucional. Asimismo, la GC/DAD3 controla permanentemente el cumplimiento de las cláusulas del mencionado convenio.	Convenio Interinstitucional	---
10.4.	Atención de reclamos a través de convenios interinstitucionales	Capacitación, entrenamiento y orientación a los agentes involucrados en los diferentes servicios	10.4.2. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), capacita, entrena y orienta a los agentes involucrados en los diferentes servicios, a efectos de brindar una mejor atención a los clientes o usuarios.	Convenio Interinstitucional	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.4.	Atención de reclamos a través de convenios interinstitucionales	Elaboración de convenios interinstitucionales	10.4.3. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), analiza, sugiere cláusulas y elabora propuestas de convenios interinstitucionales, así como las modificaciones a través de las adendas.	Convenio Interinstitucional	---
10.4.	Atención de reclamos a través de convenios interinstitucionales	Elaboración de informes finales	10.4.4. El Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD), a través de la Sección Atención de Reclamos de Energía (GC/DAD3), elabora informes para la facturación del servicio y gestiona el pago correspondiente, conforme con el informe final presentado, a la División de Gestión Comercial (GC/GC) y a la Gerencia Comercial (GC), respectivamente.	Informe para facturación y pago	---