

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 09 Gestión de Talento Humano PR 09.05 Gestión de Remuneraciones SPR 09.05.03 Gestión de Liquidaciones</p>	<p>PTH-02 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 47737 Fecha: 19/04/23</p>
--	---	---

BONIFICACIÓN POR GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL - ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, así como los indicadores y la descripción del procedimiento para el pago en concepto de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente al funcionario y personal contratado de la Institución que atiende en forma personalizada las gestiones requeridas por los clientes externos en las distintas Unidades Administrativas que cumplen con la función de Atención al Cliente de la Institución.

2. ALCANCE

Afecta a los funcionarios o personal contratado de la Institución que realizan tareas de atención personalizada de clientes, en forma permanente o de apoyo, en las distintas Unidades Administrativas que cumplen la función de Atención al Cliente del ámbito de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR).

3. CONCEPTOS

3.1. Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente: Es la compensación mensual que la ANDE otorga al funcionario o personal contratado que atiende en forma personalizada las gestiones requeridas por los clientes externos y que por su naturaleza requiere un nivel de formación y de conocimientos de la gestión comercial institucional, además de las habilidades y competencias necesarias para atender a clientes externos.

3.2. Gestiones de Atención al Cliente: Conjunto de operaciones comerciales procesadas a través de los Sistemas de Gestión utilizados en la atención personalizada de clientes, clasificadas de la siguiente manera:

3.2.1. Atención a Grandes Clientes: Corresponde a la atención a clientes con suministros servidos en Media Tensión (MT).

3.2.2. Atención Preferencial: Corresponde a la atención de clientes adultos mayores, mujeres embarazadas o personas con discapacidad.

3.2.3. Fraccionamiento de Deuda: Corresponde a la operativa de realizar un acuerdo a plazos de la deuda total de un suministro.

3.2.4. Presentación de Solicitudes: Corresponde a la recepción y procesamiento de solicitudes de los clientes, como ser nuevos suministros, modificaciones de contrato, alumbrado público, extensiones de línea, etc.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 09 Gestión de Talento Humano PR 09.05 Gestión de Remuneraciones SPR 09.05.03 Gestión de Liquidaciones	PTH-02 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 47737 Fecha: 19/04/23
--	--	--

3.2.5. Reclamos o Consultas: Corresponde a la atención personalizada de un reclamo referente a la facturación (importe, lectura de medidor, falta de entrega de facturas, etc.) o datos del contrato de un suministro determinado (dirección de suministro, dirección de entrega de facturas, etc.).

4. CONDICIONES

- 4.1. La ANDE abonará en concepto de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente, en forma mensual, al funcionario o personal contratado que realice la tarea de atención personalizada de clientes, en forma permanente o de apoyo, en las distintas Unidades Administrativas que cumplen la función de Atención al Cliente del ámbito de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR).
- 4.2. Esta bonificación contempla el ejercicio de la función de atención personalizada al cliente exclusivamente durante el horario laboral establecido para cada funcionario o personal contratado.
- 4.3. Cuando por necesidades de servicio se prolongue la atención al cliente fuera del horario habitual, el periodo adicional será pasible de liquidación como Horas Extraordinarias.
- 4.4. También, en casos de necesidad, se podrá realizar la atención personalizada de clientes a través del apoyo de personal del mismo Departamento o de la Agencia Regional, o inclusive de otras Unidades Administrativas de la Institución.
- 4.5. Los casos no contemplados en este procedimiento serán tratados y analizados en cada oportunidad por la División de Administración del Personal (DRH/AP), a través del Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP), a efectos de elaborar la propuesta de solución y someter a consideración de la Dirección de Recursos Humanos (DRH) para su definición y si el caso fuere, posterior autorización de la Presidencia (PR).

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. A los efectos del cobro de la Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente se establece una cantidad mínima de gestiones mensuales a ser superada por el funcionario o personal contratado, dentro de la jornada ordinaria de trabajo (según horario fijo habitual), que en forma permanente cumplen la función de atención personalizada de clientes:

Cantidad Total Mínima Mensual	340 (trescientos cuarenta)
--------------------------------------	-----------------------------------

5.2. La ANDE abonará al funcionario o personal contratado en concepto de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial – Atención al Cliente (*B*) por gestiones realizadas (*Cg_i*) y pagadas con sus correspondientes precios unitarios (*Pu_i*), descontando las 340 gestiones mínimas a un precio unitario promedio mensual ($\bar{P}u$), teniendo en cuenta además la última evaluación de desempeño del personal (*EVA*) y su presentismo del mes (*P*), de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$B = (\Sigma(Cg_i \times Pu_i) - 340 \times \bar{P}u) \times EVA \times P$$

Donde:

$$\bar{P}u = \frac{\Sigma(Cg_i \times Pu_i)}{\Sigma Cg_i}$$

- *B*: Bonificación por Gestión Administrativa Comercial – Atención al Cliente.
- *Cg_i*: Cantidad total de gestiones de un mismo tipo realizada por el funcionario o personal contratado en el mes, dentro de su jornada ordinaria.
- *Pu_i*: Precio unitario en guaraníes de cada tipo de gestión de acuerdo a la siguiente tabla:

Tipo de Gestión (<i>Cg_i</i>)	Tiempo Promedio de Operativa (minutos)	1,5 x Salario en base al SMMA en Gs.	Precio Unitario de la Gestión en Gs. (<i>Pu_i</i>)
Atención a Grandes Clientes	15	17.836	4.459
Atención Preferencial	10	17.836	2.972
Fraccionamiento de Deuda	5	17.836	1.486
Presentación de Solicitudes	10	17.836	2.972
Reclamos o Consultas	15	17.836	4.459

- $\bar{P}u$: Precio unitario promedio mensual
- ΣCg_i : Total de gestiones del mes del funcionario o personal contratado dentro de su horario ordinario respectivo.
- *EVA*: Calificación en tanto por uno de la última evaluación de desempeño del funcionario o personal contratado afectado.
- *P*: Presentismo del mes en tanto por uno (días trabajados/días laborables). Los días laborables corresponden a la cantidad de días hábiles del mes descontando los días vacacionales del funcionario o personal contratado dentro del mismo mes.

5.3. Para el caso del funcionario o personal contratado de apoyo, a efectos del cálculo de la bonificación, se aplicará lo establecido en el numeral 5.2., sin la exigencia de las cantidades mínimas establecidas en el numeral 5.1., por lo que el cálculo de la bonificación se reduce a la siguiente expresión:

$$B = (\Sigma Cg_i \times Pu_i) \times EVA \times P$$

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 09 Gestión de Talento Humano PR 09.05 Gestión de Remuneraciones SPR 09.05.03 Gestión de Liquidaciones	PTH-02 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 47737 Fecha: 19/04/23
--	--	--

- 5.4. El precio unitario de la gestión podrá ser actualizado en oportunidad del reajuste del Salario Mínimo Mensual de ANDE (SMMA) y conforme con la disponibilidad presupuestaria del rubro afectado a dicho concepto.
- 5.5. La bonificación es de carácter temporal y será abonada al funcionario o personal contratado mientras cumpla funciones relacionadas a la atención personalizada de clientes de la Institución y la misma no forma parte del salario.
- 5.6. El pago de la bonificación será efectuado por mes vencido, considerando los trabajos realizados entre los días 01 al 30/31 del mes anterior, con plazo de recepción máxima en el Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP) hasta el 10 de cada mes o siguiente día hábil. Los atrasos en la recepción de los documentos de pago serán regularizados en el siguiente mes de liquidación.
- 5.7. Los pagos indebidos por este concepto serán pasibles de descuento del salario del Jefe de la Unidad Administrativa afectada, por su carácter de autorizador del pago, sin perjuicio de las sanciones administrativas y legales que correspondan.

6. **NORMATIVA APLICADA**

- Ley N° 7050 “Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2023”
- Resolución P/N° 47368 “Por la que se actualiza el Salario Mínimo de ANDE (SMA)”

7. **RESPONSABILIDADES**

- 7.1. El Jefe de Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “E”, es responsable directo de la administración de los recursos humanos de su ámbito de competencia, así como de la aplicación de este procedimiento, debiendo agotar los mecanismos de control para evitar solicitudes de pago erróneas.
- 7.2. Compete a la Gerencia Comercial (GC) y a la Dirección de Gestión Regional (DR) el acompañamiento y evaluación de los resultados de la aplicación de este procedimiento y su influencia en los indicadores de calidad en la atención al cliente, cada uno en su ámbito de competencia.
- 7.3. Asimismo, en caso que amerite una revisión del presente procedimiento, la Gerencia Comercial (GC) y la Dirección de Gestión Regional (DR) realizarán los estudios de los ajustes necesarios para su actualización.
- 7.4. Es responsabilidad del Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP):
 - 7.4.1. Verificar que las solicitudes de pago de la Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente cuenten con las autorizaciones requeridas.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 09 Gestión de Talento Humano PR 09.05 Gestión de Remuneraciones SPR 09.05.03 Gestión de Liquidaciones	PTH-02 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 47737 Fecha: 19/04/23
-------------	--	--

- 7.4.2.** Procesar en el Sistema de Liquidación de Sueldos del mes la Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente, del funcionario o personal contratado afectado por dicho concepto, conforme con la disponibilidad presupuestaria y con lo establecido en este procedimiento.
- 7.4.3.** Realizar el control del resultado del proceso de liquidación de la Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente.
- 7.4.4.** Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.
- 7.5.** Es responsabilidad del Departamento de Sistemas Informáticos (DTE/DSI) desarrollar y actualizar los reportes para la contabilización de gestiones de atención al cliente por funcionario o personal contratado.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Formulario “Comunicación para Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente”	Unidades Administrativas que cumplen la función de Atención al Cliente del ámbito de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR)	Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente	Funcionarios que realizan gestiones de Atención al Cliente del ámbito de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR)

9. INDICADORES

- 9.1.** Cantidad total de gestiones de atención al cliente del funcionario por mes
- 9.2.** Cantidad total de gestiones por tipo
- 9.3.** Número de funcionarios que realizan atención al cliente en forma permanente / Número de funcionarios que realizan atención al cliente en calidad de apoyo

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Liquidación de Sueldos de Fin de Mes	Recepción de insumos para liquidación de sueldos	<p>10.1.1. La Unidad Administrativa afectada, a partir del Nivel Jerárquico “E”, emite el formulario “Comunicación para Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente” solicitando el pago en dicho concepto, indicando: nombre y apellido, número de personal, tipo de función que cumple (permanente o de apoyo) y el importe correspondiente a la bonificación, firma, registra y remite al Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP), previa autorización de la línea jerárquica de la Unidad solicitante.</p>	<p>Formulario “Comunicación para Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente”</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p>	Liquidación de Sueldos
10.1.	Liquidación de Sueldos de Fin de Mes	Recepción de insumos para liquidación de sueldos	<p>10.1.2. El Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP) recibe y verifica el formulario “Comunicación para Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente”. El jefe firma y remite a la Sección Procesamiento y Control de Sueldos (DRH/DGP2).</p>	<p>Formulario “Comunicación para Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente”</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p>	Liquidación de Sueldos

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Liquidación de Sueldos de Fin de Mes	Verificación, control y procesamiento de las documentaciones recpcionadas	10.1.3. La Sección Procesamiento y Control de Sueldos (DRH/DGP2) recibe el formulario “Comunicación para Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente”, verifica que esté debidamente autorizado y mensualmente realiza la liquidación de la bonificación en el Sistema de Liquidación de Sueldos y Jornales.	Form. “Comunicación para Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente” Mód. Gestión Documental (OpenText) Sistema de Liquidación de Sueldos y Jornales	Liquidación de Sueldos
10.1.	Liquidación de Sueldos de Fin de Mes	Verificación, control y procesamiento de las documentaciones recpcionadas	10.1.4. En caso de presentarse solicitudes de pago erróneas, por deficiencias en su formato o no adecuarse a lo establecido en este presente procedimiento, la Sección Procesamiento y Control de Sueldos (DRH/DGP2) devuelve a la Unidad Administrativa afectada para su corrección. La DRH/DGP2 archiva los antecedentes.	Form. “Comunicación para Pago de Bonificación por Gestión Administrativa Comercial - Atención al Cliente” Mód. Gestión Documental (OpenText)	Liquidación de Sueldos