

	<p style="text-align: center;"> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 13 Gestión Documental y Comunicacional</b>  <b>PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales</b>  <b>SPR 13.02.02 Gestión de Imagen Corporativa</b> </p>	<p> <b>PDC - 15</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 50819</b>  <b>Fecha: 19/08/2025</b> </p>
---	--	---

## ATENCIÓN DE RECLAMOS, OPINIONES Y SUGERENCIAS

### 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 atención eficaz, oportuna y trazable de reclamos, opiniones o sugerencias realizadas por clientes externos a través de las redes sociales institucionales, relacionados con falta de energía eléctrica o facturación.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las interacciones recibidas a través de los canales oficiales de redes sociales de la ANDE (Facebook, X, Instagram, etc.), que se refieran a reclamos, opiniones y sugerencias vinculadas a los servicios de energía eléctrica o facturación.

### 3. CONCEPTOS

**3.1. Reclamo:** Manifestación de inconformidad sobre la prestación del servicio de energía eléctrica. 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.

**3.2. Opinión:** Comentario general sobre la experiencia del cliente, ya sea positivo o negativo. Constituye la idea, el juicio, el concepto o la valoración que una persona tiene o se forma acerca de algo o alguien.

**3.3. Sugerencia:** Propuesta de mejora u observación sobre el funcionamiento de los servicios o procesos.

**3.4. Clientes Internos y Externos:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales la Institución tiene influencia, o es influenciada por ellas (funcionarios y personal contratado, instituciones públicas, órganos de control, organismos internacionales, proveedores y contratistas, usuarios, clientes, gremios empresariales y de trabajadores, medios de comunicación, comunidades indígenas, organizaciones sociales, la sociedad).

**3.5. Derivación:** Canalización formal del caso a las áreas técnicas o comerciales competentes para su análisis y resolución.

### 4. CONDICIONES

**4.1.** La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recepcionará los reclamos, opiniones o sugerencias, relacionados con falta de energía eléctrica o facturación, a través de las redes sociales de la ANDE (Facebook, X, Instagram, etc.):

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 13 Gestión Documental y Comunicacional</b>  <b>PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales</b>  <b>SPR 13.02.02 Gestión de Imagen Corporativa</b></p>	<p><b>PDC - 15</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 50819</b>  <b>Fecha: 19/08/2025</b></p>
---	--	---

- 4.2. Las respuestas deberán ajustarse al protocolo de atención institucional, manteniendo cordialidad, claridad y enfoque en soluciones.
- 4.3. Las derivaciones para la atención y respuesta por parte de las Unidades Administrativas responsables de la Dirección de Distribución (DD), de la Gerencia Comercial (GC) o de la Dirección de Gestión Regional (DR), respectivamente, deberán contar con seguimiento activo hasta el cierre del caso.
- 4.4. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) designará a un funcionario en carácter de Titular y a otro en carácter de Alterno, para la recepción y registro de los reclamos, opiniones y sugerencias efectuadas por los usuarios respecto a la falta de energía eléctrica o facturaciones, a través de las redes sociales de la ANDE (Facebook, X, Instagram, etc.).

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Todas las interacciones en las redes sociales de la ANDE (Facebook, X, Instagram, etc.) deberán ser gestionadas dentro del mismo día hábil de su recepción.
- 5.2. Los reclamos, opiniones y sugerencias serán gestionados por la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), en coordinación con áreas técnicas y comerciales.
- 5.3. Se mantendrá un registro digital diario de los reclamos, sugerencias y opiniones recibidas, así como de las acciones ejecutadas.
- 5.4. Se actualizará semanalmente el Plan de Trabajo en función del análisis de casos anteriores y nuevas demandas esperadas.

## 6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1. Resolución de Presidencia, “Por la que se aprueba el Plan Estratégico Institucional de la ANDE” vigente.
- 6.2. Resolución de Presidencia, “Por la cual se actualiza el Capítulo 03 – Política de Comunicación del Manual de Políticas de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE)”.
- 6.3. Resolución MITIC N° 396/2020 “Por la que se aprueba e implementa el Reglamento de los lineamientos sobre áreas de comunicación de Organismos y Entidades del Estado (OEE), de la instancia de coordinación de comunicadores de comunicadores de OEE, su capacitación y los flujos de información entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) y las OEE, conforme a los artículos 15, 16 y 17 del Decreto N° 2274/19.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 13 Gestión Documental y Comunicacional</b> <b>PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales</b> <b>SPR 13.02.02 Gestión de Imagen Corporativa</b>	<b>PDC - 15</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 50819</b> <b>Fecha: 19/08/2025</b>
--	---	--

- 6.4. Guía de Contenidos para el Plan Anual de Comunicación Institucional de Organismos y Entidades del Estado, del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC).
- 6.5. Guía para la comunicación en redes sociales de entidades dependientes del Poder Ejecutivo, del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC).

## 7. RESPONSABILIDADES

- 7.1. Es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), dentro de su ámbito de gestión:
  - 7.1.1. Recepcionar, a través de los canales de comunicación disponibles los reclamos, opiniones y sugerencias referentes a falta de energía eléctrica o facturaciones de los usuarios de la Institución, registrar, otorgar una respuesta inicial y derivar a las áreas técnicas o comerciales, según corresponda.
  - 7.1.2. Realizar el seguimiento de los reclamos, opiniones y sugerencias, conforme con el plazo establecido.
  - 7.1.3. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.
- 7.2. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas afectadas atender y resolver los reclamos, opiniones o sugerencias derivados, dentro de su ámbito de gestión. Asimismo, comunicar la respuesta o solución a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI).

## 8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Interacciones en redes sociales Protocolo de atención	Clientes externos, áreas técnicas o comerciales que aportan información/respuesta	Respuestas a clientes Reportes diarios Informes semanales	Usuarios de redes sociales Clientes y Ciudadanía en general

## 9. INDICADORES

- 9.1. Tiempo promedio de primera respuesta.
- 9.2. Porcentaje de reclamos respondidos en el día.
- 9.3. Tiempo promedio de resolución total.
- 9.4. Número de reclamos sin seguimiento.
- 9.5. Informes elaborados y remitidos en tiempo.

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Elaboración de Plan de Trabajo Semanal	10.1.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), al inicio de cada semana, se elabora un plan de trabajo basado en tendencias de reclamos previos, eventos conocidos (cortes programados, mantenimientos, etc.) y capacidad operativa del equipo de trabajo y asigna responsables y turnos de atención.	Plan de Trabajo Semanal	---
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Recepción de reclamos, opiniones y sugerencias	10.1.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) monitorea continuamente los mensajes, menciones y comentarios en redes sociales oficiales e identifica casos como reclamos (falta de energía, facturación), opiniones o sugerencias.	Mensajes, menciones y comentarios en redes sociales oficiales (Facebook, X, Instagram, etc.)	“Gestión de Imagen Corporativa”
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Recepción de reclamos, opiniones y sugerencias	10.1.2.1. En caso de consultas comerciales habituales, la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) responde directamente a preguntas frecuentes (formas de pago, vencimientos, horarios, etc.) con mensajes predefinidos y actualizados. Asimismo, la GP/OCI verifica que la información compartida sea oficial y vigente.	Mensajes, menciones y comentarios en redes sociales oficiales (Facebook, X, Instagram, etc.)	“Gestión de Imagen Corporativa”

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Derivación de reclamos, opiniones y sugerencias	<b>10.1.2.2.</b> En casos que requieren atención técnica o comercial, la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) deriva el reclamo, opinión o sugerencia, vía correo electrónico corporativo, para su atención y retorno correspondiente, a la Unidad Administrativa afectada, suministrando información básica: número de cliente, ubicación, descripción del problema. La GP/OCI registra el número de derivación y responsable de seguimiento.	Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Derivación de reclamos, opiniones y sugerencias	<b>10.1.3.</b> La Unidad Administrativa afectada recibe el reclamo, opinión o sugerencia, vía correo electrónico corporativo, registra y verifica la pertinencia del mismo. Si considera que no es procedente, o no es viable cumplir con lo expuesto en el reclamo, opinión o sugerencia, comunica a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), vía correo electrónico corporativo. Caso contrario, analiza lo expuesto en el reclamo, opinión o sugerencia.	Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Derivación de reclamos, opiniones y sugerencias	<b>10.1.4.</b> La Unidad Administrativa afectada, concluido el análisis y conforme con el resultado del mismo, redacta un Informe y remite a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), vía correo electrónico corporativo.	Correo electrónico corporativo Informe	---

<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tareas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Registros Aplicables</b>	<b>Procedimientos Asociados</b>
<b>10.1.</b>	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Derivación de reclamos, opiniones y sugerencias	<b>10.1.5.</b> La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recibe el Informe relativo al reclamo, opinión o sugerencia recibido, vía correo electrónico corporativo, verifica y registra en la base de datos.	Correo electrónico corporativo  Informe	---
<b>10.1.</b>	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Contacto con el requirente	<b>10.1.6.</b> La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) informa, vía correo electrónico corporativo al usuario o cliente que originó el reclamo, opinión o sugerencia, la respuesta o solución determinada por parte de la Unidad Administrativa afectada.	Correo electrónico corporativo  Informe	“Gestión de Imagen Corporativa”
<b>10.1.</b>	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Monitoreo y seguimiento de reclamos, opiniones o sugerencias pendientes de resolución	<b>10.1.7.</b> La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) lleva un control de cada caso pendiente de resolución: fecha de derivación, área responsable, estado de avance. Contacta con el usuario o cliente para informarle sobre el estado de su reclamo, asegurándose el cierre formal del caso con respuesta satisfactoria.	Base de datos  Correo electrónico corporativo	“Gestión de Imagen Corporativa”

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Elaboración de informes de reclamos, opiniones y sugerencias recibidos y las acciones realizadas	<b>10.1.8.</b> La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) elabora un reporte al cierre de cada jornada laboral que contenga: número de reclamos, opiniones y sugerencias recibidas, tipología de los casos, tiempo de atención y resolución y acciones derivadas y pendientes. La GP/OCI remite el mencionado Informe al Gabinete de Presidencia (GP), con copia a la Dirección de Distribución (DD), la Gerencia Comercial (GC) y la Dirección de Gestión Regional (DR), según corresponda, para conocimiento.	Informe de reclamos, opiniones y sugerencias  Interno  Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”