



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: CS-PR-04
	Versión: 04
PROCEDIMIENTO REGISTRO DE LLAMADAS RELACIONADAS CON LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	Fecha: 20-01-2020
	Página: 1 de (5)

1. OBJETIVO:

Gestión de llamadas en el software SPARD® TCS de la **Empresa de Energía del Putumayo S.A. E.S.P.**, por eventos presentados con el servicio de energía para la recepción de la llamada y su registro en el SPARD@TCS en el SDL y/o STR

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia desde el reporte de la falla o evento en el SDL y/o STR, para su oportuno registro en el Sistema SPARD@TCS y atención de la interrupción del servicio.

3. RESPONSABLES:

3.1. PROFESIONAL DE APOYO CENTRO DE CONTROL

- Verificar las llamadas recibidas Vs Contestadas en el Sistema SPARD Contact Center, para el registro de indicadores.
- Revisar del registro de los indicadores de gestión, conforme al indicador **N° 26: Atención a Llamadas del Usuario** en la Matriz de Indicadores de Gestión: CI-FO-03.

3.2. AUXILIAR DE CALL CENTER

- Recepcionar las llamadas telefónicas reportadas por usuarios sobre interrupciones en el servicio.
- Identificación del N° de matrícula en SPARD® TCS.
- Registro del tipo de falla o novedad en el sistema SPARD@TCS conforme al reporte del usuario y/o suscriptor.
- Descripción del tipo de falla o novedad en la opción **OBSERVACIONES**.
- Almacenar la información en el archivo de gestión del Centro de Control, en SPARD® TCS
- Realizar la actualización diaria de los indicadores de gestión, mediante el formato Matriz de Indicadores de Gestión: CI-FO-03 y reportar a Jefe de Control Interno.
- Almacenar la información en el gestor de eventos SPARD® OMS

4. DEFINICIONES

4.1. SCADA: acrónimo de Supervisor y Control and Data Adquisición, software para la supervisión, control y adquisición de datos.

4.2. SPARD® TCS (TROUBLE CALL SYSTEM): software para el registro y la gestión de llamadas relacionadas con las interrupciones del servicio de energía.

4.3. SGD: Sistema de Gestión de la Distribución.

4.4. LA RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR): es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de menús de voz configurables, en tiempo real, utilizando tonos DTMF.

4.5. SISTEMA MULTIFRECUENCIAL o DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency): en telefonía, el sistema de **marcación por tonos**, también llamado es usado para la señalización de telecomunicaciones sobre líneas telefónicas analógicas en la banda de frecuencia vocal

entre teléfonos u otros equipos de comunicaciones y la central telefónica. La versión de DTMF utilizada en los teléfonos de teclado para el discado.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1		<p>Reporte de falla o evento</p> <p>Usuario realiza la llamada telefónica para el reporte del evento en el Sistema de Transmisión Regional STR y/o Sistema de Distribución Local SDL que genera la interrupción del servicio de energía eléctrica, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde teléfono fijo: 115 • A través de celular:038- 4201300 • Línea gratuita: 018000964156 	Usuario	SPARD@TCS
2		<p>Ingreso a Sistema IVR</p> <p>El usuario y/o suscriptor interactúa con el sistema IVR de la empresa a través del menú de voz en tiempo real, así:</p> <p>Donde se brindan las siguientes opciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opción 1. Reporte de fallas-Centro De Control • Opción 2.PQR-Area de Atención al Usuario <p>O puede esperar para ser atendido por Secretaria de Gerencia en horario laboral de Lunes a Viernes, donde lo comunica con el área pertinente de la empresa.</p>	Usuario	SPARD@TCS
3		<p>Opciones de atención al Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando NO: digita la opción 1, toma la opción 2, dirigiéndolo al área Comercial de Atención al Usuario, continuando con el Procedimiento de Atención PQR: AC-PR-01, continua con la actividad 11. • Cuando SI: digita la opción 1, el Sistema IVR, le solicita el N° de Matrícula, continúa con la actividad 5. <p>Al desconocer el N° de matrícula el usuario, es atendido por el Agente de Contact Center, continúa con la actividad 4</p>	Auxiliar de Call Center	Sistema IVR

4		<p>Identificación del N° de matrícula</p> <p>Cuando es atendido por el centro de control, se solicita al usuario, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Municipio (Mocoa, Villagarzón, Orito, Puerto Guzmán, Piamonte) • N° NIU, al no conocerla se pueden solicitar otros datos como son: • Nombre del usuario • Barrio o vereda • N° transformador <p>Con los datos registrados se identifica el N° matrícula o se ingresa la llamada cuando la persona que notifica no es usuario, por ejemplo, Policía, Cruz Roja, Hospital, otros.</p>	Auxiliar de Call Center	SPARD TCS
5		<p>Identificación del tipo de falla o novedad</p> <p>Conforme al reporte del usuario se identifica el tipo de falla o novedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daño acometido • Daño transformador • Línea descolgada • Línea en corto • Líneas hurtadas • Líneas reventadas • Mantenimiento programado • Falla en el servicio desconocida 	Auxiliar de Call Center	SPARD@ TCS
6		<p>Descripción del tipo de falla o novedad</p> <p>Se realiza la descripción del tipo de falla o novedad, en la opción <u>OBSERVACIONES.</u></p> <p>Posteriormente se guarda la información en el sistema SPARD@ TCS, mediante la opción <u>REGISTRAR LLAMADA,</u> continua con el</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Procedimiento para el registro de causas y tiempos de las interrupciones en el SD: CS-PR-05.</u> 	Profesional de Apoyo Centro de Control Auxiliar de Call Center	SPARD@ OMS
7		<p>Asignación de Código de Identificación de llamada ID</p> <p>Mediante el registro de la llamada del usuario se genera un código ID, el cual <u>DEBE</u> ser comunicado al usuario.</p> <p>*Nota: Cuando la llamada la hace un particular y no es usuario, se registra la llamada como <u>NO CONECTADO.</u></p>	Auxiliar de Call Center	SPARD@ TCS

8		<p>Revisión de Indicadores de Gestión</p> <p>Se realiza la revisión del registro de los indicadores de gestión, conforme al indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>N° 26-Atención a llamadas del Usuario</u> <p>En la Matriz de Indicadores de Gestión: CI-FO-03.</p>	<p>Profesional de Apoyo Centro de Control</p>	<p>Matriz de Indicadores de Gestión: CI-FO-03</p>
9		<p>Reporte de indicadores de gestión</p> <p>Realizar el reporte del indicador <u>N° 26</u> en la Matriz de Indicadores de Gestión: CI-FO-03, al Jefe de Control Interno.</p>	<p>Auxiliar de Call Center</p>	<p>Matriz de Indicadores de Gestión: CI-FO-03</p>
10		<p>Archivo de gestión</p> <p>Se almacena la información en el gestor de eventos SPARD® OMS.</p>	<p>Auxiliar de Call Center</p>	<p>SPARD® OMS</p>

5. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Resolución CREG 015 de 2018-Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional -Anexo General-Capitulo 6-Calidad del Servicio.
- Resolución 158 de 2010- Por la cual se ordena hacer público un proyecto de Resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: “por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica”-Art. 7.6.- CREG.

6. REGISTROS:

- Sistema SPARD®TCS
- Sistema SPARD®OMS
- CI-FO-03-Matriz de Indicadores de Gestión



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO REGISTRO DE LLAMADAS
RELACIONADAS CON LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Código: CS-PR-04
Versión: 04
Fecha: 20-01-2020
Página: 5 de (5)

CONTROL DEL CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	13-07-2017	Creación del documento
02	08-08-2017	Se actualiza el objetivo, alcance, responsabilidades y se incluye en la actividad 6 la continuación en el Procedimiento de Registro de Causas y tiempos de las Interrupciones en el SD: CS-PR-06.
03	25-10-2018	Se actualiza el objetivo, alcance, las actividades 1. Reporte de falla o eventos, actividad 2. Ingreso al Sistema IVR, Actividad 4. Identificación del N° de matrícula. Se incluye <ul style="list-style-type: none">Las responsabilidades del Profesional de Apoyo de Centro de Control, Auxiliar de Call CenterActividad 8. Revisión de indicadores de gestión.Actividad 9. Reporte de indicadores de gestión
04	20-01-2020	Se actualiza el indicador <ul style="list-style-type: none"><u>N° 26-Atención a llamadas del Usuario</u>

ELABORÓ		
Nombre	Cargo	Firma
CESAR ADRIAN UNIGARRO	Asesor en SGC	

REVISÓ		
Nombre	Cargo	Firma
ANDRY BASTIDAS CHAMORRO	Subgerente Administrativo y Financiero	
WINSTON ANDRES ÑUSTES	Subgerente Comercial y de Planeación	
GERMAN DARIO CHAMORRO	Subgerente Técnico y Operativo	

APROBÓ		
Nombre	Cargo	Firma
JHON GABRIEL MOLINA ACOSTA	Gerente	

Vo.Bo. responsable del proceso:

Nombre: _____
Cargo: _____
Firma: _____

Vo.Bo. responsable del proceso:

Nombre: _____
Cargo: _____
Firma: _____

