

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0280	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Bonificación de Energía Eléctrica a Empleados de ANDE.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir en el momento en que un empleado de ANDE se presenta a solicitar la Bonificación para el pago por consumo de energía eléctrica.

1.b Responsabilidades

- **Departamento de Gestión de Personal.**
 - Recibir la solicitud del empleado de ANDE.
- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente (Agencia Regional)
 - Ingresar datos al sistema para efectuar Cambio de Cuenta de Cobro.
 - Imprimir contrato.
 - Realizar cambio de titularidad en aquellos casos que el suministro no está a nombre del empleado.
- **Departamento de Sistema Informático (DTI/SI).**
 - Incorporar el suministro bonificado en el sistema Consist HR.

1.c Referencias

Manuales

- Manual del Usuario del Open S.G.C. - Contratos

Procedimientos

- Cambio de Titular PA0140

Documentos

- Solicitud de Bonificación de energía activa.
- Contrato

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0280	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
Instrucción de Procedimiento: Bonificación de Energía Eléctrica a Empleados de ANDE.			

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Departamento Gestión de Personal	Recibir la Solicitud de Bonificación junto con el Certificado de Vida y Residencia del solicitante y la última factura del suministro a bonificar.	
20	Departamento Gestión de Personal	Verificar que los datos de la solicitud correspondan a los datos del empleado y que la dirección mencionada concuerde con el del inmueble a ser bonificado. a) Si la dirección concuerda, pasar a la acción 30 b) Si no concuerda, FIN DEL PROCEDIMIENTO	
30	Departamento Gestión de Personal	Elaborar un informe y remitir a Atención al Cliente	
40	Atención al Cliente	Recibir de Dpto. Gestión del Personal la solicitud autorizada del Empleado con el certificado de Vida y Residencia y verificar los requisitos.	Formulario Bonificación del 50%
45	Atención al Cliente	Generar una OT al suministro a bonificar, para verificar si se trata de una actividad residencial: a) No es actividad residencial, pasar a la acción 46. b) Si es actividad residencial, pasar a la acción 50. Nota: La OT es asignada al Centro Técnico y su tratamiento es realizado según los procedimientos de: Selección y Tratamiento de Órdenes de Trabajo PO0130 y Actualización de Órdenes de Trabajo PO0090 .	
46	Atención al Cliente	Cancelar la operación e informar al funcionario el motivo por el cual no se concede el beneficio. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0280	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
Instrucción de Procedimiento: Bonificación de Energía Eléctrica a Empleados de ANDE.			

50	Atención al Cliente	Verificar si el suministro a bonificar posee deuda: a) Si posee deuda, pasar a la acción 60. b) No posee deuda, pasar a la acción 70.	
60	Atención al Cliente	Solicitar la cancelación de la deuda pendiente antes de realizar la bonificación.	
70	Atención al Cliente	Verificar si el suministro a bonificar esta a nombre del empleado: a) Si no está a nombre del empleado, pasar a la acción 80. b) Si está a nombre del empleado, pasar a la acción 90.	Solicitud de Bonificación del 50%
80	Atención al Cliente	Realizar cambio de titular a favor del empleado según procedimiento de Cambio de Titular.	PA0140
90	Atención al Cliente	Verificar en el sistema, si el cliente tiene cuenta de Cobro Tipo "Débito Automático" y modo de envío de la factura a Recurso Humano (empleado): a) No tiene, pasar a la acción 100. b) Si tiene, pasar a la acción 110.	G. de O.
100	Atención al Cliente	Dar de alta la cuenta de Cobro Tipo "Débito Automático" y modo de envío de la factura a Recurso Humano (empleado), pasar a la acción 130.	G. de O.
110	Atención al Cliente	Verificar si existe otro suministro bonificado en esa cuenta: a) Si existe otro suministro, pasar a la acción 120. b) Si no existe otro suministro, pasar a la acción 130.	
120	Atención al Cliente	Cancelar la operación, FIN DE PROCEDIMIENTO. Nota: Si ya existe otro suministro bonificado a nombre del mismo empleado, necesariamente se deberá desasociar la bonificación del suministro identificado para dar continuidad a lo solicitado y/o cambio del titular de contrato si corresponde.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--

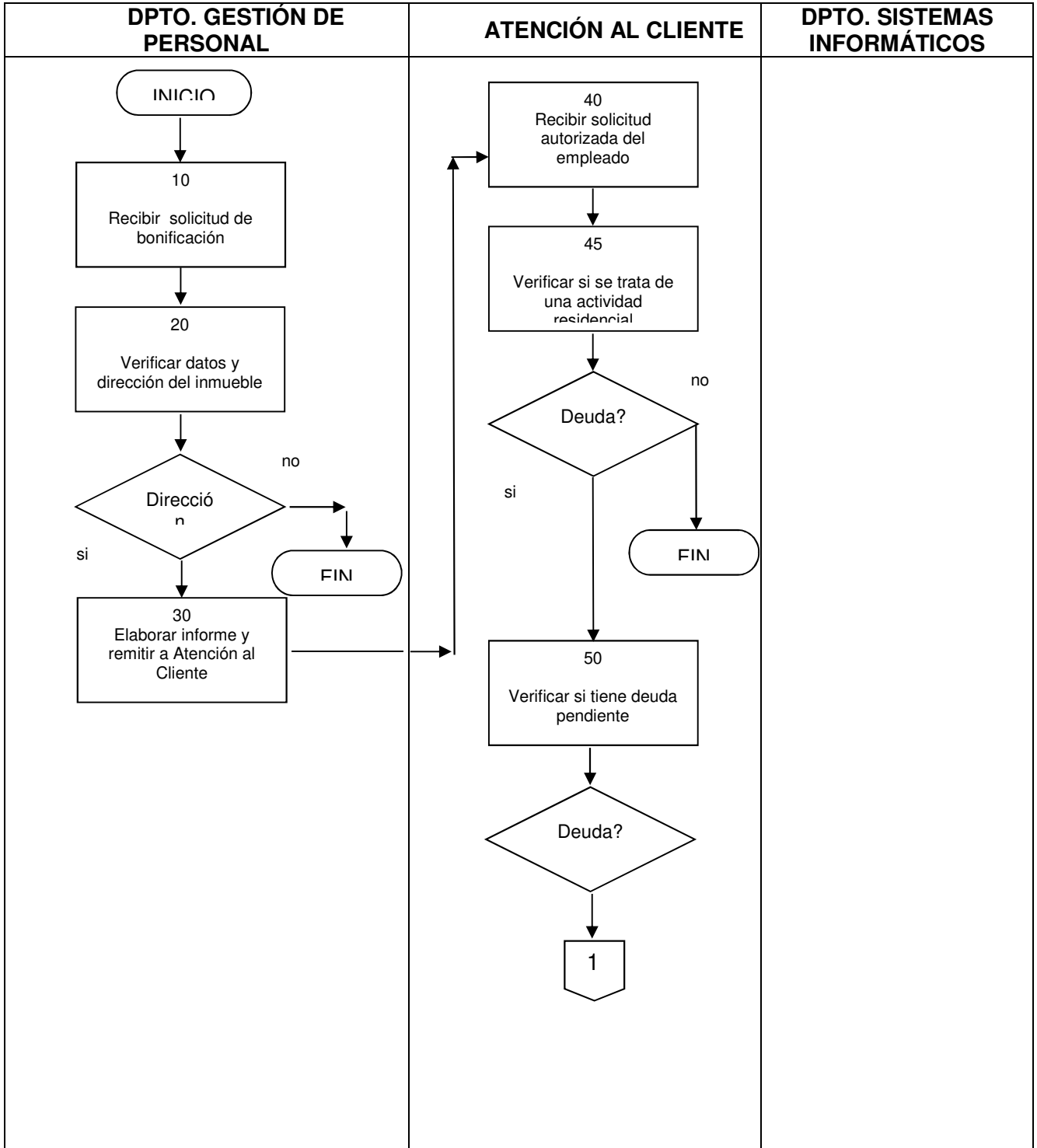
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0280	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Instrucción de Procedimiento: Bonificación de Energía Eléctrica a Empleados de ANDE.		

130	Atención al Cliente	Realizar el Cambio de la Cuenta de Cobro del suministro a bonificar por la de Tipo "Débito Automático" y modo de envío de la factura a Recurso Humano (empleado).	G. de O.
140	Atención al Cliente	Confirmar los datos e imprimir el contrato, en original y copia.	G. de O.
150	Atención al Cliente	Solicitar firma del empleado en el Contrato y entregarle el original.	
160	Atención al Cliente	Archivar la copia del Contrato, y remitir informe al Departamento de Sistemas Informático para la incorporación del suministro bonificados al sistema Consist HR.	
170	Departamento de Sistema Informático	Realizar la incorporación del suministro bonificado al Consist HR, y remite informe al Departamento gestión de personal.	
180	Departamento Gestión de Personal	Controla y gestiona la compensación del 50 % del importe de las facturas del suministro bonificado. FIN DE PROCEDIMIENTO.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--

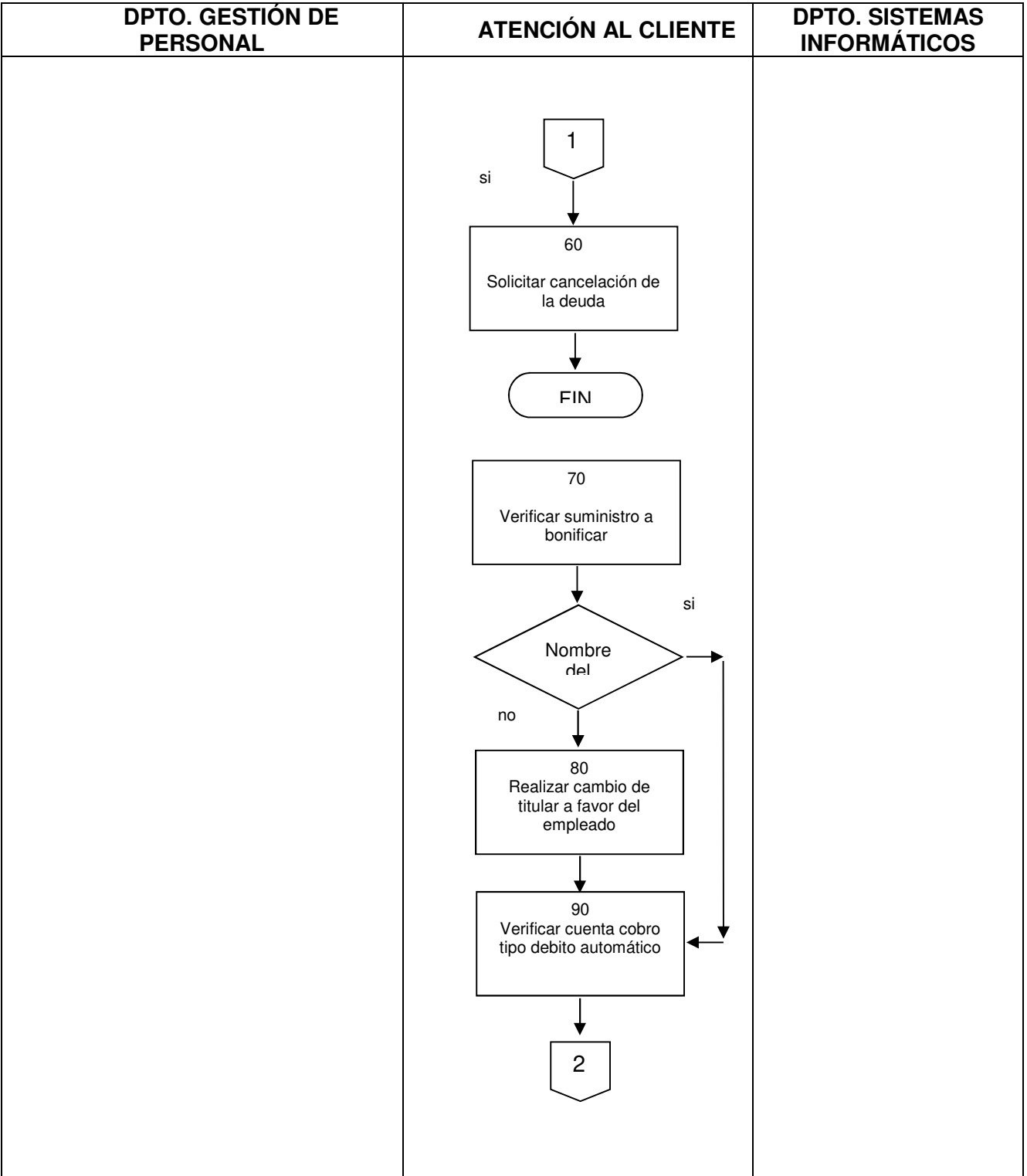
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0280	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Bonificación de Energía Eléctrica a Empleados de ANDE.			

3. FLUJOGRAMA



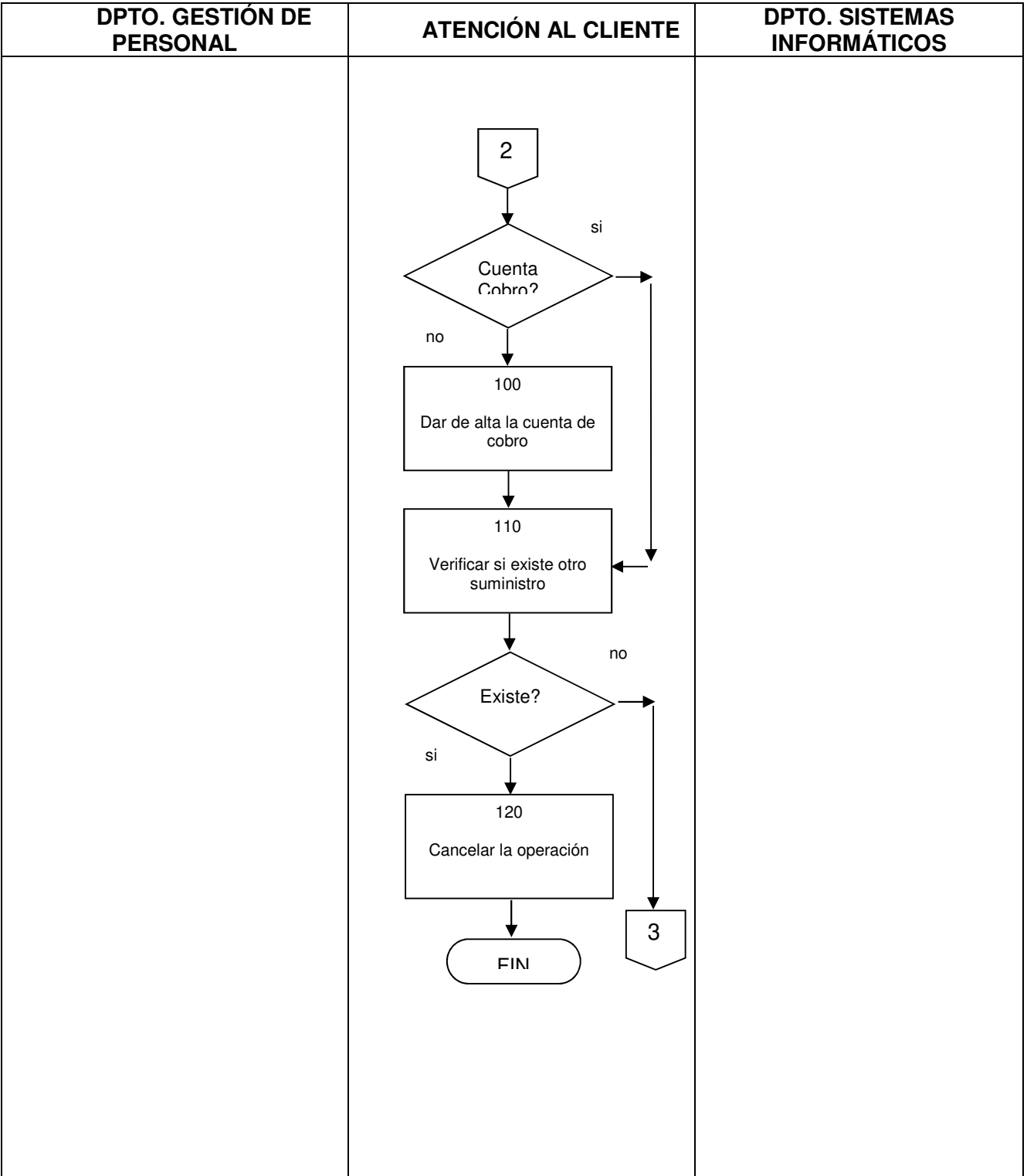
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0280	GC-Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Bonificación de Energía Eléctrica a Empleados de ANDE.		Fecha: 14/06/2004 Página: 6



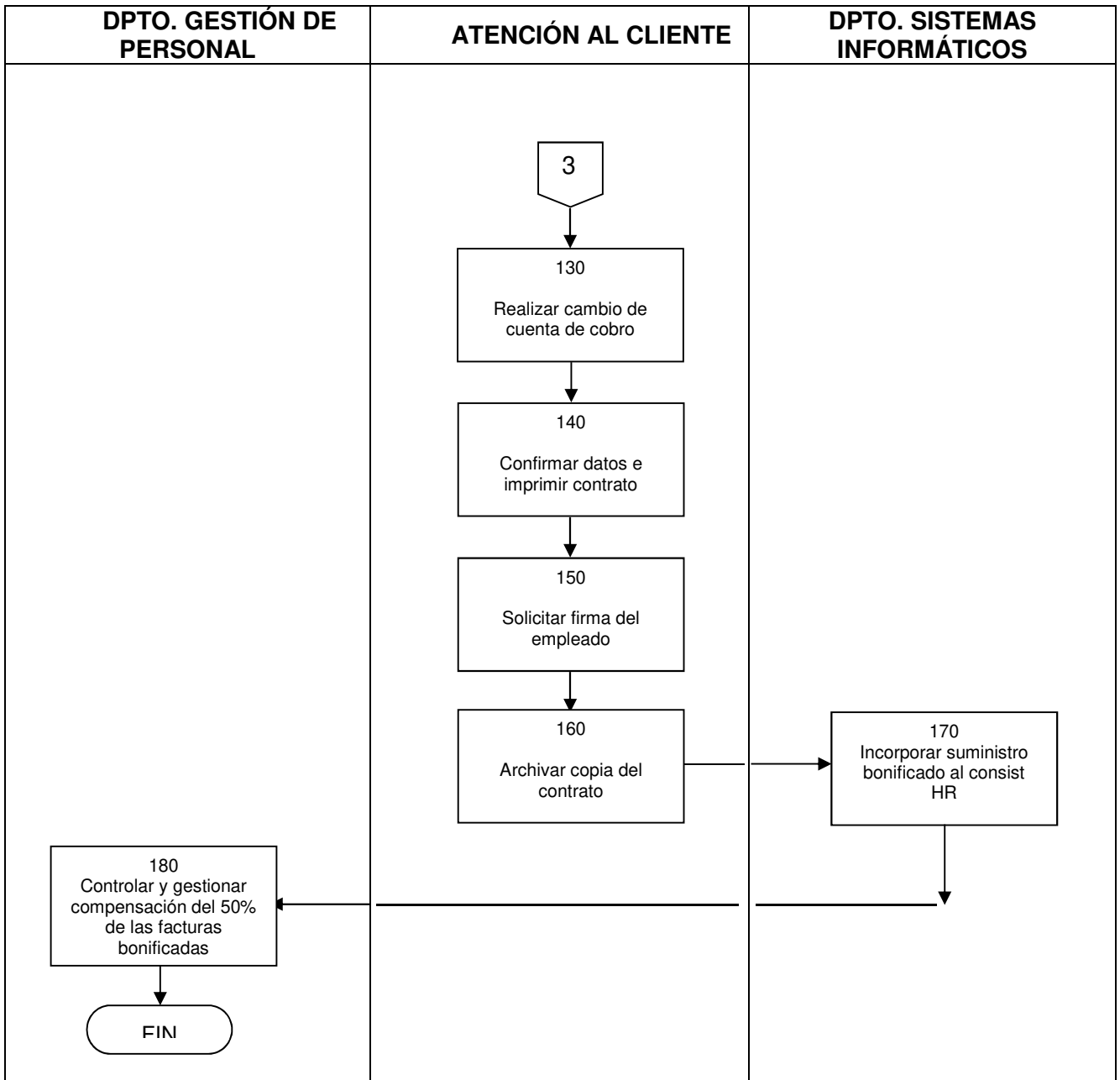
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0280	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
Instrucción de Procedimiento: Bonificación de Energía Eléctrica a Empleados de ANDE.			



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0280	GC-Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Bonificación de Energía Eléctrica a Empleados de ANDE.		Fecha: 14/06/2004 Página: 8



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--