

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0330	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Vecinal (con autoayuda)		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para los casos de extensiones de líneas construidos por el sistema de “**Auto Ayuda**” hasta la conexión de los suministros en cuestión.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente (Agencia Regional).
 - Recibir la solicitud de autoayuda por parte de la comisión.
 - Abrir un expediente.
 - Notificar el Proyecto y la factibilidad del servicio.
- **Proyectos:** Dpto. de Proyectos y Obras y/o Responsable del área correspondiente (Agencia Regional).
 - Generar O/T de inspección de las instalaciones requeridas.
 - Realizar el Ante Proyecto Económico y Presupuesto.
 - Elaborar la lista de los proveedores de materiales.
- **Supervisión de Obra:** Dpto. Supervisión de Obras y Montaje y/o Fiscal de Obra (Agencia Regional).
 - Realizar el seguimiento de la obra.

1.c Referencias

Manuales

- Manual del Usuario del Open SGC: Expedientes.
- Manual del Usuario del Open SGC: Ordenes de Trabajo.

Documentos

- Acta de Compromiso.
- Resolución Municipal (que reconoce a la comisión vecinal).

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0330	
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Vecinal (con autoayuda)		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recibir del Cliente la Solicitud de suministro vecinal con la documentación requerida. Nota: Documentación: - Nómina de la Comisión aprobada por la Municipalidad. - Nómina de los interesados para el momento de la conexión del suministro. - Croquis que incluye parámetros cartográficos y ubicación de interesados.	
20	Atención al Cliente	Verificar los datos para proseguir con la solicitud: a) Si la documentación está completa, pasar a la acción 30. b) Si la documentación está incompleta comunicar al cliente que mientras no reúna todos los requisitos no se proseguirá con los trámites. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
30	Atención al Cliente	Consultar si el Presidente de la Comisión existe en el Sistema, como Cliente: a) No existe, pasar a la acción 40. b) Si existe, pasar a la acción 50.	
40	Atención al Cliente	Dar de alta en el sistema, los datos del Presidente como Cliente.	
50	Atención al Cliente	Abrir, en el sistema, un Expediente de Extensión de Línea y adjuntar el croquis en el archivo. Nota: - Si las calles no existen en el sistema, informar al Centro Técnico para que las ingrese según procedimiento de Mantenimiento de Callejero PM0010. - El expediente se asocia al presidente de la comisión vecinal y en los comentarios se ingresan el resto de los interesados. - El expediente queda en el estado "Pendiente de inspección "	G. de O. Expedientes

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0330	
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Vecinal (con autoayuda)		

60	Proyectos	Consultar los expedientes en estado Pendiente de inspección por Proyectos y generar O/T de inspección de las instalaciones requeridas.	
70	Proyectos	Programar y asignar la O/T.	
80	Proyectos	Ejecutar y actualizar O/T. Nota: Con la inspección del sitio o lugar se recabará la información necesaria para la elaboración del proyecto de la obra.	
90	Proyectos	Realizar el Ante Proyecto Económico y Presupuesto, para el cálculo del Costo / Beneficio y materiales a ser utilizados.	
100	Proyectos	Concluir el proyecto y pasar el expediente al estado Adjudicado a obras por ANDE, enviando una copia a Atención al cliente.	
110	Atención al Cliente	Consultar los expedientes en el estado "Adjudicado a obras por ANDE" y Notificar a la comisión sobre el Proyecto, los suministradores de materiales, la lista aporte de la ANDE y la lista aporte de la Comisión.	
120	Atención al Cliente	Recibir nota respuesta de la Comisión: a) Si no acepta el presupuesto, pasar a la acción 130. b) Si acepta el presupuesto, pasar a la acción 160.	
130	Atención al Cliente	Consultar a la comisión vecinal si desean que se revise nuevamente el proyecto: a) Si la comisión no acepta, pasar a la acción 140. b) Si la comisión acepta, pasar a la acción 150.	
140	Atención al Cliente	Anular el expediente ingresando en los comentarios los motivos por lo que se anuló el expediente, y devolver el proyecto a la unidad que elaboró dicho proyecto. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
150	Atención al Cliente	Anular las etapas y volver el expediente a la etapa de "Pte. De Inspección", ingresando los comentarios correspondientes. Pasar a la acción 40.	
160	Atención al Cliente	Recibir Acta de Compromiso firmada por el Responsable de la Comisión y pasar el expediente al estado "Pendiente de inicio de obra".	Acta de Compromiso
170	Supervisión de Obra	Consultar los expedientes en estado Pendiente de inicio de obra y ponerse en contacto con la comisión vecinal para dar comienzo a la obra.	

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

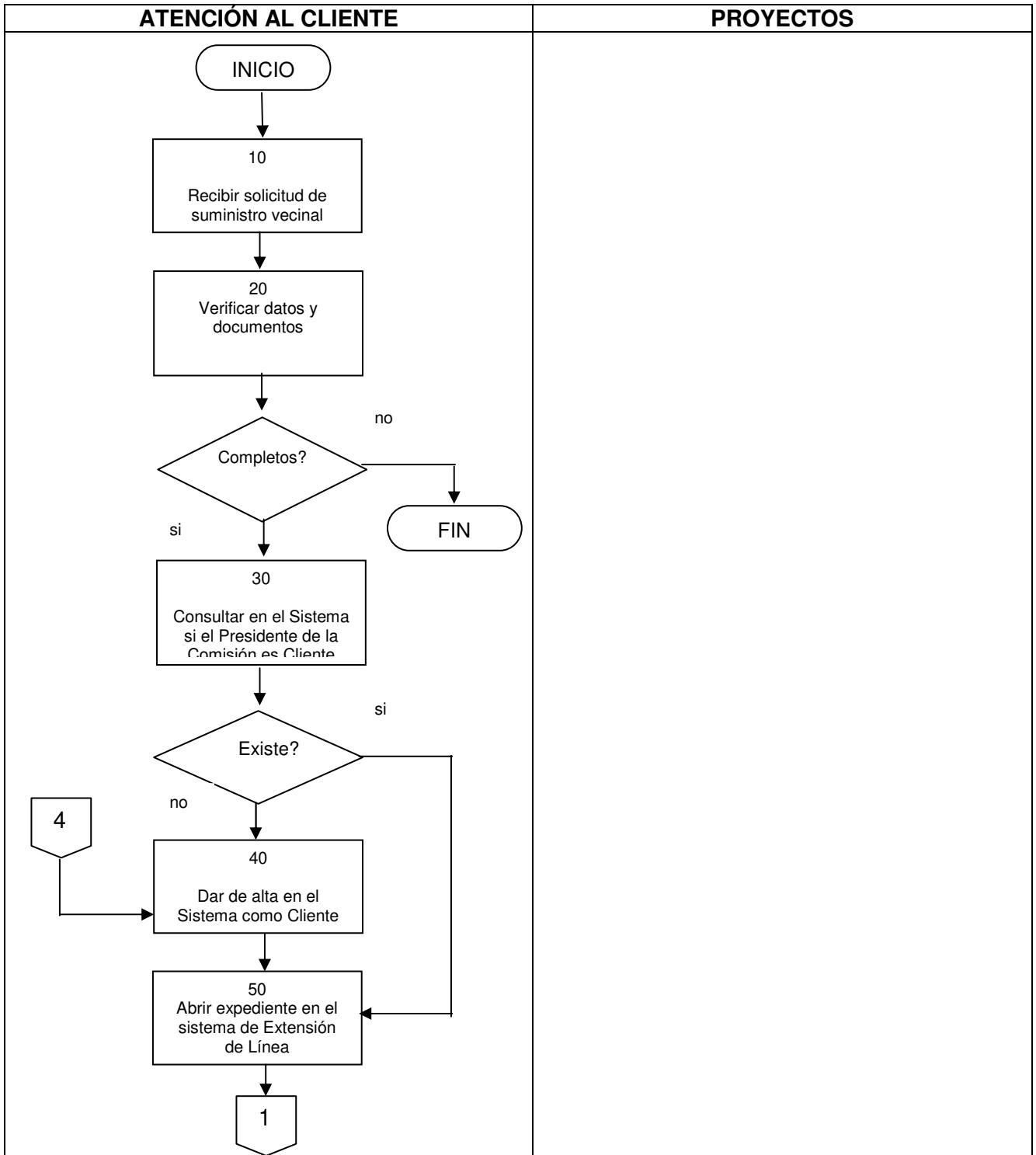
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0330	
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Vecinal (con autoayuda)		

180	Supervisión de Obra	Realizar el seguimiento de la obra y marcar en el sistema el estado del expediente: Inicio de Obra.	
181	Supervisión de Obra	Actualizar en los comentarios los detalles de la obra y pasar el expediente a Fin de Obra.	
182	Atención al Cliente	Consultar los expedientes en estado Fin de Obra y generar O/T de inspección.	
183	Atención al Cliente	Pasar el expediente al estado " Factibilidad del servicio ", Inspección y actualización de O/T.	
190	Atención al Cliente	Dar la factibilidad del suministro.	
200	Atención al Cliente	Ingresar, en el sistema, los datos de los inmuebles.	
210	Atención al Cliente	Ingresar, en el sistema, los datos de los suministros.	
220	Atención al Cliente	Ingresar, en los comentarios del expediente, los números de Identificación de los suministros que generó el documento en cuestión.	
230	Atención al Cliente	Consultar los expedientes en estado de Factibilidad del servicio y se informa a la Comisión que es factible la contratación de los suministros.	
240	Atención al Cliente	Cerrar el Expediente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

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

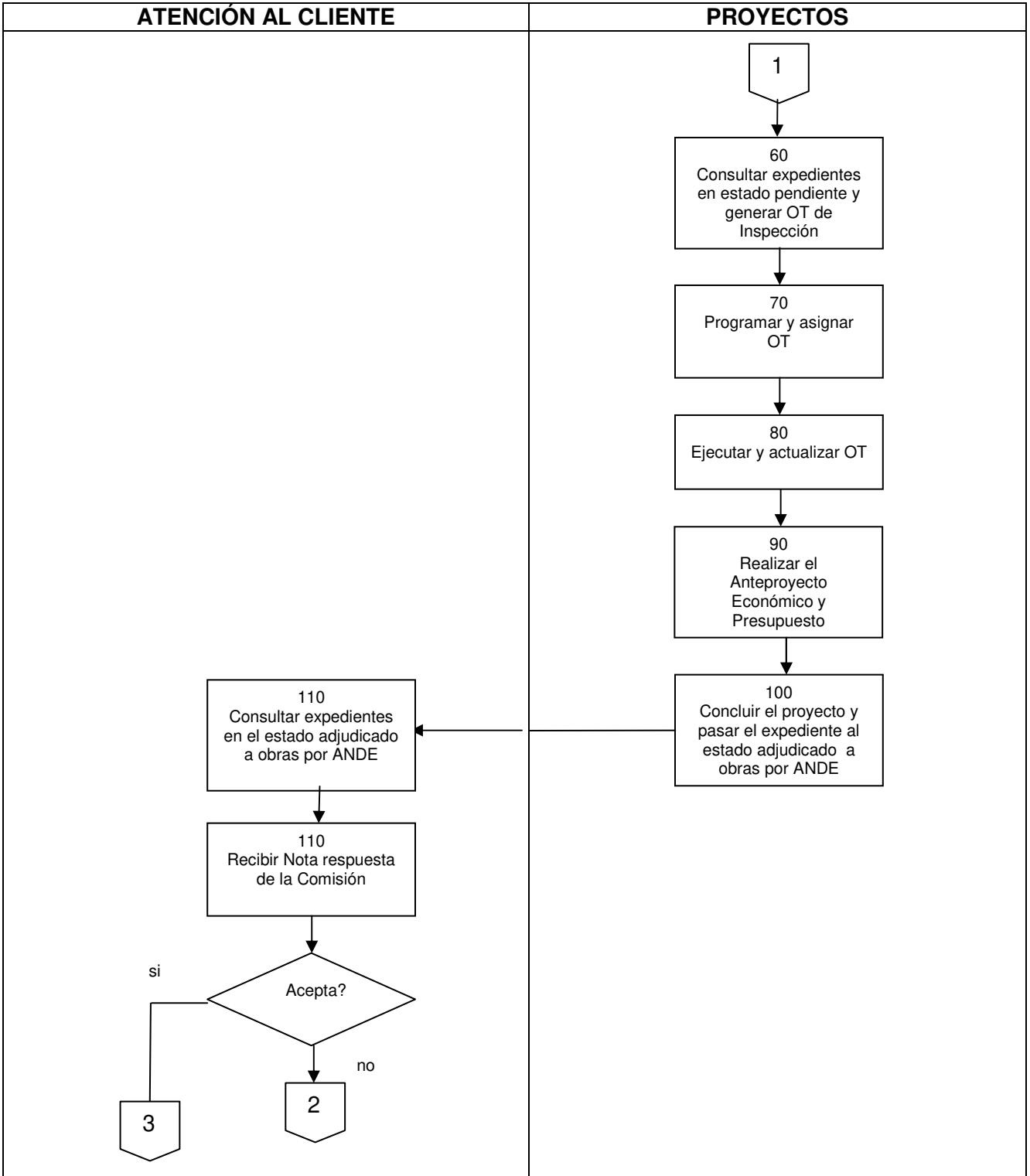
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0330	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Vecinal (con autoayuda)			

3. FLUJOGRAMA



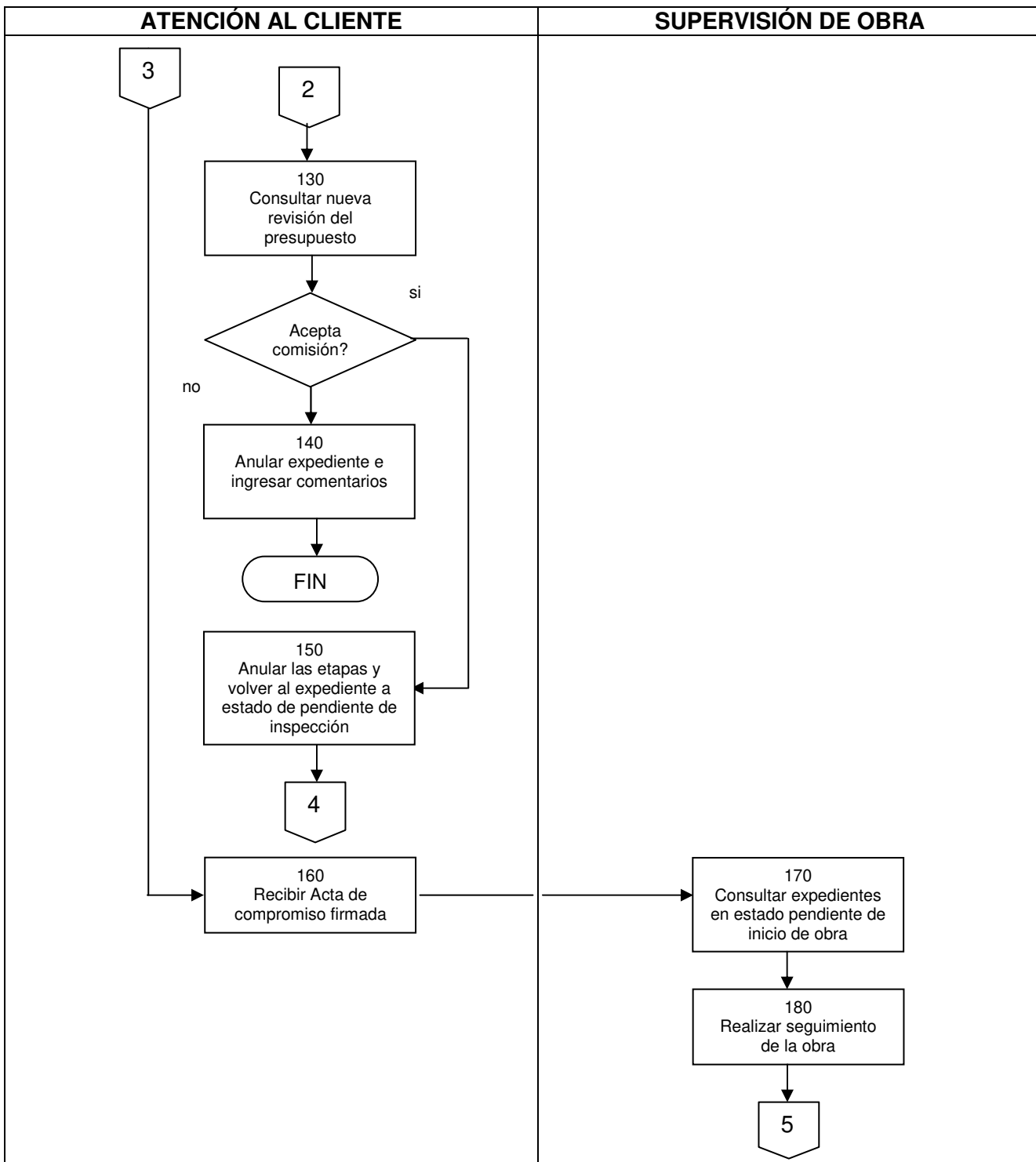
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0330	GC-Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Vecinal (con autoayuda)		Fecha: 14/06/2004 Página: 6



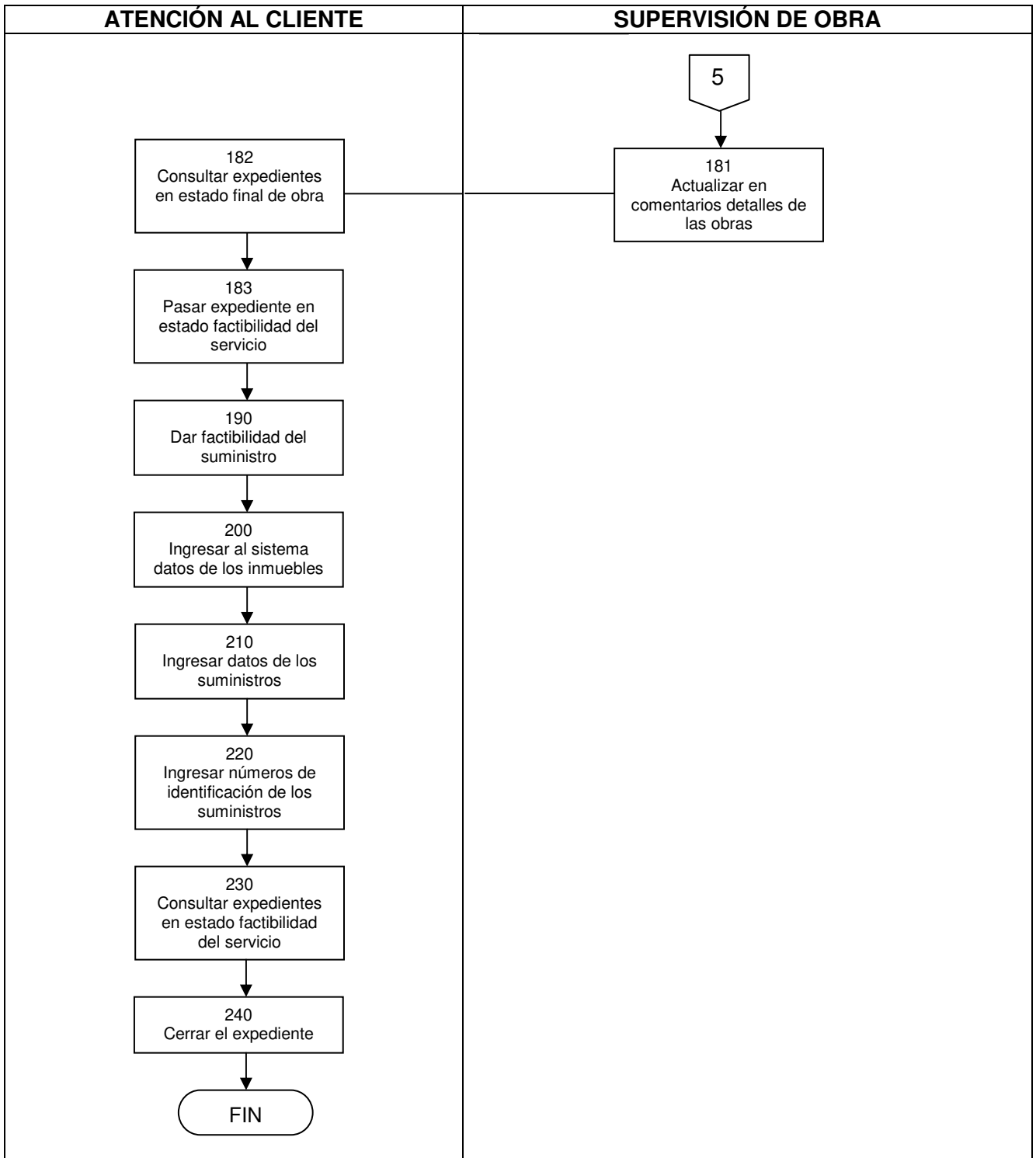
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0330	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Vecinal (con autoayuda)		Fecha: 14/06/2004 Página: 7



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0330	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Vecinal (con autoayuda)		Fecha: 14/06/2004 Página: 8



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