

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0380SE	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Expedientes.		

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

El objetivo de este procedimiento es identificar a los responsables de las diferentes etapas de un expediente y sus atribuciones.

Este procedimiento involucra las solicitudes de: Extensión de Líneas, Trifasicación de Líneas, Alumbrado Público, Cambio de Ubicación de Columna y/o Tensor (Adecuación).

### 1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
- **Proyectos de Distribución:** Dpto. de Proyectos de Distribución y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
- **Ingeniería de Distribución:** Dpto. de Ingeniería de Distribución y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
- **Supervisión y Montaje:** Dpto. de Supervisión y Montaje de Distribución y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.

### 1.c Referencias

#### Manuales

- Manual del Usuario Atención al Cliente; Capítulo Expedientes.
- Manual del Usuario: Mantenimiento de Entidades.

#### Procedimientos

- Modificación de Datos del Contrato **PA0090**.
- Selección y Tratamiento de Ordenes de Trabajo **PO0130**.
- Actualización de Ordenes de Trabajo **PO0090**.

#### Documentos

- Boletín de Instalador.
- Notificación de Obra, Carta Respuesta.
- Notificación de Factibilidad al Cliente.

FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0380SE	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Expedientes.			

## 2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Ingresar un expediente de Extensión de Línea, Alumbrado Público o Adecuación de Línea.  <b>Nota:</b> Al momento de ingresar al sistema un expediente, se actualiza el estado a "Pendiente de Adjudicación".	Manual del Usuario  Consultas de Atención al Cliente  Expedientes
20	Proyectos	Definir asignación de la obra, realizar el proyecto correspondiente e ingresar la carta respuesta.  <b>Nota:</b> - Si la obra será ejecutada por ANDE, elabora el proyecto y presupuesto. - Si la obra será ejecutada por terceros elabora el proyecto y remite copia a Atención al cliente. - Se debe actualizar el estado del expediente dependiendo de la adjudicación y especificando la providencia y la documentación.	Consultas de Atención al Cliente  Expedientes Seguimiento
30	Atención al Cliente	Notificar al cliente el resultado y las condiciones de la obra:  a) Si el cliente no acepta, <b>pasar a la acción 40.</b>  b) Si el cliente acepta, <b>pasar a la acción 50.</b>	
40	Atención al Cliente	Anular la operación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  <b>Nota:</b> Se anula el estado del expediente ingresando los motivos. El expediente queda nuevamente en Pendiente de Adjudicación.	
50	Atención al Cliente	Dar de alta el contrato (sin Orden de Trabajo de conexión) y generar el/los cargo/s vario/s.  <b>Nota:</b> Si la fecha del presupuesto tiene una antigüedad superior a 45 días, se debe solicitar a Proyectos la actualización del mismo. Caso contrario, una vez comprobados los requisitos para el inicio (pagos, contratos), el expediente pasa al estado de Pendiente de Inicio.	Manual del Usuario  Contratación  Cargo Varios

FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0380SE	
Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Expedientes.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
60	Proyectos	Emitir Orden de Ejecución de Obra y remitir a Supervisión de Obras. <b>Nota:</b> El estado del expediente pasa a Inicio de Obra.	
70	Atención al Cliente	Remitir al Cliente Nota Respuesta adjunto copia del proyecto. <b>Nota:</b> Se debe esperar a que el cliente solicite la fiscalización de la obra para los casos adjudicación de obras por terceros.	
80	Supervisión de Obras	Recibir la solicitud de fiscalización y realizar la supervisión de la obra.	
90	Supervisión de Obras	Notificar a Proyectos de la finalización de la obra.	
100	Proyectos	Recibir notificación de fin de obra y realizar el presupuesto. <b>Nota:</b> - Se actualiza el estado del expediente a Fin de Obra y se ingresa el valor a reembolsar (en caso de obras por terceros). - En las obras por terceros, el expediente queda desactualizado, no se conoce le momento de inicio de la obra.	
110	Atención al Cliente	Verificar en el sistema los datos del inmueble, suministro y alumbrado público. Si están desactualizados o no existen, se deben dar de alta.	
120	Atención al Cliente	Actualizar el estado del expediente a Factibilidad del Servicio e ingresar los NIS creados por el expediente. <b>Nota:</b> Cuando se trata de un expediente de obra por terceros que tiene valor a reembolsar, al dar de alta el suministro se asocia al expediente en la ventana de Mantenimiento de Suministro (Mantenimiento de Entidades).	

FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
--------	--

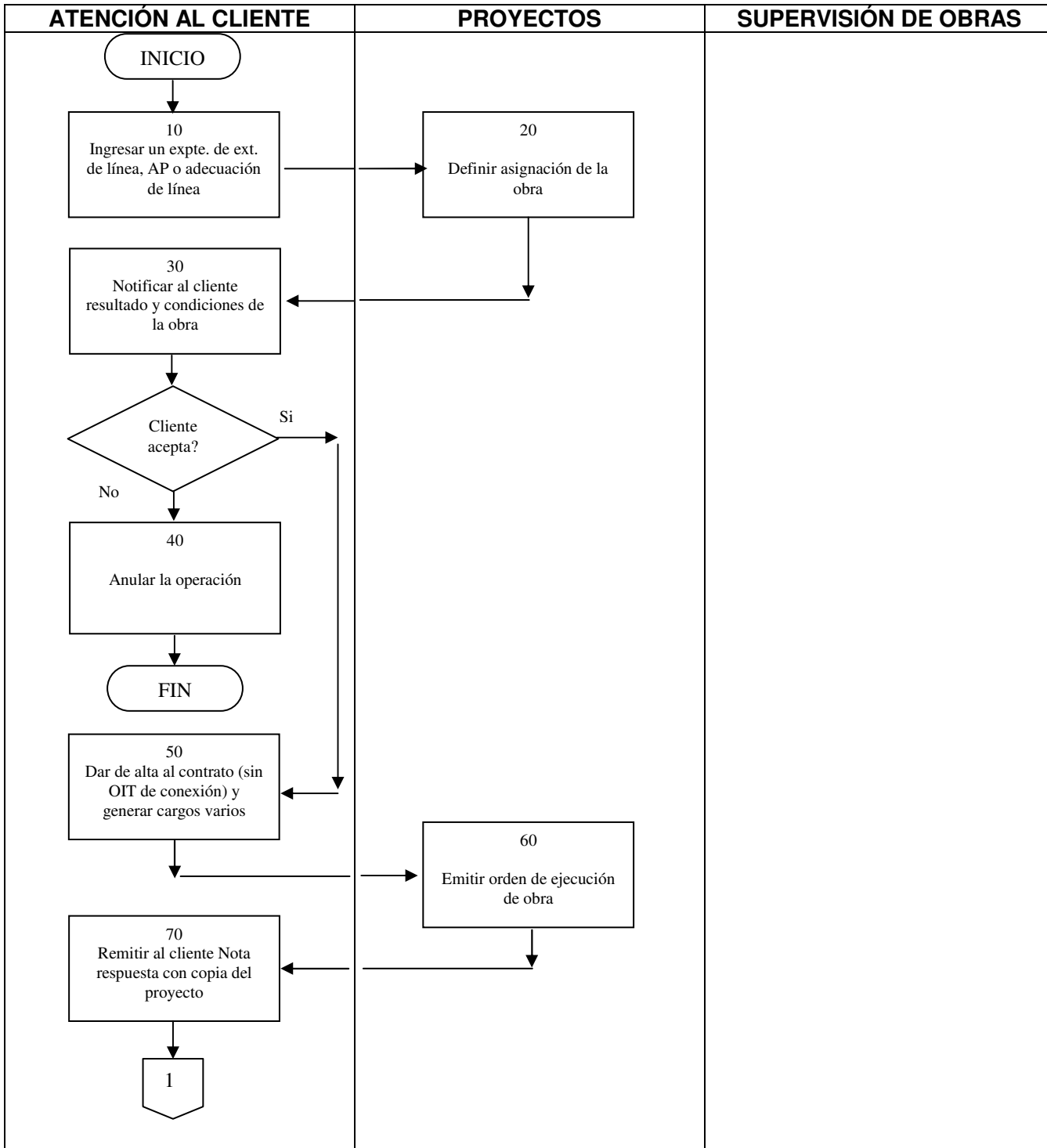
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b>
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0380SE	<b>GC- Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 4</b>
<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Seguimiento de Expedientes.			

<b>Nº Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Referencias</b>
130	Atención al Cliente	<p>Notificar al cliente editando la Carta de Factibilidad y cerrar el expediente. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe verificar si existe el alta de un contrato para realizar el acuerdo de la obra. Generar una Orden de trabajo de colocación y conexión del suministro debido a que tiene un contrato pendiente de conexión.</li> <li>- En caso de obra por terceros que corresponde bonificar, se debe asociar el expediente a todos los suministros afectados por éste expediente. Y si tienen contrato, se debe ingresar al sistema la bonificación.</li> </ul>	

FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
--------	--

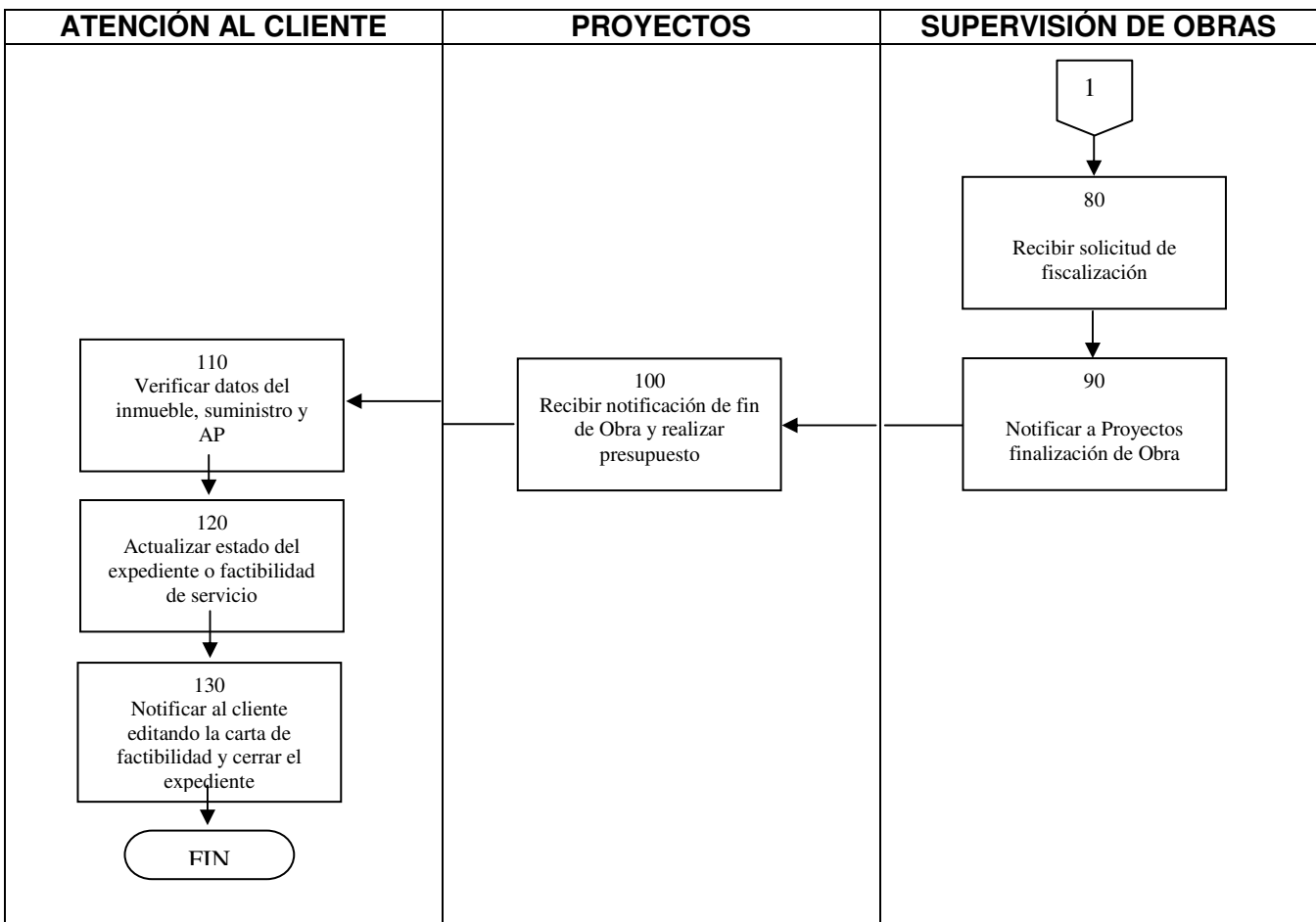
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0380SE	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Expedientes.			

### 3. FLUJOGRAMA



FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b>
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0380SE	<b>GC- Resolución P/Nº: 19832</b>
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Seguimiento de Expedientes.		<b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 6</b>



FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
--------	--