

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC- INTERNO GC/ADC/27/2018 Fecha: 30/05/2018 Página: 1
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0580	
	Instrucción de Procedimiento: Carga de Gestión Personalizada de Atención al Cliente.		

CARGA DE GESTIÓN PERSONALIZADA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 31/05/2018	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
------------------------------------	-------------------	---------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC- INTERNO GC/ADC/27/2018 Fecha: 30/05/2018 Página: 2
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0580	
	Instrucción de Procedimiento: Carga de Gestión Personalizada de Atención al Cliente.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la Carga de Gestión Personalizada de Atención al Cliente utilizada para el pago de la “Bonificación por Gestión Administrativa Comercial – Atención al Cliente”.

1.b Responsabilidades

- Atención al Cliente:

Atención al Cliente dependiente de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional y sus respectivas Secciones Comerciales y Secciones Servicios de Atención al Cliente.

Definir los funcionarios que realizan atención personalizada de clientes, en forma permanente o de apoyo.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 31/05/2018	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
------------------------------------	--------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC- INTERNO GC/ADC/27/2018 Fecha: 30/05/2018 Página: 3
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0580	
	Instrucción de Procedimiento: Carga de Gestión Personalizada de Atención al Cliente.		

- **2. OPERATIVA**

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Ingresar a la ventana Carga de Gestión de Atención al Cliente, primeramente el Tipo y Nro. de Documento (C.I. o RUC).</p> <p>Nota:</p> <p>La operativa debe iniciar con la carga del tipo y número del documento en la ventana habilitada para el efecto, sin cargar los demás campos (NIS, expediente, Nro. Documento, Tipo de Gestión) previamente.</p> <p>Se debe ingresar obligatoriamente el Nro. de Documento válido del cliente atendido ya que será considerado para el pago de la Bonificación..</p>	
20	Atención al Cliente	<p>Ingresar el Nro. de NIS, Expediente o Reclamo.</p> <p>Nota:</p> <p>Se debe ingresar un NIS, Expediente o Reclamo existente en el Sistema OPEN S.G.C.-</p>	
30	Atención al Cliente	<p>Ingresar el Tipo de Gestión realizada;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención a Grandes Clientes: corresponde a la atención a clientes con suministros servidos en Media Tensión (MT). 2. Atención Preferencial: corresponde a la atención de clientes adultos mayores, mujeres embarazadas o personas con discapacidad. 3. Fraccionamiento de Deuda: corresponde a la operativa de realizar un acuerdo a plazos de la deuda total de un suministro. 4. Presentación de Solicitudes: corresponde a la recepción y procesamiento de solicitudes de los clientes, como ser nuevos suministros, modificaciones de contrato, alumbrado público, extensiones de línea, etc. 	IPE-63

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 31/05/2018	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
-----------------------------	-------------------	--------------------------------

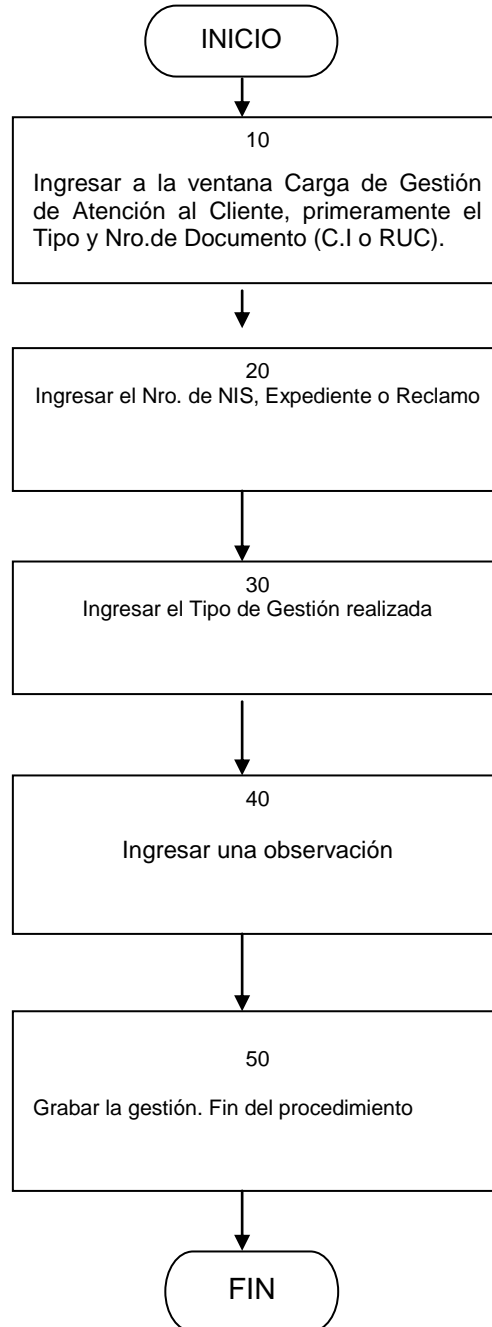
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC- INTERNO GC/ADC/27/2018 Fecha: 30/05/2018 Página: 4
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0580	
	Instrucción de Procedimiento: Carga de Gestión Personalizada de Atención al Cliente.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		5. Reclamos/Consultas: corresponde a la atención personalizada de un reclamo referente a la facturación (importe, lectura de medidor, falta de entrega de facturas, etc.) o datos del contrato de un suministro (dirección de suministro, dirección de entrega de facturas, etc.).	
40	Atención al Cliente	Ingresar una observación, en caso de que fuera necesaria alguna aclaración o información adicional referente a la gestión realizada. Nota: Este campo no es de carga obligatoria.	
50	Atención al Cliente	Grabar la gestión. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: La operativa debe ser realizada en el horario de 7:00 a 15:00 Hs., en caso de que el servicio de atención al cliente se prolongue fuera del horario habitual será computado como horas extraordinarias. La extracción de los datos deberá ser realizada a través de los Sistemas Corporativos Comerciales por el responsable de cada unidad, quedando a cargo de cada Jefe de Unidad el control y validación de las gestiones que deberán ser cargadas en la Planilla de COMUNICACIÓN PARA PAGO DE BONIFICACIÓN POR GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL - ATENCIÓN AL CLIENTE.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 31/05/2018	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
-----------------------------	-------------------	--------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC- INTERNO GC/ADC/27/2018 Fecha: 30/05/2018 Página: 5
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0580	
	Instrucción de Procedimiento: Carga de Gestión Personalizada de Atención al Cliente.		

ATENCIÓN AL CLIENTE



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 31/05/2018	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
------------------------------------	-------------------	---------------------------------------