

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0220	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones en General.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

El objetivo de este procedimiento es describir las acciones a realizar para atender las reclamaciones realizadas por clientes, que pueden ser: retrasos en la ejecución de obras de conexiones, colección de datos de consumo (Alumbrado Público, Llave T.M.), cortes de ramas, recepción de factura y otros.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Atender y analizar la reclamación del Cliente.
 - Verificar cumplimiento de requisitos.
 - Consultar Ordenes de Trabajo, resolver reclamo, procedente o improcedente.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regionales.
 - Programar y ejecutar Orden de Trabajo
 - Actualizar la Orden de Trabajo en el sistema

1.c Referencias

Manuales

- Manual del Usuario del Open S.G.C., Reclamaciones.

Procedimientos

- Programación de Ordenes de Trabajo.
- Actualización de Ordenes de Trabajo.

Documentos

- Comprobante de Reclamación

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 PA0220	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones en General.			

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Atender la reclamación presentada por el cliente, por diferentes motivos.	
20	Atención al Cliente	Verificar si el reclamo se puede solucionar consultando en el sistema: a) Si es suficiente con las consultas, pasar a la acción 25. b) Si no es suficiente con las consultas. Pasar a la acción 30.	
25	Atención al Cliente	Explicar al cliente la información referente a su reclamación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
30	Atención al Cliente	Generar la reclamación.	G. de O. Reclamaciones <i>Alta</i>
40	Atención al Cliente	Verificar si se requiere de una O/T para resolver el reclamo: a) No requiere O/T , pasar a la acción 50. b) Si requiere O/T , pasar a la acción 60. Nota: Para la generación de una O/T asociada a la reclamación, se deberá agregar una actividad.	
50	Atención al Cliente	Editar el Comprobante de Reclamo y entregar al cliente el original indicándole fecha probable de resolución. Dejar la copia en la carpeta de Reclamaciones Pendientes de Resolver. Nota: Si el reclamo es telefónico, se le comunica el N° de reclamo para realizar el seguimiento.	
51	Atención al Cliente	Encaminar la reclamación a la unidad responsable para la revisión y/o corrección. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: Estas reclamaciones pueden deberse a fuera de servicio, A.P. dañado, problemas en la distribución de facturas, etc.	

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

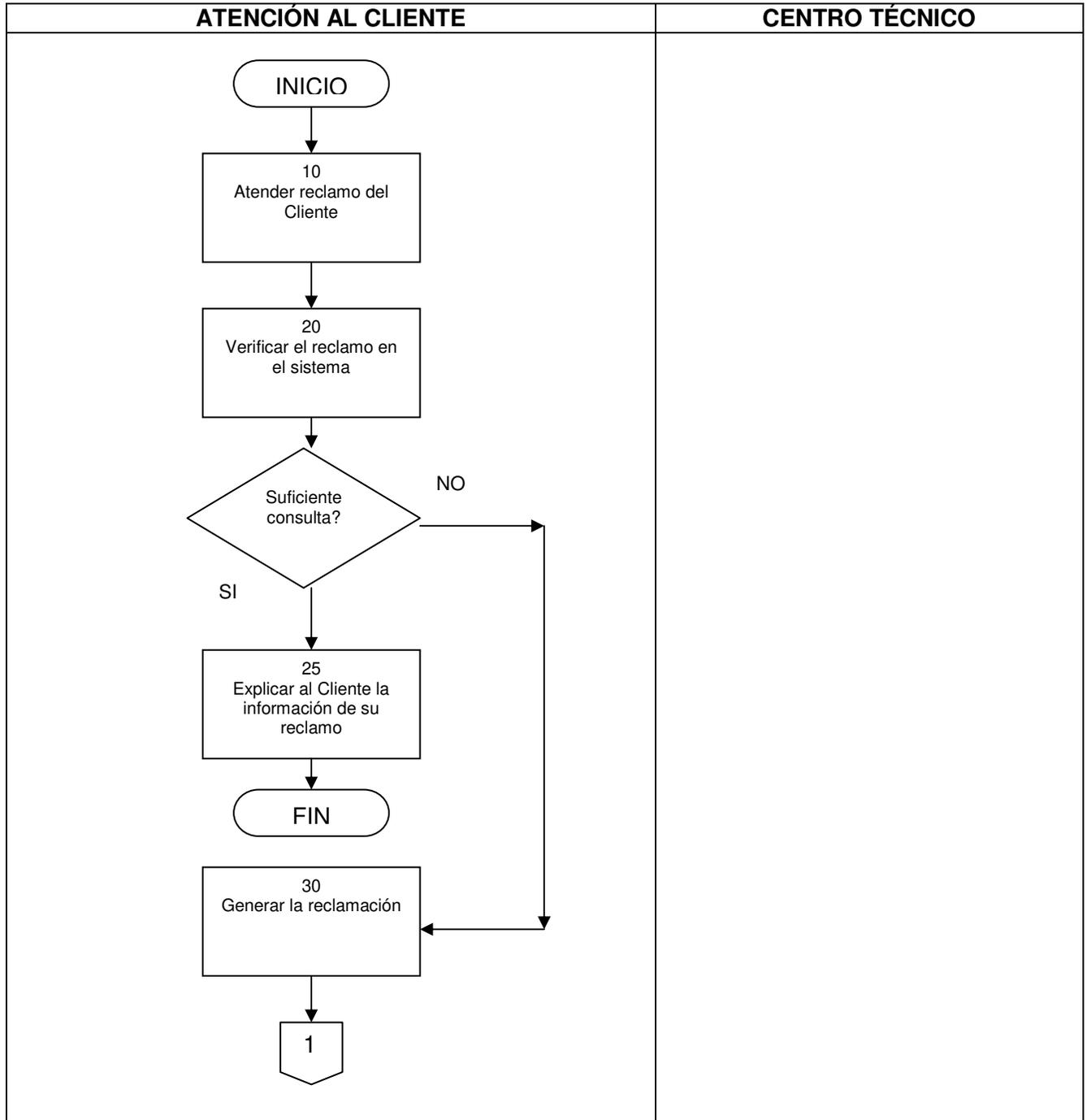
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0220	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones en General.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
60	Atención al Cliente	Generar la O/T que corresponda.	G. de O.
61	Atención al Cliente	Editar el Comprobante de Reclamo y entregar al cliente el original indicándole fecha probable de resolución. Dejar la copia en la carpeta de Reclamaciones Pendientes de Resolver.	
70	Centro Técnico Comercial	Programar y ejecutar las acciones descriptas en la O/T .	
80	Centro Técnico Comercial	Actualizar la O/T en el sistema informático, según procedimiento de Actualización de Ordenes de Servicio.	PO0090
90	Atención al Cliente	Verificar en el sistema la resolución de la O/T .	
100	Atención al Cliente	Determinar en función del resultado de la O/T , si procede el reclamo del cliente. a) Si el reclamo resulta improcedente, pasar a la acción 110 . b) Si el reclamo resulta procedente, pasar a la acción 130 .	
110	Atención al Cliente	Comunicar al cliente los motivos de la improcedencia de su reclamo.	
120	Atención al Cliente	Resolver en el sistema la reclamación como improcedente. FIN DEL PROCEDIMIENTO .	
130	Atención al Cliente	Comunicar, al cliente la resolución favorable de su reclamo.	
140	Atención al Cliente	Resolver en el sistema la reclamación como procedente. FIN DEL PROCEDIMIENTO . Nota: Generalmente cuando se resuelve la reclamación como procedente, se deberá realizar la corrección según los datos registrados en la OT	

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

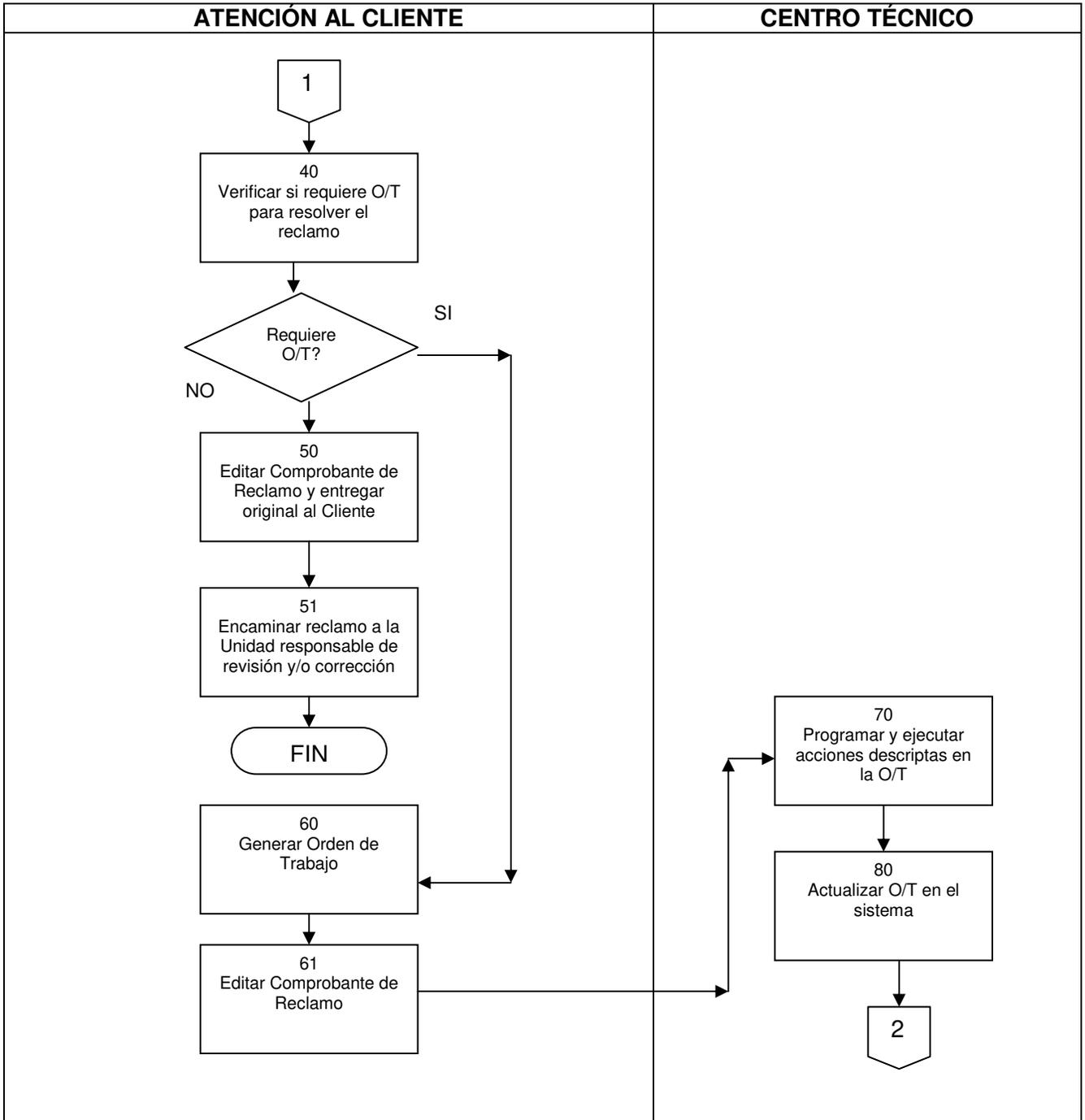
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0220	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones en General.			

3. FLUJOGRAMA



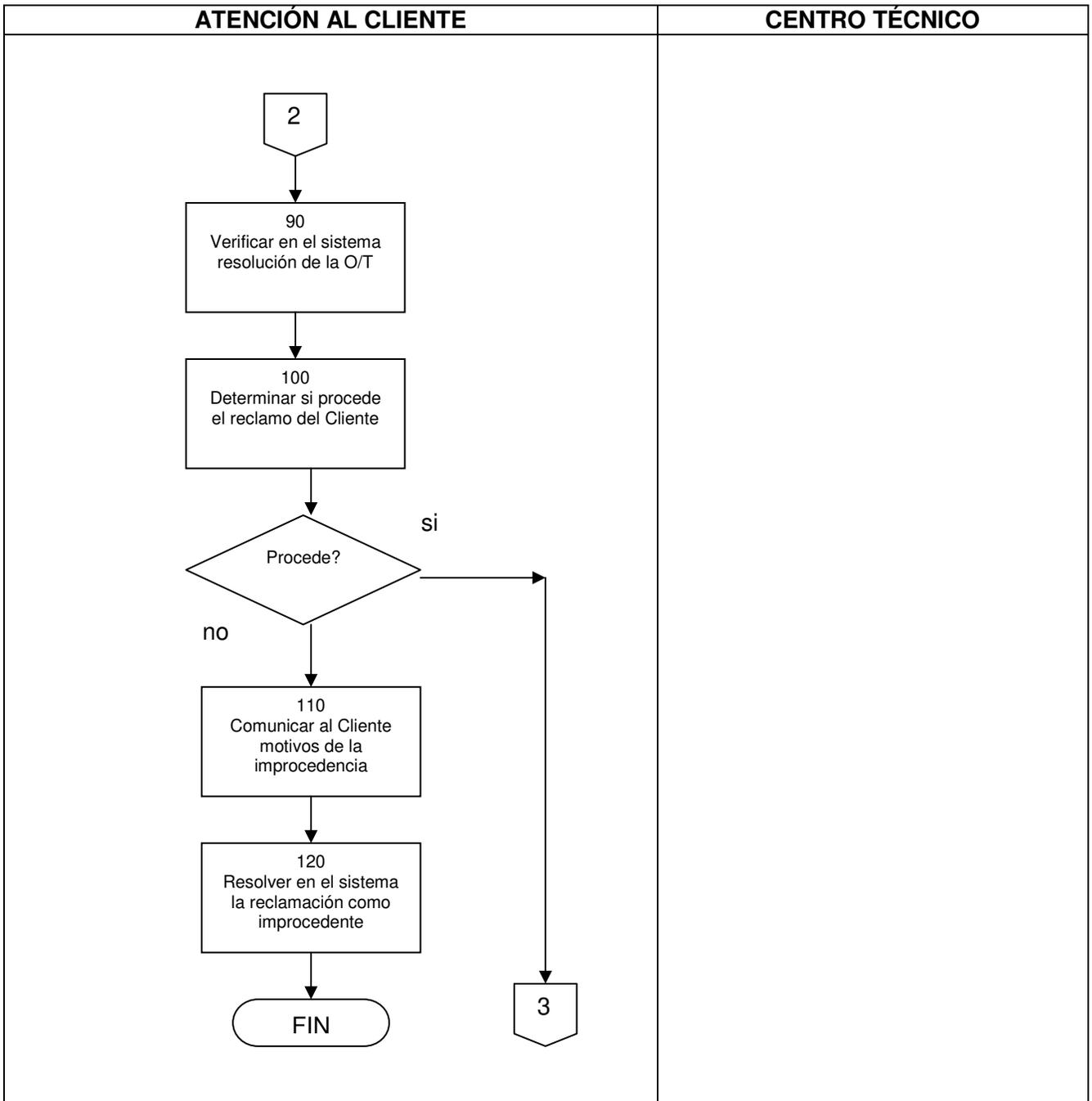
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	-------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0220	GC-Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones en General.		Fecha: 14/06/2004 Página: 5



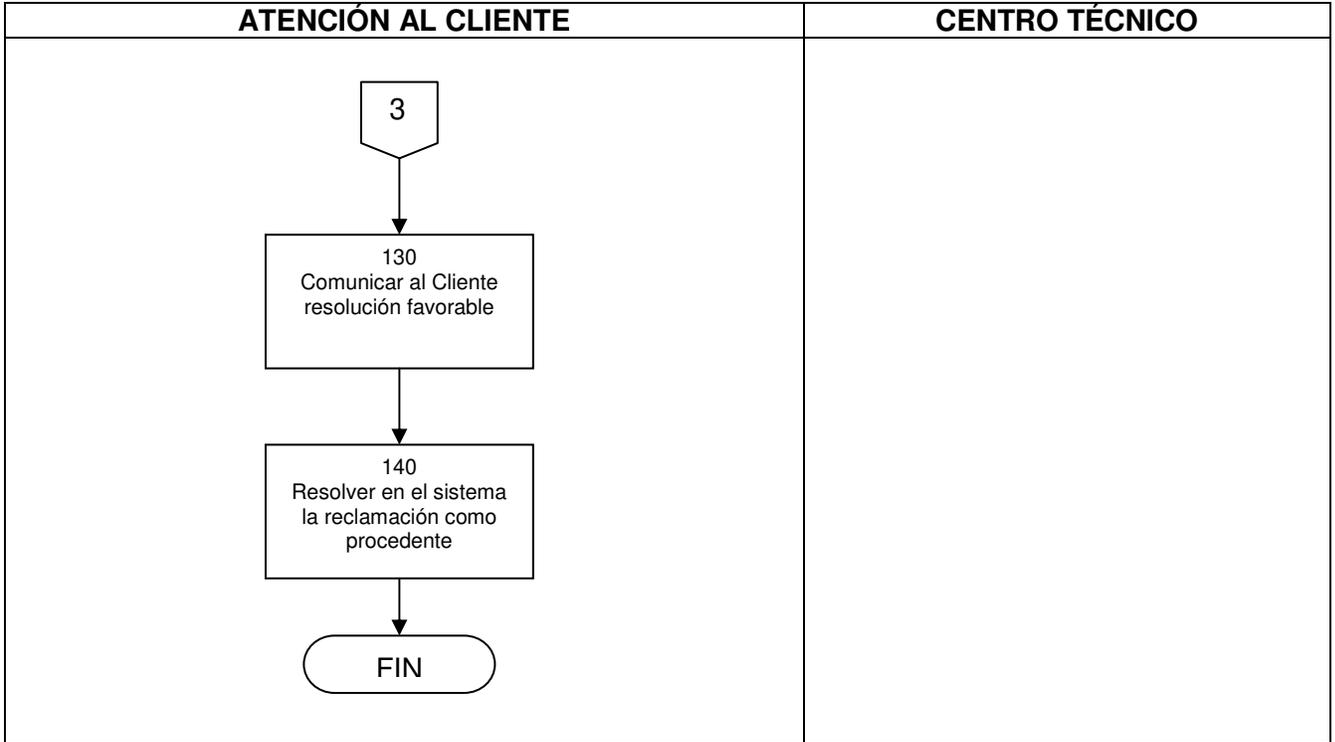
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--------------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0220	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones en General.		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 PA0220	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
Instrucción de Procedimiento: Reclamaciones en General.			



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