

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

El objetivo de este procedimiento es describir la operativa a seguir en aquellos casos en que se presenten uno o más Cliente/s para solicitar el servicio de Alumbrado Público.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Recibir solicitud del cliente.
 - Apertura un Expediente de Solicitud de Alumbrado Público.
- **Proyectos:** Dpto. Proyectos de Distribución y/o Sección Distribución Agencia Regional.
 - Realizar la inspección para dar la factibilidad de la instalación del Alumbrado Público.
 - Realizar el proyecto y presupuesto de la obra.
 - Ingresar los datos del Alumbrado Público.
- **Supervisión de Obra:** Dpto. Supervisión de Obras y/o Fiscal de Obra Agencia Regional.
 - Realizar la obra o realizar el seguimiento de la misma.
 - Recabar los datos de los inmuebles afectados por el Alumbrado Público.

1.c Referencias

Manuales:

- Manual del Usuario del Open S.G.C., Atención al Cliente.
- Manual del Usuario del Open SGC, Mantenimiento de Entidades.

Documentos:

- Solicitud de AP.
- Expediente.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.			

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir la solicitud del Cliente para la instalación de artefacto de alumbrado público.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La solicitud deberá ser firmada por lo menos por cuatro usuarios. - En caso de que algún requisito de dicha solicitud no esté completo, no se dará curso favorable a la misma. - Adjuntar croquis con la referencia de un cliente por manzana afectada para la ubicación y localización de los inmuebles para la correcta instalación del artefacto de AP. 	
20	Atención al Cliente	<p>Abrir un expediente para la instalación del artefacto de alumbrado público.</p> <p>Nota: -</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como solicitante se ingresa el que va a firmar la solicitud (Cliente de ANDE) y en el comentario se agrega el resto de los interesados con los números del Suministro y Cta. Cte. Catastral, en lo posible un interesado por comentario. - En los comentarios ingresar la dirección especificando si este se trata de una calle o Avda. - En las referencias de la dirección ingresar las intersecciones y la distancia de las mismas. 	
30	Proyectos	Realizar la inspección del lugar donde se solicita el artefacto de Alumbrado Público.	G. de O. Ordenes de Trabajo

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 PA0260	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.		

40	Proyectos	<p>Luego de la inspección, verificar si es factible realizar el Proyecto del Alumbrado Público:</p> <p>a) No es factible (por cuestiones técnicas), pasar a la acción 50.</p> <p>b) No se ubica el sitio, pasar a la acción 52</p> <p>c) Si ya existe Alumbrado Público, pasar a la acción 53.</p> <p>d) Si es factible, pasar a la acción 62.</p> <p>Nota: La verificación se puede realizar mediante los planos o generando una O/T para la verificación en el terreno.</p> <p>La verificación corresponde a la comprobación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de línea - Existencia de postación - Distancia de A.P. existente. - Que los solicitantes tengan energía eléctrica. 	G. de O. Ordenes de Trabajo
50	Proyectos	Anular el expediente, ingresando en los comentarios los motivos por el cual no es factible el Proyecto y remitir a Atención al Cliente para que se informe al Solicitante.	
51	Atención al Cliente	Sobre la base del informe de Proyectos y/o Sección Distribución, informar al Solicitante los motivos de la no - factibilidad del servicio. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
52	Atención al Cliente	Cuando el solicitante se presente a informarse sobre el seguimiento del expediente, se le deberá requerir nuevamente un croquis del sitio donde se solicita el artefacto de alumbrado público y remitirlo nuevamente a Proyectos y/o Sección Distribución, pasar a la acción 30.	
53	Proyectos	<p>Verificar que los datos del Alumbrado Público estén correctamente ingresados en el sistema informático.</p> <p>a) Si los datos están ingresados, pasar a la acción 50.</p> <p>b) Si no están ingresados, pasar a la acción 54.</p>	

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 PA0260	
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.		

54	Proyectos	Investigar sobre la fecha y responsable de la instalación: a) Si está autorizado, pasar a la acción 55. b) Si no está autorizado, pasar a la acción 61.	
55	Proyectos	Ingresar todos los datos en el sistema e informar a Atención al Cliente. Nota: Para los casos en que no se tenga registro de la fecha de instalación del artefacto de alumbrado público. Se sugiere actualizar en el sistema informático como fecha de inicio, la fecha de inspección.	
60	Atención al Cliente	Informar al cliente, que ya existe el artefacto de alumbrado público que afecta a su inmueble. Y explicar al mismo que se le facturará por dicho servicio. FIN DE PROCEDIMIENTO.	
61	Proyectos	Regularizar la situación o generar una O/T de retiro del artefacto. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: Se procederá a la regularización de datos en el sistema informático, y se facturará por dicho servicio. En el caso que el/los solicitante/s desistan del servicio de Alumbrado Público se procederá al retiro del artefacto.	
62	Proyectos	Elaborar el Proyecto y presupuesto de la instalación del artefacto de Alumbrado Público.	
63	Proyectos	Determinar el importe que debe abonar el Cliente para la instalación del artefacto de A.P.	
64	Proyectos	Definir la adjudicación para la ejecución de la obra: ANDE o Terceros.	
65	Proyectos	Analizar el resultado del Proyecto y Presupuesto: a) Si el Proyecto es con costo total asignado a ANDE, pasar a la acción 66. b) Si el Proyecto tiene cargo Cliente y es ejecutado por Terceros, pasar a la acción 68. c) Si el Proyecto tiene cargo Cliente y es ejecutado por ANDE, pasar a la acción 80. Nota: En los comentarios ingresar los datos del Proyecto y el Presupuesto.	

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: 5
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.		

66	Proyectos	Informar y remitir el Proyecto a Supervisión de Obra y/o Fiscal de Obras para que de inicio a la obra.	
67	Proyectos	Pasar el expediente a "Pendiente inicio de Obra". Pasar a la acción 160.	
68	Proyectos	Remitir copia del Proyecto a Atención al Cliente.	
69	Proyectos	Actualizar, en el sistema, el estado del expediente: "Cargo Cliente y ejecución Terceros" ingresando en los comentarios los datos del Proyecto y Presupuesto.	
70	Atención al Cliente	Consultar los expedientes en el estado "Cargo Cliente y ejecución Terceros" e informar al Cliente a través de una notificación sobre el Proyecto y el Presupuesto de la obra, y que el mismo deberá contactar con la empresa Contratista para dar inicio a la obra. Pasar a la acción 140. Nota: El costo de la obra el Cliente deberá abonar directamente a la empresa Contratista.	
80	Atención al Cliente	Consultar los expedientes en estado "Cargo Cliente y ejecutado ANDE" y informar al Cliente a través de una notificación sobre el Proyecto y el Presupuesto, cuando este se presente a realizar el seguimiento de su expediente.	
90	Atención al Cliente	Recibir al Cliente que se presenta a abonar el Proyecto. Consultar en el sistema e informar al mismo el valor que debe abonar para dar comienzo a la obra. a) Cliente pagará contado, pasar a la acción 100. b) Cliente paga en cuotas, pasar a la acción 140.	G. de O. Expedientes
100	Atención al Cliente	Generar factura, a través de un cargo vario por el importe del proyecto y liquidar el mismo.	
110	Atención al Cliente	Editar la factura y entregársela al Cliente para que pase por Caja a cancelarla y que luego vuelva a informar el pago.	
120	Cajero	Cobrar la factura.	
130	Atención al Cliente	Verificar el pago de la factura.	

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

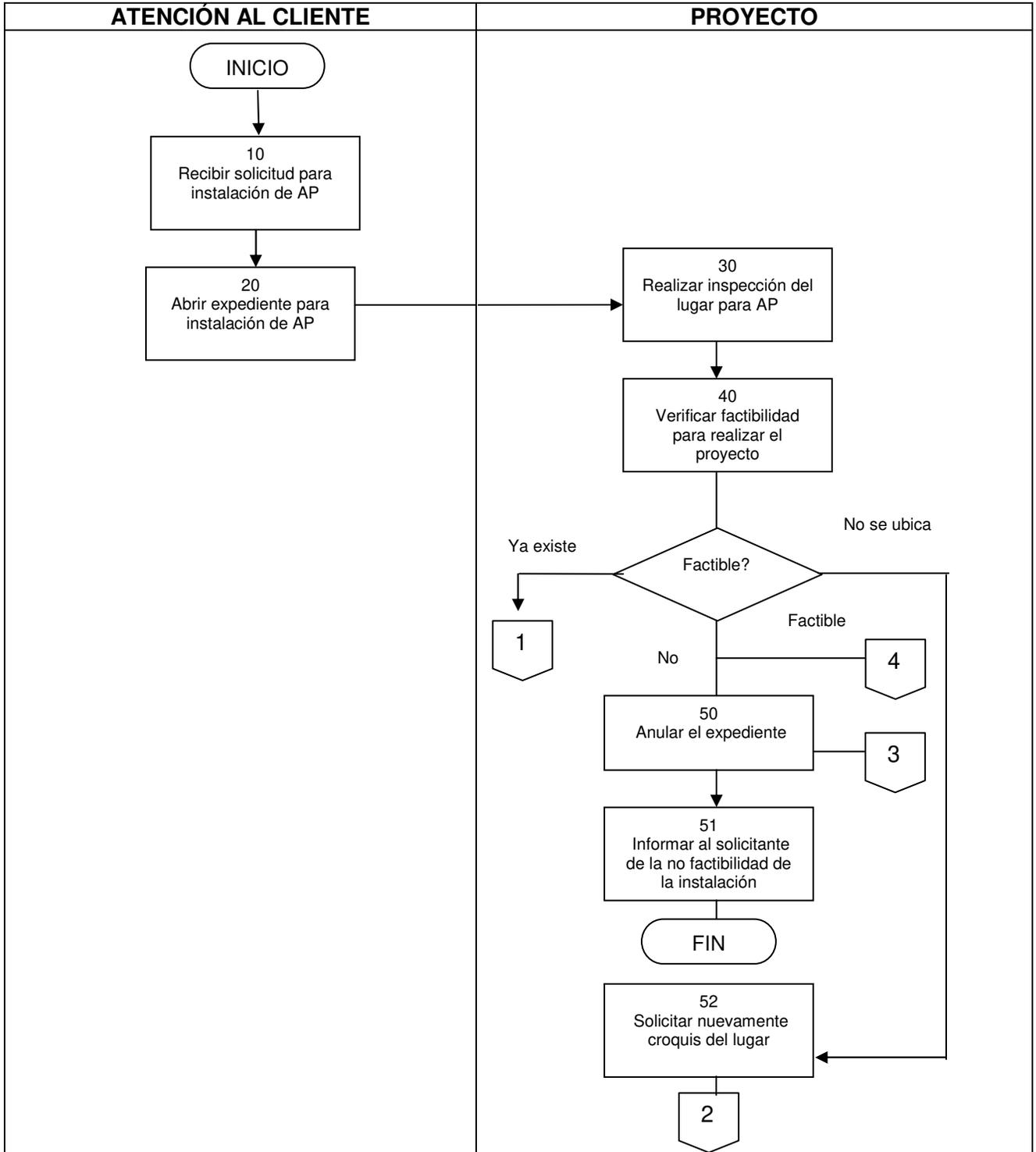
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.			

140	Atención al Cliente	Actualizar, en el sistema, el expediente al estado "Pte. Inicio Obra", pasar a la acción 160.	
150	Empresa Contratista	Informar a Supervisión de Obra y/o Fiscal de obra que se inicia la obra.	
160	Supervisión de Obra	Consultar todos los expedientes que son ejecutados por ANDE para iniciar la obra y los ejecutados por Terceros para realizar el seguimiento: Los expedientes tanto ejecutados por ANDE y los ejecutados por Terceros deben estar en el estado: Pte. Inicio Obra	
170	Supervisión de Obra	Iniciar la obra y/o realizar el seguimiento (de los ejecutados por Terceros), actualizando en el sistema el estado del Expediente, pasándolo a " Inicio de Obra e Instalación ".	
180	Supervisión de Obra	Actualizar, en el sistema, el estado del expediente al estado " Fin de Obra " cuando la misma se concluya.	
190	Supervisión de Obra	Levantar datos de los inmuebles afectados por el AP y enviárselos a Proyectos y/o Sección Distribución.	
200	Proyectos	Verificar si todos los inmuebles afectados están ingresados en el sistema: a) Si alguno no está ingresado, pasar a la acción 210. b) Si están ingresados, pasar a la acción 230.	G. de O. Mant. Entidades <i>Fincas</i>
210	Proyectos	Dar de alta los inmuebles afectados.	G. de O. Mant. Entidades <i>Fincas</i>
220	Proyectos	Actualizar, en el sistema, los datos de los inmuebles afectados por Alumbrado Público, en la ventana de Alumbrado Público.	G. de O. Mant. Entidades <i>Alumbrado Público</i>
230	Proyectos	Cerrar el Expediente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

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

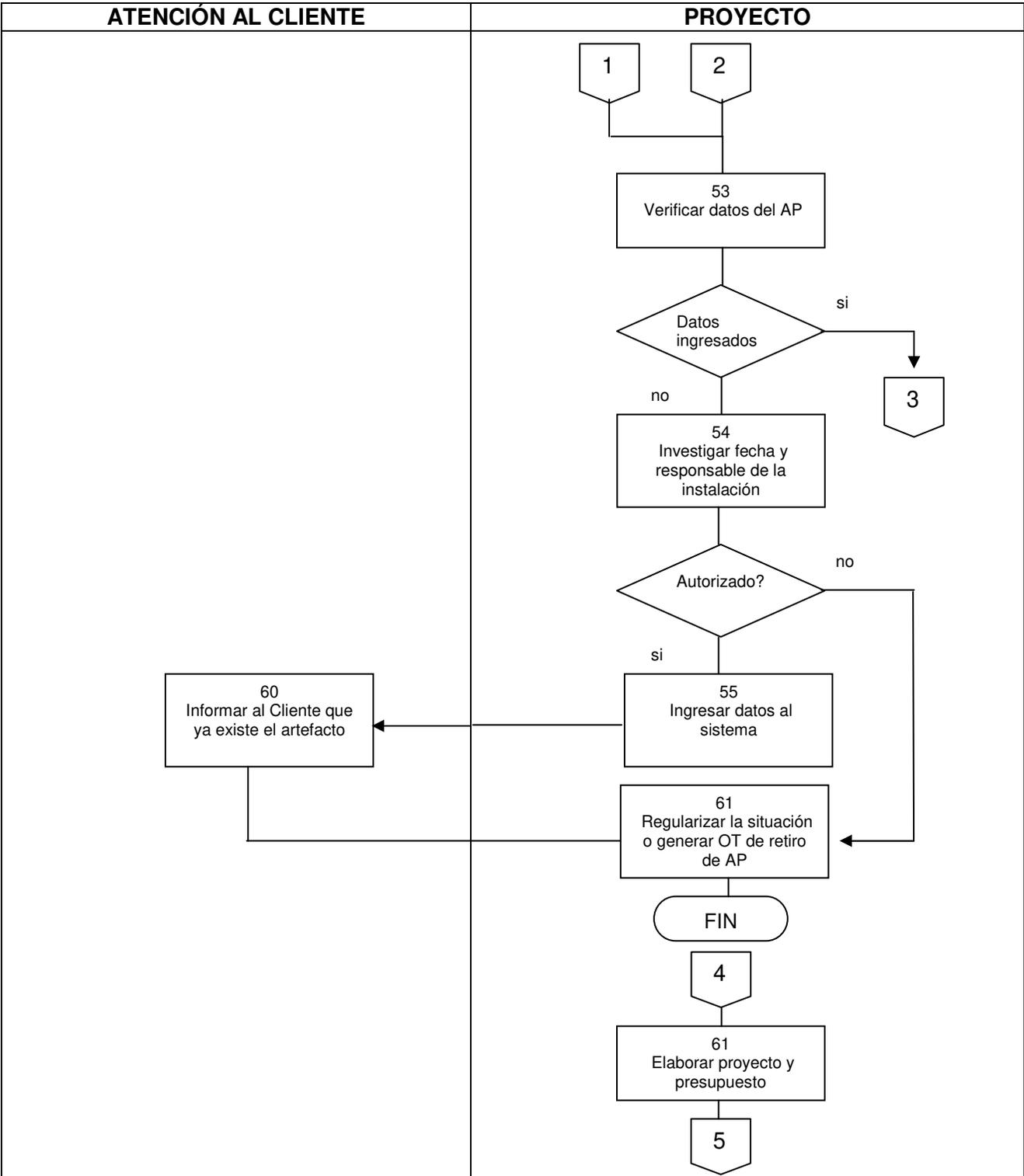
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC-Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 7

3. FLUJOGRAMA



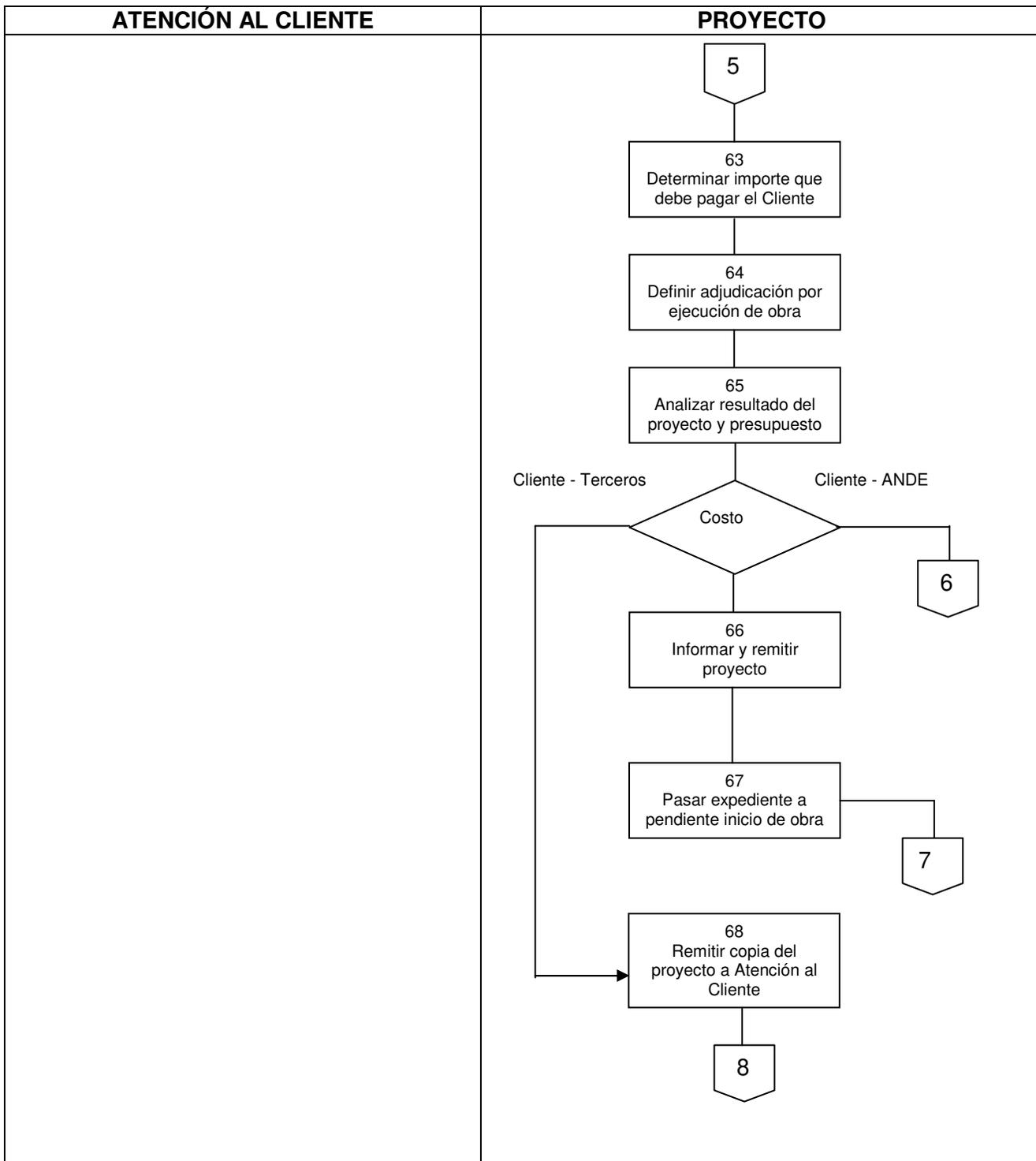
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 8



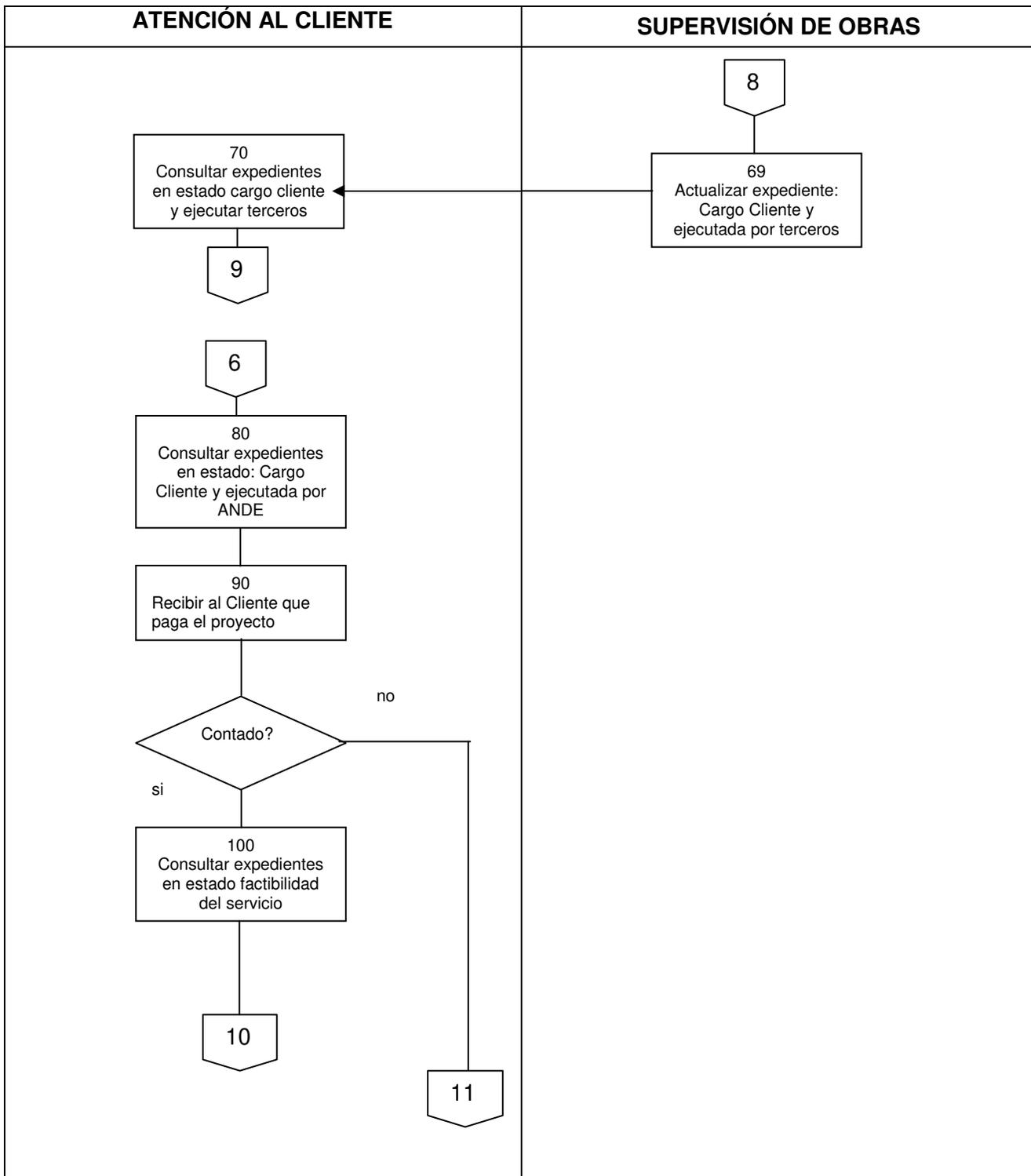
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC-Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 9



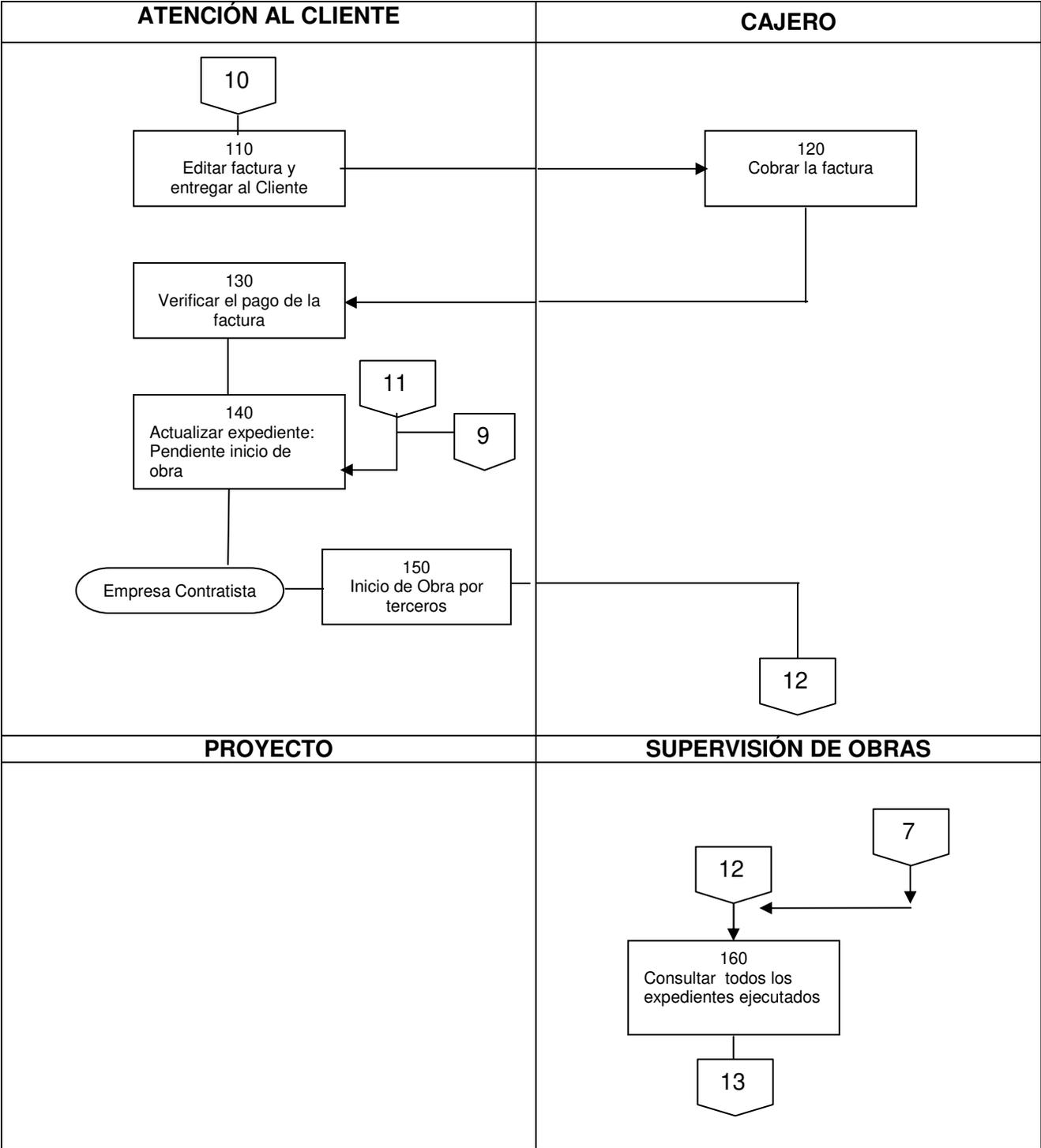
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.		Fecha: 14/06/2004 Página: 10



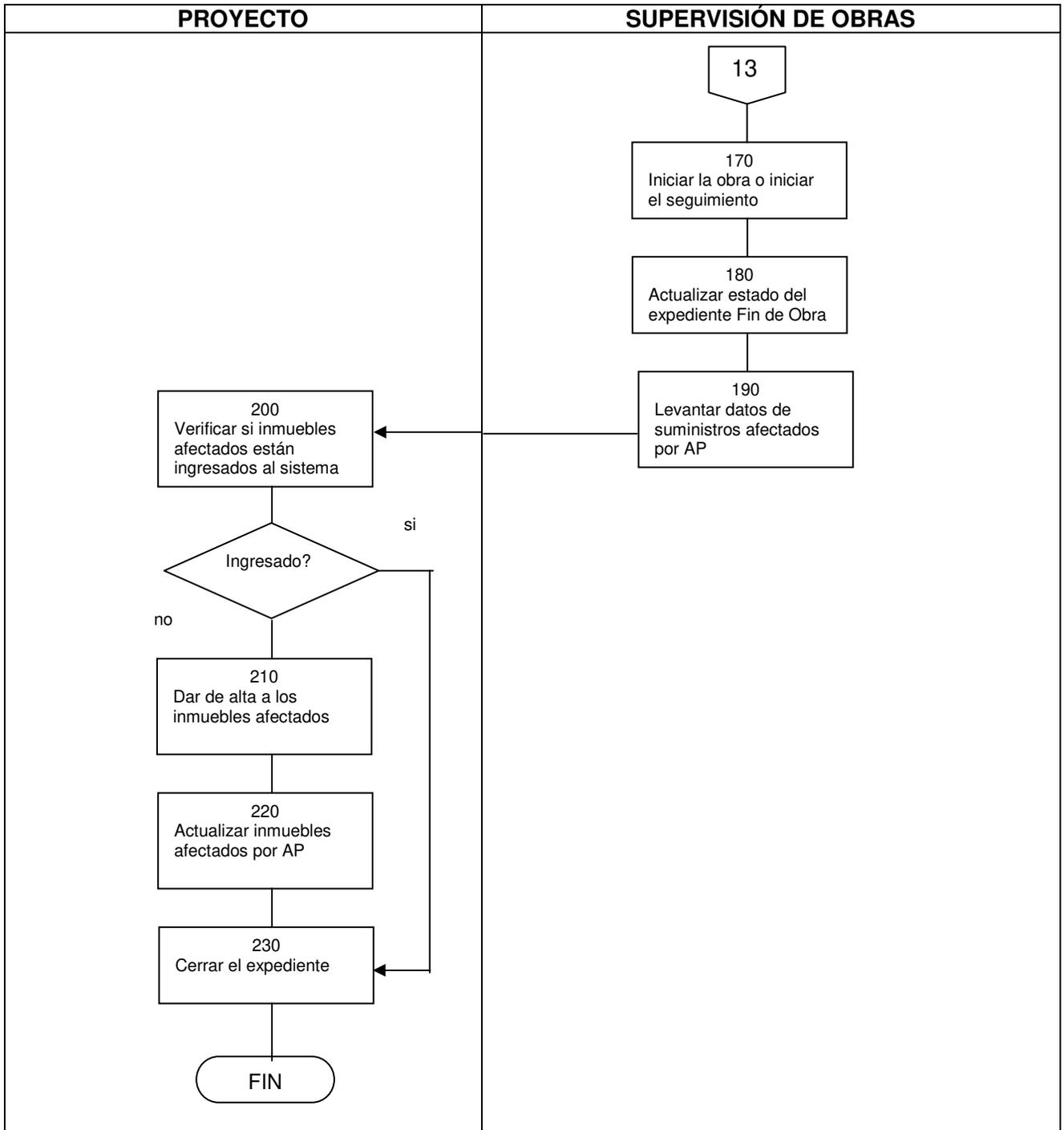
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 11
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.			



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0260	GC-Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 12
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Alumbrado Público.			



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