

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0380CP	
	Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Consultas Previas.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

El objetivo de este procedimiento es describir la operativa a seguir para el seguimiento de consultas previas así como identificar a los responsables de la diferentes etapas de un expediente y sus atribuciones.

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

Documentos:

- Boletín del Instalador.
- Notificación de Obra.
- Notificación de Factibilidad.

Procedimientos:

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

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 PA0380CP	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Consultas Previas.			

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recibir solicitud del cliente e ingresar un expediente. a) Si la solicitud es en Baja Tensión BT, pasar a la acción 20. b) Si la solicitud es en Media Tensión MT, pasar a la acción 30. Nota: Al momento de ingresar al sistema un expediente, el estado del mismo es "Pendiente inspección".	Manual del Usuario Consultas de Atención al Cliente Expedientes
20	Atención al Cliente	Generar una OT de listado de medidores y toma de carga para el Centro Técnico DOM, pasar a la acción 40.	PO0080
30	Ingeniería de Distribución Proyectos de Distribución	c) Consulta previa superior a 500 kVA, DPO/ID realiza el estudio correspondiente y pasa el expediente al estado "Pendiente adjudicación" d) Consulta previa inferior a 500 kVA, es atendida directamente por DPO/PD.	
40	Proyectos de Distribución	Definir la asignación de la obra: e) Si es obra a cargo de ANDE: elaborar plano y presupuesto, pasar a la acción 50. f) Si es obra por terceros: elaborar plano, pasar a la acción 60.	
50	Proyectos de Distribución	Elaborar formulario de norma para respuesta al Cliente y remitir copia en duplicado a Atención al Cliente, pasar a la acción 70. Nota: El expediente pasa al estado "Adjudicado ANDE".	
60	Proyectos de Distribución	Elaborar formulario de norma para respuesta al cliente y remitir copia a Atención al Cliente con el plano de la obra a ser ejecutada por terceros, pasar a la acción 70. Nota: El expediente pasa al estado "Adjudicado terceros".	
70	Atención al Cliente	Notificar al cliente el resultado y las condiciones de la obra. Nota: Si el cliente notifica los motivos por los que no acepta, se anula el estado del expediente ingresando los motivos y se envía copia de la notificación a Proyectos de Distribución. El expediente queda en estado Pendiente adjudicación nuevamente.	
80	Atención al Cliente	Dar de alta el contrato (sin Orden de Trabajo de conexión) y generar el/los cargo/os vario/s.	Manual del Usuario

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

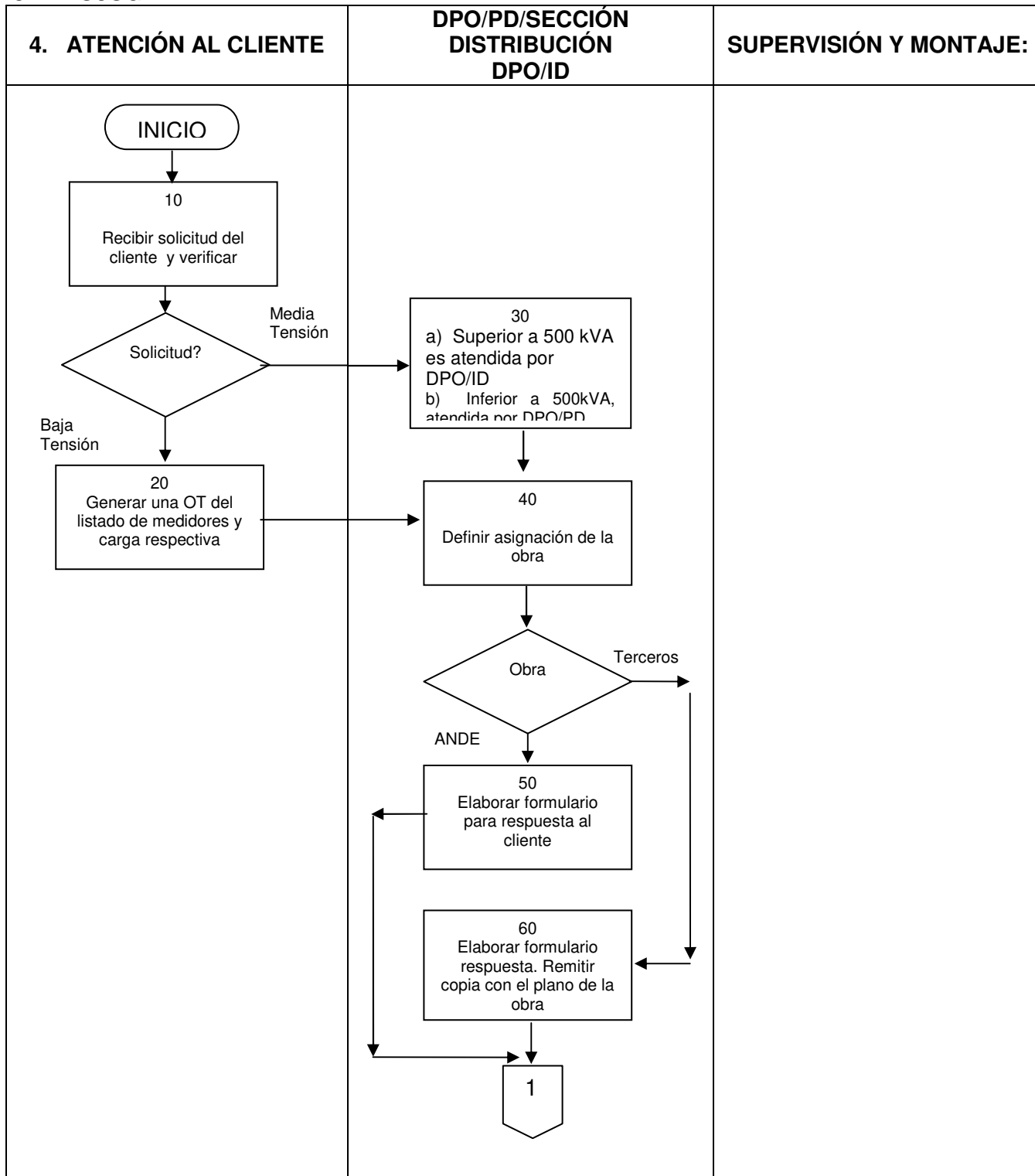
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0380CP	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Consultas Previas.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para Consultas BT, se deberá especificar el NIS en el cual se efectuó el pago correspondiente. - Para Consultas MT, si existió pago se deberá especificar el NIS en el cual se efectuó dicho pago. Sin este requisito Atención al Cliente no podrá pasar el expediente al estado Pendiente inicio de obra. - Si no existe pagó a ser efectuado, Atención al Cliente deberá informar el retiro del Formulario de Norma y Plano correspondientes por parte del cliente. 	Consultas de Atención al Cliente Contratación
90	Proyectos de Distribución	<p>Efectuar apertura de la obra, en caso que corresponda y remitir a Supervisión y Montaje para su ejecución.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la obra será ejecutada por terceros, se debe efectuar los cálculos, si corresponde, para la devolución del 50% según el Art. 99 de la Ley 966. - Supervisión y Montaje recibe del cliente la solicitud de fiscalización y realiza supervisión de la obra. - Si la obra es realizada por ANDE, Proyectos de Distribución recibe las obras abiertas para su ejecución. 	
100	Supervisión y Montaje	Informar conclusión de la obra con los datos pertinentes como fecha de conclusión, contratistas, etc.	
110	Atención al Cliente	Notificar al Cliente editando carta de factibilidad y cerrar el expediente.	
120	Atención al Cliente	<p>Generar OT de conexión. FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar si existe contrato por el cual se dio de alta para realizar el acuerdo de la obra; generar una Orden de Trabajo de colocación y conexión de suministro ya que la O/T generada automáticamente en el alta del contrato, se debió anular porque aún no correspondía conectar. - Atención al Cliente deberá arbitrar las medidas de control de pagos para las altas de contratos, así como también deberá verificar el fin de Obra para la devolución del 50% según Art. 99 de la Ley 966. 	PO0080

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

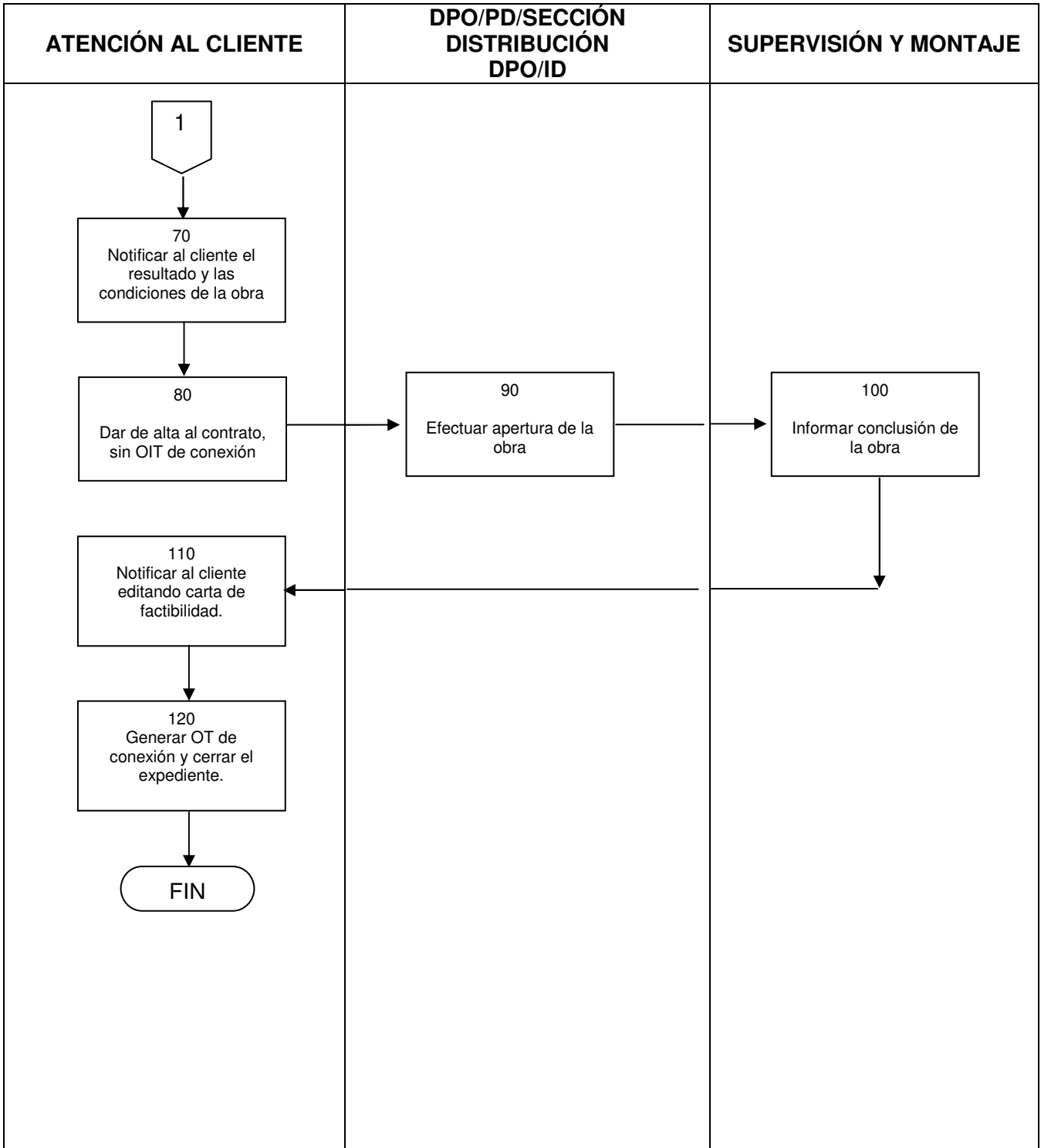
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente		Código PA0380CP
	Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Consultas Previas.		GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4

3. FLOJUGRAMA



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 PA0380CP	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Consultas Previas.			



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