

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 PA0380SE	
	Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Expedientes.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

El Objetivo del presente procedimiento es registrar en el Sistema de Expediente del OPEN SGC, las operativas y acciones de las Unidades involucradas en los procesos Comerciales y de Distribución, a efectos de dar a conocer el estado de las solicitudes de clientes y/o Usuarios sobre los servicios que presta la Institución.

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

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.
- **Departamento de Lectura y Censo y Centros de lecturas de Agencias Regionales**

1.c Referencias

- Procedimientos
- Modificación de Datos del Contrato PA0090.
- Selección y Tratamiento de Ordenes de Trabajo PO0130.
- Actualización de Ordenes de Trabajo PO0090.
- Devolución en energía por pago de obras adicionales PA0560.

Documentos

- Notificación de Obra, Carta Respuesta.
- Notificación de Factibilidad al Cliente.
- Título de propiedad y/o croquis

Ing. Carlos María Vera
Dpto. de Administración y Operación Comercial
Gerencia Comercial

ELABORADO POR
GC/ADC

Ing. M. Rolón F.
Div. de Gestión Comercial

Abg. Rodys Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
ANDE

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

ULTIMA ACTUALIZACIÓN
FECHA: Febrero 2023

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		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	<p>Ingresar un expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extensión de Líneas, Alumbrado Público, Trifasicación de Líneas, Cambio de ubicación de Columna y/o tensor, pasar a la acción 20. - Adjudicación de catastro, pasar a la acción 30. <p>Nota: Al momento de ingresar al sistema Comercial un expediente, se debe asignar número de ID obtenido del sistema Opentext y actualizar el estado a "Pendiente de Adjudicación" con dicho número.</p>	<p>Manual del Usuario</p> <p>Consultas de Atención al Cliente</p> <p>Expedientes</p>
20	Proyectos de Distribución	<p>Definir asignación de la obra, realizar el proyecto correspondiente e ingresar la carta respuesta.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la obra será ejecutada por ANDE, elabora el proyecto y presupuesto. - Si la obra será ejecutada por Empresas Tercerizadas, elabora el proyecto y remite copia al Departamento de Atención al Cliente. Si corresponde a una Agencia Regional: la Sección Proyectos, Control Final y de Redes remite a la Sección Comercial o Sección Servicio de Atención al Cliente. - Se debe actualizar el estado del expediente dependiendo de la adjudicación y especificando la providencia y la documentación. 	<p>Consultas de Atención al Cliente</p> <p>Expedientes Seguimiento</p>
30	Centro de Lectura	<p>Verificar y asignar Cuenta Corriente Catastral, según el caso, y cerrado el expediente, se debe realizar el alta del contrato. En su efecto, para casos autorizados por el Jefe de Dpto. de Atención al Cliente y/o Agencia Regional, se debe Generar OT de Verificación de CCC con el Alta del Contrato del suministro, para su posterior regularización con la resolución de la misma.</p> <p>Nota: Para caso de Generación de OT de Verificación de CCC, se deberá adjuntar a la SAEE y/o Contrato la Carta Compromiso y/o Declaración Jurada, de responsabilidad, respecto a posibles irregularidades de condición del inmueble.</p>	
40	Atención al Cliente	<p>Notificar al cliente el resultado y las condiciones de la obra:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si el cliente no acepta, pasar a la acción 50. b) Si el cliente acepta, pasar a la acción 60. 	

Ing. Carlos María Vera
Eje. de Administración y Desarrollo Comercial
Gerencia Comercial - ANDE

ELABORADO POR
GC/ADC

Ing. Hugo Rolón F.
Dir. de Gestión Comercial
Jefatura - GC/CG

Abg. Rodys Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
ANDE

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

ULTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA: Febrero 2023

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

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
50	Atención al Cliente	Anular la operación. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: Se anula el estado del expediente ingresando los motivos. El expediente se modifica en Pendiente de Adjudicación. Si el Cliente desiste del Proyecto, se da de Baja el Expediente. Si el Cliente pide una reconsideración, se remite nuevamente a Proyectos.	
60	Atención al Cliente	Dar de alta el contrato (sin Orden de Trabajo de conexión) y generar el/los cargo/s vario/s. Anexar al expediente lo solicitado por proyectos y volver a remitir con un nuevo número de ID. Eventualmente, para casos especiales y/o excepcionales, CON AUTORIZACIÓN DE LA JEFATURA DE DPTO. DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O AGENCIAS REGIONALES , se podrá poner en estado Pend. de inicio de obra, para la Apertura de obra (ejecución), y posteriormente realizar las regularizaciones del sector comercial respecto a los contratos correspondientes, cuando ya se cuenta con la cantidad mínima de SAEE requeridas para la obra/proyecto afectado conforme a procedimiento. Nota: 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
70	Proyectos de Distribución	Emitir Orden de Ejecución de Obra y remitir al Departamento de Supervisión de Obras de Distribución. En caso de la Agencia Regional, se remite a la Sección de Distribución respectiva. Nota: El estado del expediente pasa a Inicio de Obra.	
80	Atención al Cliente	Remitir al Cliente Nota Respuesta adjunto copia del proyecto. Nota: Se debe esperar a que el cliente solicite la fiscalización de la obra para los casos adjudicación de obras por terceros.	
90	Supervisión de Obras	Recibir la solicitud de fiscalización y realizar la supervisión de la obra.	
100	Supervisión de Obras	Notificar a Proyectos de la finalización de la obra. En caso de la Agencia Regional: la Sección de Distribución notifica a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes Nota: Se actualiza el estado del expediente a Fin de Obra	

Ing. Carlos María Vera
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
Gerencia Comercial - ANDE

ELABORADO POR
GC/ADC

Ing. Hugo Rolón F.
Div. de Atención Comercial
Jefatura - GC/DC

Abg. Rolón Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

ULTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA: Febrero 2023

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

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
110	Proyectos de Distribución	Recibir notificación de fin de obra y realizar el presupuesto. Nota: Se actualiza el estado del expediente a Factibilidad de Servicio y se ingresa el valor a reembolsar (en caso de obras por terceros)	
120	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.	
130	Atención al Cliente	Notificar al cliente editando la Carta de Factibilidad. Ingresar los NIS creados por el expediente y actualizar el estado de Cierre del Expediente. - Fin del Procedimiento Nota: 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). Generar una Orden de trabajo de colocación y conexión del suministro debido a que tiene un contrato pendiente de conexión. 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, previa presentación del Cliente de la Nota de Solicitud de Bonificación en Mesa de Entrada.	PA560 - Devolución de Energía por Pago de Obras Adicionales.

Ing. Carlos María Vera
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
Comercial - A

ELABORADO POR
GC/ADC

Abg. Rolón F.
Dpto. de Gestión Comercial
Jefatura CC/CC

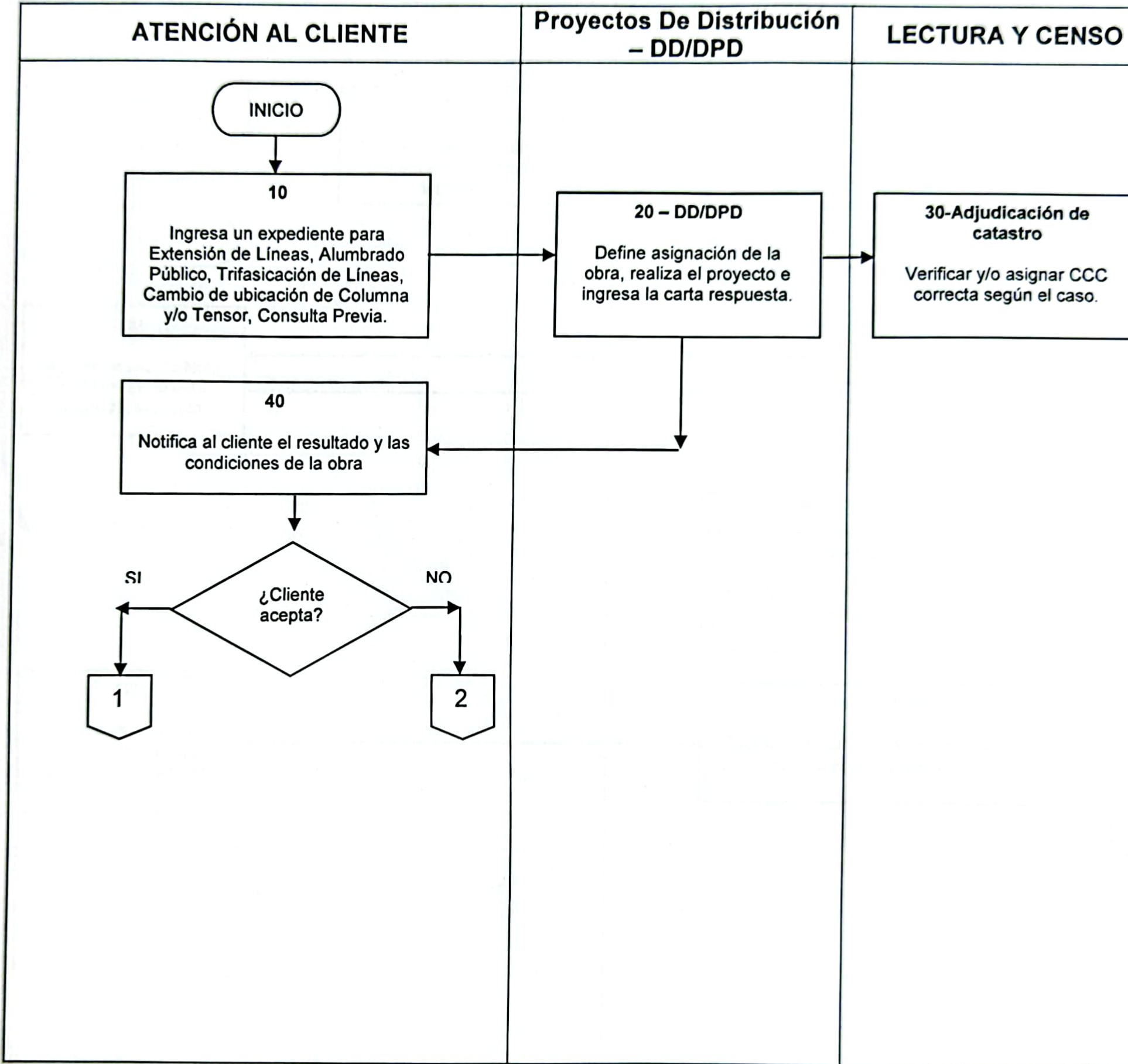
Abg. Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
ANDE

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

ULTIMA ACTUALIZACIÓN
FECHA: Febrero 2023

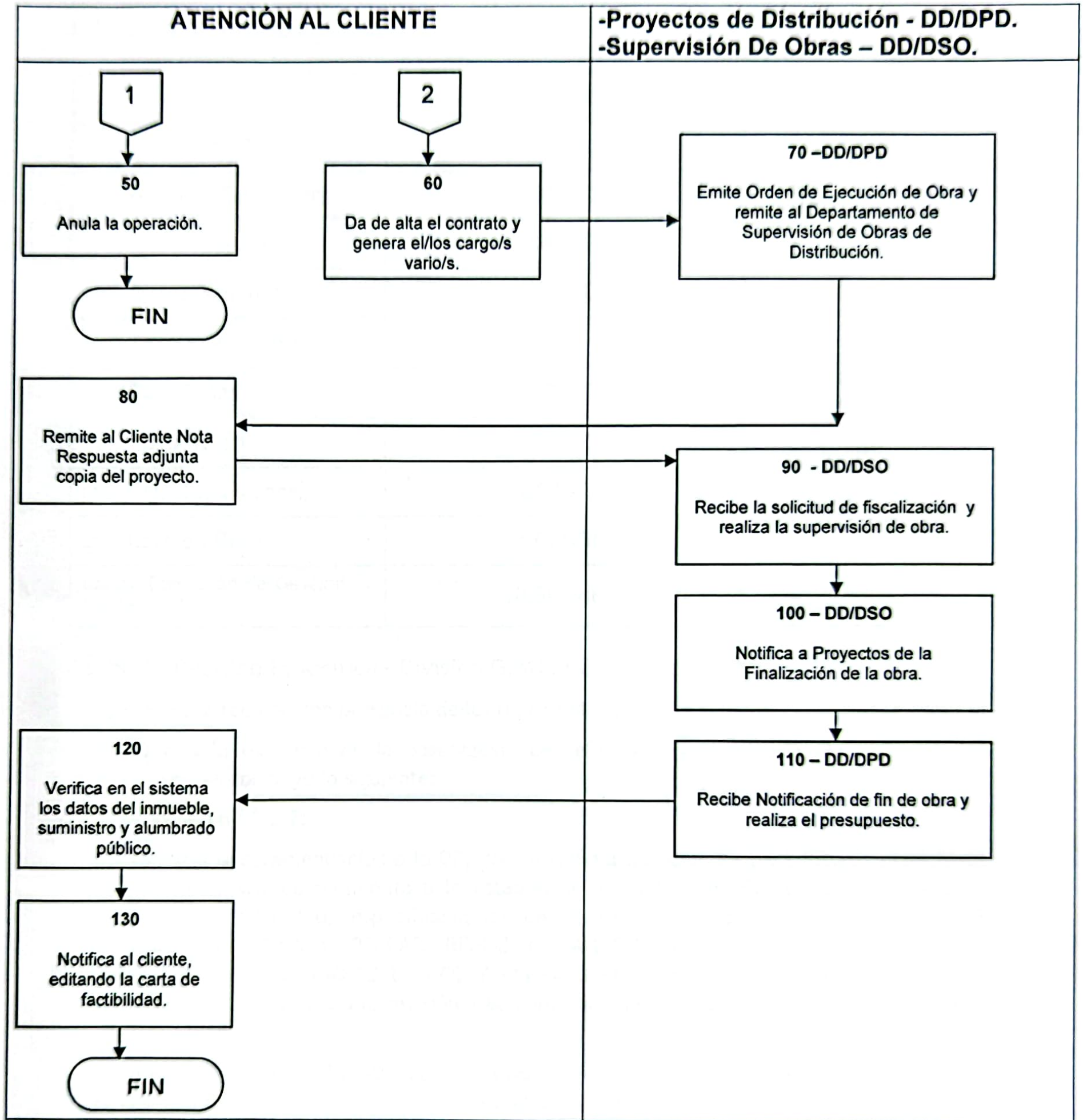
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0380SE	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Seguimiento de Expedientes.			

1. FLUJOGRAMA



<p><i>Ing. Carlos Méndez Vera</i></p> <p>ELABORADO POR GC/ADC</p>	<p><i>Abg. Rodys Rolón Alvarenga</i></p> <p>Gerente Comercial ANDE</p> <p>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</p>	<p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</p> <p>FECHA: Febrero 2023</p>
---	---	--

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



Ing. Carlos María Vera
Dpto. de Administración y Recursos Humanos
Gerencia Comercial

ELABORADO POR
GC/ADC

Hugo Rolón F.
Gerente Comercial
ANDE

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

Abg. Rodry Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
ANDE

ULTIMA ACTUALIZACIÓN
FECHA: Febrero 2023