

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0450	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Mantenimiento de Electricista.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este Procedimiento describe la operativa para registrar en el sistema un alta, suspensión o baja del electricista matriculado con el documento oficial que respalde dicha resolución.

Los pasos de la aprobación, suspensión, o baja de los electricistas son los detallados en los procedimientos generales de ANDE.

También, se describe el proceso cuando un electricista solicita un duplicado del carnet.

1.b Responsabilidades

- **División de Usuarios y/o División de Agencias Regionales**
 - Solicitar la elaboración del carnet y la actualización en el sistema comercial de los datos del electricista.
- **Tribunal de Electricista Matriculados**
 - Analizar y estudiar para conceder la matricula del electricista.
 - Analizar y sancionar a los electricistas.
 - Determinar el tiempo de la sanción.
- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención a Cliente (Sección Grandes Clientes)
 - Adjudicar el número del carnet.
 - Elaborar el carnet, legajos y fichas
 - Mantener actualizado en el sistema los datos de los electricistas
 - Archivar la documentación que respalde los datos del sistema

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 PA0450	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Mantenimiento de Electricista.		

2. OPERATIVA

2.1. OPERATIVA MANTENIMIENTO DE ELECTRICISTA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	División de Usuarios	<p>Recibir la solicitud del Tribunal de Electricista Matriculado:</p> <p>a) Si se trata de Aprobación de examen para electricista matriculado, pasar a la acción 20.</p> <p>b) Si se trata de Suspensión de electricista matriculado, pasar a la acción 50.</p> <p>c) Si se trata de una baja de electricista matriculado, pasar a la acción 70.</p> <p>Nota: El Tribunal dictamina el tiempo de suspensión o baja de un electricista matriculado y le informa al mismo. La mesa examinadora aprueba o reprueba los exámenes de los electricistas y remite al Tribunal.</p>	
20	División Usuarios	<p>Analizar las actas y solicitar:</p> <p>- A "Atención al Cliente" que elaboren el carnet, Legajos y Fichas; y adjudiquen número de Registro.</p>	
30	Atención al Cliente	Preparar el legajo y ficha del electricista, adjudica el Nº de Registro. Posteriormente elabora el carnet correspondiente.	
40	Atención al Cliente	<p>Ingresar en el sistema OPEN SGC la habilitación del electricista con su categoría y número de Registro. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota: Archivar la documentación que respalde los datos ingresados en el sistema.</p>	
50	División de Usuarios	Solicitar a Atención al Cliente la suspensión del electricista matriculado.	

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 PA0450	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
Instrucción de Procedimiento: Mantenimiento de Electricista.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
60	Atención al Cliente	<p>Ingresar al sistema la nueva fecha de suspensión temporal y en las observaciones el motivo de la suspensión y hacer referencia al documento emitido por el Tribunal de Electricistas. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La operativa para la suspensión del electricista es la misma que la de baja definitiva, solo que en la suspensión se vuelve a reactivar al electricista según la fecha de resolución de la suspensión emitida por el Tribunal de Electricistas. - Archivar la documentación que respalde los datos ingresados en el sistema. 	
70	División Usuarios	Solicitar a Atención al Cliente la baja definitiva del electricista matriculado.	
80	Atención al Cliente M.T.	<p>Ingresar al sistema la fecha de baja del electricista matriculado y en las observaciones el documento oficial que respalde la baja definitiva del electricista. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota: Archivar la documentación que respalde los datos ingresados al sistema.</p>	

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 PA0450	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Instrucción de Procedimiento: Mantenimiento de Electricista.		

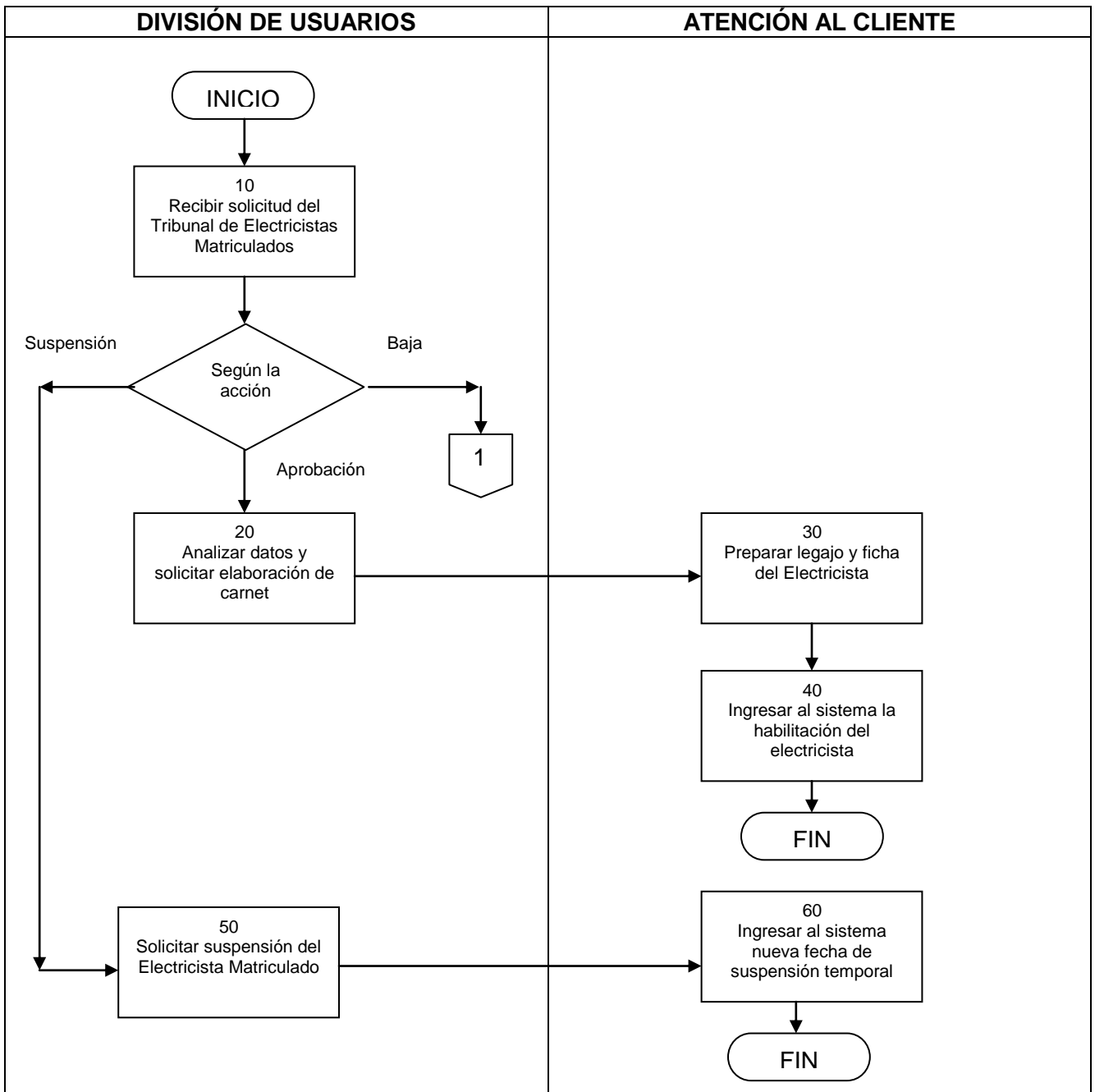
2.2. OPERATIVA DE SOLICITUD DE DUPLICADO DEL CARNET

Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Electricista	Solicitar duplicado de carnet.	
20	Mesa de Entradas	Recepcionar la solicitud del electricista y remitir, vía jerárquica, a Atención al Cliente.	
30	Atención al Cliente	Verificar los antecedentes del profesional y los datos de la solicitud: Número de Carnet, Categoría, Número de Acta.	
40	Atención al Cliente	Remitir los antecedentes del Electricista al Tribunal de Electricistas.	
50	Tribunal de Electricistas	Verificar los antecedente del Electricista y emitir un dictamen sobre el mismo.	
60	Atención al Cliente	Verificar el dictamen del Tribunal de Electricistas: a) Dictamen en contra, <u>pasar a la acción 70</u> b) Dictamen favorable, <u>pasar a la acción 80</u>	
70	Atención al Cliente	Cancelar la operación e informar al electricista el dictamen del Tribunal de Electricistas. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
80	Atención al Cliente	Confeccionar el duplicado del Carnet y entregar al solicitante. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

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

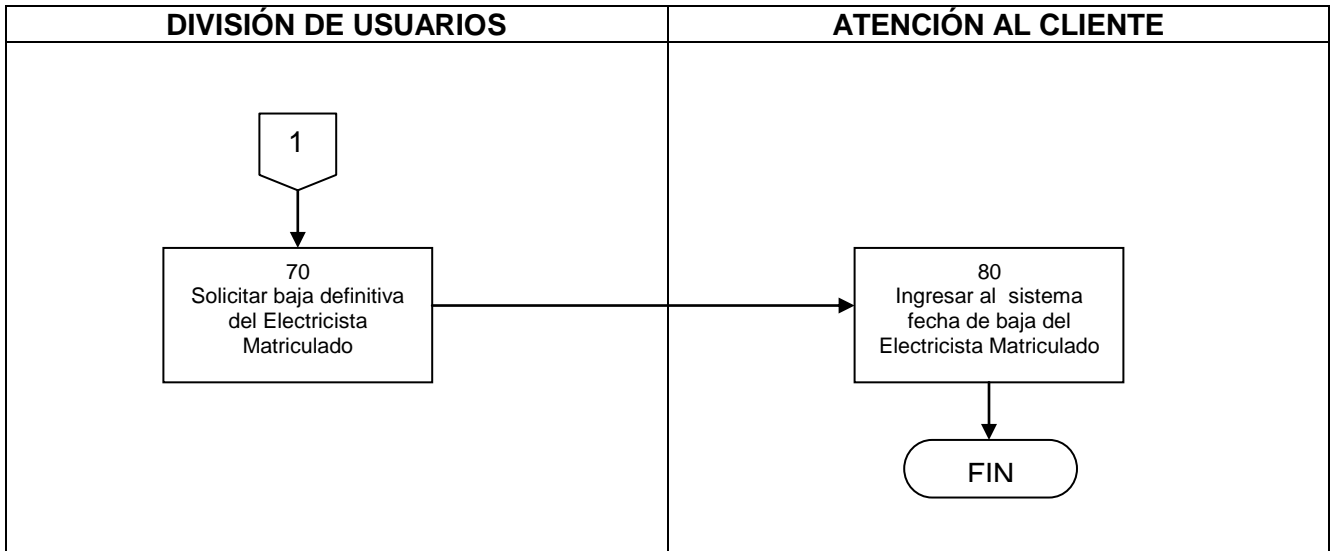
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0450	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Mantenimiento de Electricista.		Fecha: 14/06/2004 Página: 5

3. FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE ELECTRICISTA



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

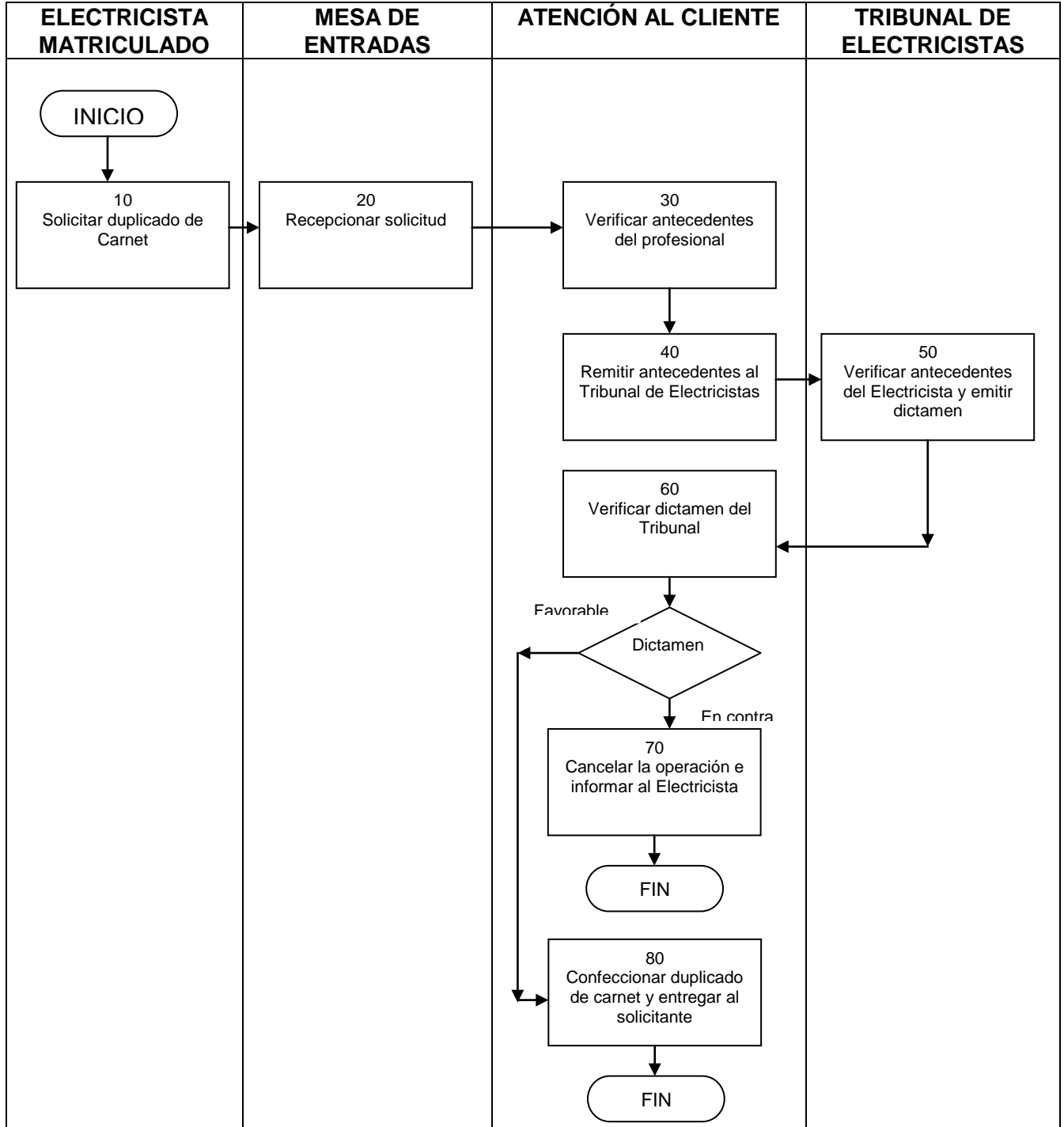
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0450	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Instrucción de Procedimiento: Mantenimiento de Electricista.		



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 PA0450	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
	Instrucción de Procedimiento: Mantenimiento de Electricista.		

4. FLUJOGRAMA SOLICITUD DE DUPLICADO DE CARNET



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