

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC-</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 1</b>
	Módulo: Lecturas	<b>Código</b> PL0120	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Anomalías.		

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir en el tratamiento de las anomalías detectadas por los lectores en el proceso de lectura. Los lectores al detectar alguna anomalía en el proceso mencionado, ingresan en el TPL u hoja de lectura el código de la anomalía (anomalía) encontrado, para que luego de transmitidos los datos se emita un informe de las anomalías detectadas para su posterior resolución.

### 1.b Responsabilidades

- **Centro de Lectura:** Dpto. Centro de Lectura y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
  - Emitir informe de Anomalías detectadas por los lectores.
  - Generar Orden de Trabajo.
  - Ubicar y reubicar un inmueble.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
  - Actualizar los datos del medidor en el sistema informático.
  - Resolver la Orden de Trabajo en el sistema informático.

### 1.c Referencias

#### Manuales

- Manual de Usuario del Open S.G.C, Aplicación Local de Lecturas
- Manual de Usuario del Open SGC, Lecturas - Ubicación de Inmuebles
- Manual de Usuario del Open SGC, Ordenes de Trabajo - Generación.

<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Lecturas	Código PL0120	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Anomalías.		

## 2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Centro de Lectura	Emitir informe de las anomalías detectadas por los lectores.	G. de O. Ap. Local de Lectura <i>Informes</i>
20	Centro de Lectura	Clasificar las anomalías dependiendo del tipo: a) Medidor Nuevo, <b>pasar a la acción 30.</b> b) Medidor cambiado, medidor no corresponde, medidor con problema o averías que amerite su cambio, <b>pasar a la acción 80.</b>	
30	Centro de Lectura	Consultar si dicho medidor está ubicado en otro itinerario: a) Si el medidor está ubicado en otro itinerario, <b>pasar a la acción 40.</b> b) Si no está ubicado en otro itinerario, <b>pasar a la acción 50.</b>  <b>Nota:</b> Para determinar efectivamente que el medidor denunciado por el lector está mal ubicado, se debe verificar en el informe de anomalía si el mismo medidor está siendo denunciado como no encontrado en el itinerario en el cual figura en el sistema informático.	G. de O. Lecturas <i>Ubicación de inmuebles</i>
40	Centro de Lectura	Reubicar el medidor en el itinerario correcto, según procedimiento de ubicación y Reubicación de inmuebles PL0020. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  <b>Nota:</b> Actualizar la hoja de ruta si corresponde.	G. de O. Lecturas <i>Ubicación de inmuebles</i>

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Lecturas	Código PL0120	
Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Anomalías.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
50	Centro de Lectura	Verificar si el suministro posee Centro de Lectura asignado:  a) No posee, <b>pasar a la acción 60.</b>  b) Posee, <b>pasar a la acción 70.</b>	
60	Centro de Lectura	Asignar Centro de Lectura.  <b>Nota:</b> Cuando el suministro no posee Centro de Lectura asignado, está registrado en el basurero de genéricos, por lo tanto se deberá asigna el Centro de Lectura y posteriormente pasará al basurero de desubicados.	
70	Centro de Lectura	Ubicar el inmueble (medidor) en el itinerario correcto según Procedimiento de Ubicación y Reubicación de inmuebles PL0020 <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	G. de O. Lecturas <i>Ubicación de inmuebles</i>
80	Centro de Lectura	Verificar si existe una Orden de Trabajo pendiente asociada al suministro, que relacione la denuncia del lector.  a) Posee O/T pendiente, <b>pasar a la acción 90.</b>  b) No posee O/T pendiente, <b>pasar a la acción 120.</b>  <b>Nota:</b> - Estos tipos de irregularidades están parametrizados en el sistema informático para que generen automáticamente una Orden de Trabajo para su actualización de datos en el sistema. - En los casos en que no posee una O/T pendiente es porque probablemente haya sido anulada la misma.	
90	Centro de Lectura	Comunicar al Centro Técnico Comercial para la actualización de los datos del medidor en el sistema informático.	

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

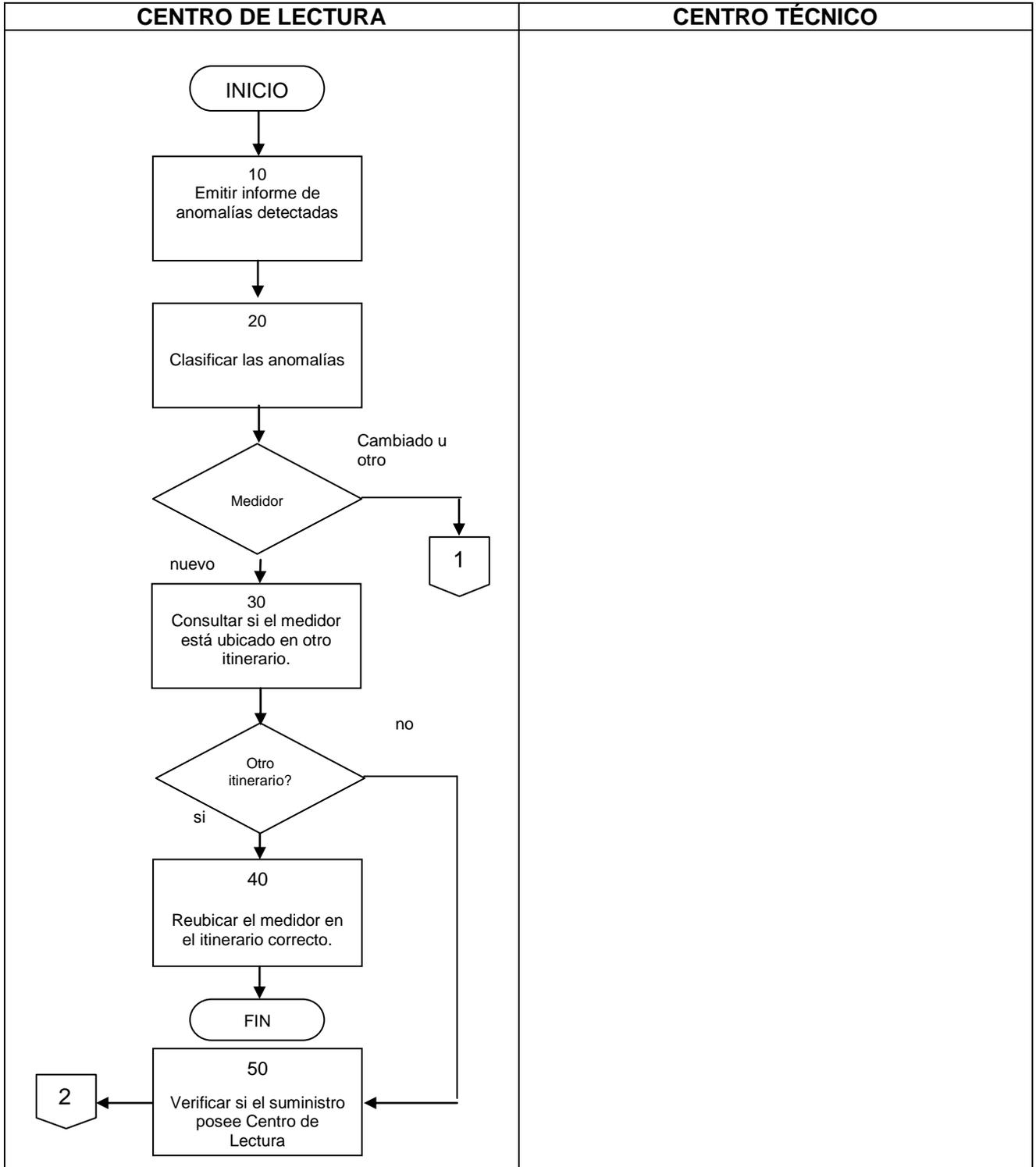
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC-</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 4</b>
	Módulo: Lecturas	<b>Código</b> PL0120	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Anomalías.		

<b>Nº Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Referencias</b>
100	Centro Técnico	Actualizar, en el sistema la Orden de Trabajo. a) Si los medidores están correctos, <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> b) Si los medidores están mal asignados, cambiados, <b>pasar a la acción 110.</b>	G. de O. Orden de trabajo <i>Actualización</i>
110	Centro Técnico	Actualizar los datos de los medidores, según procedimiento de Medidor mal asignado. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	<a href="#">PL0130</a>
120	Centro de Lectura	Generar en forma individual una Orden de Trabajo para cambiar/reparar el medidor en cuestión. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	

<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>FECHA:</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--

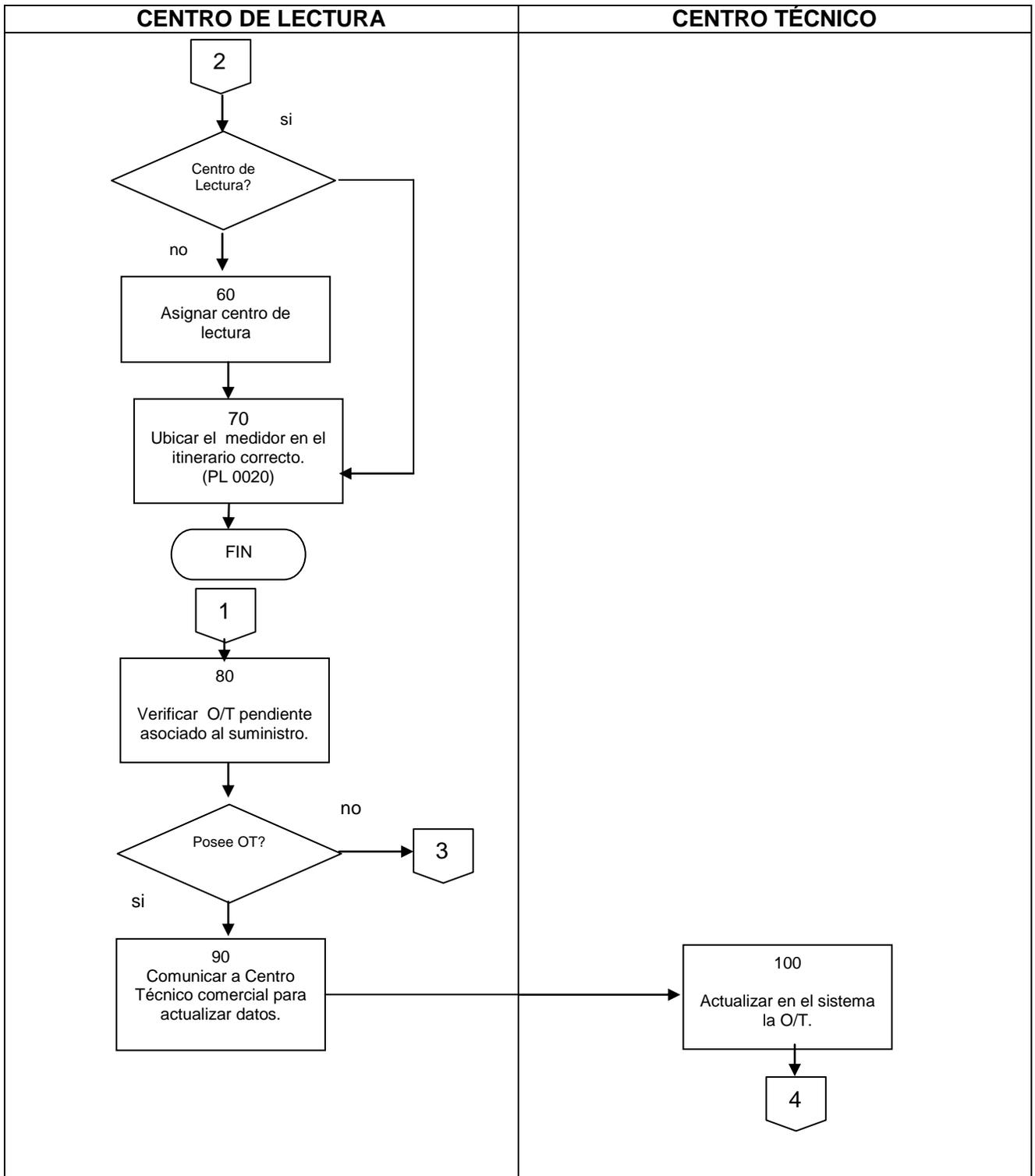
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo: Lecturas	Código PL0120	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Anomalías.		

### 3. FLUJOGRAMA



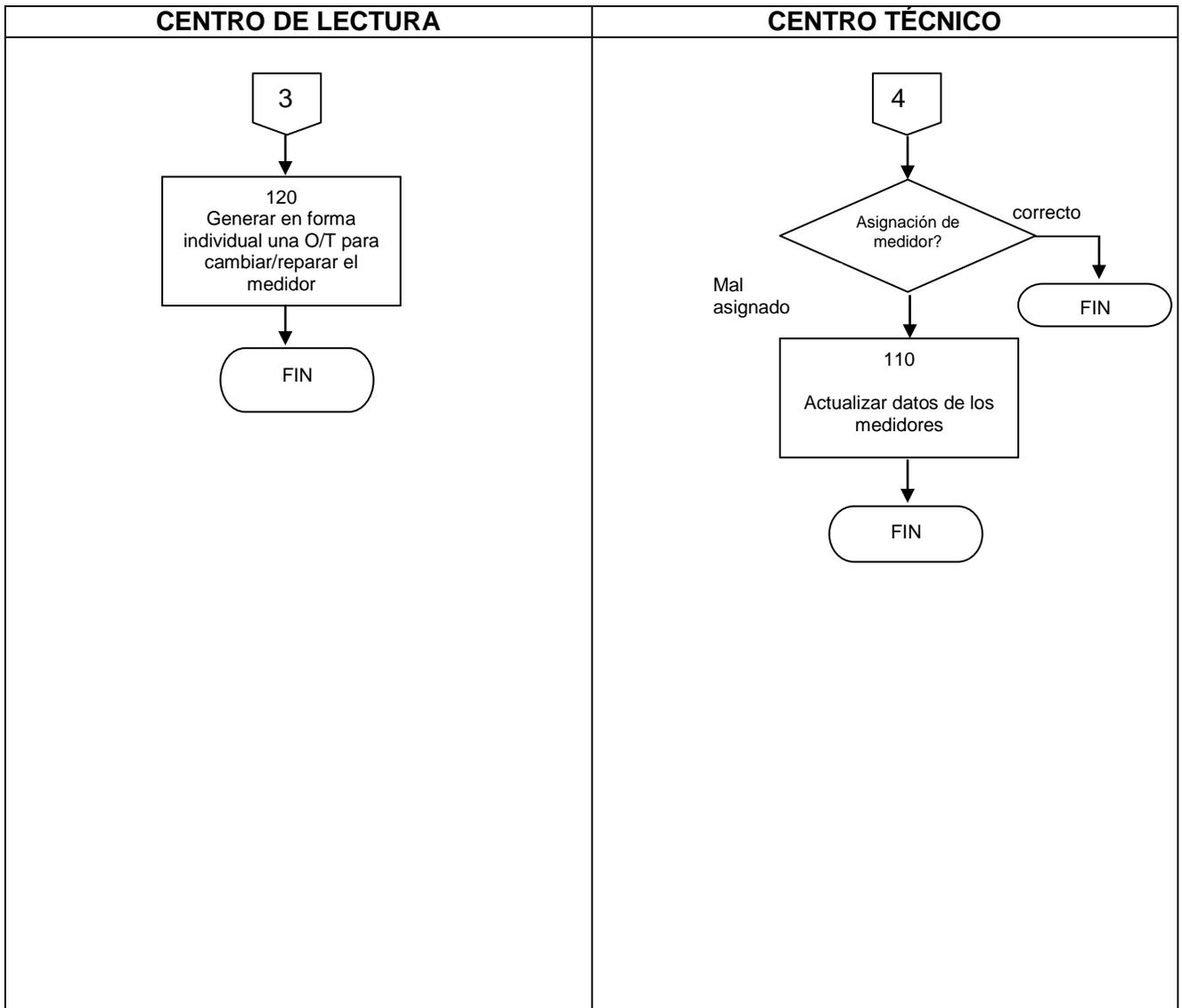
<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Módulo: Lecturas	Código PL0120	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Anomalías.		



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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC-</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 7</b>
	Módulo: Lecturas	<b>Código</b> PL0120	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Anomalías.		



<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--