

## SECCIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO

Nivel Jerárquico: "F"

Sigla: GC/AAC3

CUA: 2367

### 1. SUBORDINACIÓN

La Sección Control y Seguimiento está subordinada al Departamento de Atención al Cliente.

### 2. ATRIBUCIONES

- 2.1. Atender y asesorar al cliente interno y externo sobre los reclamos relacionados al servicio de abastecimiento de energía eléctrica.
- 2.2. Verificar datos del suministro en Baja Tensión (BT), referentes a los contratos suscritos, según reclamación del cliente, y emitir certificado de estado de cuenta solicitado por nota de escribanía y entrega del certificado al solicitante.
- 2.3. Gestionar las modificaciones de datos incorrectos en la carpeta de contrato por conceptos de KPL y garantía de consumo de suministros que así lo requieran, expedir órdenes de trabajo (OT), actualizar datos del contrato en el Sistema de Gestión Comercial (OPEN-SGC).
- 2.4. Controlar las solicitudes procesadas en las Secciones de Servicios al Cliente y Contratos de Grandes Clientes respectivamente, así como de toda la documentación recibida.
- 2.5. Efectuar el seguimiento de las resoluciones de órdenes de trabajo (OT), provenientes de reclamos generados en otras Secciones del Departamento y efectuar modificaciones o actualizaciones si corresponden, según órdenes de trabajo (OT) resueltas. Facturar y liquidar de acuerdo a solicitud del cliente titular o por autorización del mismo.
- 2.6. Analizar y resolver expedientes presentados por clientes (Sección Mesa de Entrada) por motivos varios, además de documentos de otras dependencias de la Institución y efectuar modificaciones de contratos en el Sistema de Gestión Comercial (OPEN-SGC) de acuerdo a los requerimientos e informar resultado y procesar solicitud de pedido de devolución de garantía de consumo y remitir vía jerárquica para el pago correspondiente.
- 2.7. Verificar y procesar en el Sistema de Gestión Comercial (OPEN-SGC) las bonificaciones en el consumo de energía eléctrica solicitadas por el personal de la Institución, emitir Memorándum al Departamento de Gestión del Personal y archivar antecedentes.
- 2.8. Verificar y organizar la remisión de documentos (croquis, antecedentes, otros) a Unidades Administrativas Regionales, mediante el servicio de encomiendas.

- 2.9.** Informar al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial respecto a robo de medidores, para correcciones de datos de los contratos y justificación de facturas, según requerimientos.
- 2.10.** Recepcionar reclamos por avería de electrodomésticos.
- 2.11.** Tramitar las reclamaciones por electrodomésticos averiados para el Comité Multisectorial de Tratamiento del pago por daño de electrodomésticos y artefactos eléctricos averiados.
- 2.12.** Efectuar altas y bajas de contrato, acuerdos a plazos y generar órdenes de trabajo (OT), para casos especiales.
- 2.13.** Remitir Informes a otras Instituciones relacionados a Expedientes de Mesa de Entrada sobre casos especiales.
- 2.14.** Recepcionar, organizar y mantener el archivo de la documentación inherente al suministro de energía eléctrica de clientes en Baja Tensión (BT).