	<b>Procedimientos de A-GIA</b>	<b>Código:</b> PE-9119
		<b>Edición:</b> 2
	<b>GESTIÓN DE CLIENTES</b>	<b>Fecha:</b> Diciembre 2014
		<b>Página</b> 1 de 4

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>Elaboración</b>	Director de Gestión de Clientes Nacional	Miguel Perea Fernández Pacheco
<b>Revisión</b>	Director RC y Sistemas de Gestión	Enrique Hernández Moreno
<b>Aprobación</b>	Director de Control y Gestión de Clientes	Manuel Castañedo Rodríguez
<b>MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICION ANTERIOR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación a la nueva denominación, imagen corporativa y estructura organizativa.</li> </ul>		

## 1. OBJETO

El objeto de este Procedimiento es definir los procesos identificados en la Actividad Gestión del Ciclo integral de al agua (en adelante **A-GIA**) relacionados con la gestión de clientes.

## 2. ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación a todos los procesos relacionados con la gestión de clientes en la actividad de **A-GIA** y en cualquier ámbito geográfico.

## 3. DEFINICIONES


**Ciclo comercial:** planificación y seguimiento de las operaciones de lectura-facturación-cobro, optimización del ciclo, homogeneización de procesos y procedimientos.

**Plan estratégico de Gestión de Clientes:** objetivos y desviaciones en tarificación, incremento de las ventas y reducción de deuda

**Sistemas de Información:** aquél que permite recopilar, administrar y manipular un conjunto de datos que conforman la información necesaria para que una organización pueda realizar una toma de decisiones.

## 4. DESARROLLO

El Dpto. de Gestión de Clientes es el encargado de realizar el Control del Ciclo Comercial, el Seguimiento del Plan Estratégico, velar por el Incremento de la Calidad de Servicio (canales de atención al cliente: presencial, telefónico, web, etc.) y definir el las líneas estratégicas de formación para el personal relacionado con la gestión de clientes, incluidas en el Catálogo de Formación de **FCC Aqualia**.

	<b>Procedimientos de A-GIA</b>	<b>Código:</b> PE-9119
		<b>Edición:</b> 2
	<b>GESTIÓN DE CLIENTES</b>	<b>Fecha:</b> Diciembre 2014
		<b>Página</b> 2 de 4

#### 4.1. Procedimientos de Gestión de Clientes

El Área de Calidad y Procedimientos del Dpto. de Gestión de Clientes conserva y custodia los procedimientos de aplicación general que regulan las relaciones entre los clientes y **FCC Aqualia**, apoyados por el sistema de Información para la Gestión de Clientes. Estas relaciones con los clientes se realizan por los distintos canales de comunicación que van desde la oficina presencial al CAC, así como a través de la oficina virtual.

Cada proceso recoge la secuencia de pasos, tareas o actividades necesarias para desarrollar una mejor atención al cliente.

Los procedimientos se dividen en dos áreas:

- Procesos relacionados con el ciclo comercial de conceptos tarifarios.
- Procesos relacionados con el ciclo comercial de conceptos no tarifarios.

La elaboración de nuevos procedimientos será coordinada por el Dpto. de Gestión de Clientes, de modo que, dependiendo del ciclo comercial al que afecte, se podrá generar un grupo de trabajo para su elaboración.


Las revisión de estos procedimientos se podrá realizar a petición de las áreas Nacional o Internacional, o bien como consecuencia de cambios normativos, en la política de empresa y/o grupo.

Los procedimientos actualizados se comunican a la organización a través de la Intranet, dentro del área de Gestión de Clientes.

##### 4.1.1. Procedimientos relativos a procesos relacionados con el ciclo comercial de conceptos tarifarios.

Los procesos se diferencian por el tipo de trabajo descrito. En base a lo cual se han descrito los siguientes:

- Alta de acometida
- Alta de suministro.
- Baja de suministro.
- Cambio de titular.
- Subrogación en la titularidad.
- Cesión de Contrato.
- Modificación de datos básicos.
- Detección de posibles fraudes
- Proceso de copia de contrato.
- Proceso de lectura de contadores.
- Entrega de autolectura por el cliente.
- Actuaciones sobre contadores.
- Verificación de contadores.
- Proceso de facturación periódica.
- Proceso de rectificación de facturas.
- Proceso de cambio de tarifa.
- Obtención de duplicado de factura.
- Obtención de Copia de factura.

	<b>Procedimientos de A-GIA</b>	<b>Código:</b> PE-9119
		<b>Edición:</b> 2
	<b>GESTIÓN DE CLIENTES</b>	<b>Fecha:</b> Diciembre 2014
		<b>Página</b> 3 de 4

- Proceso de gestión de cobro por ventanilla oficina.
- Proceso de gestión de cobro por ventanilla bancaria.
- Proceso de gestión de cobro por domiciliación bancaria.
- Proceso de Gestión de Reclamaciones.
- Proceso de Resolución de Averías.
- Proceso de corte de suministro por impago de recibos.
- Proceso de Notificación de deuda.
- Proceso de traspaso de facturas a notificaciones especiales.
- El proceso monitorio.
- Proceso de cobro externo de facturas.

#### **4.1.2. Procedimientos relativos a procesos relacionados con el ciclo comercial de conceptos no tarifarios.**


Los procesos se diferencian tanto por el tipo de trabajo descrito como por el tipo de cliente al que se presta el servicio. En base a lo cual se han descrito los siguientes procesos para:

- Reclamación de daños ante las averías causadas por terceros.
- Prestación de Servicios de Depuración, Limpieza de Alcantarillado, Gestión de Clientes, Cambios de Contador y Ciclo Integral de Agua para Clientes Públicos.
- Pequeñas Obras Hidráulicas y Obras Extraordinarias para Clientes Públicos.
- Venta de materiales a Clientes Públicos.
- Ciclo comercial para la realización de Obras, prestación de Servicios y venta de materiales a Clientes Privados.
- Procedimiento de seguimiento de clientes morosos provenientes de Contratos Administrativos.
- Procedimientos aplicables a la deuda de clientes privados provenientes de contratos establecidos antes de la implantación de la norma sobre condiciones de pago para clientes privados de 04/02/09.

## **4.2. Indicadores de proceso**

Con el objetivo de homogeneizar y controlar el correcto funcionamiento de los procesos de trabajo, desde el Dpto. de Gestión de Clientes se marcan una serie de indicadores mensuales de proceso sobre los cuales se realiza un seguimiento trimestral de resultados así como un análisis de las acciones a realizar en caso de incumplimiento.

Estos indicadores quedan definidos en el cuadro de indicadores de **FCC Aqualia** y son aprobados por el Comité de **A-GIA**.

	<b>Procedimientos de A-GIA</b>	<b>Código:</b> PE-9119
		<b>Edición:</b> 2
	<b>GESTIÓN DE CLIENTES</b>	<b>Fecha:</b> Diciembre 2014
		<b>Página</b> 4 de 4

#### 4.3. Plan de Trabajo Anual. Objetivos de Mejora

Anualmente, el Dpto. de Gestión de Clientes elabora un Plan de Trabajo donde quedan recogidos los objetivos y trabajos a realizar por el Dpto. a nivel nacional.

Estos objetivos son validados por la Dirección de cada Área y por la Dirección General.

Trimestralmente se procede a elaborar un informe de seguimiento de resultados y se reporta a Jefes de Gestión de Clientes de Zona, Directores de Zona, Directores Corporativos y Dirección General.

#### 5. FORMATOS

NO APLICA.

#### 6. FLUJOGRAMA

NO APLICA.

#### 7. ANEXOS

NO APLICA.