

<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: Cobros	<b>Código</b> PR0070	
Instrucción de Procedimiento: Reclamo de Cobro no Notificado.			

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para ingresar al sistema un cobro no notificado. Es utilizado cuando un Cliente acude a la Empresa con el documento que acredite el pago de una de sus facturas y ésta aún aparece como pendiente de cobro en el sistema, ya sea por el retraso en la transmisión de los pagos o porque no se reportó el cobro.

Las facturas en "Cobro no Notificado" no ingresan al proceso de Gestión de Impagados y si el servicio fue suspendido por esta causa deberá reconectarse.

Al indicar que una factura fue no notificada, el sistema permite hacer una distinción entre las no notificadas:

- **No Notificadas por la Boca de Cobranza:** pero que la actualización del cobro está pendiente (estado transitorio). Si pasado el plazo establecido no se actualizó el cobro, el sistema ingresa automáticamente la factura en la Gestión de Impagados.
- **Justificadas por el Cliente:** se actualiza el cobro on line (estado permanente). Estos casos se dan cuando no se recibe el cobro por causas extremas.

#### **Definiciones:**

- **Gestión de Impagados:** Proceso que genera automáticamente una orden de trabajo de suspensión del suministro por falta de pago.

### 1.b Responsabilidades

- **Atención al cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable de área correspondiente Agencia Regional.
  - Recibir del Cliente la solicitud de cobro no notificado y la factura cancelada.
  - Verificar los datos de la factura, cotejarlos contra el sistema y verificar los sellos que validen el cobro.
  - Ingresar datos de la factura como cobro no notificado.
  - Generar la O/T de reconexión.

### 1.c Referencias

#### Manuales

- Manual del Usuario del Open S.G.C., Cobros en Agencia, Capítulo: Ingreso de Cobro no Notificado.

#### Procedimientos

- Tratamiento de cobro no notificados: PR0290

<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: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0070	
Instrucción de Procedimiento: Reclamo de Cobro no Notificado.			

## 2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recibir la reclamación del pago no notificado de una factura de ANDE.  <b>Nota:</b> Se debe verificar que la factura sea emitida por ANDE.	
20	Atención al Cliente	Verificar en el sistema que la factura (ciclos) reclamada no notificada esté pendiente pago: a) La factura (ciclo) está cobrada, <b>pasar a la acción 30.</b> b) La factura (ciclo) está pendiente, <b>pasar a la acción 60.</b>	
30	Atención al Cliente	Informar al Cliente que en el momento de la impresión de la última factura el cobro no estaba actualizado pero que actualmente está regularizado.	
40	Atención al Cliente	Verificar en el sistema si existen ciclos posteriores pendientes: a) Si existen ciclos pendientes, <b>pasar a la acción 50.</b> b) Si no existen ciclos pendientes, <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
50	Atención al Cliente	Emitir un duplicado de la última factura y explicar al Cliente que el duplicado no incluye la deuda del ciclo anterior. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
60	Atención al Cliente	Verificar que la factura tenga el sello y firma de una Boca de Cobranza autorizada por ANDE: a) Si la factura no posee los datos indicados, <b>pasar a la acción 70.</b> b) Si la factura posee los datos indicados, <b>pasar a la acción 80.</b>	
70	Atención al Cliente	Explicar al cliente que su factura no posee los indicadores que acreditan el pago y que deberá abonarla. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  <b>Nota:</b> Se debe sacar fotocopia de la factura y notificar al Superior inmediato, ya que se puede tratar de presuntos fraudes.	
<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</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: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0070	
Instrucción de Procedimiento: Reclamo de Cobro no Notificado.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
80	Atención al Cliente	Verificar el contenido de la factura no notificada: a) Si la factura incluye deuda, <b>pasar a la acción 90.</b> b) Si la factura pertenece a un solo ciclo, <b>pasar a la acción 110.</b>	
90	Atención al Cliente	Consultar en el sistema y anotar los Número de Identificación de la Factura (NIR) de cada uno de los ciclos que se incluye en la factura no notificada.	G. de O. Consultas de Datos Generales
100	Atención al Cliente	Ingresar el cobro no notificado de cada uno de las facturas (incluidos en la factura no notificada). <b>Pasar a la acción 120.</b>  <b>Nota :</b> - Para cada uno de las facturas ingresar los datos que figuran sobre el cuerpo de la factura no notificada: Agencia y fecha de pago. - En caso de ingresar un cobro Justificado por el Cliente, se debe solicitar autorización según cuadro de Cobros Justificados. - El sistema pasa el estado de la factura a "Cobrado y no notificado", o a "Justificado por el Cliente" en su caso.	G. de O. Cobros <i>Ingreso de cobro no notificado</i>
110	Atención al Cliente	Ingresar el cobro no notificado de la factura tratada.  <b>Nota:</b> - Ingresar los datos que figuran sobre el cuerpo de la factura tratada: Agencia y fecha de pago. - En caso de ingresar un cobro Justificado por el Cliente, se debe solicitar autorización según cuadro de Cobros Justificados. - El sistema pasa el estado de la factura a "Cobrado y no notificado", o a "Justificado por el Cliente" en su caso.	G. de O. Cobros <i>Ingreso de cobro no notificado</i>
120	Atención al Cliente	Fotocopiar y archivar el cobro no notificado en la carpeta de cobros no notificados, y devolver el original al Cliente.	
130	Atención al Cliente	Verificar en el sistema y consultar con el Cliente si su suministro está cortado. a) Si el suministro está cortado, <b>o existe una O/T de corte, pasar a la acción 140.</b> b) Si el suministro está en situación normal, <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	

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

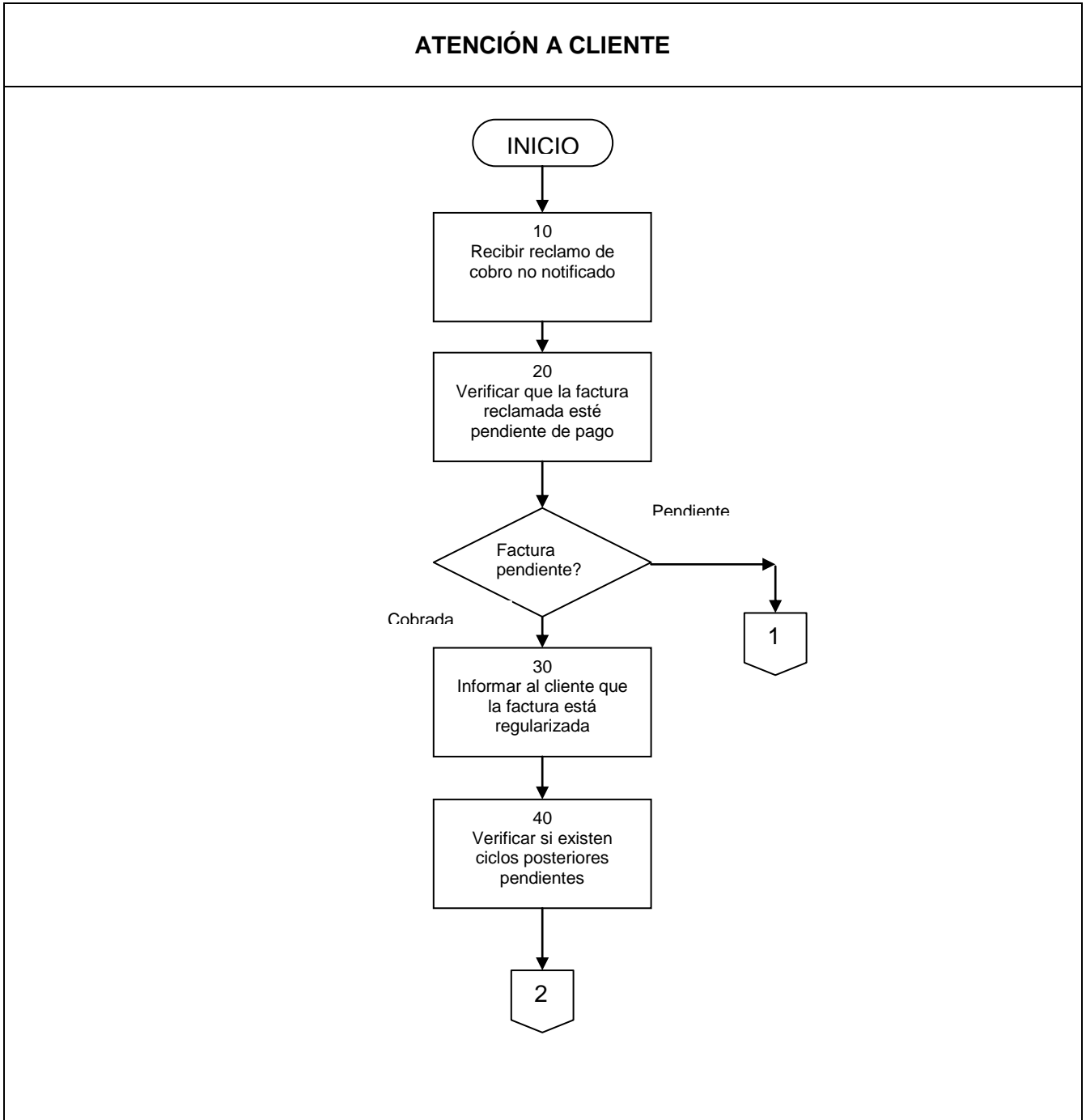
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 4</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0070	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Reclamo de Cobro no Notificado.		

<b>Nº Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Referencias</b>
140	Atención al Cliente	Generar la Reconexión del Suministro sin cobro (en el momento) o Anulación al Proceso de Corte, según procedimiento de Reconexión de Suministro sin cobro. Pasar a la acción 40. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	<a href="#">PR0090.</a>

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

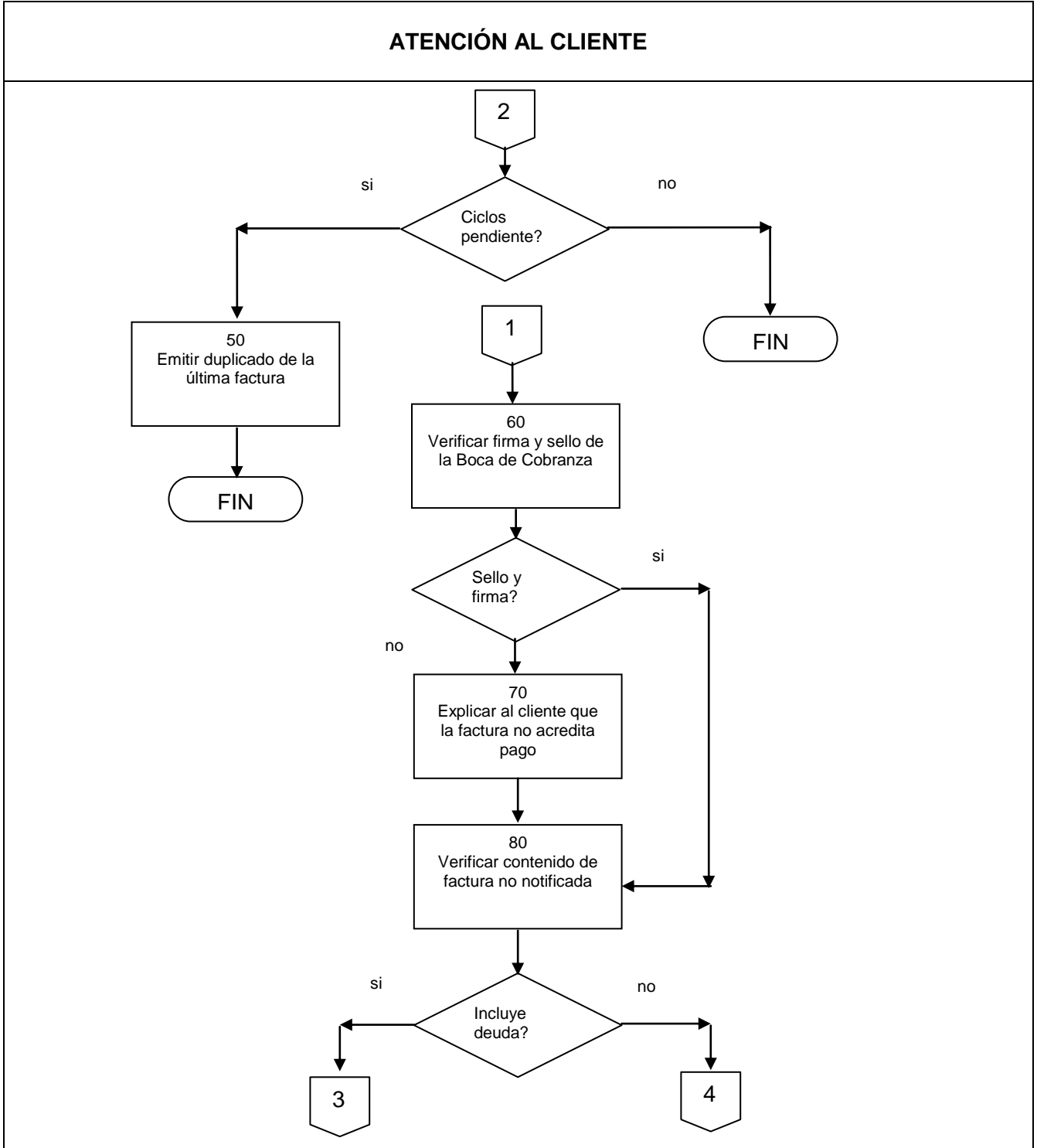
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 5</b>
	Módulo: Cobros	Código PR0070	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamo de Cobro no Notificado.		

### 3. FLUJOGRAMA



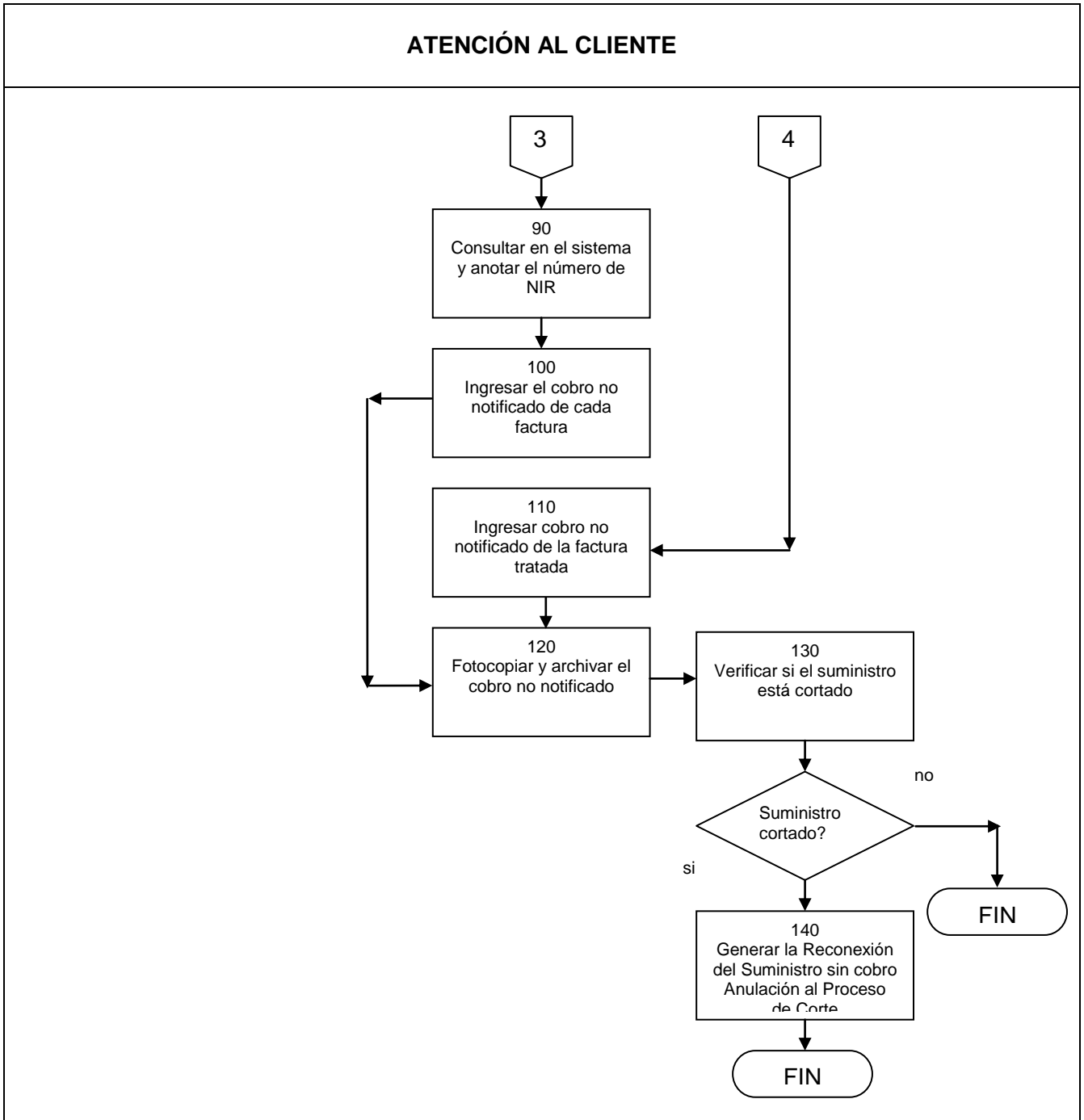
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

<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: 6</b>
	Módulo: Cobros	Código PR0070	
	Instrucción de Procedimiento: Reclamo de Cobro no Notificado.		



<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>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 7</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0070	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Reclamo de Cobro no Notificado.		



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