

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0120	
	Instrucción de Procedimiento: Gestión de Incobrables.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para el cobro de facturas impagas de suministro en baja, y la determinación de la deuda como incobrable definitivo en caso de no efectivizarse la misma.

El tratamiento para el cobro de la deuda se realizará: En primera instancia a través de mecanismos comerciales adoptados por la gestión de impagados del sistema informático de gestión comercial Open SGC y en segunda instancia a través de su remisión a la: Asesoría Legal para la ejecución de tramites judiciales para su respectivo cobro y/o a Empresas Tercerizadas Encargadas de la Gestión de Cobro a través de trámites prejudiciales y/o judiciales.

1.b Responsabilidades

- **Centro Técnico:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Generar Orden de Trabajo.
 - Ejecutar y Actualizar la Orden de Trabajo.
- **Cobranzas:** Dpto. Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Notificar al cliente.
 - Negociar cobro de la deuda
 - Proponer deuda como incobrable.
 - Compensar de la garantía de consumo.
 - Bloqueo del suministro en el sistema OPEN SGC.
 - Gestionar el cambio de estado de los recibos a Incobrable Definitivo.
- **Cobro Judicial:** Asesoría Legal (ANDE) y/o Empresa Tercerizada Encargada de la Gestión de Cobro.
 - Gestionar cobro vía judicial.
 - Determinar la condición de la deuda
- **Gerencia Financiera**
 - Proponer deuda como Incobrable Definitivo.
 - Realizar la baja contable de la deuda definida como Incobrable Definitivo.
- **Presidencia**
 - Definición de la deuda como Incobrable Definitivo vía Resolución.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0120	
	Instrucción de Procedimiento: Gestión de Incobrables.		

1.c Referencias

Manuales:

- Guía de Operaciones del OPEN S.G.C., Capitulo Cobros.

Documentos:

- Antecedentes de los suministros morosos.

Procedimientos:

- PO0090, PO0130, PF0380

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0120	
	Instrucción de Procedimiento: Gestión de Incobrables.		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Centro Técnico Comercial	<p>Generar Orden de Trabajo para verificar el estado del suministro, notificación por la deuda pendiente.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los suministros que agotaron las instancias comerciales con el estado del contrato en baja y transcurridos 30 días serán remitidos a la Asesoría Legal y/o Empresa Tercerizada encargada de la gestión de cobro a través de trámites prejudiciales y judiciales. - Los suministros que por recomendación de la Comisión Especial Res. N° 18980, deberán iniciar los trámites para la determinación de la deuda como incobrable definitivo (deudas prescritas más de 10 años de antigüedad, deudas inferiores a Gs. 20.000 con más de cuatro años de antigüedad, suministro que cuenten con sentencias favorables ANDE y que no posean bienes su nombre, etc). 	Notificación por deuda
20	Centro Técnico Comercial	Ralizar el tratamiento y actualización de la Orden de Trabajo y notificación por la deuda.	PO0130 PO0090
30	Cobranzas	<p>Verificar si el cliente se presenta a negociar la deuda en el plazo establecido:</p> <p>a) Se presenta a negociar deuda, pasar a la acción 40.</p> <p>b) No se presenta a negociar deuda, pasar a la acción 60.</p>	
40	Cobranzas	<p>Negociar la cancelación de la deuda:</p> <p>a) El cliente acepta la deuda, pasar a la acción 50.</p> <p>b) El cliente no acepta la deuda, pasar a la acción 60.</p>	
50	Cobranzas	<p>Gestionar el cobro de la deuda. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota: El cobro de la deuda puede realizarse a través: cancelación total o parcial mediante la elaboración de una rutina de pago. O través de otros mecanismos comerciales como ser la transferencia de la deuda a otro suministro indicado por el cliente mediante una autorización firmada por el titular del contrato del suministro receptor de la deuda.</p>	

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0120	
	Instrucción de Procedimiento: Gestión de Incobrables.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
60	Cobranzas	Realizar la compensación de la Garantía de consumo según Procedimiento PR0380.	PR0380
70	Cobranzas	Realizar el Bloqueo del suministro en el sistema OPEN SGC, para su remisión a Cobro Judicial.	
80	Cobro judicial	<p>Analizar la propuesta y estudiar posibilidad de efectuar acciones para cobro vía judicial:</p> <p>a) Se efectúan acciones para cobro vía judicial, pasar a la acción 90.</p> <p>b) No se efectúan acciones para cobro a vía judicial, pasar a la acción 150.</p> <p>Nota: En los casos que no se ejecutan acciones legales debido a la condición dudosa de la deuda.</p>	
90	Cobro judicial	<p>Remitir informe sobre los resultados de los trámites judiciales definiendo la condición de la deuda.</p> <p>a) El cliente paga, FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>b) El cliente no paga, pasar a la acción 100.</p> <p>Nota: Cobranzas, deberá seleccionar las deudas cuya condición definida se refieran a (convocatoria de acreedores, quiebra, remate judicial, etc), para su remisión a través de un documento por vía jerárquica a la Gerencia Financiera solicitando aprobación para su determinación como "Incobrable Definitivo".</p>	
100	Cobranzas	<p>Seleccionar las deudas cuya condición definida se refieran a (convocatoria de acreedores, quiebra, remate judicial, etc), para su remisión a la Gerencia Financiera solicitando aprobación para su determinación como "Incobrable Definitivo".</p>	
110	Gerencia Financiera	Emite parecer favorable y remite el documento a Presidencia solicitando su definición vía Resolución de Presidencia.	
120	Presidencia	Emite Resolución por la que define la deuda como "Incobrable Definitivo", y remite el documento a la Gerencia Financiera solicitando Trámites contables pertinentes.	

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

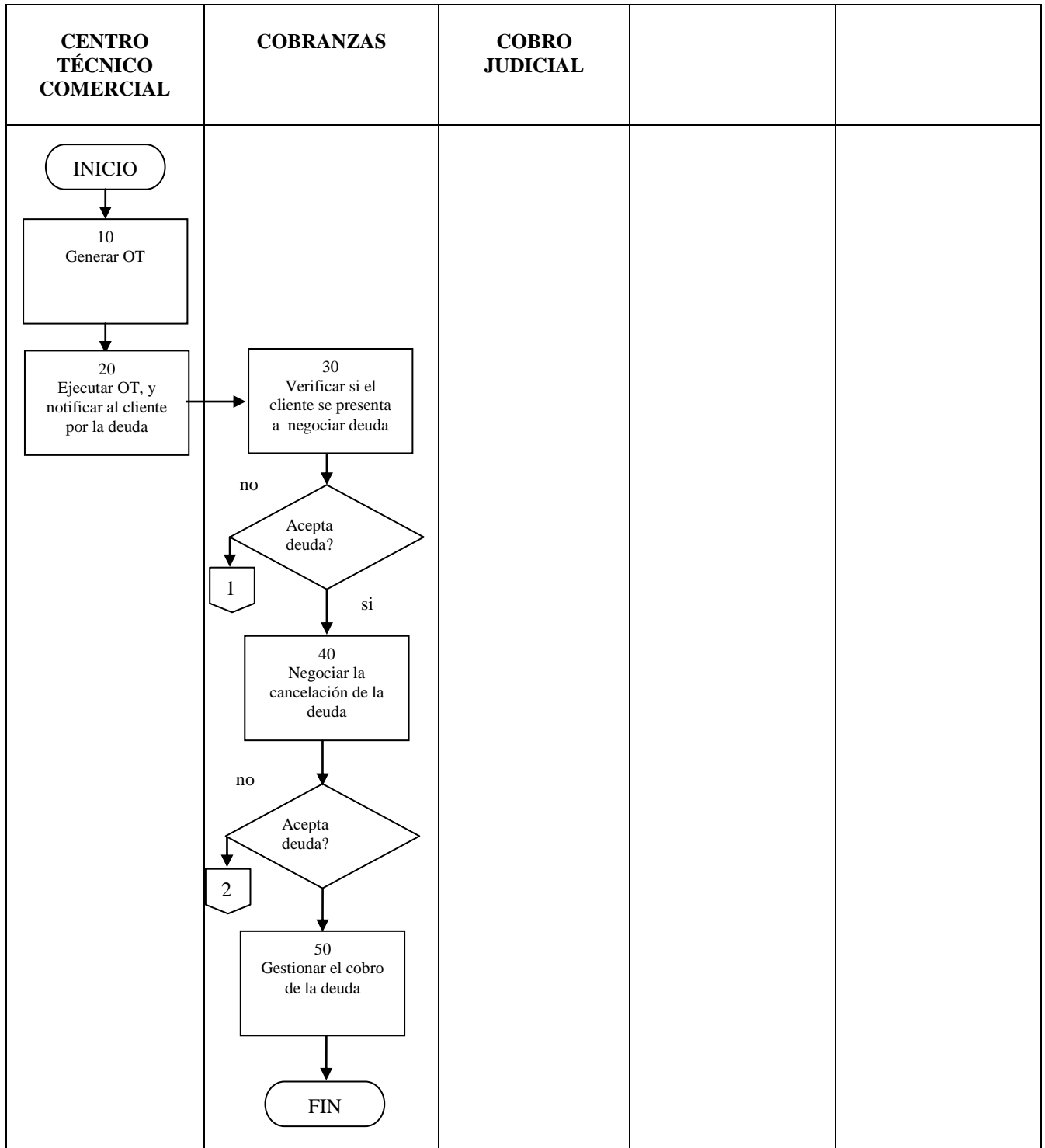
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0120	
	Instrucción de Procedimiento: Gestión de Incobrables.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
130	Gerencia Financiera	Realiza la baja contable de la deuda y remite copia del documento a Cobranzas.	
140	Cobranzas	Realiza el cambio de estado de los recibos de la deuda al estado Incobrable Definitivo y agrega una incidencia explicando la acción realizada. Posteriormente archiva el documento, FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
150	Cobranza	Analizar el detalle de la deuda e informar a cobro judicial, pasar a la acción 100.	

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

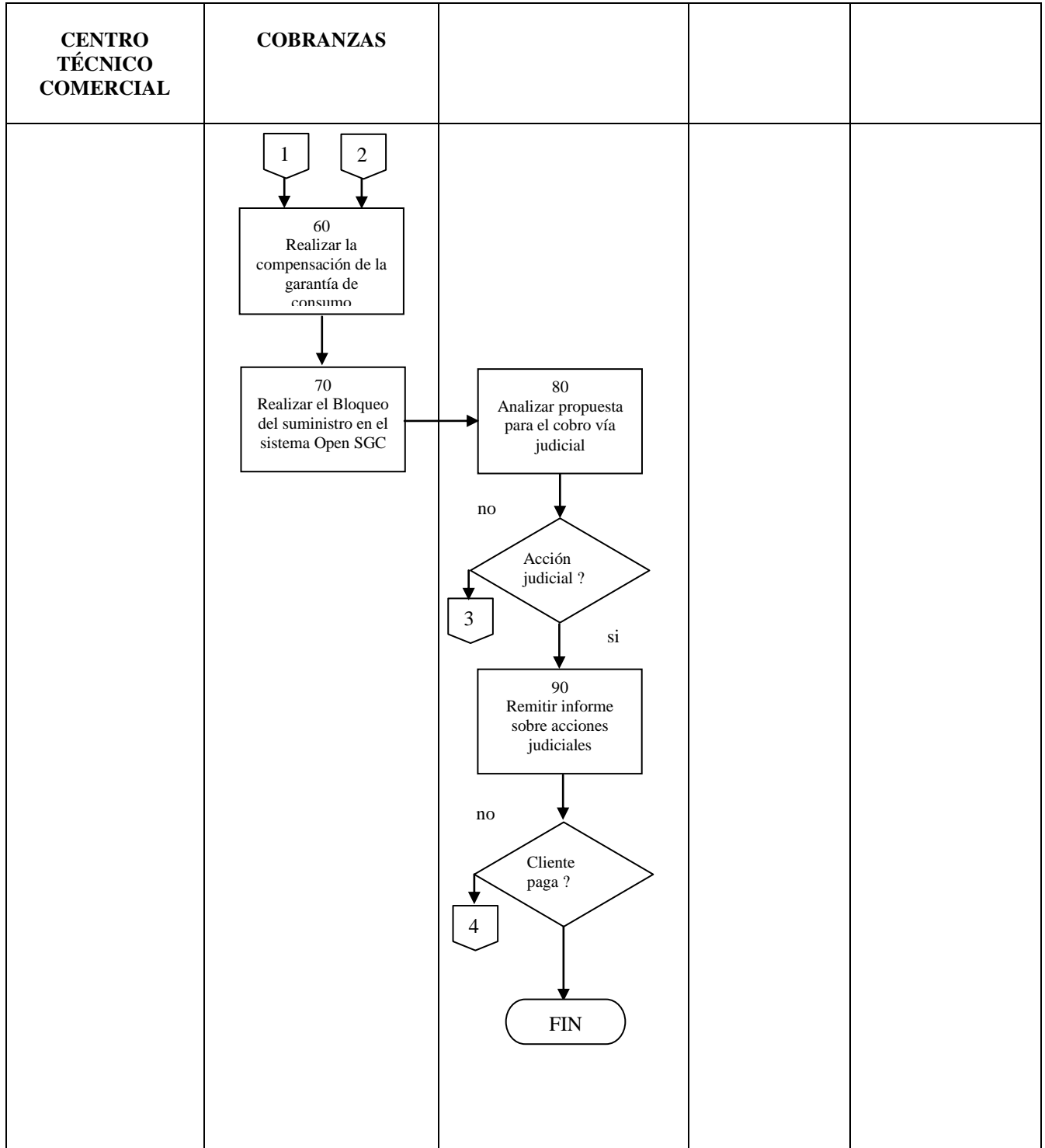
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0120	
	Instrucción de Procedimiento: Gestión de Incobrables.		

3. FLUJOGRAMA



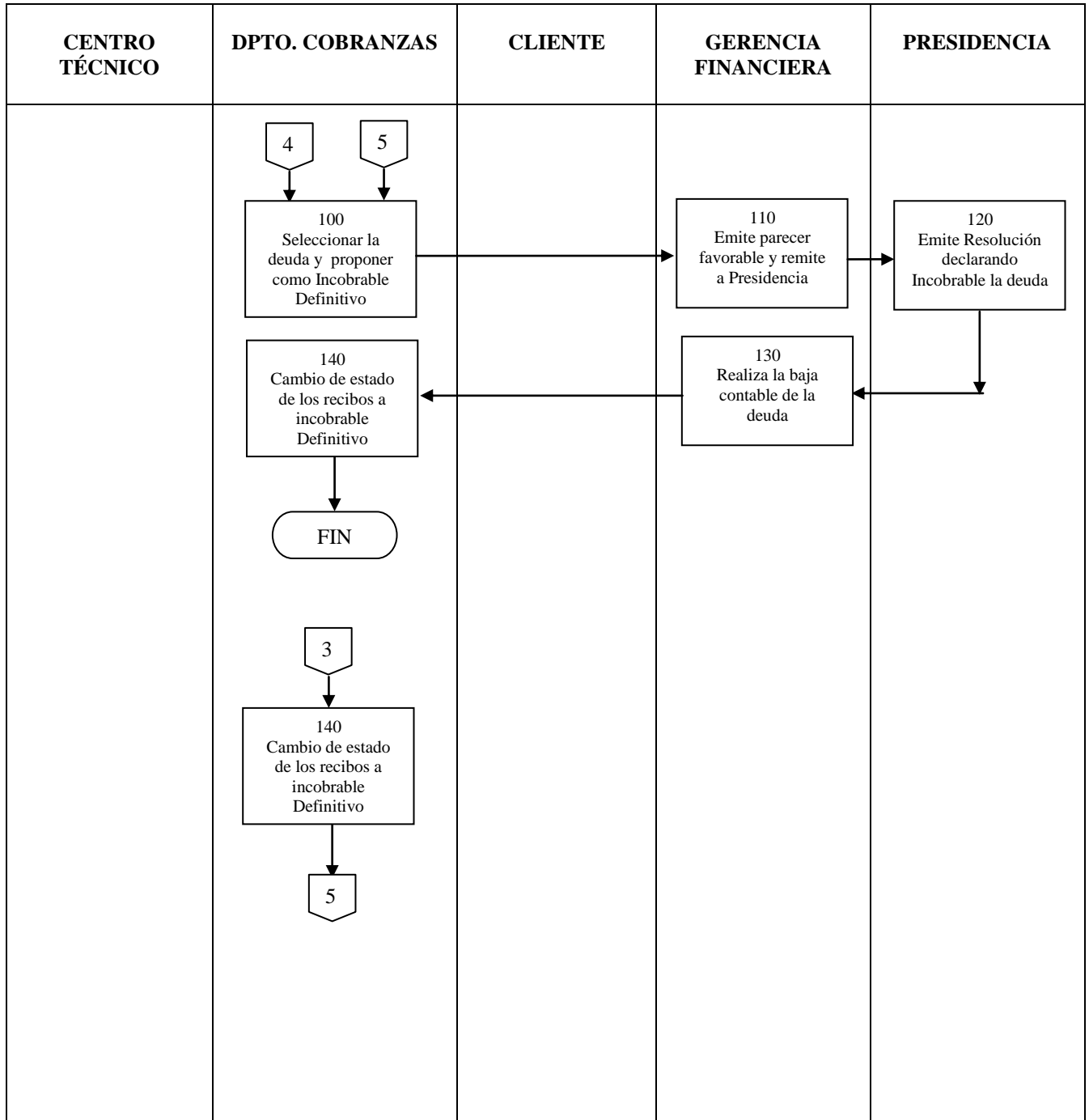
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
	Módulo: Cobros	Código PR0120	
	Instrucción de Procedimiento: Gestión de Incobrables.		



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 8
	Módulo: Cobros	Código PR0120	
	Instrucción de Procedimiento: Gestión de Incobrables.		



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