

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Facturación	<b>Código</b> PF0200	
	Instrucción de Procedimiento: Mal estado del suministro		

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

Esta anomalía se genera cuando el suministro entra en proceso de facturación y el contrato se encuentra en un estado no facturable, es decir, *suministro cortado por impago*.

### 1.b Responsabilidades

- **Gestor de Facturación:** Dpto. de Facturación y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
  - Consultar las anomalías **Mal Estado del Suministro**.
  - Resolución de la anomalía.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
  - Edición y resolución de ordenes de trabajo.

### 1.c Referencias

Manuales:

- Manual del Usuario del Open S.G.C., Capítulo Facturación.
- Guía de Gestor de Anomalías.

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Facturación	Código PF0200	
	Instrucción de Procedimiento: Mal estado del suministro		

## 2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Gestor de Facturación	Seleccionar las anomalías generadas en estado sin facturar en el sistema OPEN SGC.	Guía de Gestor de Anomalías.
20	Gestor de Facturación	Verificar el estado del contrato: a) Situación correcta, <b>pasar a la acción 30.</b> b) Suministro cortado por impago, <b>pasar a la acción 50.</b>	
30	Gestor de Facturación	Seleccionar como no detectable la anomalía: " <i>Mal Estado del Suministro</i> ".	
40	Gestor de Facturación	Se resuelve la anomalía enviando a facturar. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
50	Gestor de Facturación	Verificar la deuda del cliente: a) No posee deuda, <b>pasar a la acción 60.</b> b) Posee deuda, <b>pasar a la acción 110.</b>	
60	Gestor de Facturación	Verificar si posee O/T de reconexión BT y/o reposición BT en estado: a) Generado, <b>pasar a la acción 70.</b> b) En tratamiento, <b>pasar a la acción 80.</b>  <b>Nota:</b> Proveer al Dpto. Centro Técnico-Comercial el listado de suministros en esta situación.	
70	Centro Técnico Comercial	Editar la Orden de Trabajo pasando al estado <i>en tratamiento</i> .	<a href="#">PO0130</a>
80	Centro Técnico Comercial	Resolver la O/T para alterar el estado del contrato a " <i>situación correcta</i> ".	<a href="#">PO0090</a>

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 00</b> <b>GC-</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 3</b>
	Módulo: Facturación	<b>Código</b> PF0200	
<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Mal estado del suministro			

<b>Nº Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Referencias</b>
90	Gestor de Facturación	Seleccionar como no detectable la anomalía: " <i>Mal Estado del Suministro</i> ".	
100	Gestor de Facturación	Se resuelve la anomalía enviando a facturar. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
110	Gestor de Facturación	<p>Verificar si el estado del recibo es "<i>suspendido</i>" o "<i>retiro de medidor</i>" (pendientes), entonces se resuelve sin facturar. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p><b>Nota:</b> En los casos que no exista deuda y tampoco O/T de reconexión o reposición, pasar como incidencia a "Help Desk" y resolver sin facturar, salvo que corrijan los datos y luego se envíe a facturar.</p>	

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