

**ANDE****Solicitud de Acción Correctiva (SAC)  
Solicitud de Acción de Mejora (SAM)**

GC/DCO/01/2021

SIGLA / N° / AÑO

Código:

Actualización: 00

**1- Categoría** Hallazgo Observación**2- Origen del Hallazgo u Observación** Auditorías Actividades de rutina Otros**3- Descripción del Hallazgo u Observación**

Procedimiento de Cheques Rechazados. Está desactualizado. Última revisión

Área emitente: DPTO. DE COBRANZAS Emitido por: Ing. Claudia Cano

Firma:

  
Ing. Claudia Cano  
Dpto. de Cobranzas  
ANDE

Fecha: 25/10/2021

Área origen del Hallazgo u Observación: Departamento de Cobranzas**4- Análisis de las causas**

Lo establecido no era aplicable.

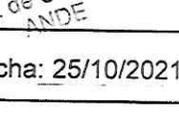
Nombre y Apellido del funcionario: Ing. Claudia Cano

Firma:

  
Ing. Claudia Cano  
Dpto. de Cobranzas  
ANDE

Fecha: 25/10/2021

**5- Acciones**

| Nro. | Acción                                      | Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM) | Plazo / Fecha | Responsable       | Firma  |
|------|---|--|---------------|-------------------|--|
|      | Presentar Actualización (Describir Proceso) | AC   | 26/08/2021    | GC/DCO            | <br>Ing. Claudia Cano<br>Dpto. de Cobranzas<br>ANDE |
|      | Formalizar actualización del procedimiento  | AC   | 12/10/2021    | GC/ADC            | <br>Ing. Claudia Cano<br>Dpto. de Cobranzas<br>ANDE |
|      | Socializar via outlook                      | AC   | 01/12/2021    | GC/DCO-<br>GC/ADC | <br>Ing. Claudia Cano<br>Dpto. de Cobranzas<br>ANDE |

Nombre y Apellido del funcionario: Ing. Claudia Cano

Firma:

  
Ing. Claudia Cano  
Dpto. de Cobranzas  
ANDE

Fecha: 25/10/2021

**6- Acompañamiento**

**ANDE**

**Solicitud de Acción Correctiva (SAC)  
Solicitud de Acción de Mejora (SAM)**

GC/DCO/01/2021

SIGLA / N° / AÑO

Código:

Actualización: 00

**6- Acompañamiento**

| Acción N° | Cumplida (Si/No) | Evidencias/Comentarios   |
|-----------|------------------|--|
| 1         | SI               | Se adjunta Instrucción de Procedimientos Tratamiento de cheques rechazados<br>Se adjunta correo de socialización impreso |
| 2         | SI               |  |
| 3         | SI               |  |

Plazos para Evaluación de la Eficacia: 28/02/22.

Obs./Reprogramaciones:

Nombre y Apellido del funcionario:

Firma: Lic. Carlos Alfonso Fecha: 22 MAR. 2022

Oficina de Control y Gestión  
de la Gerencia Comercial

**7- Evaluación de Eficacia**

Verificación del cumplimiento  Si  No

Verificación de la eficacia  Si  No

Fecha de cumplimiento: 01/12/21.

Fecha de cierre:

Motivo de Cierre:

Se verifica que se cumplieron todas las acciones en el tiempo previsto.

Nombre y Apellido del funcionario:

P/A  
Lic. Evaristo Cobán  
Departamento de Facturación  
ANDE  
22/3/22

Fecha:

Original: Oficina de Coordinación o de Apoyo a la Gestión  
1a. Copia: Unidad Administrativa emitente

|      |  |                  |  |
|------|--|------------------|--|
| ANDE | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC                    |                  | Actualización: 04  |
|      | Módulo: Cobros   | Código<br>PR0040 | GC -<br>Resolución P/Nº: 19832<br>Fecha: 01/12/2021<br>Página: 1 |
|      | Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cheques Rechazados. |                  |  |

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para el tratamiento de cheques rechazados por Entidades Bancarias. En los casos de pagos de una o más facturas con un cheque rechazado, se deberá incorporar al proceso de corte todos los suministros pagados con el cheque.

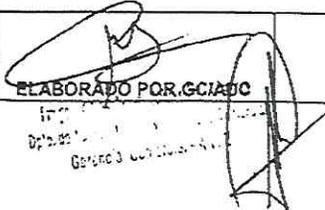
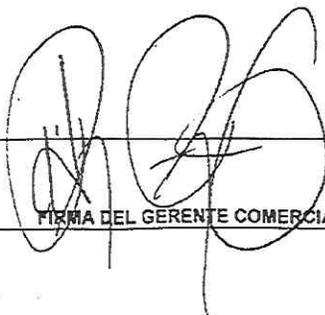
### 1.b Responsabilidades

- **Caja y Bancos:** Departamento de Caja y Banco
  - Retirar los cheques que fueron rechazados por la Entidad Bancaria.
- **Auditoria Interna**
  - Certificar las Notas de Débitos
- **Cobranzas:** Departamento de Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional
  - Recibir los cheques de, Caja y Banco, que fueron rechazados.
  - Notificar al cliente sobre los cheques que fueron rechazados.
  - Incorporar al proceso de corte todos los servicios que se hayan cancelado con cheques rechazados.
- **Cajero**
  - Cobrar la nueva factura.

### 1.c Referencias

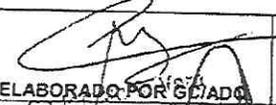
#### Manuales

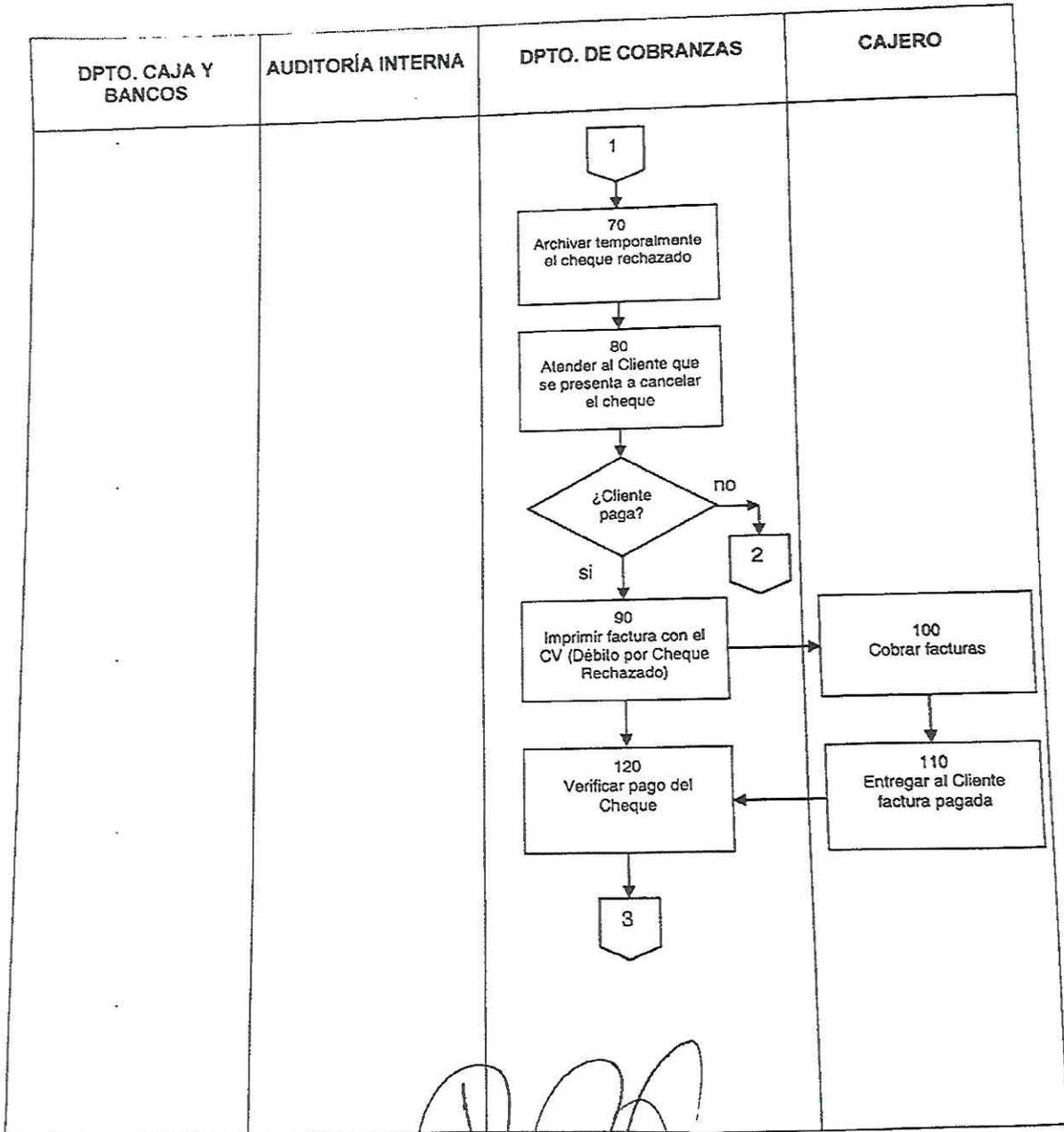
- Guía de Operaciones del Open S.G.C, Capítulo Cobros.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <br>ELABORADO POR: GC/ADG<br><small>Dep. de Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional</small> | <br>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL | ULTIMA ACTUALIZACIÓN<br>FECHA: Diciembre 2021 |
|--|---|---|

|  |  |                  |  |
|--|--|------------------|--|
| <b>ANDE</b>  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b> |                  | Actualización: 04  |
|  | Módulo: Cobros                                       | Código<br>PR0040 | GC -<br>Resolución P/Nº: 19832<br>Fecha: 01/12/2021<br>Página: 3 |
| Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cheques Rechazados. |  |                  |  |

| Nº Paso | Responsable | Descripción   | Referencias |
|---------|-------------|---|-------------|
| 80      | Cobranzas   | <p>Atender al Cliente que se presenta a cancelar el cheque rechazado e informarle que deberá abonar el importe del mismo:</p> <p>a) Si el cliente acepta pagar, pasar a la acción 90.</p> <p>b) Si el cliente no acepta pagar:</p> <p>Para casos que impliquen dolo (Ej: Orden de No Pago – Insuficiencia de Fondos – Cuenta Cancelada – Inhabilitado o firmante inhabilitado para operar en cta. cte.) transcurridas 72 horas se debe generar una OT de corte manual.</p> <p>c) Para los demás casos de rechazo del cheque, el sistema pasa las facturas a gestión de impagados transcurrido el plazo fijado. Pasar a la acción 140.</p> |             |
| 90      | Cobranzas   | Imprimir la factura con el Cargo Vario (Débito por Cheque Rechazado).   |             |
| 100     | Cajero      | Cobrar las facturas.  |             |
| 110     | Cajero      | Entregar al Cliente las facturas pagadas e indicar al mismo que debe presentar la factura pagada a la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) y retirar el cheque rechazado.   |             |
| 120     | Cobranzas   | <p>Recibir al Cliente y verificar el pago.</p> <p>a) Si el pago está correcto, pasar a la acción 130.</p> <p>b) Si el pago está incorrecto, pasar a la acción 140.</p>  |             |
| 130     | Cobranzas   | Entregar el cheque rechazado al Cliente y realizar un Interno dirigido al Departamento de Contabilidad, informando sobre el cobro del cargo vario en concepto de Cheque Rechazado a los efectos de la regularización contable. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  |             |
| 140     | Cobranzas   | <p>Archivar el cheque durante el tiempo establecido para procesos de impagados, previo análisis comercial, y generar la orden de Orden de Corte manual de suministros BT o MT según corresponda.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>   |             |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <br>ELABORADO POR EL ELABORADOR | <br>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL | ULTIMA ACTUALIZACIÓN<br>FECHA: Diciembre 2021 |
|--|---|---|



|                      |                             |   |
|----------------------|-----------------------------|---|
| ELABORADO POR GC/ADC | FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL | ULTIMA ACTUALIZACIÓN<br>FECHA: Diciembre 2021 |
|----------------------|-----------------------------|---|

Mrs. Carlos María Vera  
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial  
Comercio - ANDE

## Claudia Cano

---

**De:** Claudia Cano  
**Enviado el:** lunes, 13 de diciembre de 2021 07:53  
**Para:** Natalia Colmán; Zulma Graciela Delgado de Sanchez; Yenny Flecha; Laura Gill  
**CC:** Audrey Meri Esperanza Jiménez Cárdenas  
**Asunto:** RV: Procedimiento de Tratamiento de Cheques Rechazados PR0040 - Actualización  
**Datos adjuntos:** PR0040 Tratamiento de cheques rechazados v4 1\_12\_21.pdf

Para conocimiento y difusión.

Atte.

---

**De:** Leticia Raquel Alderete Torres

**Enviado el:** viernes, 10 de diciembre de 2021 11:17

**Para:** Felix Sosa; Rodys Rolon; Alfredo Arguello; Aniano Esquivel; Gustavo Encina; Claudia Cano; Rudecindo Viveros; Martha Saddy Quintana; Carlos Alfonso; Nancy Benitez; Oscar Rojas; Ana Sequeira; Jorge Barrios; Luis Trinidad; Walter Lugo; Gonzalo J Benitez; Manuel Gonzalez; Marcos Bogarin; Luis Troche; Juan Ramón Jara; Alcides Ramón Maldonado; Juan Carlos Ojeda; Jorge Daniel Villalba Caballero; Marta Beatriz Zárate Rodríguez; Miguel Lugo; Richard Rodríguez; Silvino Pereira; Erico Duarte; Nelson Alcides Bernal López; Carla Maria Sanchez Alvarez; Alcides Luis Rodriguez Alum; Nilda Estela Acosta Benitez

**CC:** Hugo Rolon Fernandez; GC/ADC; Carlos Maria Vera; Yinmy Barreto

**Asunto:** Procedimiento de Tratamiento de Cheques Rechazados PR0040 - Actualización

Buenos días,

Se informa que se encuentra vigente la actualización N° 4 del Procedimiento de Tratamiento de Cheques Rechazados - PR0040.

En la cual se destaca:

- Reestructuración de pasos en el procedimiento.

Atentamente.

**Ing. Leticia Alderete**

Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial

## **Victoria Guadalupe Riquelme Palacios**

---

**De:** Leticia Raquel Alderete Torres  
**Enviado el:** viernes, 10 de diciembre de 2021 11:17 a.m.  
**Para:** Felix Sosa; Rodys Rolon; Alfredo Arguello; Aniano Esquivel; Gustavo Encina; Claudia Cano; Rudecindo Viveros; Martha Saddy Quintana; Carlos Alfonso; Nancy Benitez; Oscar Rojas; Ana Sequeira; Jorge Barrios; Luis Trinidad; Walter Lugo; Gonzalo J Benitez; Manuel Gonzalez; Marcos Bogarin; Luis Troche; Juan Ramón Jara; Alcides Ramón Maldonado; Juan Carlos Ojeda; Jorge Daniel Villalba Caballero; Marta Beatriz Zárte Rodríguez; Miguel Lugo; Richard Rodríguez; Silvino Pereira; Erico Duarte; Nelson Alcides Bernal López; Carla Maria Sanchez Alvarez; Alcides Luis Rodríguez Alum; Nilda Estela Acosta Benitez  
**CC:** Hugo Rolon Fernandez; GC/ADC; Carlos María Vera; Yinmy Barreto  
**Asunto:** Procedimiento de Tratamiento de Cheques Rechazados PR0040 - Actualización  
**Datos adjuntos:** PR0040 Tratamiento de cheques rechazados v4 1\_12\_21.pdf

Buenos días,

Se informa que se encuentra vigente la actualización N° 4 del Procedimiento de Tratamiento de Cheques Rechazados - PR0040.

En la cual se destaca:

- Reestructuración de pasos en el procedimiento.

Atentamente.

**Ing. Leticia Alderete**

Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial