

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0160	GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Devolución de Garantía.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la devolución de la garantía de consumo de un suministro en estado de Baja sin deuda pendiente. El estado de baja puede producirse por un "cambio de nombre".

La devolución de garantía se realiza a solicitud del titular del contrato asociado a la garantía.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Recibir la solicitud de Devolución de Garantía.
 - Verificar la deuda del cliente.
 - Editar Comprobante de Devolución.
 - Archivar documentación.
- **Dpto. Contabilidad (Gerencia Financiera).**
 - Asiento contable de la garantía devuelta.
- **Cajero (Dpto. de Egresos)**
 - Pagar el importe de la Devolución de la Garantía al Cliente.

1.c Referencias

Manuales:

- Manual del Usuario del Open SGC: Contrato.

Procedimientos:

Documentos:

- Comprobante.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0160	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
Instrucción de Procedimiento: Devolución de Garantía.			

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir del cliente la solicitud escrita para la devolución de garantía de consumo.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigir al solicitante la presentación del documento de identidad que certifique la titularidad del contrato. - El importe abonado en ese concepto por el cliente, está registrado en la carpeta del contrato del suministro en el sistema de Gestión Comercial OPEN SGC. Por lo tanto no es obligatoria la presentación del Comprobante de Pago de dicha garantía de consumo. 	
20	Atención al Cliente	<p>Verificar si la solicitud cumple con los requisitos preestablecidos:</p> <p>a) Si no cumple con los requisitos, pasar a la acción 30.</p> <p>b) Si cumple con los requisitos, pasar a la acción 40.</p> <p>Nota: Los requisitos necesarios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contrato en estado de baja. • El suministro y cliente sin deuda. • El suministro sin fraude. <p>En caso de sociedad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de documentos que acrediten los representantes de la empresa. • Doc. Identidad del titular del contrato. 	
30	Atención al Cliente	<p>Explicar al Cliente cuáles son los requisitos para acceder a la devolución de la garantía de consumo.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0160	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
Instrucción de Procedimiento: Devolución de Garantía.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
40	Atención al Cliente	Remitir un documento a la Gerencia Financiera informando sobre el pedido de Devolución de Garantía de Consumo presentado por el cliente y el monto por ese concepto registrado en el sistema de Gestión Comercial OPEN SGC. Nota: El documento del que se hace referencia, deberá seguir los niveles jerárquicos correspondientes, como lo establecería un procedimiento general.	
50	Gerencia Financiera	Informar a Atención al Cliente de la resolución y la elaboración de los cheques. a) Si no accede a la Devolución de la Garantía, pasar a la acción 60. b) Accede a la Devolución de la Garantía, pasar a la acción 70. Nota: La resolución de la Gerencia Financiera deberá seguir los niveles jerárquicos correspondientes, como lo establecería un procedimiento general.	
60	Atención al Cliente	Comunicar al cliente que la solicitud no resulta procedente por los motivos que expresa la Gerencia Financiera. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
70	Atención al Cliente	Comunicar al cliente la Resolución y el importe de pago.	
80	Atención al Cliente	Liquidar la garantía.	
90	Atención al Cliente	Solicitar al cliente que pase por la Caja del Dpto. de Egresos a cobrar.	

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

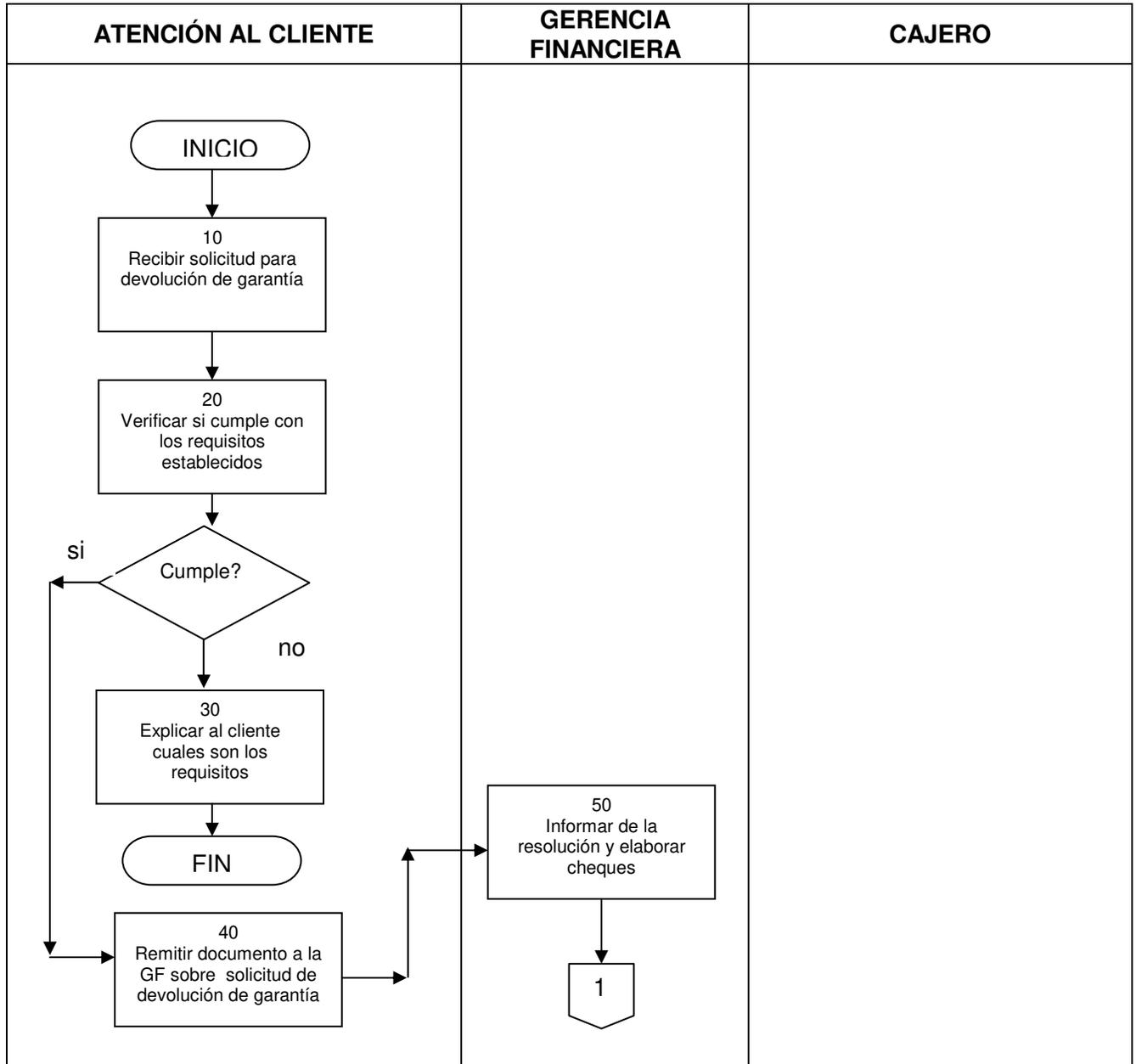
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0160	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
Instrucción de Procedimiento: Devolución de Garantía.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
100	Cajero Dpto. de Egresos	Recibir el original de los comprobantes de devolución y solicitar la identificación del cliente: a) Si la identificación es correcta, pasar a la acción 110. b) Si no es correcta, pasar a la acción 130.	
110	Cajero Dpto. de Egresos	Pagar la Garantía y solicitar firma en el comprobante.	
120	Cajero Dpto. de Egresos	Archivar el comprobante. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
130	Cajero Dpto. de Egresos	Informar al recurrente, que deberá presentarse el titular del comprobante de devolución para efectivizar el correspondiente cobro. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

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

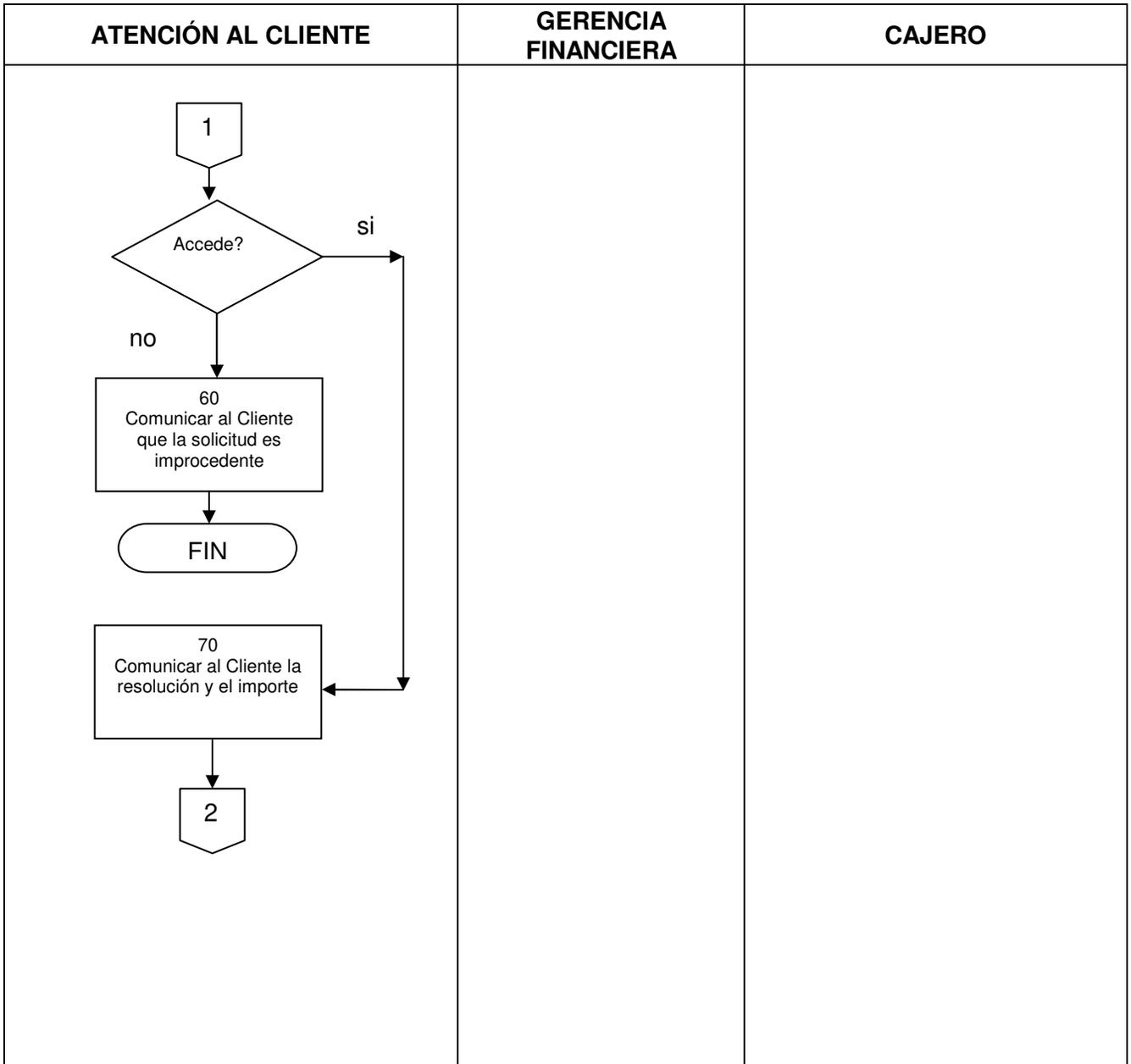
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0160	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Devolución de Garantía.			

3. FLUJOGRAMA



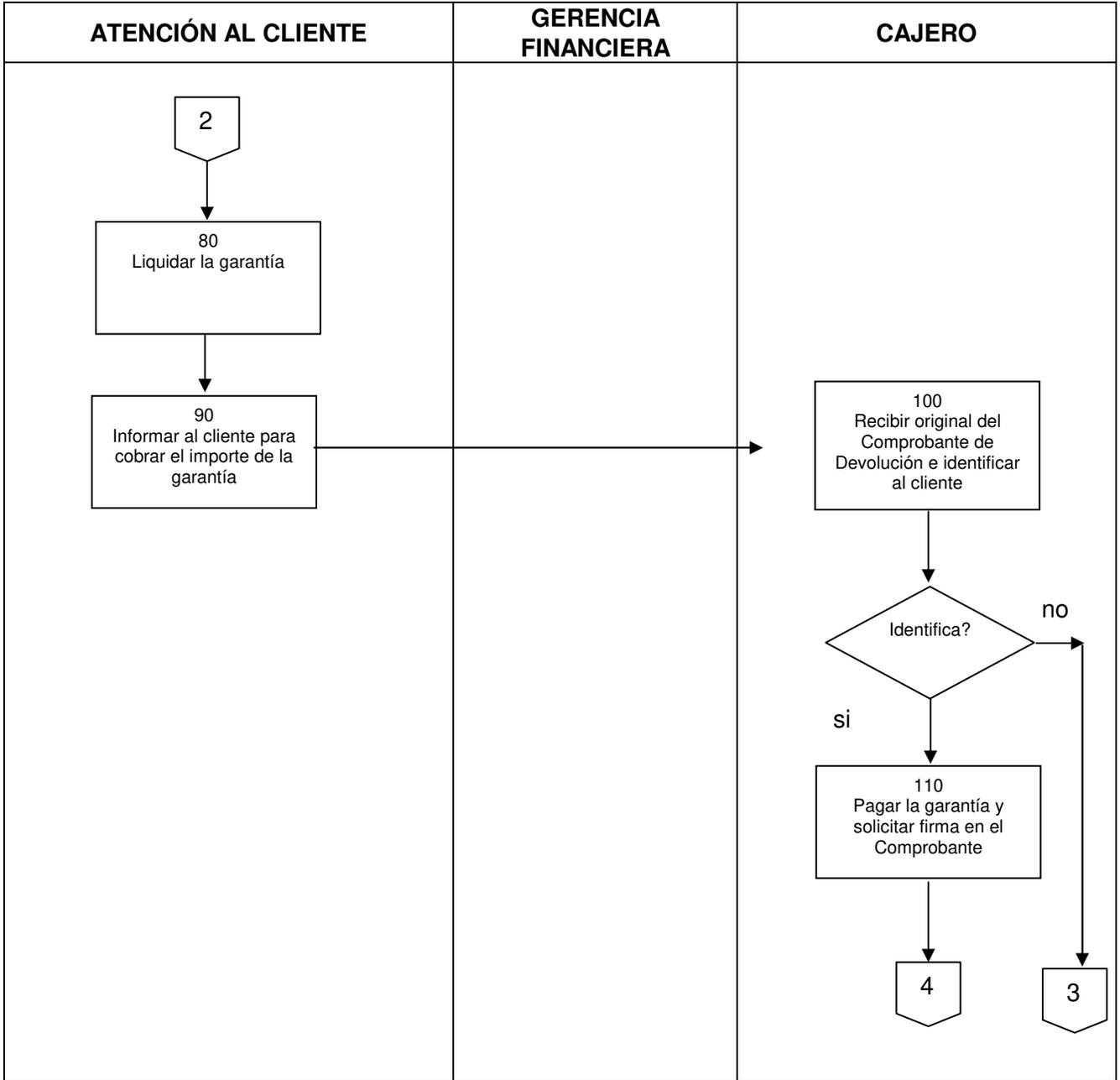
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0160	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
Instrucción de Procedimiento: Devolución de Garantía.			



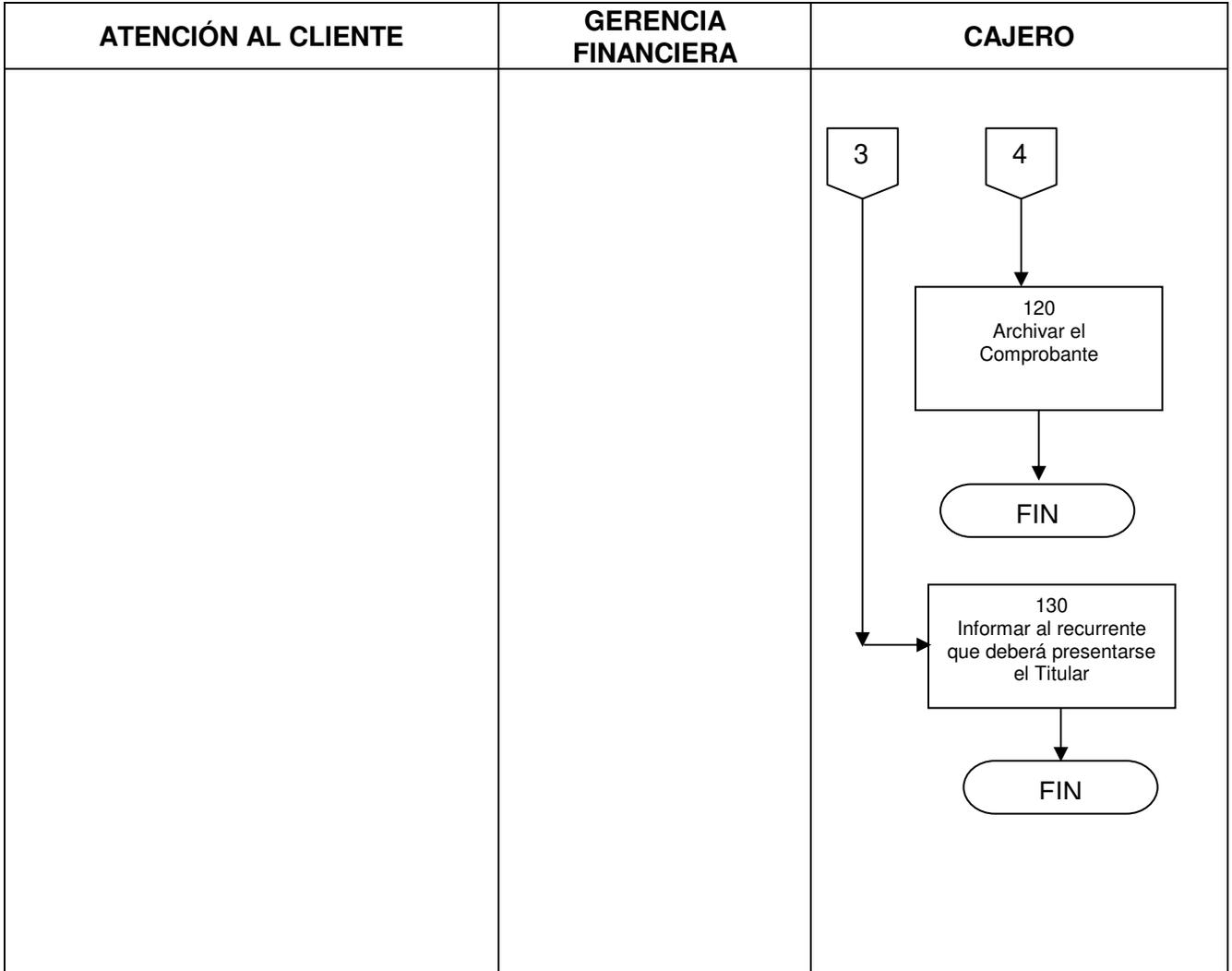
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0160	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Devolución de Garantía.		Fecha: 14/06/2004 Página: 7



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0160	GC- Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Devolución de Garantía.		Fecha: 14/06/2004
			Página: 8



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