

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 01/12/2021 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0040	
	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

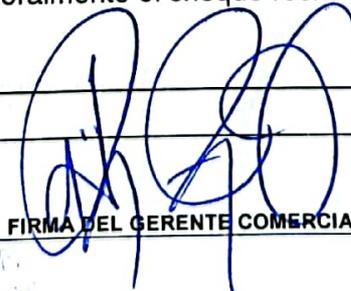
- Guía de Operaciones del Open S.G.C, Capítulo Cobros.

 ELABORADO POR Ing. Carlos... Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2021
--	--	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 01/12/2021 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0040	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cheques Rechazados.		

2- OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Caja y Bancos	Retirar cheques rechazados de la Entidad Bancaria, registrar en el sistema financiero y remitir a Auditoría Interna.	
20	Auditoría Interna	Certificar las Notas de Débito y devolver al Departamento de Caja y Bancos.	
30	Caja y Bancos	Emitir listado con el detalle de cheques rechazados y remitir los cheques al Departamento de Cobranzas.	
40	Cobranzas	Recibir los cheques rechazados. Verificar que el cheque esté ingresado en el sistema: a) El cheque no está ingresado en el sistema, pasar a la acción 50. b) El cheque está ingresado en el sistema, pasar a la acción 60.	
50	Cobranzas	Ingresar al sistema comercial el cheque rechazado como Cargo Vario (Débito por Cheque Rechazado). Una vez realizada la operativa, registrar en incidencias el motivo del rechazo del cheque y datos referentes al mismo.	
60	Cobranzas	Comunicar al cliente vía telefónica o por otros medios, que dispone de 72 horas para hacer efectiva la factura mediante el pago. Registrar en incidencias la fecha y hora del llamado o la comunicación (Especificar número de teléfono o correo del contacto.) Nota: Los pagos deben realizarse en efectivo o cheque certificado si la causal del rechazo implica dolo. (Ej.: Orden de no pago- Insuficiencia de Fondos-Cuenta Cancelada-Inhabilitado o firmante inhabilitado para operar en cta. Cte.)	
70	Cobranzas	Archivar temporalmente el cheque rechazado.	

 ELABORADO POR GC/DC Dpto. de Administración Gerencia Comercial - ANDE	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2021
---	--	--

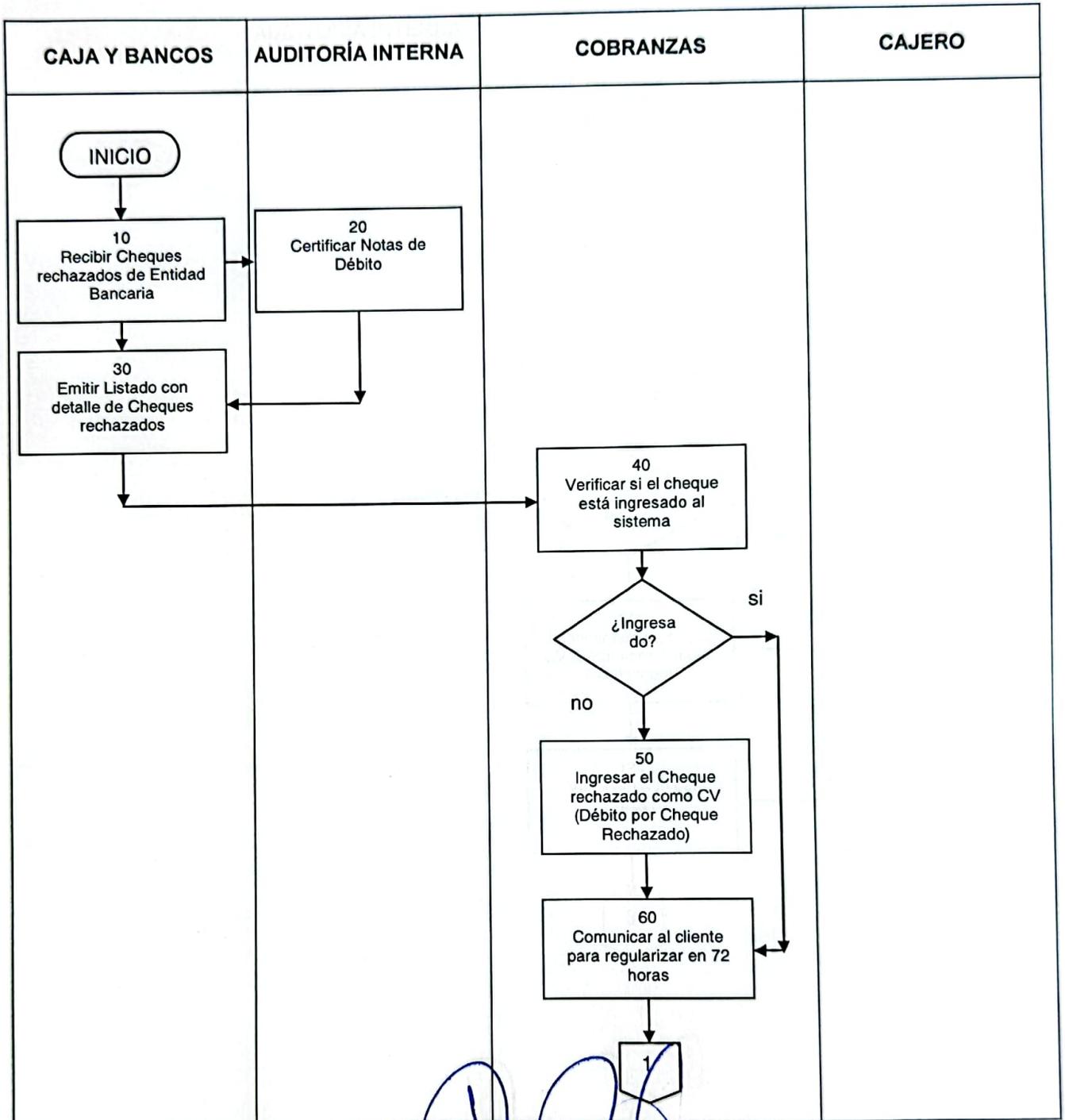
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 01/12/2021 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0040	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cheques Rechazados.		

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. Passar 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. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
140	Cobranzas	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. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

 ELABORADO POR: Ing. Carolina Rolón F. Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2021
---	--	--

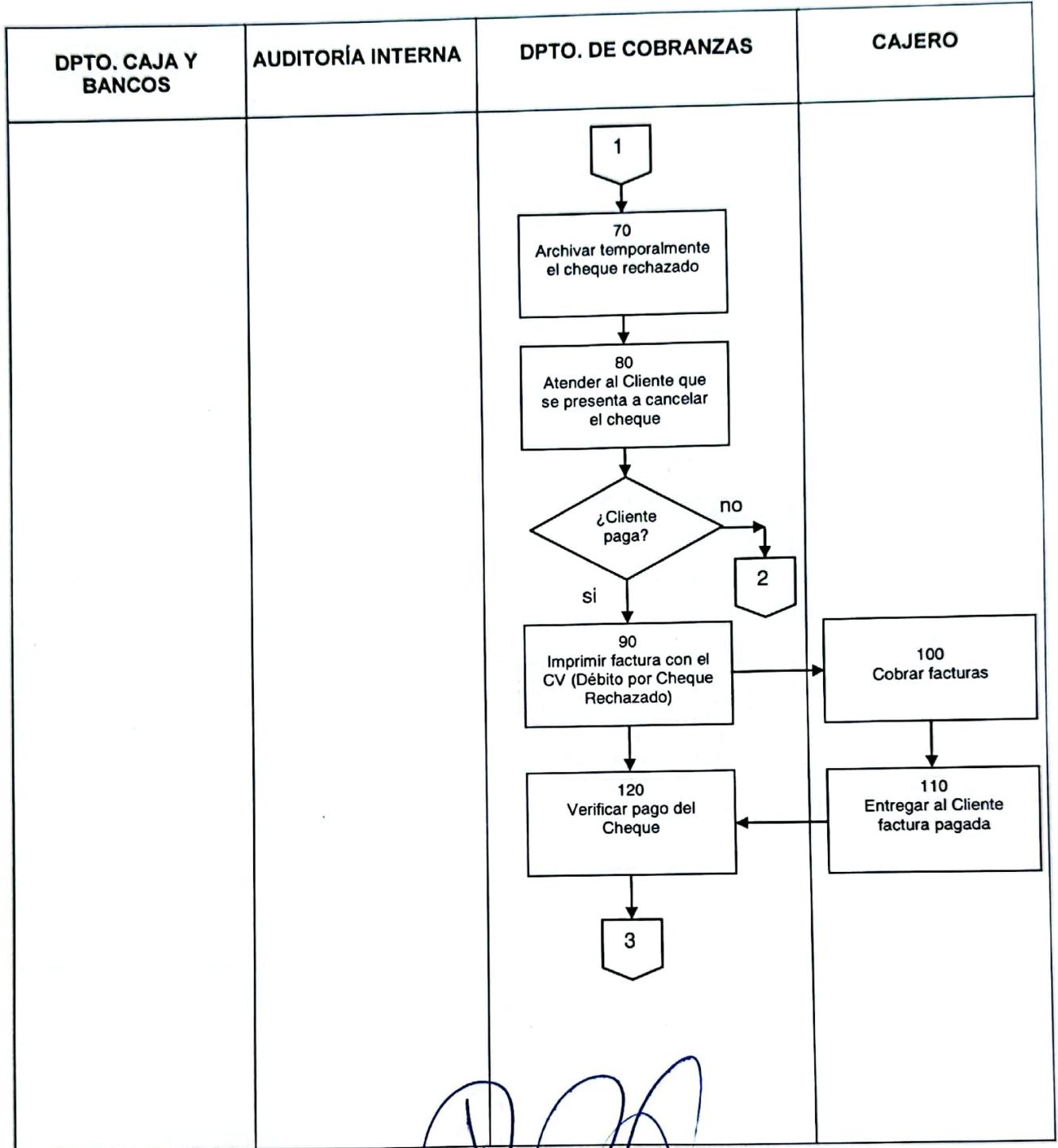
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 01/12/2021 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0040	
Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cheques Rechazados.			

3- FLUJOGRAMA



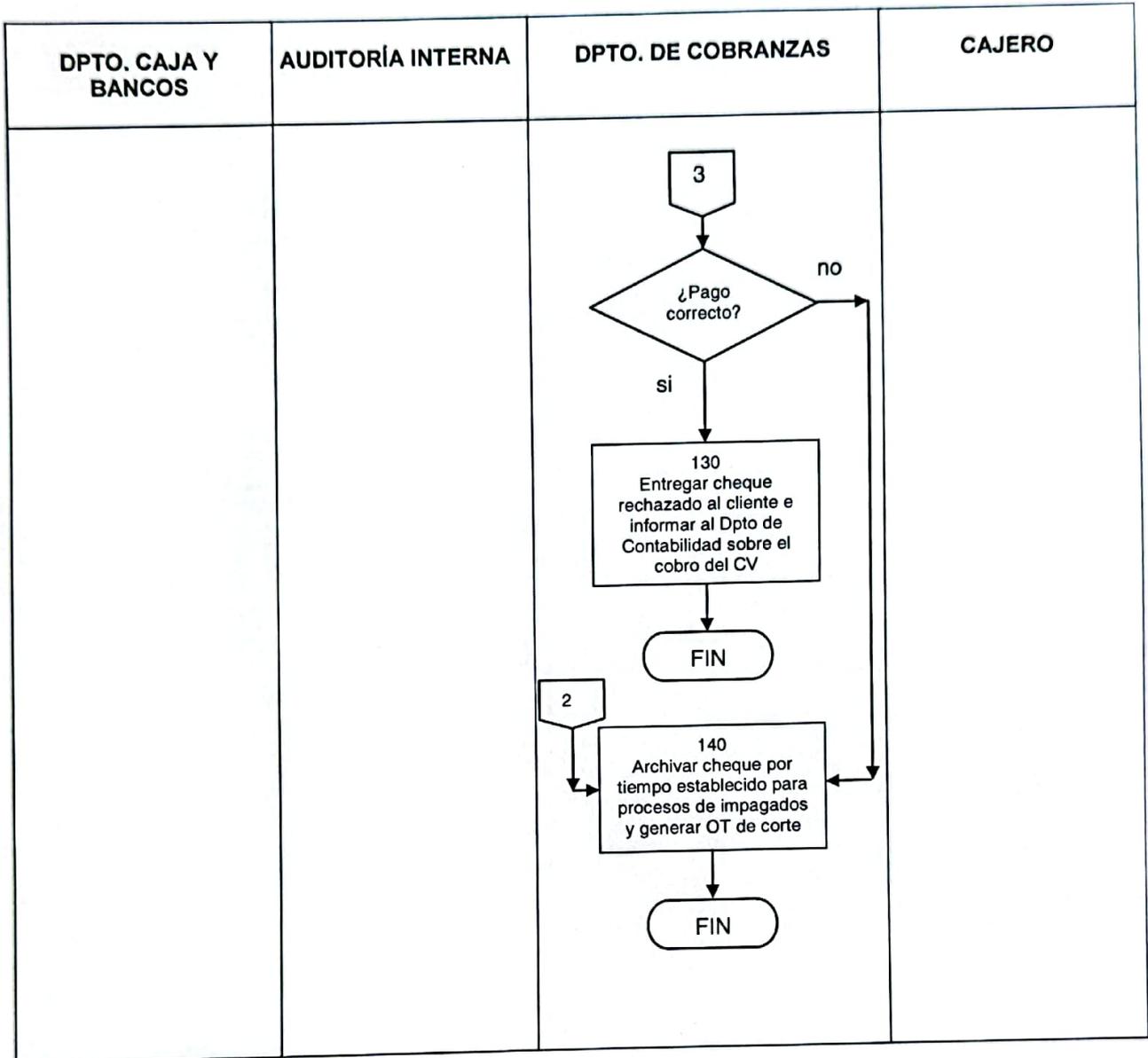
 ELABORADO POR GC/ADC Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2021
---	--	--

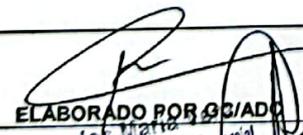
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 01/12/2021 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0040	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cheques Rechazados.		



 ELABORADO POR GC/ADC Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Ing. Hugo Rolón F. Dpto. de Gestión Comercial Gerencia de Cobranza - GC/CC	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2021
--	--	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 01/12/2021 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0040	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cheques Rechazados.		



 ELABORADO POR GC/ADG Ing. Carlos María Oficina de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Ing. Rolón R. División de Gestión Comercial Jefatura - GC/CC	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Diciembre 2021
--	--	--