

<b>A N D E</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 1</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa para el tratamiento de cobros erróneos detectados en el procesamiento de cobros realizados por las Cajas de Aplicación Local y las Bocas de Cobranzas.

### 1.b Conceptos:

**Cobro Erróneo:** es a todo cobro cuyos datos comunicados por las Bocas de Cobranza o Aplicación de Cobros no coinciden con datos que figuran en la Base de Datos (BD). Ejemplo: factura inexistente, importe erróneo, cobro duplicado, etc.

**Resolver un cobro erróneo:** es actualizar en el sistema los datos del cobro que aún no ha sido actualizado como cobrado. En la resolución el sistema solicita la confirmación para la generación de condiciones como resultado de la resolución, ej: la generación de cargos varios por las diferencias encontradas en la Gestión de Cobros Erróneos. La operativa en el sistema de resolver es la acción de pulsar el botón grabar.

**Símbolo Variable:** es un número (10 dígitos) que identifica al suministro, internamente es utilizado para agrupar todos los recibos pendientes y editarlos en una misma factura.

**NIR:** es el Número de Identificación del Recibo, identifica internamente y en la factura al recibo, es el número por el cual se realizan las gestiones de los cobros erróneos.

### 1.c Responsabilidades

- **Gestor de Cobros:** Dpto. Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional
  - Seleccionar el cobro erróneo a ser tratado y buscar el talón, si corresponde.
  - Analizar la causa del error y resolverlo.

### 1.d Referencias

#### Manuales:

- Manuales de Usuario del Open S.G.C, Cobros Centralizado, Capítulo: Cobros Erróneos.

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		

## 2- OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Gestor de Cobros	Acceder en el sistema a la Aplicación de Cobros Erróneos y seleccionar el cobro erróneo a ser tratado.	M. de U. Cobro Centralizado
20	Gestor de Cobros	Analizar las causas del cobro erróneo: a) No existe recibo para símbolo variable, <b>pasar a la acción 30.</b> b) Error en el importe para el símbolo variable, <b>pasar a la acción 90.</b> c) Factura inexistente, <b>pasar a la acción 140.</b> d) No coincide importe, <b>pasar a la acción 190.</b> e) Estado no cobrable, <b>pasar a la acción 240.</b> f) Cobro no válido, <b>pasar a la acción 290.</b> g) Tipo de cobro erróneo, <b>pasar a la acción 340.</b>	Cuadro I
30	Gestor de Cobros	Verificar si el identificador de factura coincide con un NIS. a) Si el NIS no se identifica, <b>pasar a la acción 40.</b> b) Si el NIS se identifica, <b>pasar a la acción 50.</b>	
40	Gestor de Cobros	Solicitar a los datos del recibo. <b>Nota:</b> Si la Agencia no posee el talón o no identifica el NIR, dejar el cobro en suspenso.	
50	Gestor de Cobros	Analizar la causa del error: a) Si es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 60.</b> b) Si no existe deuda (recibos en estados cobrables para el Símbolo Variable) y se confirma el cobro, <b>pasar a la acción 70.</b> c) Si no existe la factura en la base de datos, <b>pasar a la acción 80.</b>	
60	Gestor de Cobros	Verificar si el error de procesamiento corresponde al identificador de la factura o al importe: a) Si corresponde al identificador de la factura, <b>pasar a la acción 61.</b> b) Si corresponde al importe, <b>pasar a la acción 62.</b>	M. de U. Cobro Centralizado Cobros Erróneos

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
61	Gestor de Cobros	Modificar el identificador de factura (símbolo variable o NIR) y resolver el cobro erróneo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
62	Gestor de Cobros	Modificar el importe, resolver el cobro erróneo e informar a ADT la gestión en la que se modificó un importe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
70	Gestor de Cobros	Resolver el cobro erróneo (pulsar el botón grabar). <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  <b>Nota:</b> El sistema solicita la confirmación de la generación de un Cargo Vario por la Diferencia para el Símbolo Variable.	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
80	Gestor de Cobros	Analizar con DTI la causa: a) Se encuentra la causa, se resuelve. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> b) No se encuentra la causa, se deja en suspenso. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
90	Gestor de Cobros	Verificar los datos del recibo y definir si es necesario localizar el talón para el análisis y resolución del cobro seleccionado: a) Si es necesario el talón, <b>pasar a la acción 100.</b> b) Si no es necesario el talón, <b>pasar a la acción 110.</b>	
100	Gestor de Cobros	Solicitar los datos del talón tratado.	
110	Gestor de Cobros	Analizar la causa del error: verificar el importe pagado y el del símbolo variable: a) Si es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 120.</b> b) Si no es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 130.</b>	
120	Gestor de Cobros	Modificar el importe, resolver el cobro e informar a ADT la gestión en la que se modificó el importe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
130	Gestor de Cobros	Resolver el cobro (pulsar el botón grabar). <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  <b>Nota:</b> Si el suministro tiene facturas pendientes ingresar la diferencia a cuenta de la factura o confirmar la generación de un cargo vario por la diferencia para las próximas facturaciones.	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
140	Gestor de Cobros	Identificar el NIR para resolver el cobro erróneo: a) El NIR no se identifica, <b>pasar a la acción 150.</b> b) El NIR se identifica, <b>pasar a la acción 160.</b> <b>Nota:</b> Los talones se archivan temporalmente en las Agencias Regionales. El NIR puede que no se identifique por los sellos o firmas que insertan los Cajeros.	
150	Gestor de Cobros	Solicitar los datos del talón tratado. <b>Nota:</b> Si la Agencia Regional no identifica los datos del recibo, dejar el cobro en suspenso hasta un reclamo.	
160	Gestor de Cobros	Analizar las causas del cobro erróneo y verificar: a) Si es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 170.</b> b) Si no existe en la base de datos, <b>pasar a la acción 180.</b>	
170	Gestor de Cobros	Corregir los datos incorrectos y resolver el cobro erróneo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> <b>Nota:</b> Si se modifica el importe procesado, comunicar a ADT la gestión de la que modificó el importe.	M. de U. Cobro Centralizado Cobros Erróneos
180	Gestor de Cobros	Analizar con DTI la causa del error. a) Si no se encuentra el error, Dejar el cobro erróneo en suspenso. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> b) Si se encuentra el error, resolverlo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
190	Gestor de Cobros	Consultar el histórico de los recibos para detectar eventual error de procesamiento y decidir si es necesario localizar el talón para analizar la causa del error: a) Sí es necesario el talón, <b>pasar a la acción 200.</b> b) Si no es necesario el talón, <b>pasar a la acción 210.</b>	
200	Gestor de Cobros	Solicitar datos del talón tratado.	
210	Gestor de Cobros	Analizar las causas del error: a) Si es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 220.</b> b) Si no es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 230.</b>	

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
220	Gestor de Cobros	Modificar el importe y resolver el cobro erróneo.	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
225	Gestor de Cobros	Informar a ADT la gestión en la que se modificó el importe del recibo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
230	Gestor de Cobros	Resolver el cobro erróneo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  <b>Nota:</b> El sistema solicita que se confirme la generación de un Cargo Vario por la diferencia.	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
240	Gestor de Cobros	Consultar en el sistema el recibo verificando el ciclo y los recibos pendientes y tomar decisión si es necesario localizar el talón para analizar la causa del error: a) Es necesario el talón, <b>pasar a la acción 250.</b> b) No es necesario el talón, <b>pasar a la acción 260.</b>	
250	Gestor de Cobros	Solicitar los datos del talón tratado.	
260	Gestor de Cobros	Comprobar causa del error: a) Si es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 270.</b> b) Si es pago duplicado o indebido, <b>pasar a la acción 280.</b>	
270	Gestor de Cobros	Eliminar el cobro mal procesado e informar a ADT la gestión en la que se modificó un importe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
280	Gestor de Cobros	Resolver el cobro (pulsar el botón grabar). <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  <b>Nota:</b> Al resolver el cobro erróneo se puede: cancelar recibos pendientes, ingresar importe a cuenta, generar cargos varios para la próxima factura.	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
290	Gestor de Cobros	Consultar los datos del recibo y verificar si el cobro procesado tiene sus datos de acuerdo con los recibos del suministro y tomar decisión si es necesario localizar el talón para analizar la causa del error: c) Es necesario el talón, <b>pasar a la acción 300.</b> d) No es necesario el talón, <b>pasar a la acción 310.</b>	
300	Gestor de Cobros	Solicitar los datos del talón tratado.	

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
310	Gestor de Cobros	Analizar las causas del error, comprobar el importe pagado y el pendiente del recibo en la base de datos, verificar en el sistema que el talón tenga acreditado un importe a cuenta:  c) Si es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 320</b> .  d) Si no es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 330</b> .	
320	Gestor de Cobros	Modificar el importe por el que realmente pagó, resolver el cobro erróneo e informar a ADT la gestión en que se modificó el importe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> .	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
330	Gestor de Cobros	Resolver el cobro erróneo (pulsar el botón grabar). <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> .  <b>Nota:</b> El Sistema solicita la confirmación de la generación de un cargo vario por la diferencia.	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
340	Gestor de Cobros	Definir si es necesario localizar el talón para analizar y resolver el cobro erróneo:  a) Es necesario el talón, <b>pasar a la acción 350</b> .  b) No es necesario el talón, <b>pasar a la acción 360</b> .	
350	Gestor de Cobros	Solicitar los datos del talón tratado.	
360	Gestor de Cobros	Analizar la causa del error:  a) Si es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 370</b> .  b) Si no es error de procesamiento, <b>pasar a la acción 380</b> .	
370	Gestor de Cobros	Modificar los datos del recibo y resolver el cobro erróneo e informar a ADT la gestión en que se modificó el importe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> .	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
380	Gestor de Cobros	Resolver el cobro erróneo, pulsar el botón grabar. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> .  <b>Nota:</b> El sistema solicita la confirmación de la generación de un cargo vario por la diferencia.	M. de U. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>

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

<b>A N D E</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 7</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		

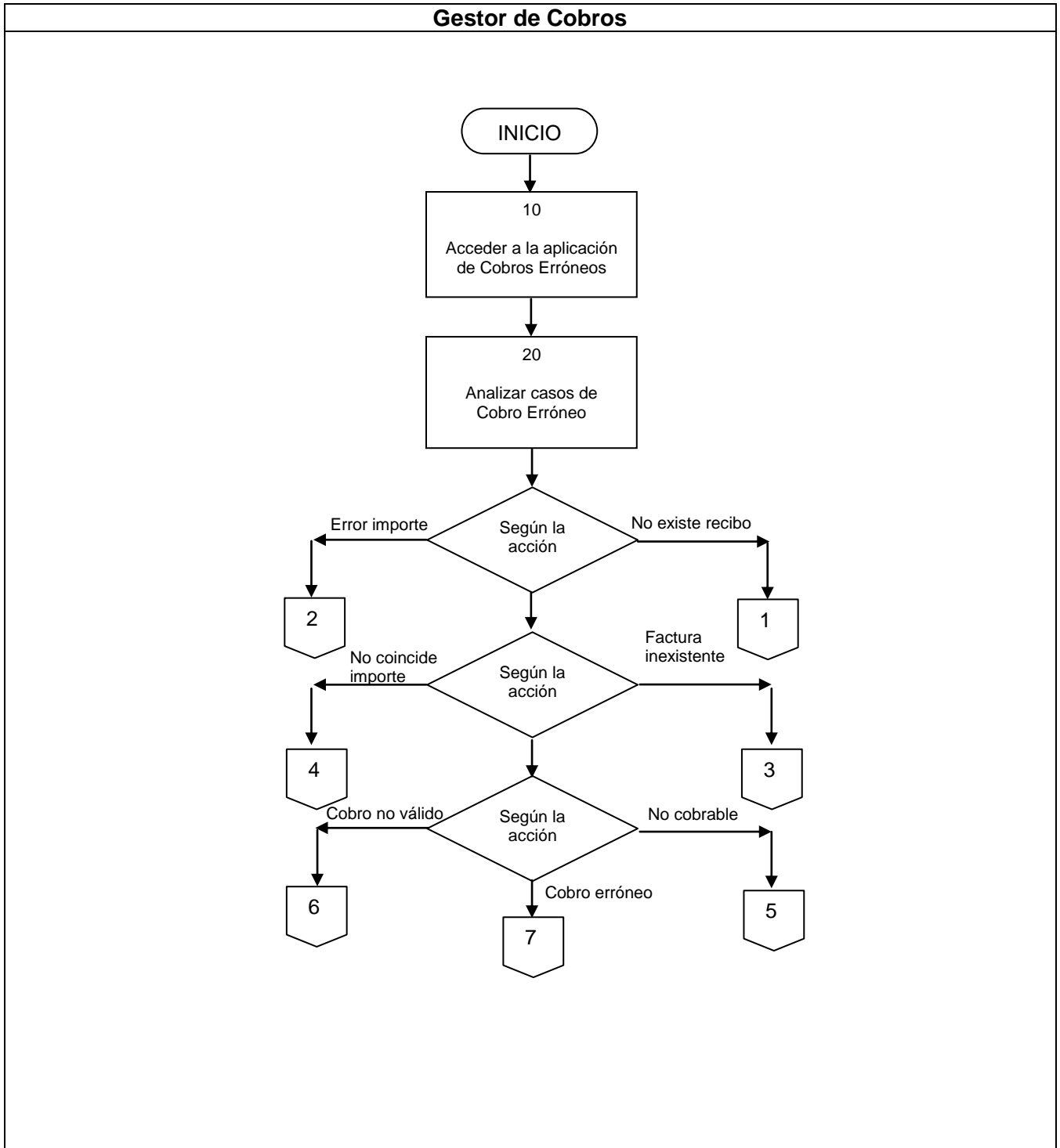
**Estados:**

<b>ESTADOS DE COBRO ERRONEO</b>	<b>CAUSA</b>
No existe recibo para símbolo variable	No existe ningún recibo para el suministro en estado cobrable.
Error en el importe para el símbolo variable	El importe cobrable de un suministro no coincide con el cobro procesado.
Estado no cobrable	Cuando se realiza el cobro de una factura no pendiente. Ej.: duplicado, anulado, etc.
Cobro invalido	Cuando se realiza un cobro por el total de la factura y la misma ya tenía un pago parcial.
Tipo de cobro erróneo	Cuando se realiza un cobro total y el importe cobrado es distinto al del recibo.

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 8</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		

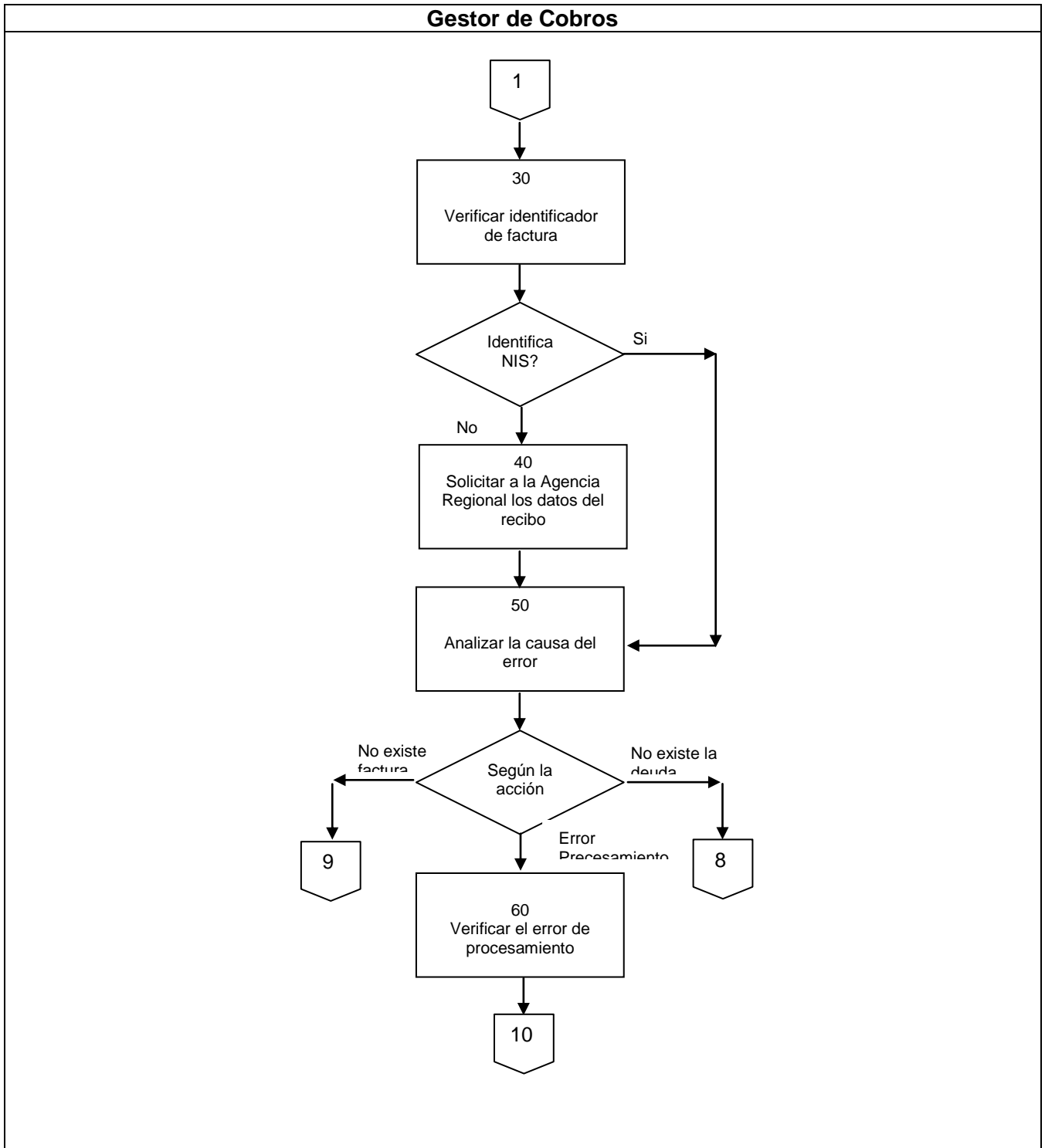
### 3. FLUJOGRAMA



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

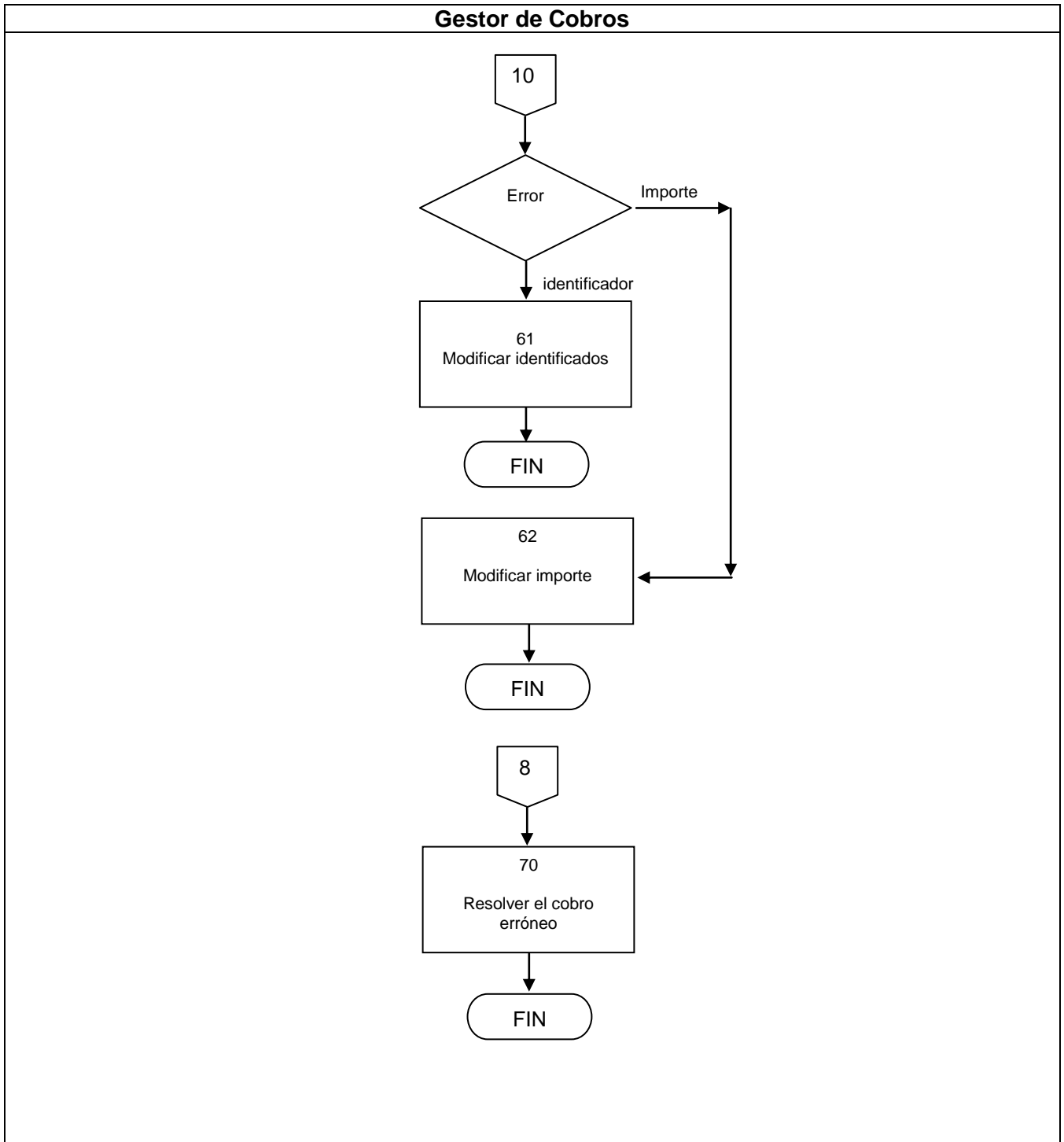


<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 9</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		



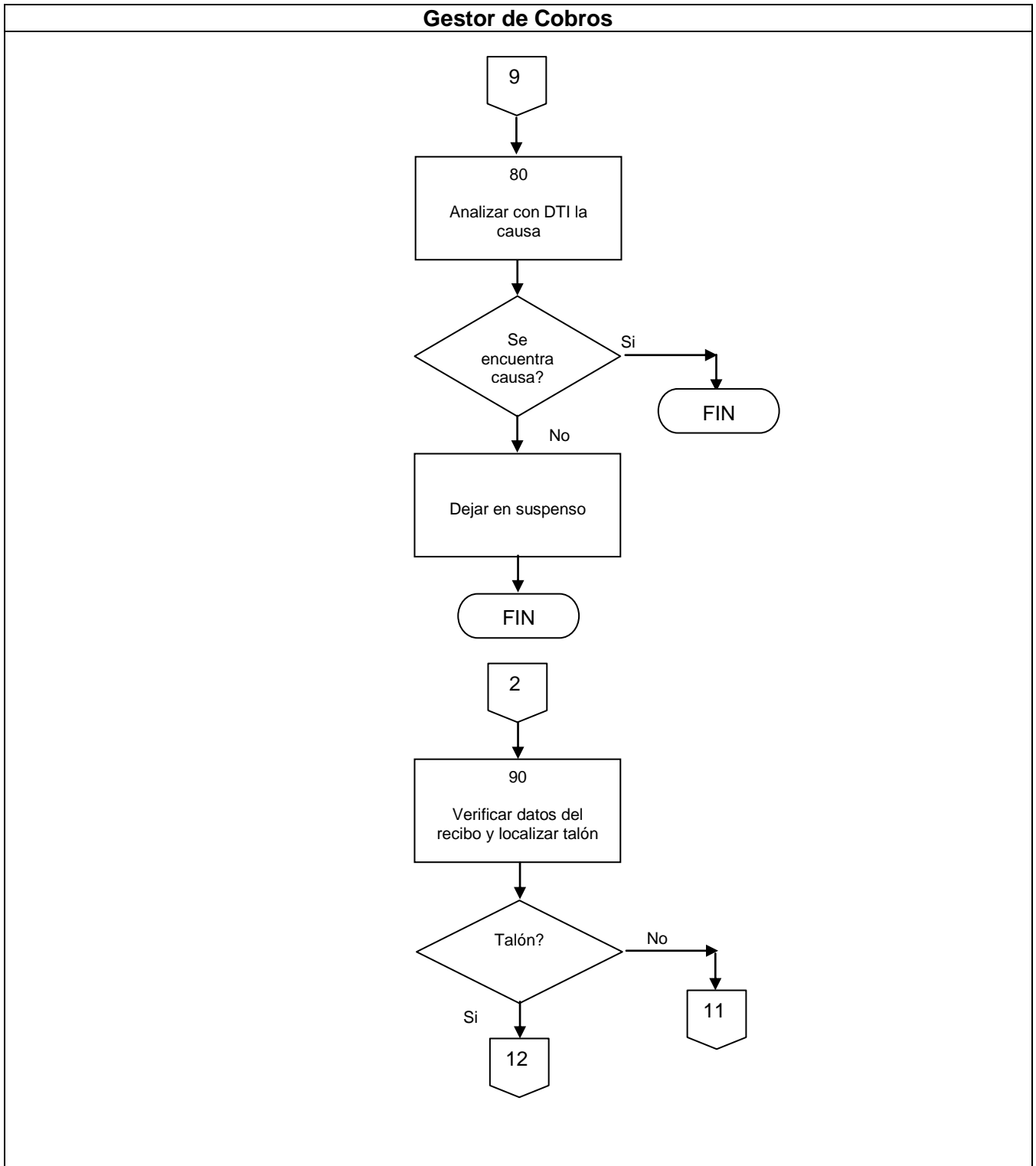
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 10</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		



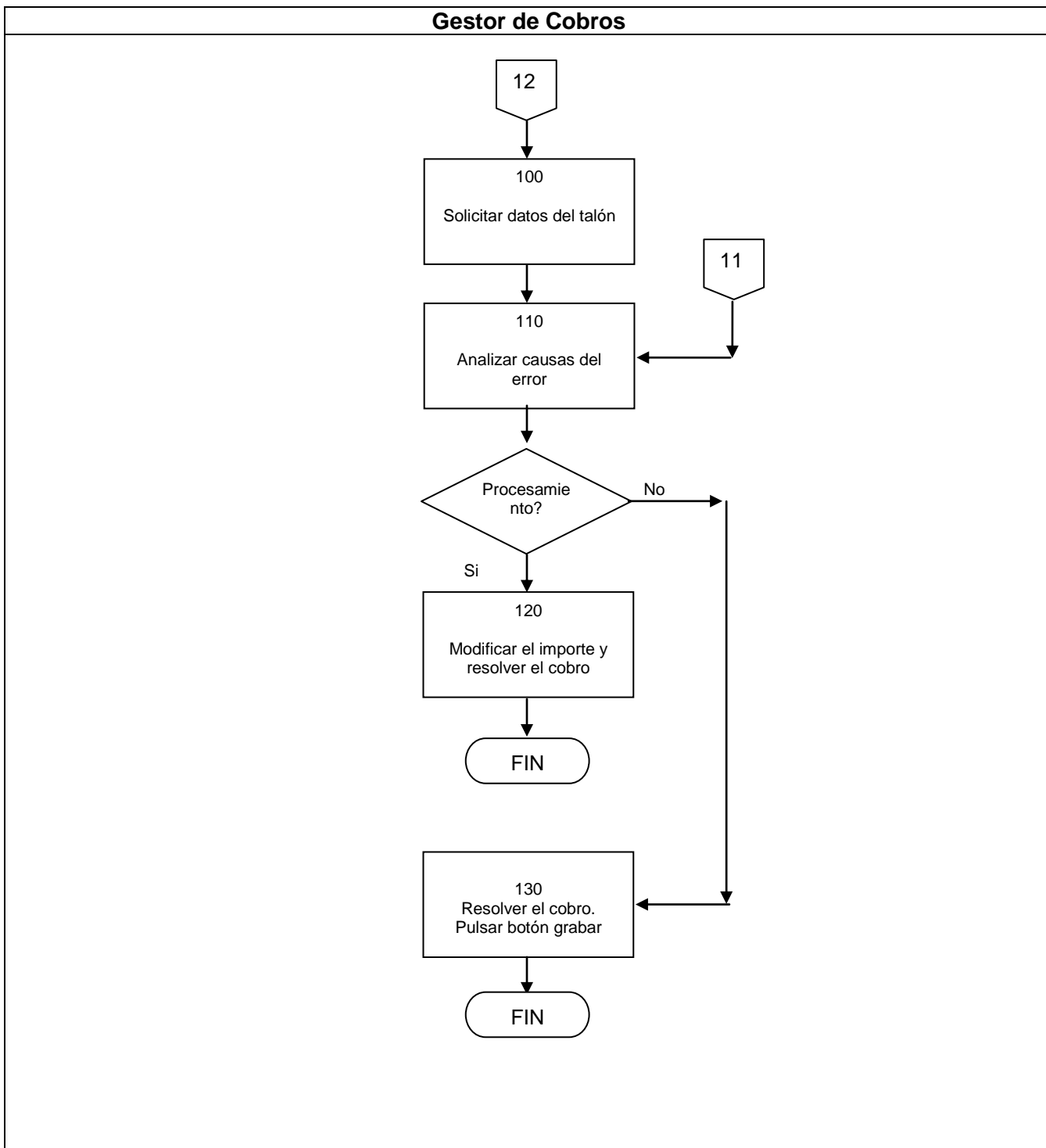
<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 11</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		



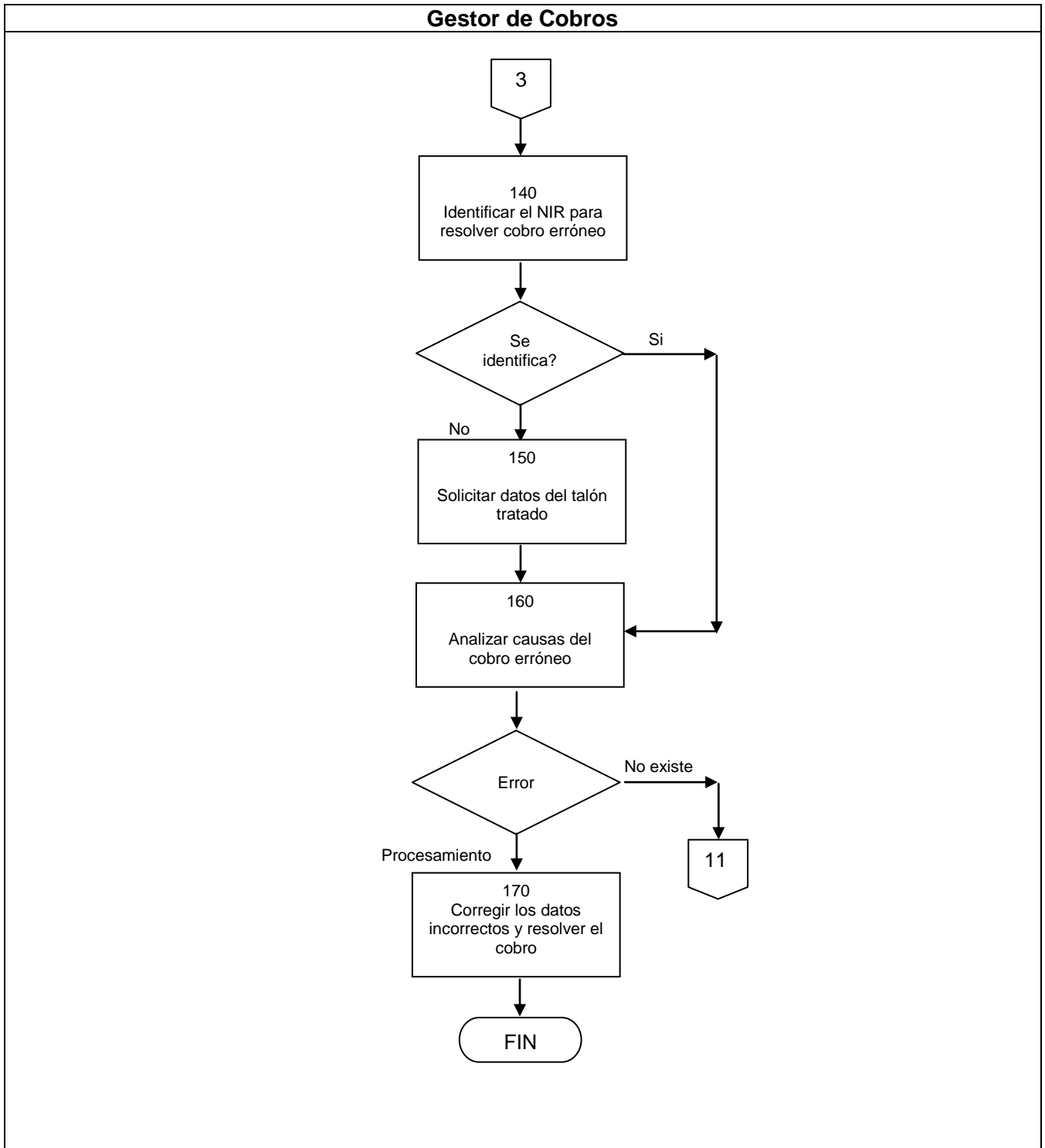
<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 12
	Módulo: Cobros	Código PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		



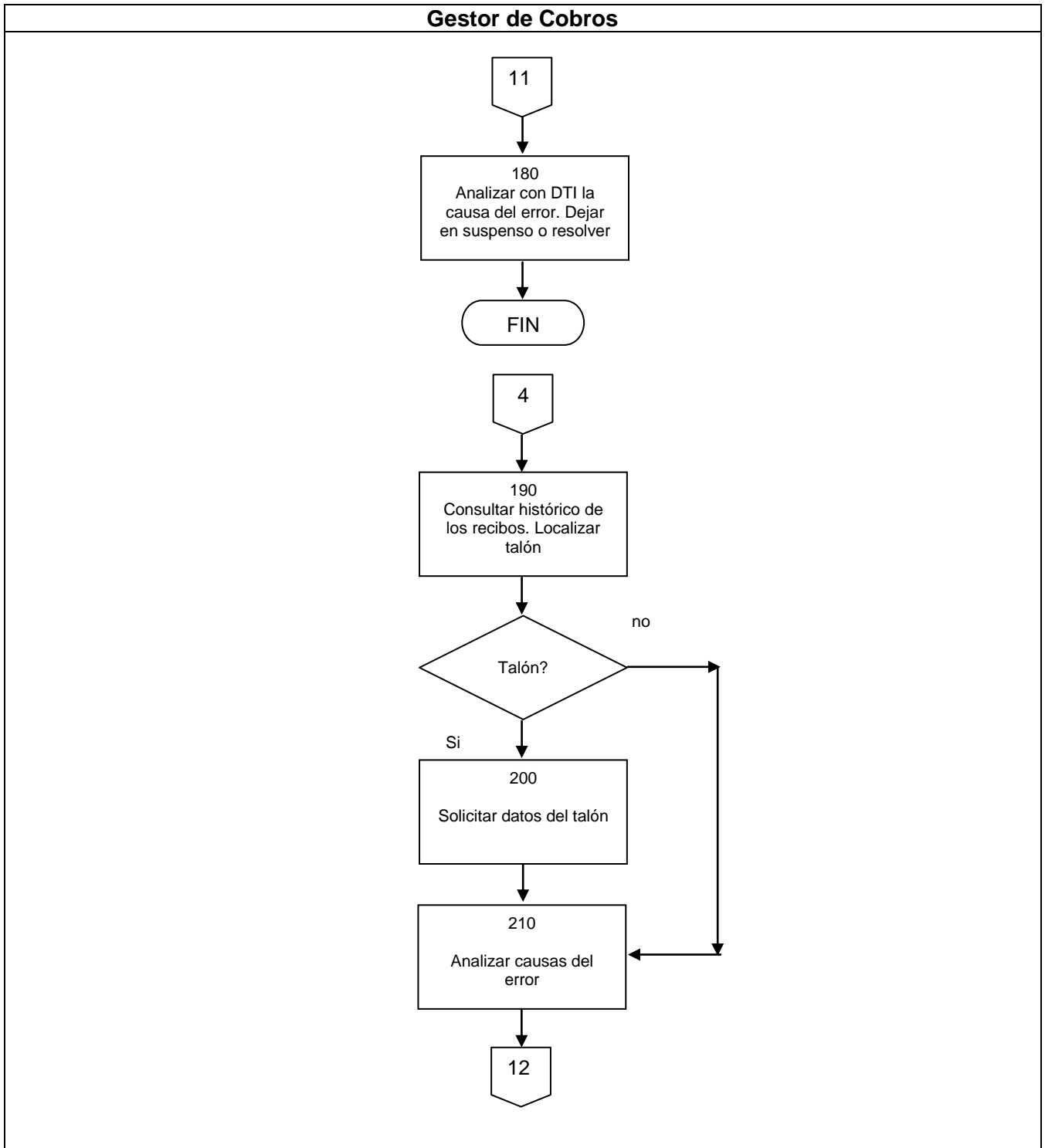
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 13</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		



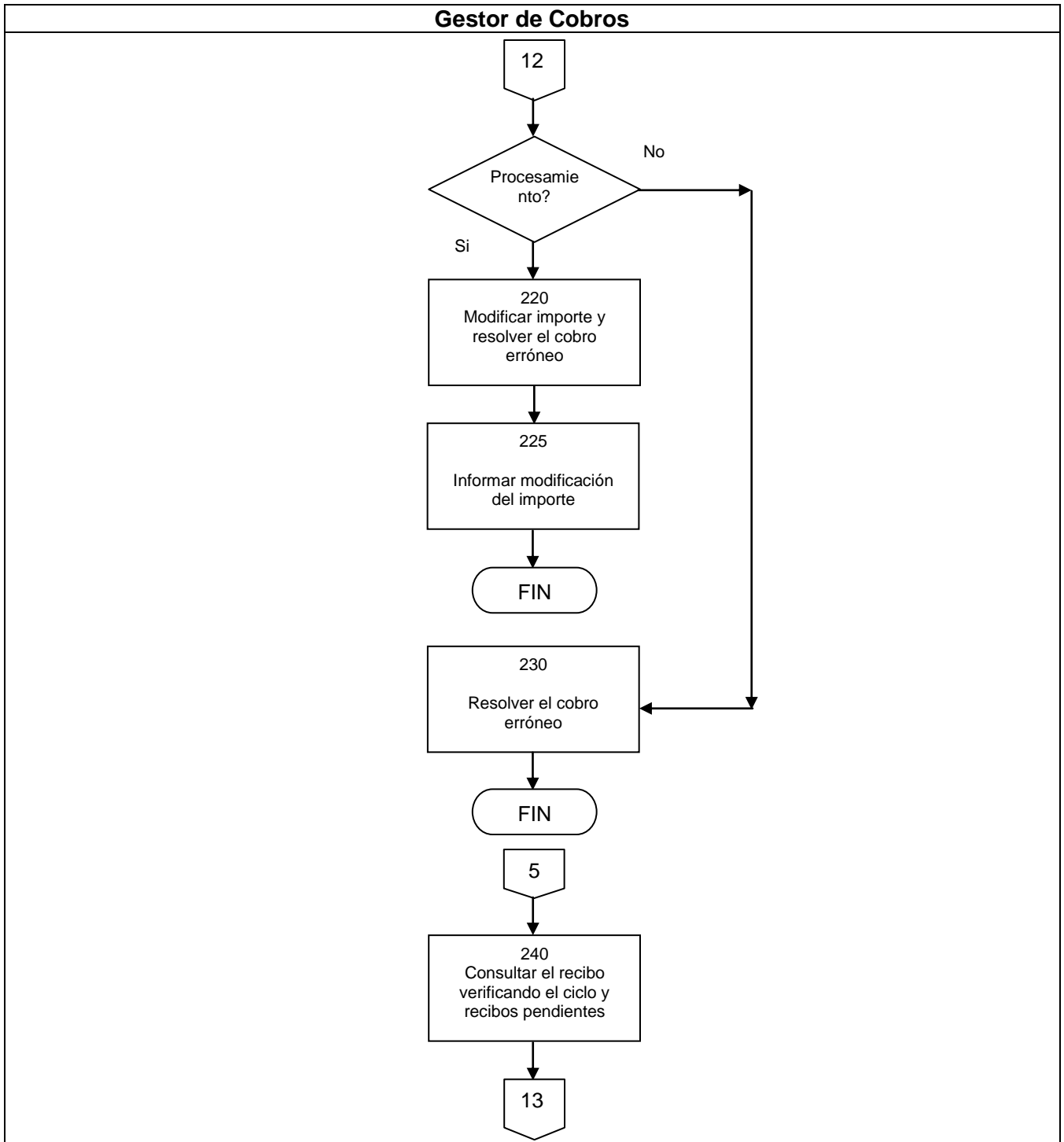
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 14</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		



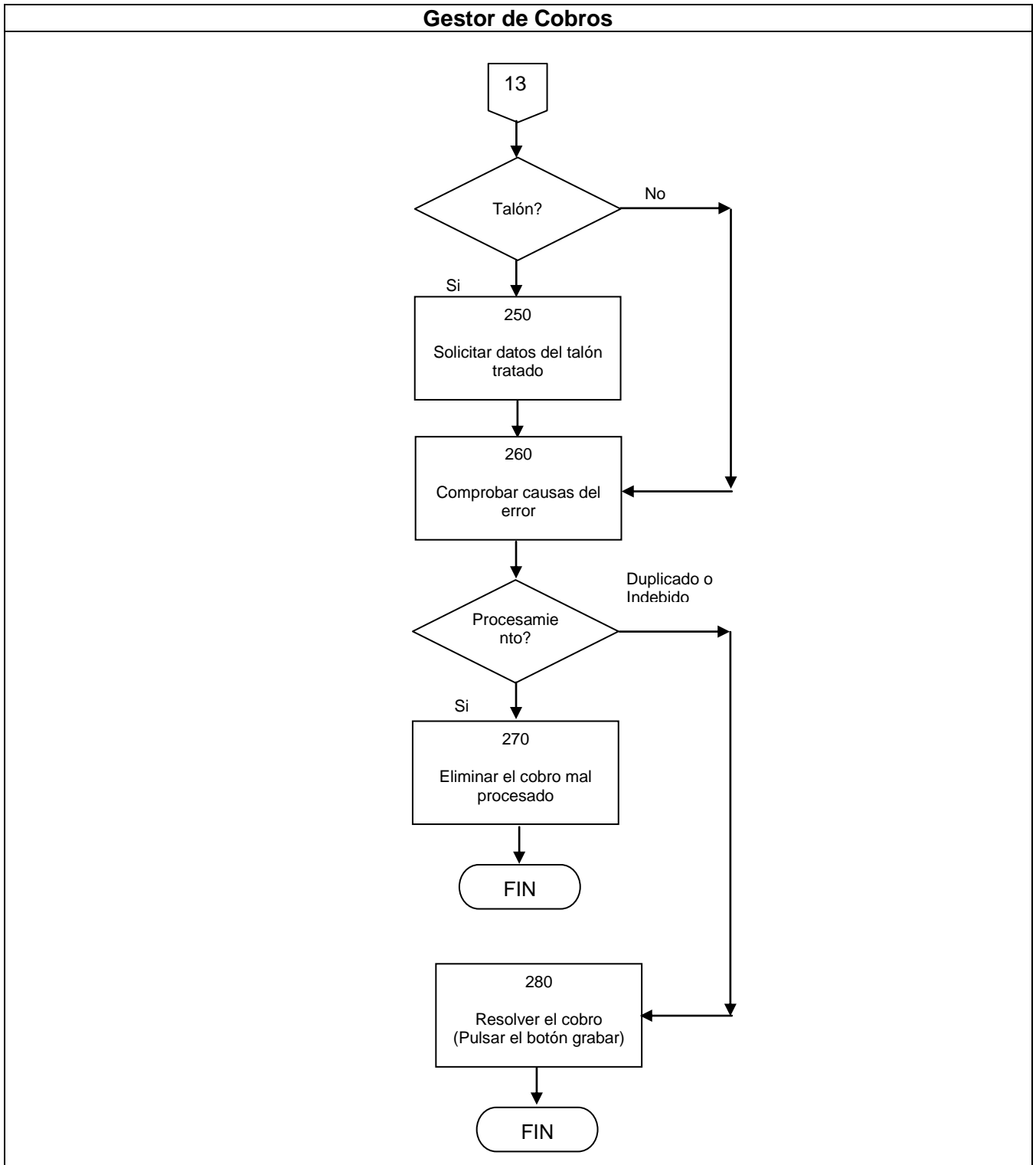
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 15</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		



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

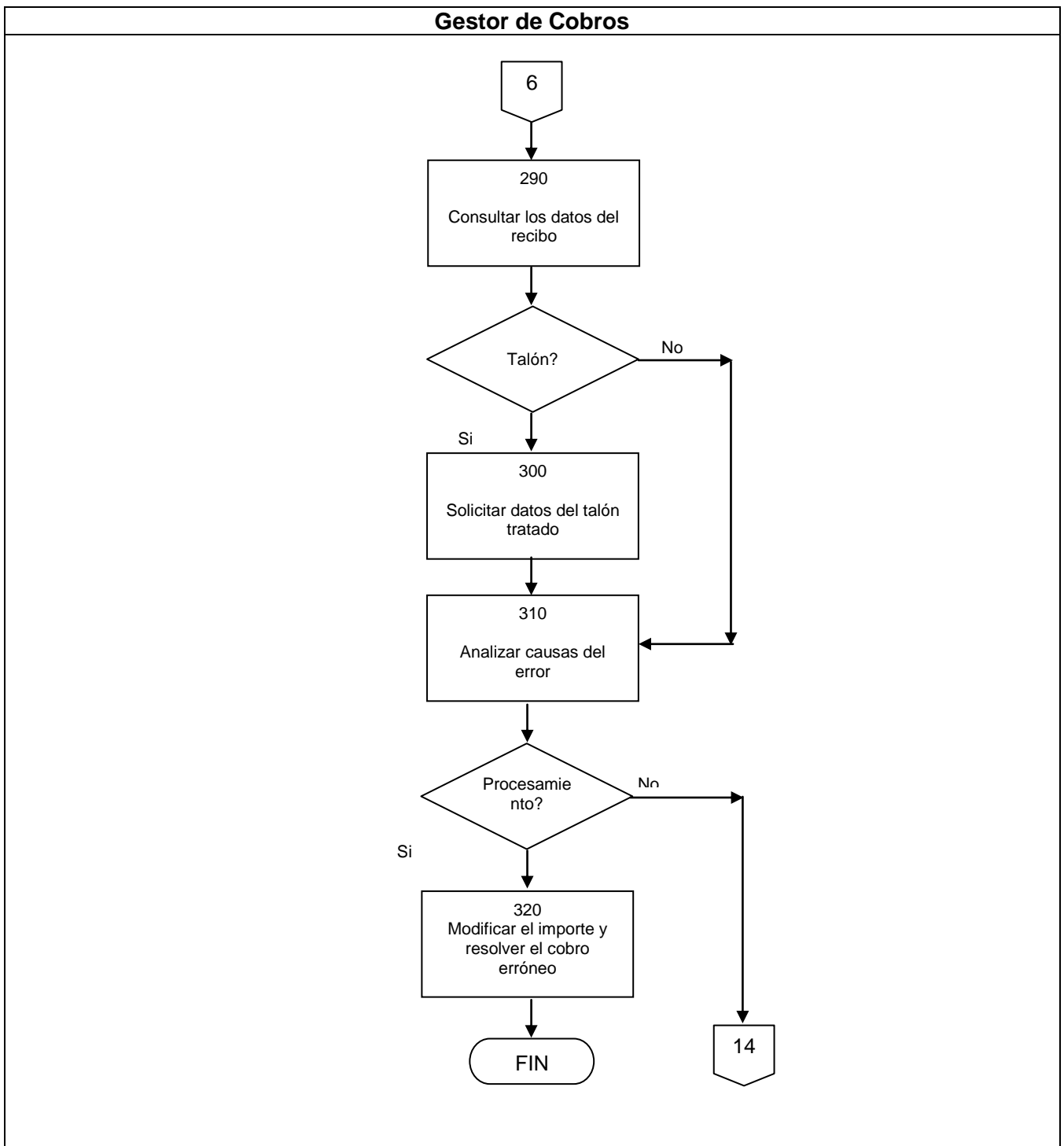
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 16</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0060	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros Erróneos.		



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

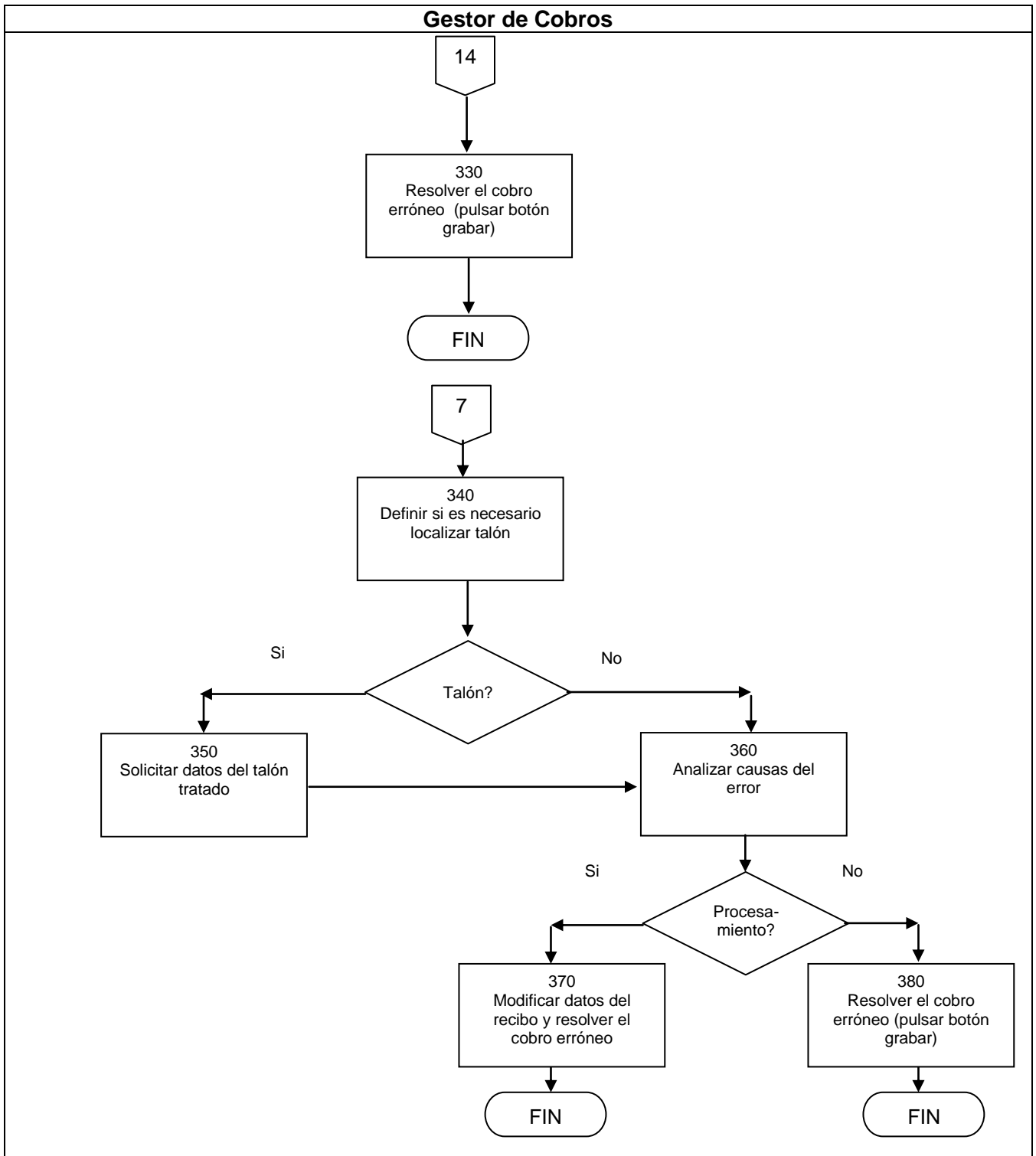


<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 17
	Módulo: Cobros	Código PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		



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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 18
	Módulo: Cobros	Código PR0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros Erróneos.		



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