

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 04
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0130	GC – ADC Interno: GC/ADC/55/20
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Acuerdos a Plazos.		Fecha: 24/11/2020 Página: 1

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción:

Este procedimiento describe la operativa a seguir para realizar el fraccionamiento en cuotas de una o varias facturas pendientes de pago, indistintamente si está vencida o no.

### 1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y Departamento de Cobranzas dependientes de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional y sus respectivas Secciones Comerciales, Oficina de Gestión de Territorios Sociales dependiente del Gabinete de Presidencia.
  - Ingresar al sistema el Acuerdo a Plazos.
  - Imprimir documentos.
  - Realizar la facturación de las cuotas online.
  - Velar por el Cumplimiento de la Resolución P/N 37984, 42194 y 44282.
- **Cajero**
  - Cobrar la factura de la primera cuota.

### 1.c Referencias

#### Documentos

- Acuerdos a Plazos
- Factura
- GC/DCB (administradores de datos a INFORCONF)
- Resoluciones
  - 1- P/Nº: 37984
  - 2- P/Nº: 42194
  - 3- P/Nº: 44282

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Noviembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 04
	Módulo: Cobros	Código PR0130	GC – ADC Interno: GC/ADC/55/20
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Acuerdos a Plazos.		Fecha: 24/11/2020 Página: 2

## 2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir del Cliente la solicitud para el Acuerdo a Plazos y la documentación requerida.</p> <p>a) Si presenta la documentación, <b>pasar a la acción siguiente.</b></p> <p>b) Si no presenta. <b>Fin del procedimiento.</b></p> <p><b>Nota:</b> La solicitud de acuerdo a plazos debe ser realizada por el titular del suministro presentando C.I., o con autorización escrita del mismo.</p> <p>En caso de que el cliente solicite el fraccionamiento vía página web o APP de la Institución, serán válidos los documentos adjuntos para realizar la operativa en el sistema OPEN SGC, los mismos están disponibles en el Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA).</p>	
20	Atención al Cliente	Identificar el suministro y analizar la propuesta de fraccionamiento.	
30	Atención al Cliente	<p>Identificar las facturas pendientes de pago:</p> <p>a) Si el funcionario no esta autorizado a fraccionar el monto solicitado, <b>pasar a la acción 40.</b></p> <p>b) Si el funcionario está autorizado a seguir con el procedimiento, <b>pasar a la acción 50.</b></p> <p><b>Nota:</b> Las autorizaciones están establecidas en la <b>Resolución 37984.</b></p>	Resolución P/Nº: 37984 P/Nº: 44282
40	Atención al Cliente	Solicitar la autorización correspondiente e indicar al cliente, comunicar su factibilidad.	
50	Atención al Cliente	<p>Procesar la solicitud de Acuerdo a Plazos:</p> <p>a) Concede la solicitud, <b>pasar a la acción 51.</b></p> <p>b) No se concede la solicitud, explicar al Cliente los motivos. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Noviembre 2020
----------------------	-----------------------------	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 04</b>
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código</b> PR0130	<b>GC – ADC</b> <b>Interno: GC/ADC/55/20</b>
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Solicitud de Acuerdos a Plazos.		<b>Fecha: 24/11/2020</b> <b>Página: 3</b>

<b>N° Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Referencias</b>
		<p><b>Nota:</b></p> <p>En caso de que no se conceda la solicitud, y el trámite sea vía Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA), comunicar al cliente vía correo electrónico, SMS o llamada telefónica.</p>	
51	Atención al Cliente	<p>Verificar en el sistema el estado del suministro:</p> <p>a) El suministro esta suspendido, <b>pasar a la acción 52.</b></p> <p>b) El suministro no esta suspendido, <b>pasar a la acción 53.</b></p>	
52	Atención al Cliente	<p>Proceder a la reconexión del servicio, a través del Procedimiento Reconexión de servicio sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte PR0090.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se puede realizar el acuerdo a plazos, cuando el estado del contrato está en situación cortado por impago.</li> <li>- Con la anulación o suspensión del proceso de corte se generará los derechos de reconexión que corresponda según la instancia del suministro en la gestión de impagos.</li> <li>- La anulación o suspensión del proceso corte, se deberá realizar por un día, para que se genere la OT de corte en aquellos suministros que no efectúen el pago de la entrega inicial del acuerdo a plazos.</li> </ul>	PR0090
53	Atención al Cliente	Seleccionar en el sistema la opción Acuerdos a Plazos, procesar la solicitud.	
60	Atención al Cliente	<p>Definir e ingresar la cantidad de cuotas que compondrán el Acuerdo a Plazos, siguiendo para ello las disposiciones de la Gerencia Comercial.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para los suministros agrupados en la Tarifa Social – 1041, automáticamente están exentos del pago de intereses vencidos y recargo por mora.</p>	<p>Resolución P/Nº: 37984 P/Nº: 42194 P/Nº: 44282</p> <p>GC/DCB (administradores de datos a INFORCONF)</p>
70	Atención al	Editar documento Acuerdo a Plazos y solicitar firma	

<b>ELABORADO POR GC/ADC</b>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b>  FECHA: Noviembre 2020
-----------------------------	------------------------------------	--

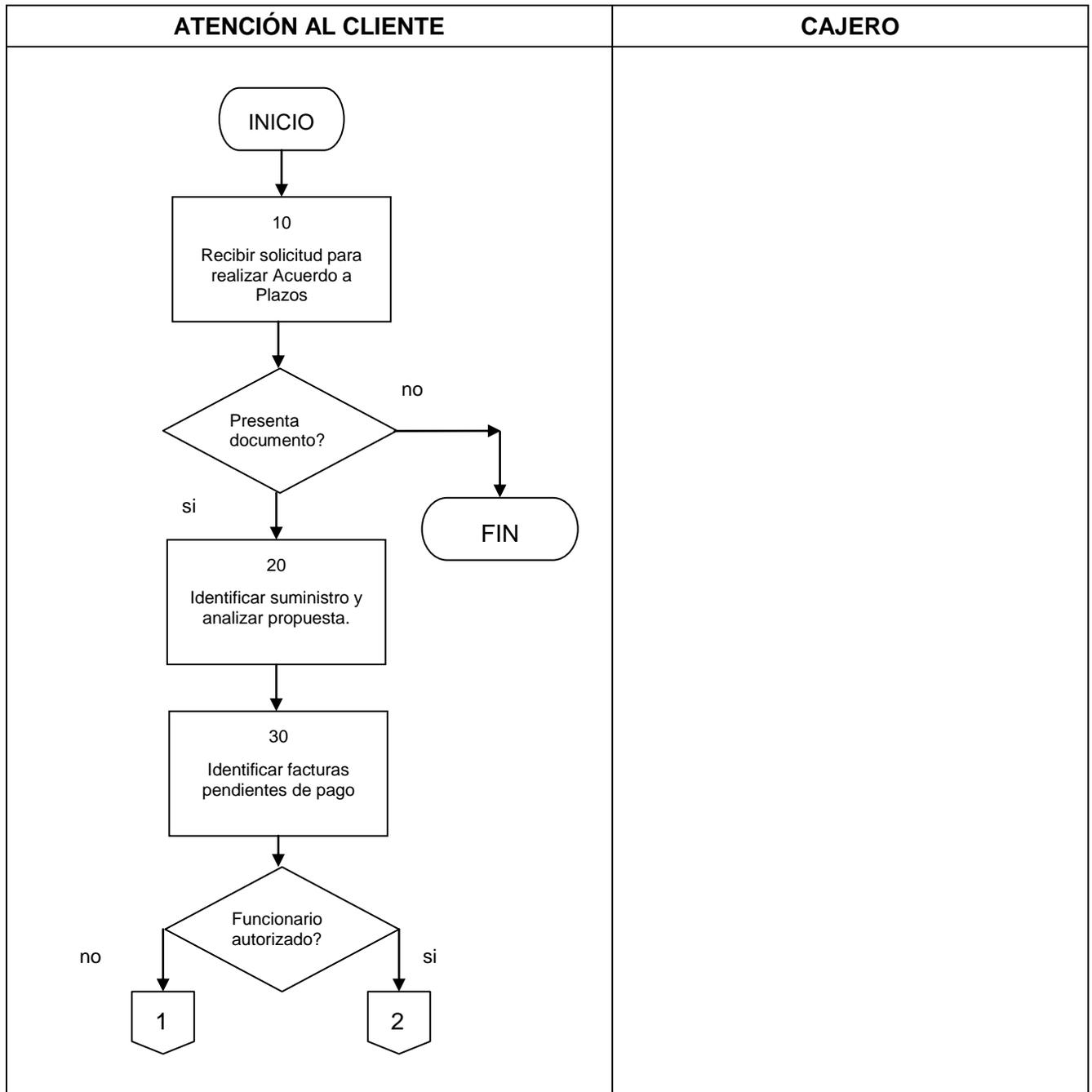
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 04
	Módulo: Cobros	Código PR0130	GC – ADC Interno: GC/ADC/55/20
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Acuerdos a Plazos.		Fecha: 24/11/2020 Página: 4

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Cliente	al cliente o a quien autorizó el Acuerdo.	
71	Atención al Cliente	Archivar la documentación del Acuerdo a Plazos. <b>Nota:</b> Para los casos de fraccionamiento vía web o APP, registrar en incidencia el N° de solicitud del SIGA por el cual se realizó el procedimiento.	
80	Atención al Cliente	Facturar y editar factura correspondiente a la primera cuota del Acuerdo a Plazos:  a) Procedimiento presencial: entregar al cliente y explicar al mismo que debe pagar en Caja la primera cuota (entrega inicial), <b>pasar a la acción 84.</b>  b) Procedimiento virtual: comunicar al cliente que debe acceder para descargar su factura y abonar la misma en un plazo menor a 72 horas, <b>pasar a la acción 81.</b>	
81	Atención al Cliente	Realizar el seguimiento de los pagos de la entrega, en caso de que no se produzca en un plazo de 96 horas, anular el acuerdo a plazos.  <b>Nota:</b> Si el pago no se realiza en las 24 horas siguientes el sistema genera automáticamente una orden de corte del suministro.	
84	Cajero	Cobrar la factura. <b>Fin del Procedimiento.</b>	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Noviembre 2020
----------------------	-----------------------------	---

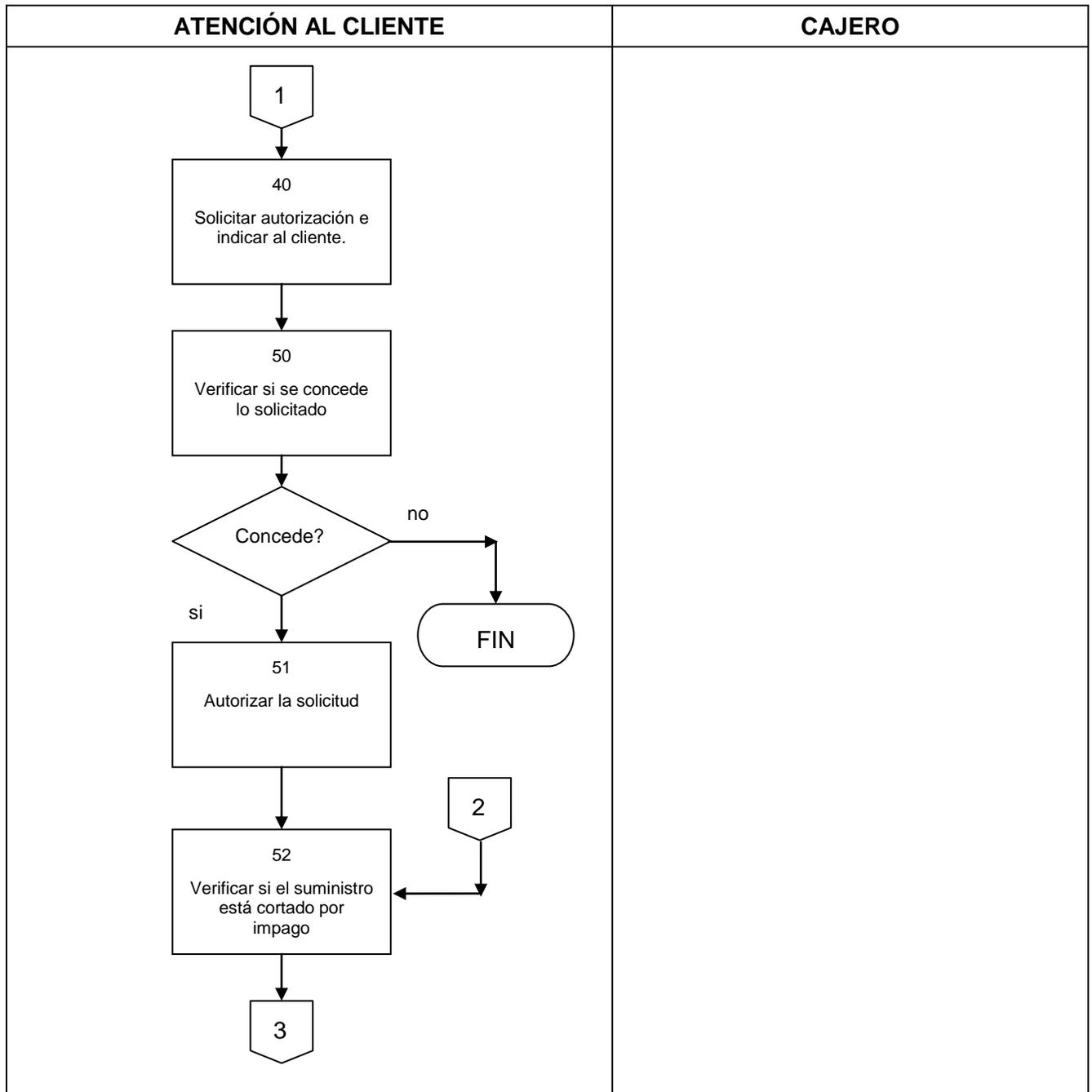
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 04
	Módulo: Cobros	Código PR0130	GC – ADC
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Acuerdos a Plazos.		Interno: GC/ADC/55/20
			Fecha: 24/11/2020
			Página: 5

### 3. FLUJOGRAMA



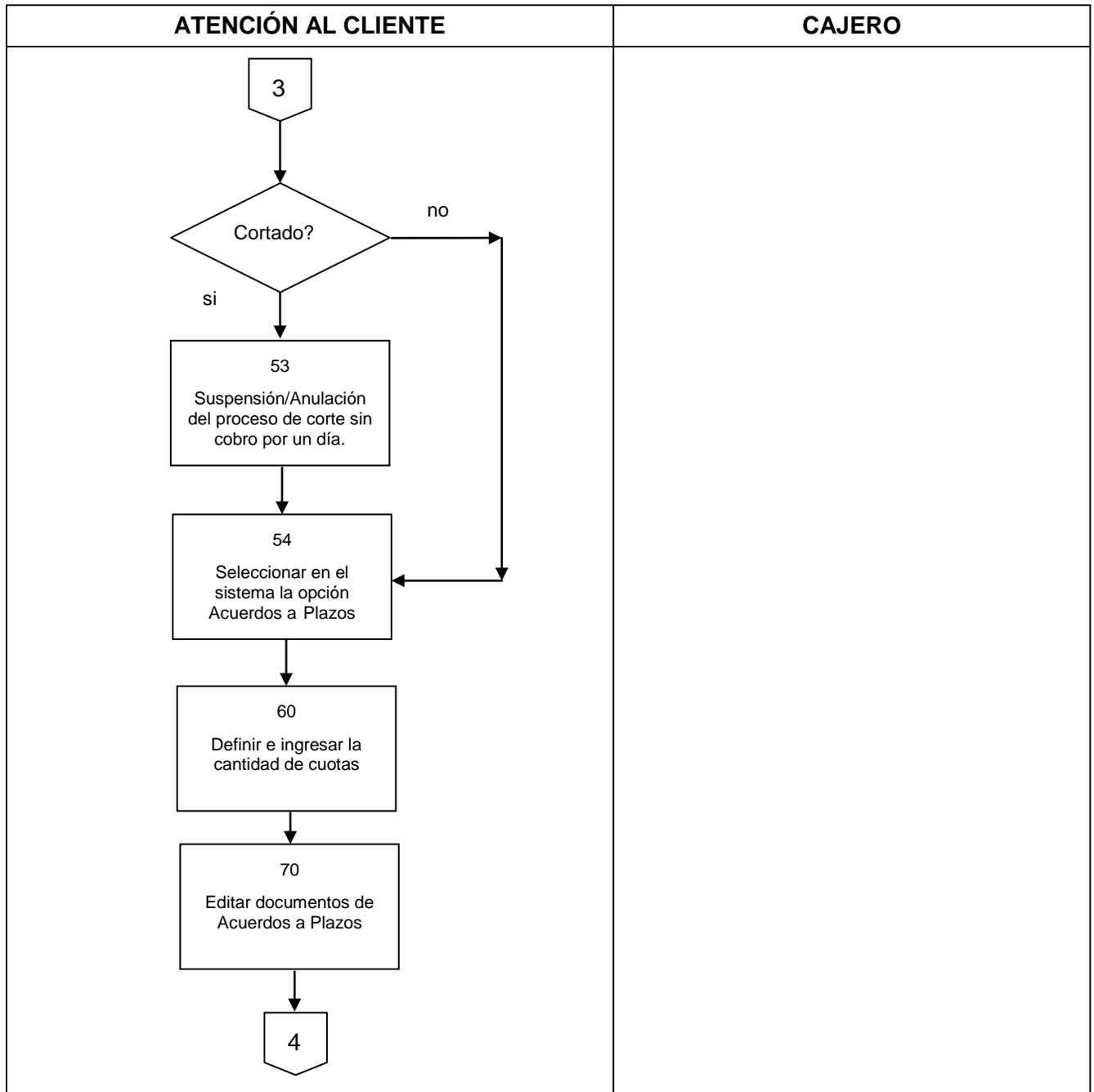
ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Noviembre 2020
----------------------	-----------------------------	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 04
	Módulo: Cobros	Código PR0130	GC – ADC
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Acuerdos a Plazos.		Interno: GC/ADC/55/20
			Fecha: 24/11/2020
			Página: 6



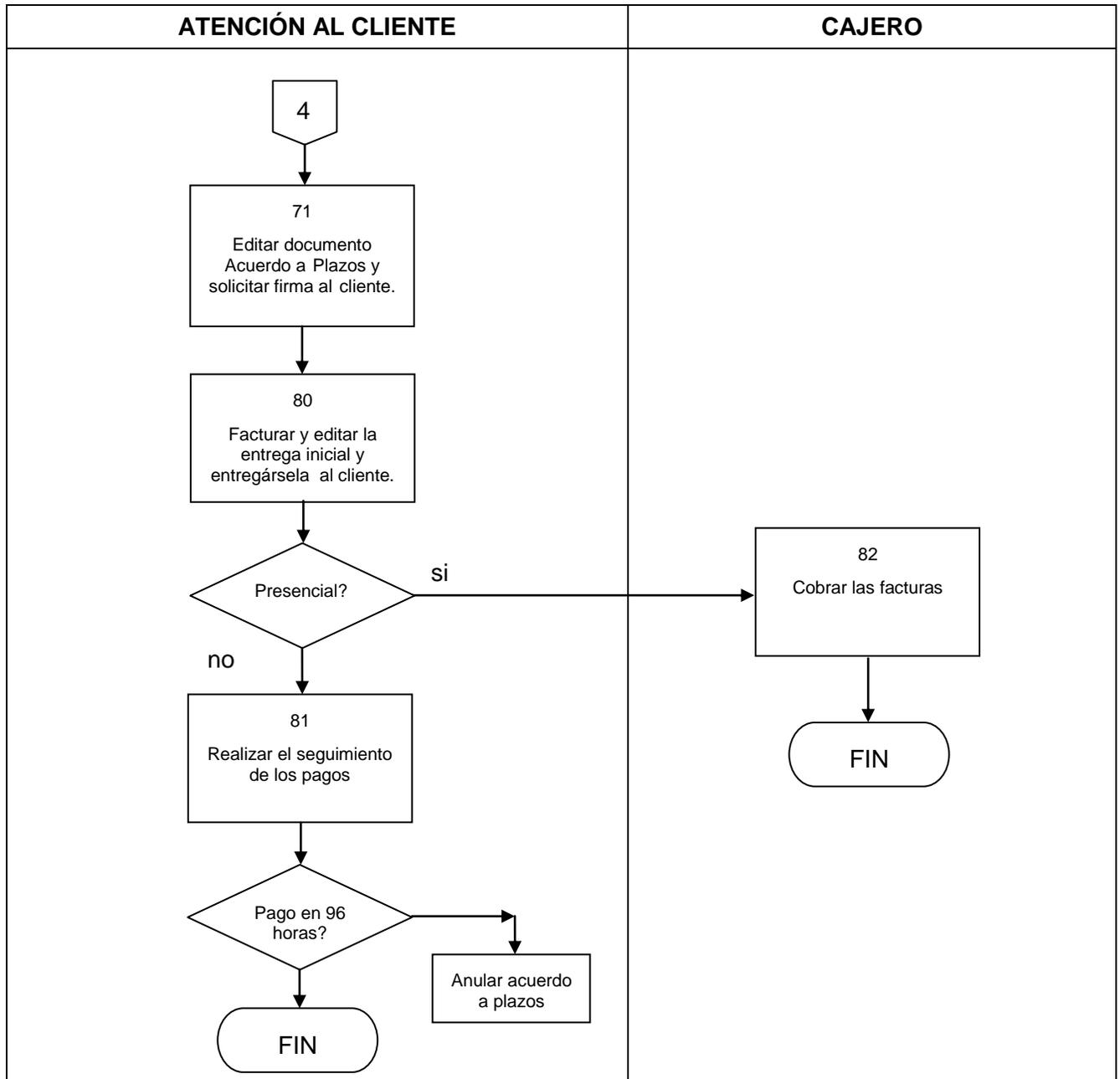
ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Noviembre 2020
----------------------	-----------------------------	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 04
	Módulo: Cobros	Código PR0130	GC – ADC
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Acuerdos a Plazos.		Interno: GC/ADC/55/20
			Fecha: 24/11/2020
			Página: 7



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Noviembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 04
	Módulo: Cobros	Código PR0130	GC – ADC Interno: GC/ADC/55/20
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Acuerdos a Plazos.		Fecha: 24/11/2020 Página: 8



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Noviembre 2020
----------------------	-----------------------------	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 04
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0130	GC – ADC Interno: GC/ADC/55/20
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Acuerdos a Plazos.		Fecha: 24/11/2020 Página: 9

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: Noviembre 2020
----------------------	-----------------------------	--