

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 07 GC- ADC Interno: GC/ADC/05/21 Fecha: 20/01/21 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0150	
Instrucción de Procedimiento: Renovación de Acuerdo a Plazos			

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para realizar la renovación (refinanciación de la deuda) de un Acuerdo a Plazos, es decir realizar un nuevo Acuerdo a Plazos (nuevas cuotas) para las cuotas pendientes del acuerdo vigente, se incluye también los nuevos consumos emitidos posterior al acuerdo vigente.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Departamento de 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 datos de la renovación de un Acuerdo a Plazos y entregar al cliente el recibo de cuota (entrega inicial) para el pago correspondiente.
 - Velar por el cumplimiento de la Resolución de Fraccionamiento vigente.
 - Solicitar habilitación vía correo Outlook para los números de renovaciones; 3ª (tercera), 4ª (cuarta), 5ª (quinta), 6ª (sexta), 7ª (séptima), 8ª (octava), 9ª (novena) y 10 (decima o más).
 - Informar al cliente los días habilitados para realizar la renovación del Acuerdo a Plazo vigente, a partir de la 3ª (tercera) renovación.
 - Verificar los pagos de cuotas y entregas realizadas.
- **Administración del Sistema de Gestión Comercial:** Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial.
 - Recibir la solicitud por correo de **Atención al Cliente** y verificar si posee la autorización correspondiente según el número de renovación del Acuerdo a Plazo vigente.
 - Parametrizar la ventana de Acuerdo a Plazo del Sistema Comercial OPEN S.G.C., para habilitar la renovación del Acuerdo a Plazo.
 - Solicitar habilitación de los perfiles del Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA).
- **Sistemas Informáticos:** Dpto. de Sistemas Informáticos.
 - Habilitar los perfiles del Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA).

1.c Referencias

Documentos

- Resolución P/Nº:37.984/16
- Resolución P/Nº: 42.194/19
- Resolución P/Nº: 44.633/21
- Correo Outlook

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Enero 2021
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 07 GC- ADC Interno: GC/ADC/05/21 Fecha: 20/01/21 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0150	
	Instrucción de Procedimiento: Renovación de Acuerdo a Plazos		

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir al cliente que desea solicitar la Renovación de un Acuerdo a Plazos.</p> <p>Nota:</p> <p>Presencial: La renovación del acuerdo a plazos debe ser solicitado por el titular del suministro, o con autorización escrita del mismo.</p> <p>Electrónico: En caso de que el Cliente solicite el fraccionamiento vía página web de la Institución o APP, 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) y deben ser validados a través del Procedimiento de Catastro en el SIGA.</p>	Resolución P/Nº: 37.984/16 P/Nº: 44.633/21
20	Atención al Cliente	Consultar las condiciones, parametrización y el estado del Acuerdo a Plazos vigente.	Resolución P/Nº: 37.984/16
30	Administración y Desarrollo Comercial	<p>Realizar la parametrización correspondiente en el OPEN S.G.C. de acuerdo a los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Para la 1ª (primera) y 2ª (segunda) renovación y 25 cuotas habilitar todos los días. Para una 3ª (tercera), 4ª (cuarta), 5ª (quinta) y 6ª (sexta) renovación y más de 25 cuotas habilitar los días martes y jueves. Para los casos de 7ª (séptima), 8ª (octava) y 9ª (novena) renovación y hasta 60 cuotas habilitar de acuerdo a lo solicitado por el Jefe de División de la GC o DR, los días martes y jueves. Para los casos de 10^{ma} (decima) o más renovaciones, y más de 60 cuotas, habilitar de acuerdo a lo solicitado por el Gerente Comercial o Director de Gestión Regional los días martes y jueves. <p>Nota:</p> <p>Los correos remitidos para la renovación deben tener el V°B° del jefe de Departamento o Jefe de Agencia Regional para el caso de 3ª (tercera) a 6ª (sexta) renovación.</p> <p>Los correos remitidos para la 7ª a 9ª renovación deben tener el V°B° del Jefe de División de la GC o DR.</p> <p>En casos excepcionales el Gerente Comercial o Director de Gestión Regional podrá solicitar la habilitación para 10^{ma} o más renovaciones, vía correo Outlook.</p>	Correo Outlook

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Enero 2021
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 07 GC- ADC Interno: GC/ADC/05/21 Fecha: 20/01/21 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0150	
	Instrucción de Procedimiento: Renovación de Acuerdo a Plazos		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
40	Atención al Cliente	Verificar con las políticas comerciales si el Acuerdo vigente puede ser renovado: a) El acuerdo no puede ser renovado, pasar a la acción 50. b) El acuerdo puede ser renovado, pasar a la acción 60.	
50	Atención al Cliente	Presencial: Comunicar al cliente cuales son las condiciones para renovar un acuerdo. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: Electrónico: En caso de anulación de la solicitud se deberá modificar el estado en el Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA), y comunicar al Cliente vía correo electrónico, SMS o llamada telefónica.	
60	Atención al Cliente	Presencial: Identificar el monto del acuerdo a renovar y verificar: a) Si el funcionario no está autorizado a fraccionar el monto solicitado, pasar a la acción 70. b) Si el funcionario está autorizado a seguir con el procedimiento, pasar a la acción 130. Nota: Las autorizaciones están establecidas en la resolución P/Nº: 37.984/16.	Resolución P/Nº: 37.984/16
70	Atención al Cliente	Indicar al Cliente, que la solicitud debe ser autorizada previamente e informar de la solicitud a quien corresponda, según resolución P/Nº: 37.984/16. Nota: Comunicar al Cliente vía correo electrónico, SMS o llamada telefónica en caso de tratamiento vía Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA).	Resolución P/Nº: 44.633/21
80	Responsable de la autorización	Recibir la solicitud de autorización para la renovación del Acuerdos a Plazos vigente y verificar si se le concede la misma: a) Se concede la solicitud, pasar a la acción 90. b) No se concede la solicitud, explicar al Cliente los motivos. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: En caso de no conceder la solicitud, y el tramite sea vía Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA), comunicar al Cliente vía correo electrónico, SMS o llamada telefónica.	Resolución P/Nº: 37.984/16 P/Nº: 44.633/21
90	Responsable de la autorización	Autorizar la solicitud y devolver al funcionario que la recibió. Nota: También puede realizar la renovación directamente la persona autorizada.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Enero 2021
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 07 GC- ADC Interno: GC/ADC/05/21 Fecha: 20/01/21 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0150	
	Instrucción de Procedimiento: Renovación de Acuerdo a Plazos		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
100	Atención al Cliente	<p>Verificar en el sistema el estado del suministro:</p> <p>a) El suministro está suspendido o con orden de suspensión, pasar a la acción 110.</p> <p>b) El suministro no está suspendido, pasar a la acción 120.</p>	
110	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>Nota:</p> <p>No se puede realizar el acuerdo a plazos, cuando el estado de los recibos a incluir están la gestión de impagados (orden de suspensión generada, suspendido, retiro de medidor, revisión de retiro de medidor).</p> <p>Con la anulación o suspensión del proceso de corte se generará los derechos de reconexión o reposición que corresponda según la instancia del suministro en la gestión de impagados.</p>	
120	Atención al Cliente	<p>Presencial: Recibir la autorización y proceder con la operativa de renovación:</p> <p>a) Renovar el acuerdo a la cantidad de cuotas solicitadas por el cliente.</p> <p>b) Verificar si corresponde el pago de los intereses vencidos y recargos por mora del acuerdo a plazo vigente.</p> <p>c) Informar al cliente que mientras dure el fraccionamiento se podrá generar corte del servicio con el vencimiento de 1(una) sola factura. Advertir al usuario que en caso de falta de pago de sus cuotas de acuerdo a plazo vigente, la institución podrá ingresar sus datos en INFORCONF (informaciones confidenciales).</p> <p>Nota:</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>Electrónico: Proceder con la operativa de Renovación en los términos solicitados, vía página web de la Institución o APP, que se ajusten a la Resolución vigente.</p>	<p>Ley 3480/2008</p> <p>GC/DCB (administradores de datos a INFORCONF)</p> <p>Resolución P/N: 37.984/16 P/N: 42.194/19</p>
130	Atención al Cliente	<p>Presencial: Realizar la operativa e imprimir el contrato del acuerdo a plazo vigente (renovado) e indicarle al cliente que debe firmar por las 3 (tres) hojas, y además la firma de quien autorizo.</p> <p>Entregar al cliente la copia del contrato para su control,</p>	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Enero 2021
----------------------	-----------------------------	---

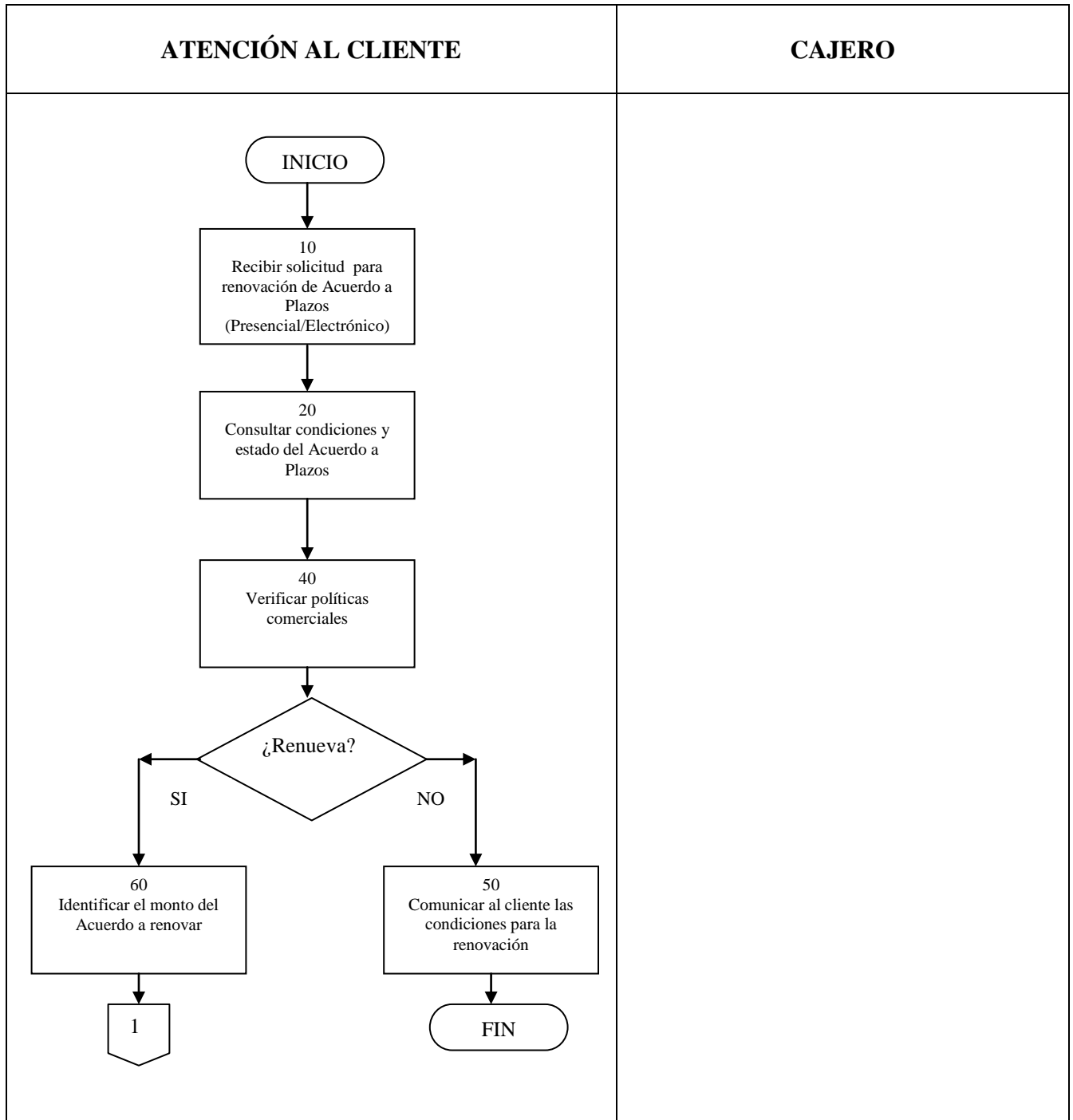
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 07 GC- ADC Interno: GC/ADC/05/21 Fecha: 20/01/21 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0150	
Instrucción de Procedimiento: Renovación de Acuerdo a Plazos			

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		fecha de vencimiento, cantidad de cuotas, etc. Electrónico: Registrar en Incidencia el número de Solicitud de Fraccionamiento. Nota: 1-Hoja: Datos del titular de contrato y del acuerdo a plazo renovado. 2-Hoja: Detalle de los recibos incluidos en el acuerdo a plazo renovado. 3-Hoja: Detalle de todas las cuotas (anulada y renovada) del acuerdo a plazo renovado.	
140	Atención al Cliente	Presencial: Entregar al cliente el recibo de cuota para su pago, aclarando que la falta de pago del mismo, implica el corte de energía por impago. El recibo de cuota (entrega inicial) se factura automáticamente al dar de alta la renovación del acuerdo. Electrónico: En caso de solicitud desde la página web o APP, comunicar al Cliente que puede descargar su factura desde la página web o APP. Nota: Dar seguimiento al pago de la cuota de entrega, que debió efectuarse en un plazo no mayor a 72 horas.	
150	Cajero	Cobrar la factura según procedimientos comerciales vigentes. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Enero 2021
-----------------------------	------------------------------------	---

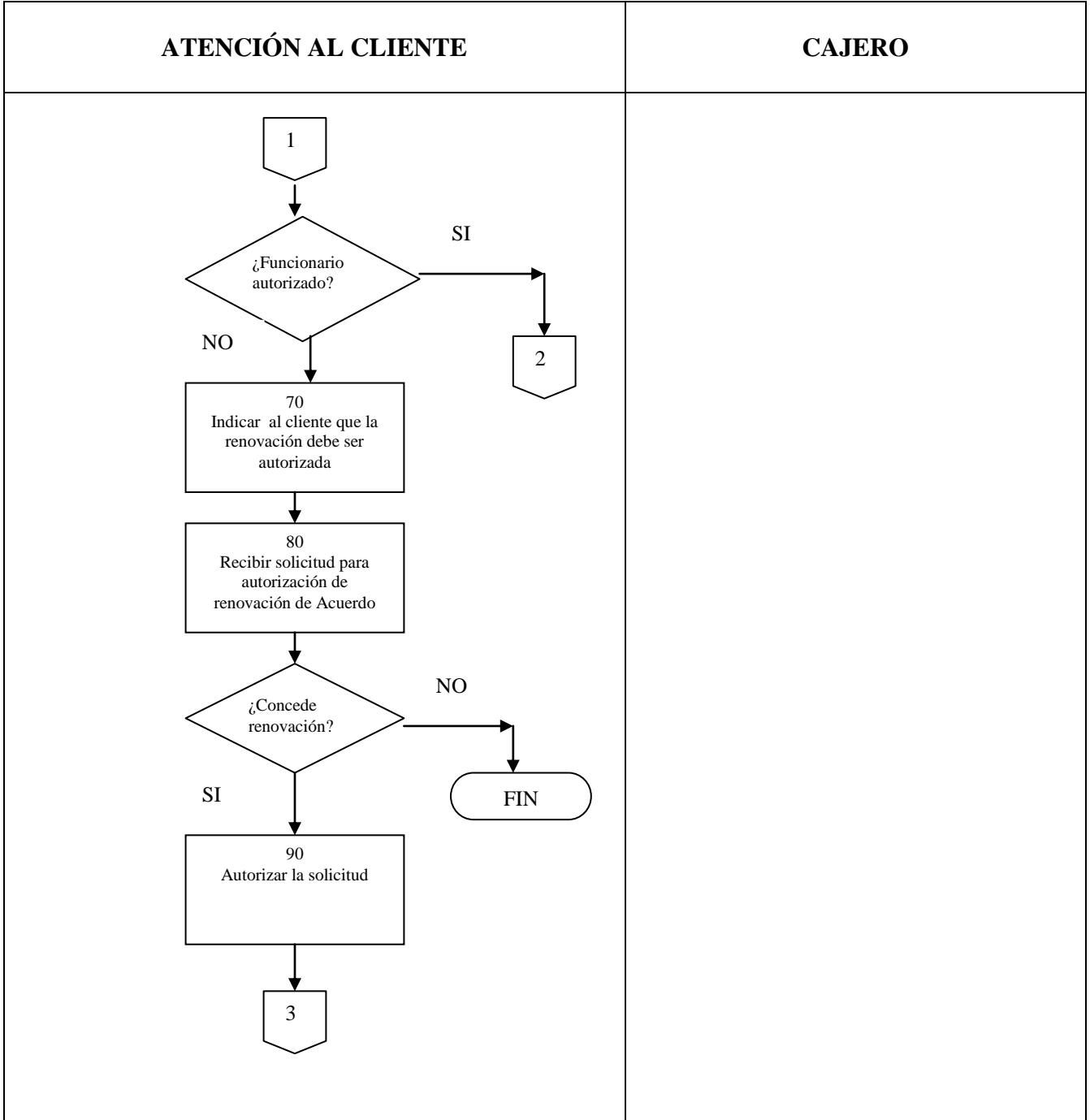
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 07 GC- ADC Interno: GC/ADC/05/21 Fecha: 20/01/21 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0150	
	Instrucción de Procedimiento: Renovación de Acuerdo a Plazos		

3. FLUJOGRAMA

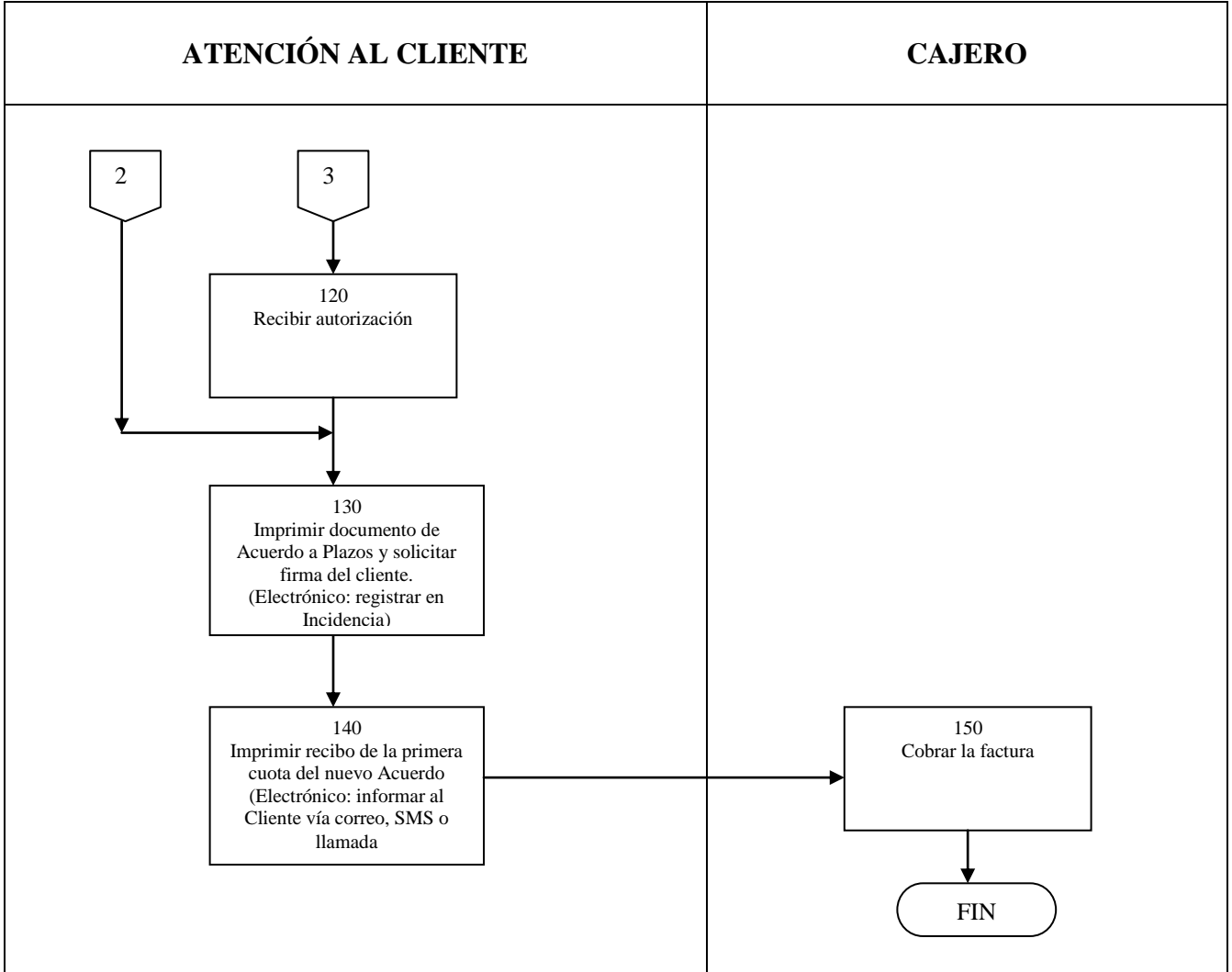


ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Enero 2021
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 07 GC- ADC Interno: GC/ADC/05/21 Fecha: 20/01/21 Página: 7
	Módulo: Cobros	Código PR0150	
	Instrucción de Procedimiento: Renovación de Acuerdo a Plazos		



ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 07 GC- ADC Interno: GC/ADC/05/21 Fecha: 20/01/21 Página: 8
	Módulo: Cobros	Código PR0150	
Instrucción de Procedimiento: Renovación de Acuerdo a Plazos			



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Enero 2021
-----------------------------	------------------------------------	---