

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		

1. INTRODUCCION

1. a Descripción

El objetivo de este procedimiento es describir la operativa a seguir para la regularización de diferencia de totales, como consecuencia del procesamiento de la cobranza realizada por caja.

Existen otras Diferencias de Totales que surgen a partir que el Departamento de Ingresos registra los depósitos.

OBS: En caso que las diferencias de totales sean generadas debido a robo, infidelidad o falta de cumplimiento contractual, se debe proceder también e inmediatamente las acciones relativas al seguro.

1. b Responsabilidades

- Dpto. Cobranzas, dependiente de la Gerencia Comercial; Dpto. de Ingreso, dependiente de la Gerencia Financiera y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional, dependiente de la Dirección Gestión Regional.
 - Verificar en el sistema diferencia de totales.
 - Notificar Aviso de Diferencia de Totales
 - Actualizar los depósitos por el ADT.
 - Verificar las correcciones de ADT realizadas.

1. c Referencias

Documentos

- Aviso de Diferencia de Totales
- Notificación de ADT al cajero.
- Carpeta de ADT pendiente y de ADT resuelta.

	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2021
---	------------------------------------	---------------	--

Ing. Carlos María Vera
 Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
 Gerencia Comercial - ANDE

Ing. Hugo Rolón F.
 Div. de Gestión Comercial
 Jefatura de Dpto.

Abg. Rodys Rolón Alvarenga
 Gerente Comercial
 ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Verificar en el sistema las diferencias entre el procesamiento de los cobros declarados con las boletas de depósito de la gestión. a) Existe diferencias, pasar a la acción 20. b) No existen diferencias. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: La verificación de las Diferencias de Totales se debe realizar independientemente a que el Dpto. de Ingresos certifique los ingresos.	
20	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Generar Notificación de Aviso de Diferencia de Totales, a) Diferencia a favor de ANDE, pasar a la acción 30. b) Diferencia a favor de la Gestión de Caja, pasar a la acción 90.	<i>Modelo de Notificación.</i>
<u>Diferencias de Totales a favor de ANDE</u>			
30	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Remitir Notificación de Aviso de Diferencia de Totales al Cajero Responsable de dicha diferencia en ANDE. Nota: La Notificación del ADT es remitido en dos copias: Una es para el Cajero ANDE. Otra es para archivo en el Dpto. y/o Agencia donde se generó la Notificación.	
40	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Archivar una copia del Aviso de Diferencia de Totales firmado en la carpeta de pendientes a resolver.	
50	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Recibir la Notificación del Aviso de Diferencia de Totales enviado y proceder a regularizar las diferencias indicadas. a) Si acepta la diferencia, pasar a la acción 60. b) Si no acepta la diferencia, pasar a la acción 81	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

FECHA:

ULTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA: Febrero 2021

Ing. Carlos María Vera
Dpto. de Gestión Comercial
Gerencia Comercial - ANDE

Ing. Hugo Rolón F.
Dpto. de Gestión Comercial
Gerencia Comercial - ANDE

Abg. Rodys Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
ANDE

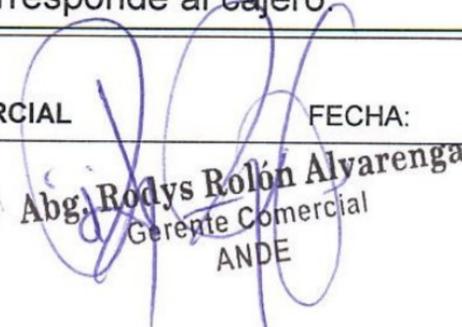
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
60	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Recibir del Cajero ANDE la Nota o Boleta de Depósito por la diferencia requerida. Nota: para la corrección del ADT, se utiliza la boleta o Nota de Depósito y/o el Memo de confirmación del Dpto. Salarial remitido por el Dpto. de Gestión Comercial.	
70	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Ingresar en el sistema, el nuevo depósito en la gestión en donde existe el ADT.	
80	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Retirar copia del Aviso de Diferencia de Totales de la Carpeta de Pendientes y archivar en la Carpeta de Resueltos junto con la copia de la Nota o Boleta de Depósito. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Ver como se realiza la nueva Planilla de Recaudación y envío al Dpto. de Ingresos.
81	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Verificar en forma conjunta responsable del Dpto. y/o Agencia con el Cajero ANDE las gestiones. a) Existe diferencia, pasar a la acción 82. b) No existe diferencia, pasar a la acción 84.	
82	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	En caso de que la ANDE demuestre diferencia: a) Si el Cajero ANDE de Cobro acepta, pasar a la acción 60. b) Si el Cajero ANDE no acepta, y/o deposita en el plazo acordado pasar a la acción 83.	
83	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Informar al Dpto. de Gestión del Personal para proceder al Descuento Salarial del Concepto de Manejo de Valores adjunto comprobantes que acrediten que la diferencia le corresponde al cajero 	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2021
-----------------------------	--------	--


 Ing. Carlos María Vera
 Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
 Gerencia Comercial - ANDE


 Ing. Hugo Rolón F.
 Dpto. de Gestión Comercial
 Información


 Abg. Rodys Rolón Alyarenga
 Gerente Comercial
 ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Agencias Regionales	<ul style="list-style-type: none"> Una vez recibido el Aviso Vía Memo, del Descuento Salarial para los Cajeros ANDE pasar a la acción 60. FIN DEL PROCEDIMIENTO. 	
84	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	<p>Regularizar, en el Sistema la gestión con diferencia de Totales que no correspondan. CORRECCIONES DE ADT.</p> <p>Nota: El error puede producirse por duplicación de un cobro o por error en el ingreso del valor de un recibo. Una vez realizado la corrección de ADT, imprimir y archivar, previa verificación del Jefe de la Unidad.</p>	
Diferencias de Totales a favor de la Gestión de CAJA ANDE			
90	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	<p>Informar al Encargado de la GESTION DE CAJA ANDE el ADT y copia de la Declaración de Gestiones.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Este tipo de ADT no se utiliza para corrección de ADT, por un período de 3 meses, para resolver una posible reclamación de un Cliente de una factura no procesada. - Se puede consultar la lista de gestiones procesados en caso que se requiera. 	
91	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Archivar temporalmente el ADT en la carpeta de pendientes de resolver para corrección de la GESTION DE CAJA ANDE.	
100	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	<p>Verificar los ADT a favor de la GESTION DE CAJA ANDE:</p> <p>a) No existe reclamación por parte del cliente, pasar a la acción 110.</p> <p>b) Existe reclamación por parte del cliente, pasar a la acción 130.</p>	
110	Dpto.	ADT sobrante en la GESTION DE CAJA ANDE se	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

FECHA:

ULTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA: Febrero 2021

Ingr. Carlos Díaz Vera
Dpto. de Administración y Recursos Humanos
Gerencia Comercial - ANDE

Hugo Rolón F.
Div. de Gestión Comercial
Jefatura - Gecco

Abg. Rodys Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	utiliza para corrección de ADT. Pasar a la Acción 120.	
120	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	ADT sobrante en la GESTION DE CAJA ANDE: Para su corrección se debe identificar el ADT sobrante (-) y el ADT faltante (+), corregir ingresando en la Gestión Sobrante el concepto de Corrección ADT con el importe negativo y en la Gestión Faltante ingresar el concepto de Corrección de ADT con el importe positivo. Pasar a la acción 150. NOTA: Las correcciones de ADT se deben realizar en los Dptos. y/o Agencias donde se generan.	
130	Dpto. Cobranzas Dpto. Ingresos Agencias Regionales	Comunicar al Cajero el reclamo para que proceda a la regularización del pago para posterior corrección del ADT.	
140	Cobranzas Ingresos Agencias Regionales	Recibir notificación del cobro del recibo, como una nueva gestión de cobro, pasar a la acción 120.	
150	Cobranzas	Retirar el Aviso de Diferencia de Totales de la Carpeta de Pendientes a favor de la GESTION DE CAJA ANDE y archivar en la carpeta de resueltos. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN
		FECHA: Febrero 2021

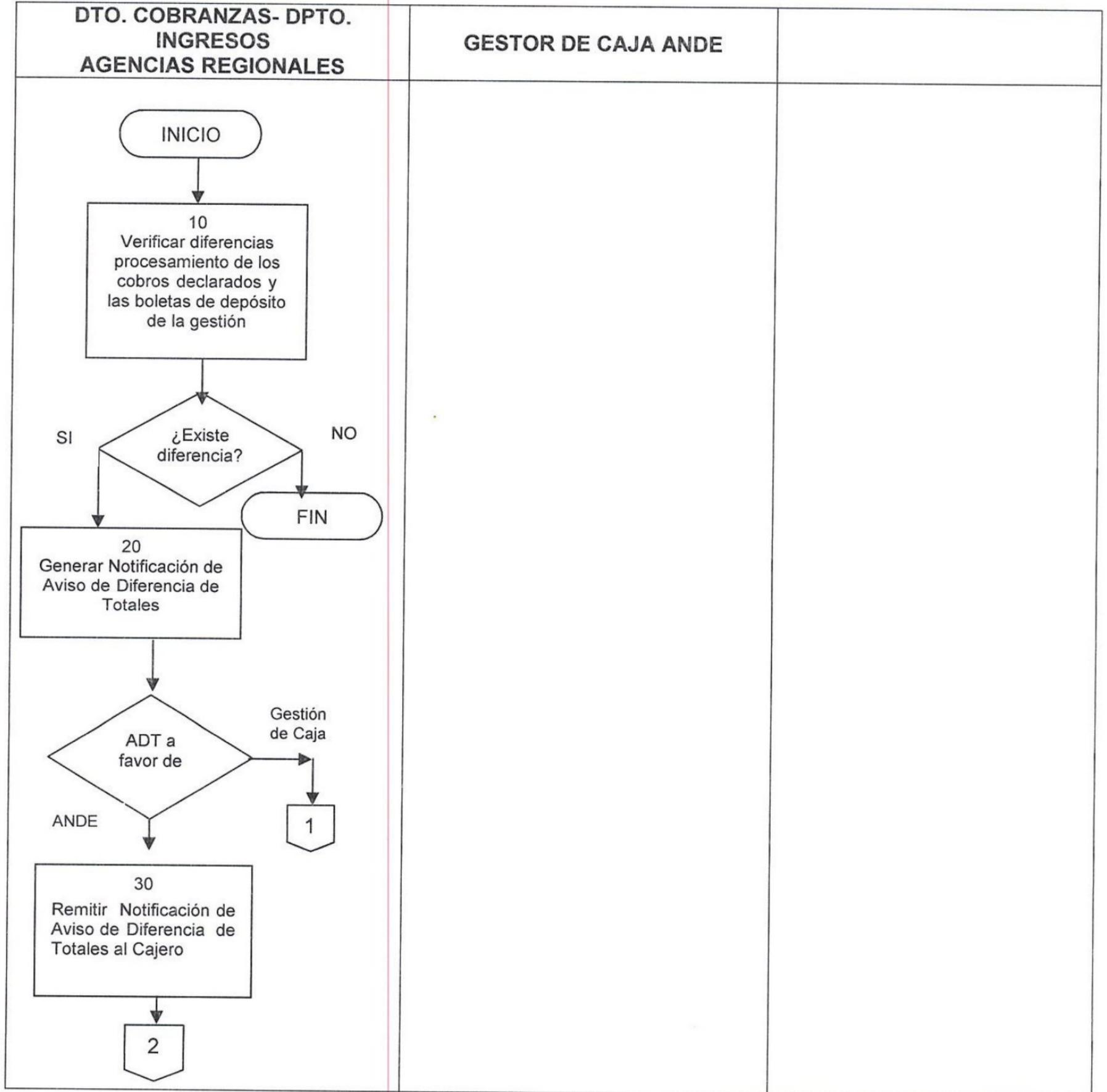
Ing. Carlos María Vela
Dpto. de Gerencia Comercial
ANDE

Ing. Hugo Rolón F.
Dpto. de Gerencia Comercial
ANDE

Abg. Rodys Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		

3. FLUJOGRAMA

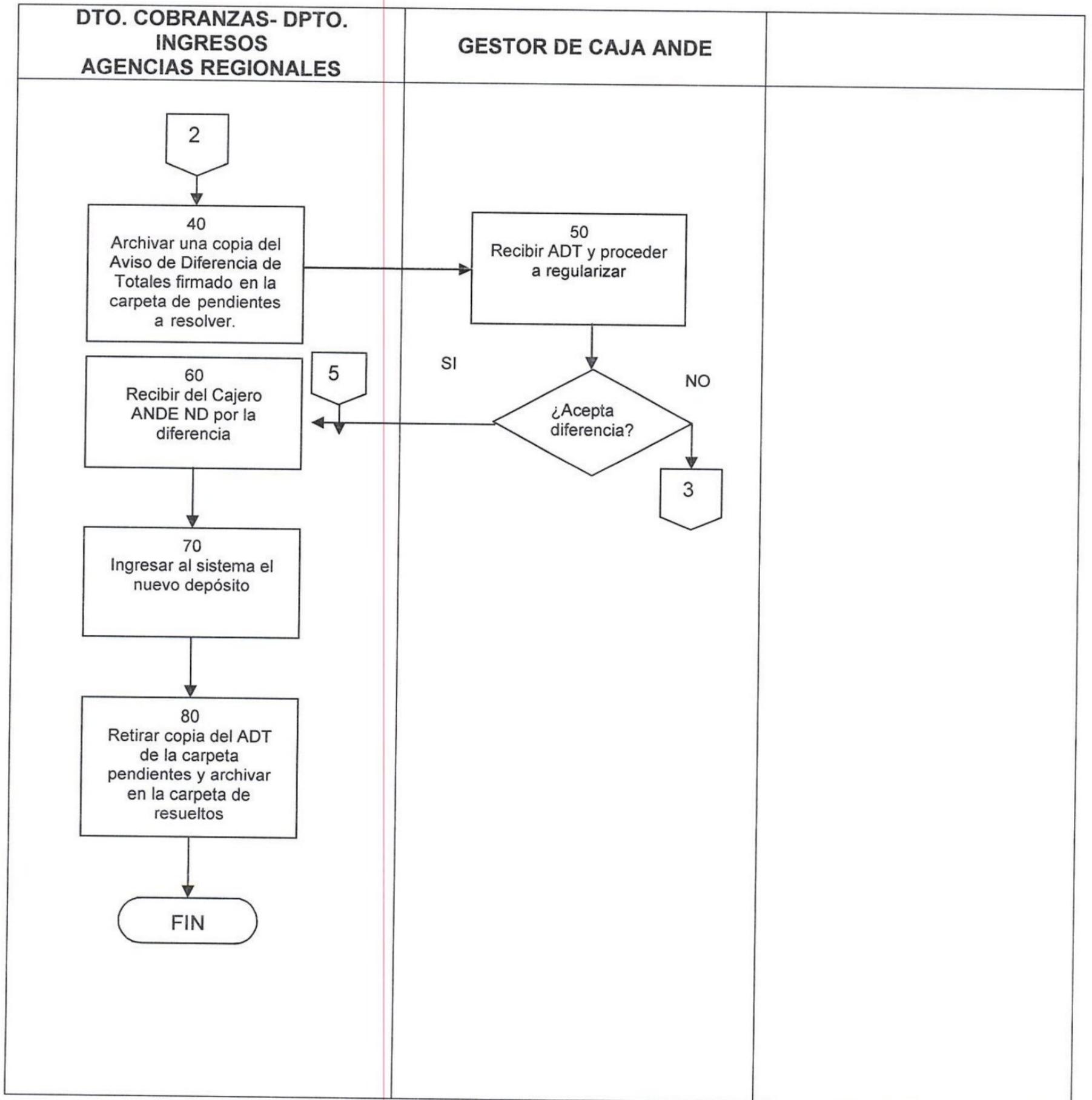


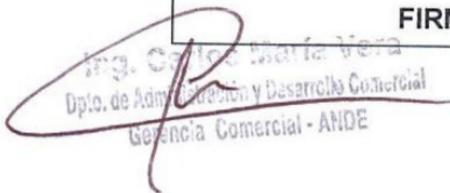
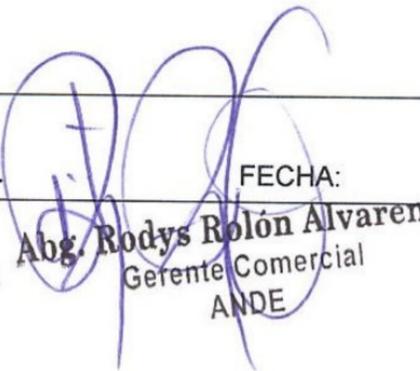
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2021
-----------------------------	--------	---

Ing. Celia María Vera
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
Gerencia Comercial - ANDE

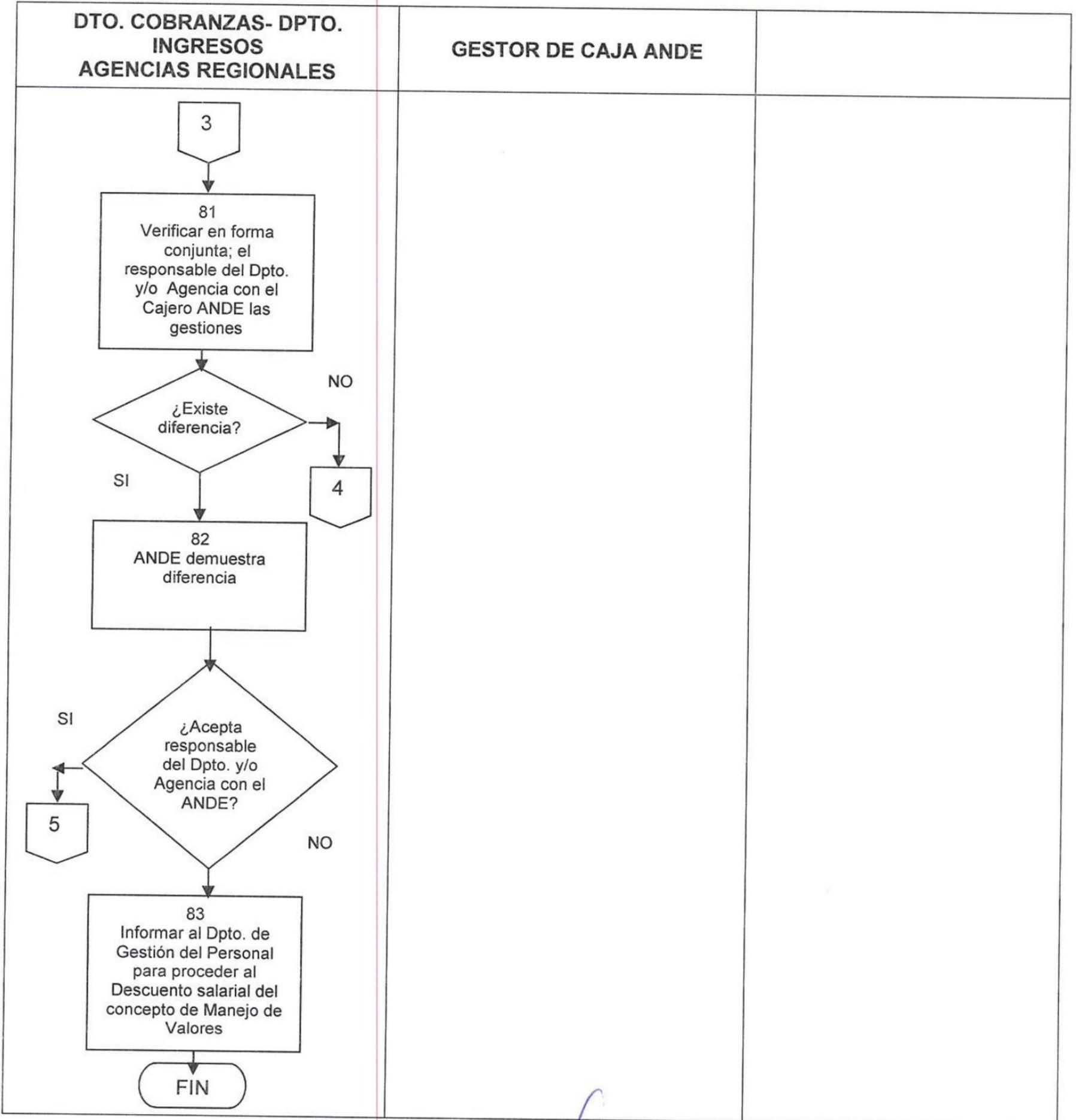
Abg. Rodys Rolón Alvarenga
Gerente Comercial
ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 7
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		

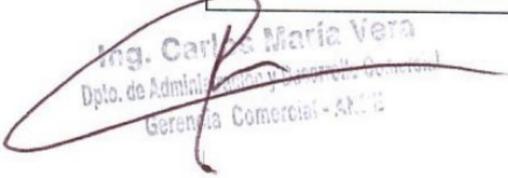


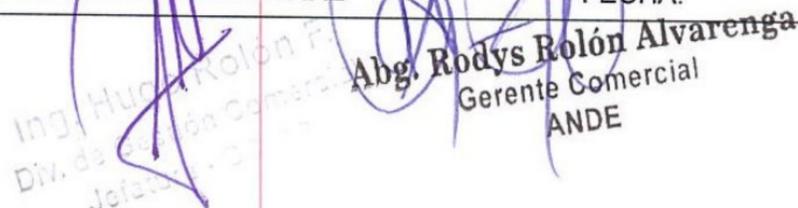
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL  Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	FECHA:  Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 8
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2021
------------------------------------	---------------	--


 Ing. Carlota María Vera
 Dpto. de Administración y Recursos Humanos
 Gerencia Comercial - ANDE


 Abg. Rodys Rolón Alvarenga
 Gerente Comercial
 ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020 Fecha: 30/12/2020 Página: 9
	Módulo: Cobros	Código PR0240	
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		

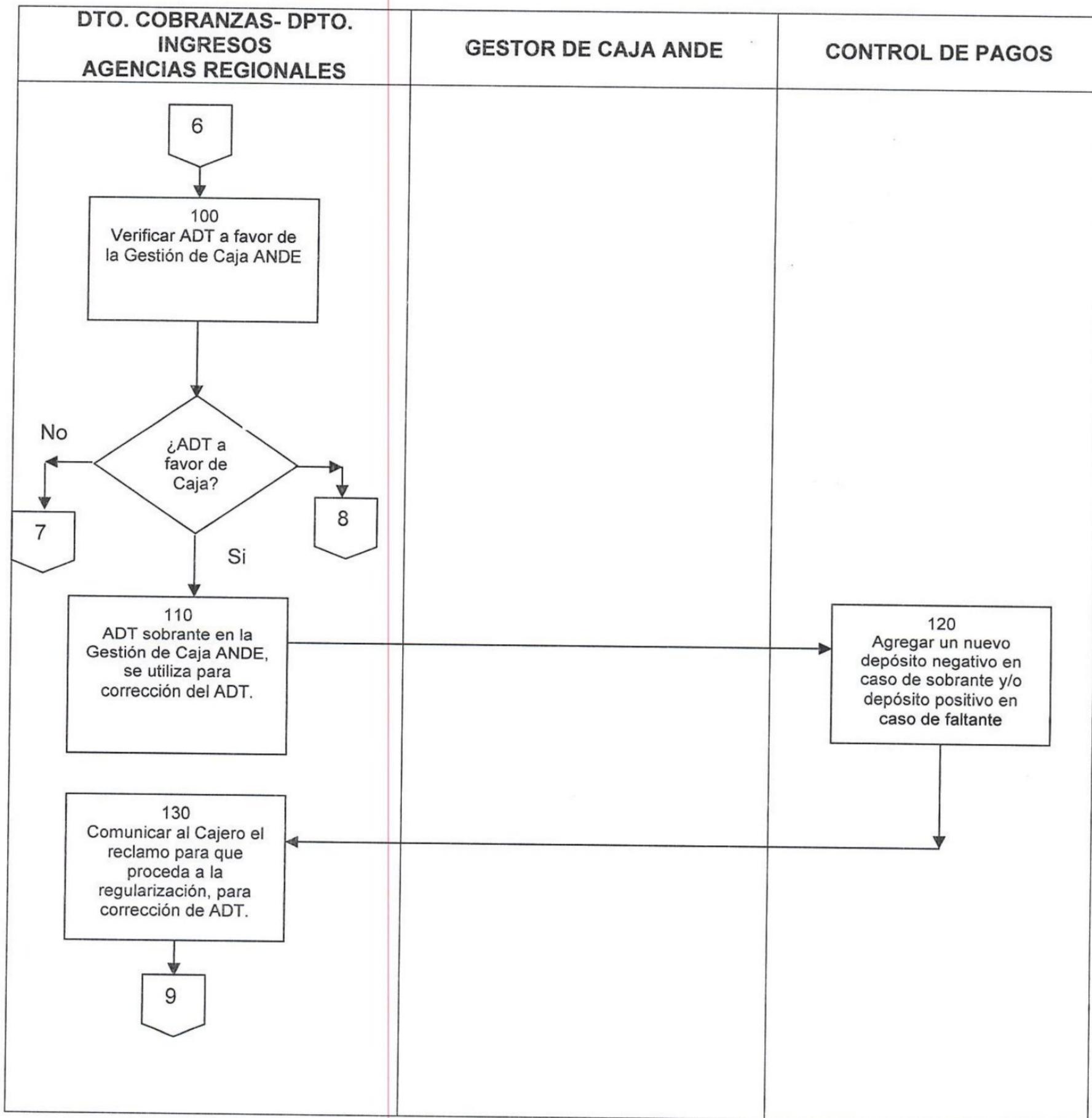
DTO. COBRANZAS- DPTO. INGRESOS AGENCIAS REGIONALES	GESTOR DE CAJA ANDE	CONTROL DE PAGOS
<pre> graph TD 4[4] --> 84[84 Regularizar la gestión con diferencias de totales que no correspondan.] 84 --> FIN([FIN]) 1[1] --> 90[90 Informar y remitir al encargado de la Gestión de Caja ANDE el ADT y copia de la declaración de gestión] 90 --> 91[91 Archivar temporalmente el ADT en la carpeta de pendientes de resolver] 91 --> 6[6] </pre>		

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL  Abg. Rodys Rolón Alvarrenga Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2021
---	---

Ing. Carlos María Vera
 Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
 Gerencia Comercial - ANDE

Ing. Hugo Rolón F.
 Dpto. de Gestión Comercial

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Cobros	Código PR0240	GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		Fecha: 30/12/2020

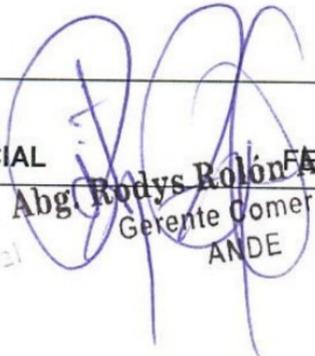


FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2021

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Cobros	Código PR0240	GC - MEMORANDUM GC/DCO/66/2020
	Instrucción de Procedimiento: Aviso de Diferencia de Totales de Caja de ANDE		Fecha: 30/12/2020 Página: 11

DTO. COBRANZAS- DPTO. INGRESOS AGENCIAS REGIONALES	GESTOR DE CAJA ANDE	CONTROL DE PAGOS
<pre> graph TD 9[9] --> 140[140 Archivar Aviso de Diferencia de Totales en carpeta de resueltos] 8[8] --> 140 140 --> 150[150 Archivar Aviso de Diferencia de Totales en carpeta de resueltos] 150 --> FIN([FIN]) </pre>		


FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL
 Ing. Carlos María Vera
 Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
 Gerencia Comercial - ANDE


Abg. Rodys Rolón F. Abreu
 Gerente Comercial
 ANDE

ULTIMA ACTUALIZACIÓN
 FECHA: Febrero 2021

NOTIFICACIÓN**AVISO DE DIFERENCIA DE TOTALES (A.D.T.)****Cajero:****N° de personal:**

Por la presente, le comunicamos que los importes detallados más abajo, constituyen Avisos de Diferencias de Totales (A.D.T.) generados por faltantes de caja, que hasta fecha, permanecen pendientes de cancelación.

Agencia:		
Fecha	Caja	Monto
Total		

En este sentido, le solicitamos que el importe de Gs....., **sea abonado en la brevedad posible**, atendiendo a que percibe mensualmente en concepto de "Riesgo por Manejo de Valores", de acuerdo a la escala actualmente vigente, de lo contrario será descontado de sus haberes salariales.

En caso de que la citada diferencia ya fuera abonada, quedara sin efecto la presente notificación.

Atentamente.

.....
Firma del Jefe de la Unidad.

Recibí: _____**Aclaración:** _____

[Firma]
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
Gerencia Comercial - ANDE

[Firma]
Ing. Hugo Rolón F.
Dir. de Gestión Comercial
Jefatura - GC/GC

MISIÓN DE LA ANDE: Satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.