

<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> PR0290	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros no Notificados.		

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

Este procedimiento describe las acciones a realizar para analizar y gestionar la reclamación de un cobro no notificado.

### 1.b Responsabilidades

- **Cobranzas:** Dpto. Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional
  - Emitir informe de cobro no notificado.
  - Verificar las fechas de las gestiones declaradas por la Boca de Cobranzas.
  - Solicitar la fotocopia del recibo del cobro no notificado para realizar el reclamo correspondiente a la Boca de Cobranzas.
  - Ingresar la declaración de la gestión de cobro.
- **Boca de Cobranzas**
  - Remitir o informar sobre el cobro no notificado.

### 1.c Referencias

#### Documentos

- Informe de cobro no notificado.
- Comprobante de factura (Talón).

<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 PR0290	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros no Notificados.		

## 2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Cobranzas	Emitir informe de cobros no notificados.	G. de O. Informes
20	Cobranzas	Consultar los cobros no notificados por Boca de Cobranzas y verificar: a) Si el recibo está cobrado. <b>Fin del Procedimiento.</b> b) Si el recibo está cobrado y no notificado, <b>pasar a la acción 30.</b>	
30	Cobranzas	Consultar si el cobro no notificado está en cobros erróneos. a) Se encuentra en cobros erróneos, <b>pasar a la acción 40.</b> b) No se encuentra en cobros erróneos, <b>pasar a la acción 50.</b> <b>Nota:</b> La consulta se realiza por identificador de factura y/o por importe.	G. de O. Cobro Centralizado <i>Cobros Erróneos</i>
40	Cobranzas	Marcar en el informe y solicitar al Gestor de Cobros erróneos la regularización correspondiente. <b>Fin del Procedimiento.</b> <b>Nota:</b> Continuar en el procedimiento de <b>Tratamiento de Cobros Erróneos.</b>	<a href="#">PR0060</a>
50	Cobranzas	Consultar el estado de la gestión de la Boca donde se realizó el cobro: a) Si no existe Declaración de Gestión, <b>pasar a la acción 60.</b> b) Si la gestión no está cerrada, <b>pasar a la acción 70.</b> c) Si la Gestión está cerrada, <b>pasar a la acción 80.</b>	
60	Cobranzas	Reclamar a la Agencia que tiene un retraso en el procesamiento de la Declaración de Gestión de una Boca. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> <b>Nota:</b> - La gestión se declara según procedimiento de <b>Declaración de Gestión.</b> - Si la Agencia no tiene el sobre pendiente de procesar debe reclamar a la Boca de Cobranza que remita la gestión.	<a href="#">PR0300</a>

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: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0290	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros no Notificados.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
70	Cobranzas	Reclamar al responsable de la declaración de la gestión que tiene una gestión no procesada. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> <b>Nota:</b> La gestión se corrige según procedimiento de <b>Seguimiento de Gestiones.</b>	<a href="#">PR0300</a>
80	Cobranzas	Consultar si el cobro fue procesado: <b>a)</b> Cobro procesado (no está actualizado ni en cobros erróneos), <b>pasar a la acción 90.</b> <b>b)</b> Cobro no procesado: <b>pasar a 100.</b> <b>Nota:</b> Se puede consultar en Unix por símbolo variable o por importe.	
90	Cobranzas	Verificar si fue acreditado a otro Suministro: <b>a)</b> Si se acreditó a otro suministro, <b>pasar a la acción 91.</b> <b>b)</b> Si no fue acreditado a otro suministro, <b>pasar a la acción 92.</b>	
91	Cobranzas	Informar a Cobros Erróneos de la situación para proceder al crédito y débito correspondiente. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
92	Cobranzas	Consultar con DTI para que regularice. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
100	Cobranzas	Consultar si la gestión tiene diferencia de Totales a favor de la Boca de Cobranzas: <b>a)</b> No tiene diferencia de totales: <b>pasar a la acción 110.</b> <b>b)</b> Tiene diferencia de totales, <b>pasar a la acción 130.</b>	G. de O. Cobro Centralizado <i>Consulta de ADT</i>
110	Cobranzas	Solicitar al responsable del ingreso del cobro no notificado, la fotocopia de la factura y remitir a la Boca de Cobranzas; solicitar la remisión del talón o de un informe sobre el cobro del recibo en una Gestión de Cobro Independiente. <b>a)</b> Se recibe el cobro, <b>pasar a la acción 120.</b> <b>b)</b> No se recibe el cobro, <b>pasar a la acción 160.</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: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0290	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros no Notificados.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
120	Cobranzas	Ingresar la declaración de gestión, el depósito y transmitir el archivo (previamente procesado en la aplicación de Talones). <b>Fin del Procedimiento.</b> <b>Nota:</b> Si el cobro corresponde a una Caja de una Agencia, la declaración se debe ingresar en la Agencia.	G. de O. Cobro Centralizado <i>Declaración de Gestión</i>  <a href="#">PR0300</a>
130	Cobranzas	Solicitar al responsable del ingreso del cobro no notificado, la fotocopia de la factura y remitir a la Boca de Cobranzas adjunto al Aviso de Diferencia de Totales y solicitar la remisión del talón o de un informe sobre el cobro del recibo en una Gestión de Cobro Independiente. c) Se recibe el cobro, <b>pasar a la acción 140.</b> d) No se recibe el cobro, <b>pasar a la acción 160.</b> <b>Nota:</b> La Boca de Cobranzas debe remitir el talón; en caso que se haya extraviado puede remitir un documento informando el cobro y el extravío.	
140	Cobranzas	Seleccionar la gestión con diferencia de totales e ingresar un depósito con importe negativo con número de comprobante existente en la gestión. <b>Nota:</b> Esta operación se realiza para que la gestión no quede con Diferencia de Totales ya que se ingresará otra gestión por la diferencia.	G. de O. Cobro Centralizado <i>Mant. De Gestiones</i>
150	Cobranzas	Ingresar la declaración de gestión, el depósito y transmitir el archivo (previamente procesado en la aplicación de Talones), cuando se recibe de la Boca el talón y el depósito. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> <b>Nota:</b> - El número del comprobante de depósito debe coincidir con el que se ingresó en negativo en la gestión anterior. - Se deberá verificar el recargo por mora que se genere, para su posterior análisis y anulación en caso que corresponda.	G. de O. Cobro Centralizado <i>Declaración de Gestión</i>
160	Cobranzas	Verificar si la reclamación del cliente sea justificada, aunque la Boca de Cobranza no remita el cobro. a) Reclamación es justificada, <b>pasar a la acción 170.</b> b) Reclamación no es justificada, <b>pasar a la acción 180.</b>	

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

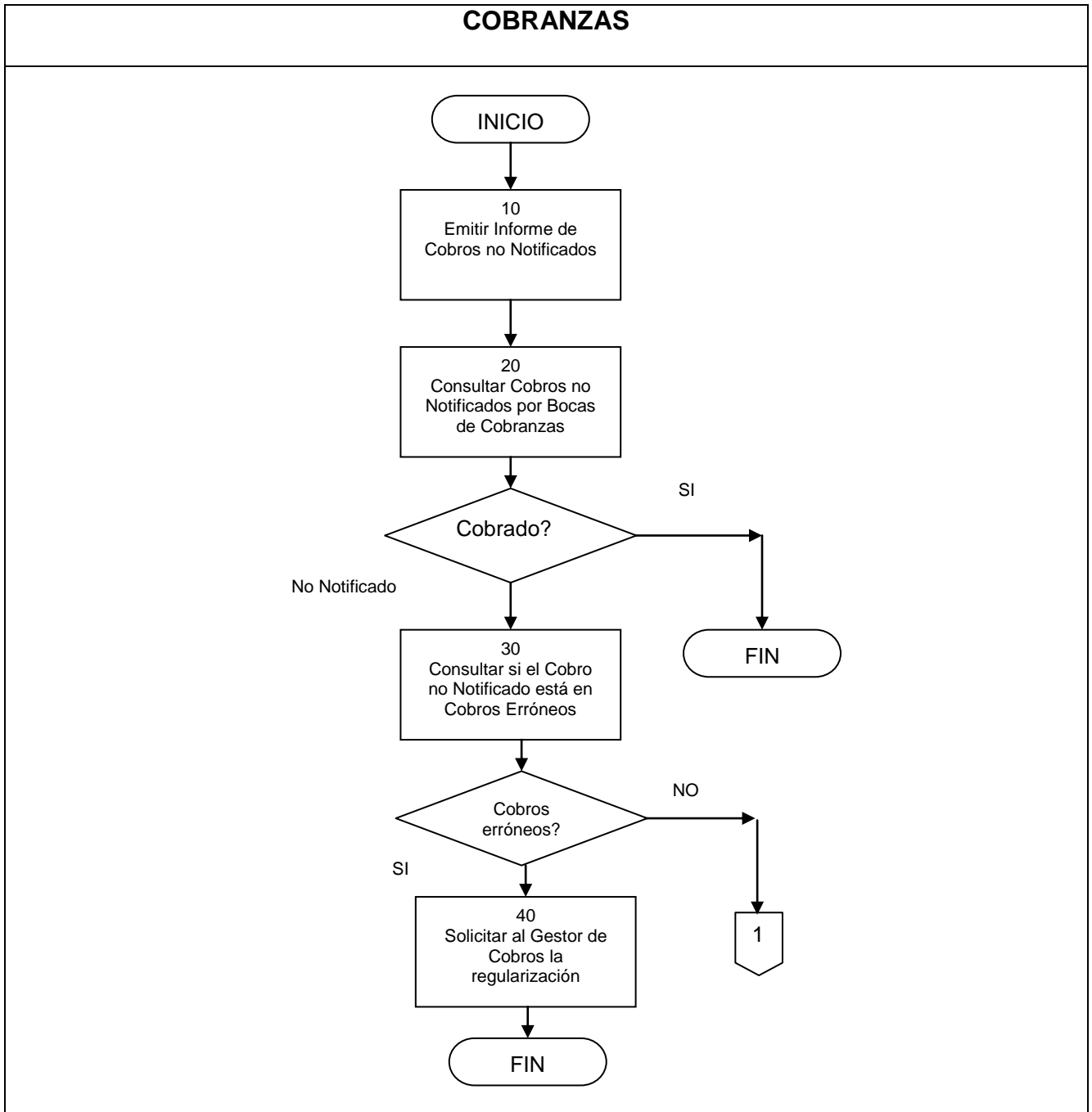
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 03</b> <b>GC -</b> <b>Resolución P/Nº: 19832</b> <b>Fecha: 14/06/2004</b> <b>Página: 5</b>
	Módulo: Cobros	<b>Código</b> PR0290	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros no Notificados.		

<b>Nº Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Referencias</b>
170	Cobranzas	Declarar una gestión, procesar el recibo y dejar pendiente el depósito. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> <b>Nota:</b> De esta forma queda registrado el cobro y la Boca de Cobranza con Diferencia de Totales.	
180		Anular el cobro no notificado y agregar una incidencia en el sistema indicando los motivos por los cuales se anula el cobro no notificado. Comunicar al cliente que debe cancelar su factura reclamada no notificada. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> <b>Nota:</b> En caso que no se anule el cobro no notificado y la Boca de Cobranzas no declare el cobro, el sistema luego de un tiempo determinado vuelve a pasar el recibo al estado anterior.	

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

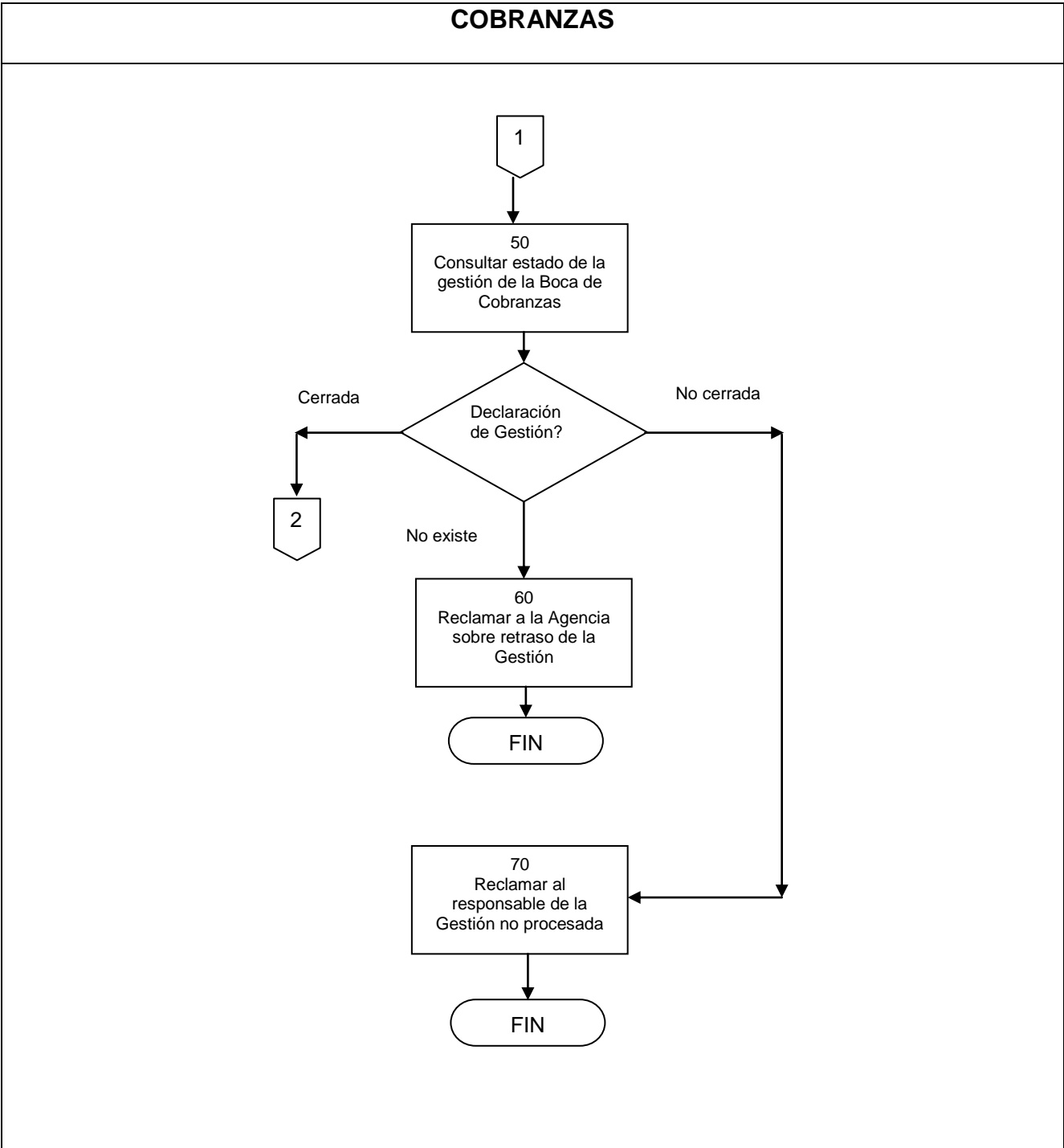
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0290	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros no Notificados.		

### 3. FLUJOGRAMA



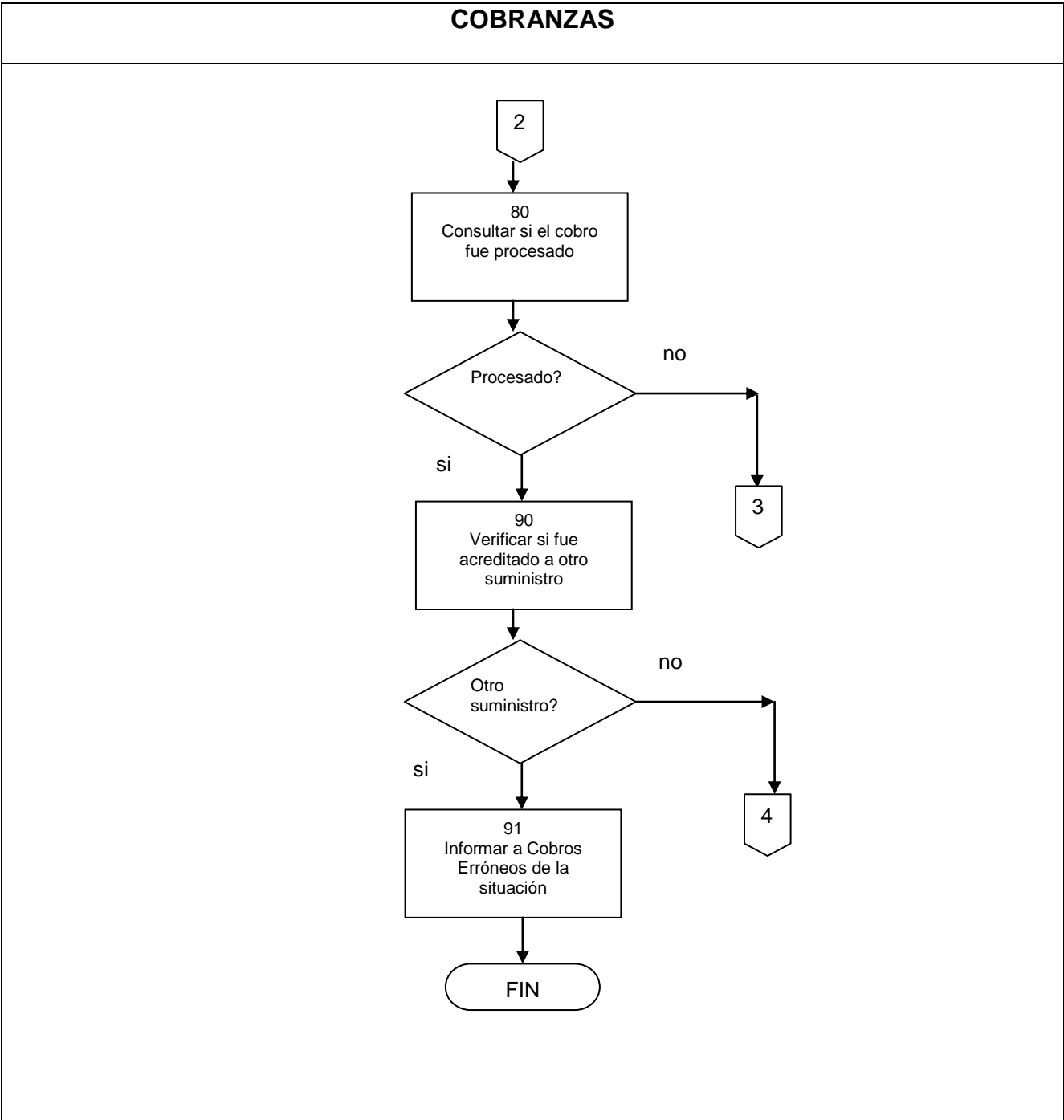
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

<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: 7</b>
	Módulo: Cobros	Código PR0290	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros no Notificados.		



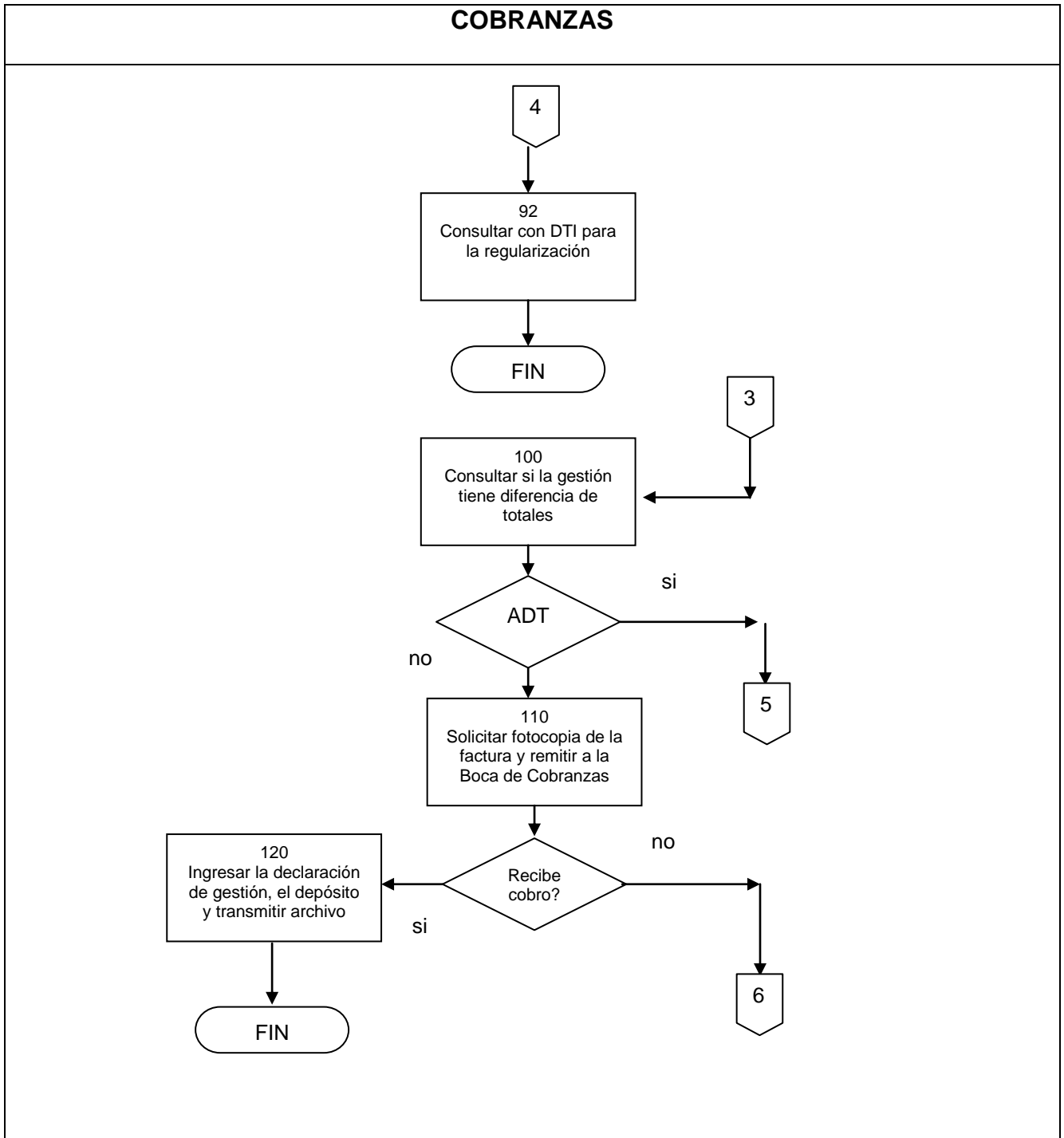
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

<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: 8</b>
	Módulo: Cobros	Código PR0290	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros no Notificados.		



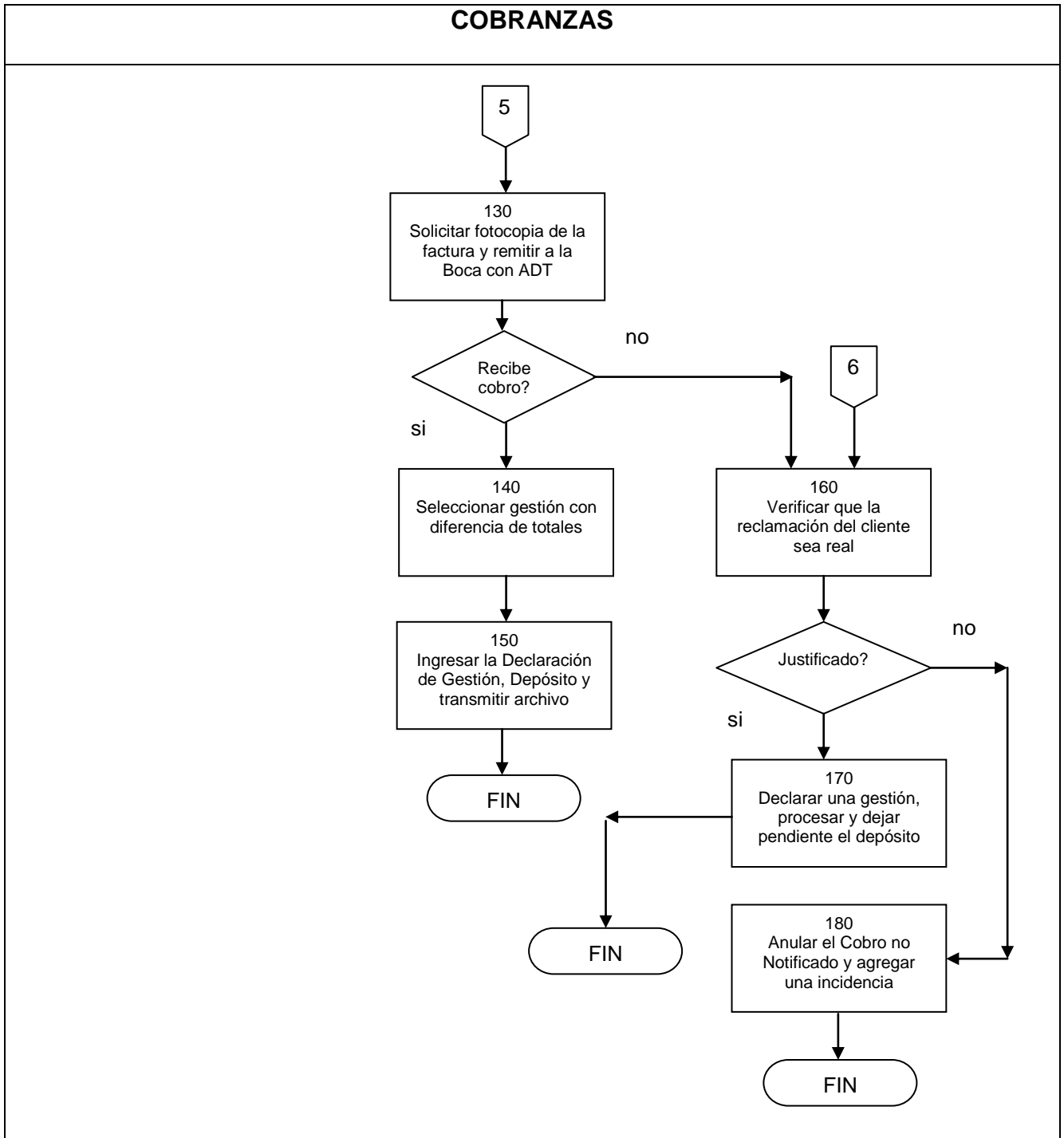


<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 9
	Módulo: Cobros	Código PR0290	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Cobros no Notificados.		



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: 10</b>
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código</b> PR0290	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento de Cobros no Notificados.		



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