

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0370	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Gestiones Duplicadas.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para regularizar los cobros incluidos en las gestiones doblemente procesadas.

1.b Responsabilidades

- **Cobranzas:** Dpto. Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional
 - Identificar una gestión duplicada.
 - Informar sobre las gestiones duplicadas.
- **Gestores de Cobros Erróneos:** Dpto. Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Regularizar los cobros duplicados.
- **DTI:** División de Tecnología Informática
 - Verificar que algunos cobros de la gestión duplicada se hayan ingresado como pagos a cuenta en la deuda de los suministros.
 - Anular las gestiones duplicadas con cobros que ingresaron a cuenta.
- **Responsable Funcional**
 - Analizar y aprobar la anulación de una gestión duplicada.

1.c Referencias

Manuales

- Manual del Usuario, Cobros Centralizado
- Manual del Usuario, Atención al Cliente, Capítulo: Cargos Varios.

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0370	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Gestiones Duplicadas.		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Cobranzas	Identificar una gestión duplicada.	Cobro Centralizado Mant. Gestiones
20	Cobranzas	Informar al Responsable Funcional sobre la gestión duplicada y solicitar la anulación de la misma, para evitar la generación de ADT contra la Boca de Cobranzas. Nota: En el informe se debe solicitar la constatación que algún cobro de dicha gestión ingresó a cuenta en la deuda del suministro.	
30	Responsable Funcional	Informar a Cobranzas – ADT sobre la gestión duplicada.	
40	Responsable Funcional	Solicitar a DTI la anulación de la gestión y la consulta sobre los cobros que ingresaron a cuenta en la deuda del suministro.	
50	DTI	Anular la gestión duplicada y realizar una consulta de los cobros que ingresaron a cuenta y que no corresponden a la gestión.	
60	DTI	Informar, al Responsable Funcional, sobre los cobros que ingresaron a cuenta y los que están en Cobros erróneos pendientes de regularizar.	
70	Responsable Funcional	Remitir copia del informe a Cobranzas – Cobros Erróneos y a Cobranzas de la Agencia Regional (donde se procesan las gestiones). Nota: En Cobranzas de la Agencia se debe archivar la información para la atención de posibles reclamos.	
80	Gestor de Cobros Erróneos	Recibir informe del Responsable Funcional sobre los cobros de la gestión duplicada y proceder a la regularización dependiendo del estado de cada cobro: a) El cobro está en cobros erróneos porque no se acreditó, pasar a la acción 90. b) El cobro ingresó a cuenta de un suministro, pasar a la acción 100.	
90	Gestor de Cobros Erróneos	Eliminar el cobro erróneo. Pasar a la acción 140.	

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

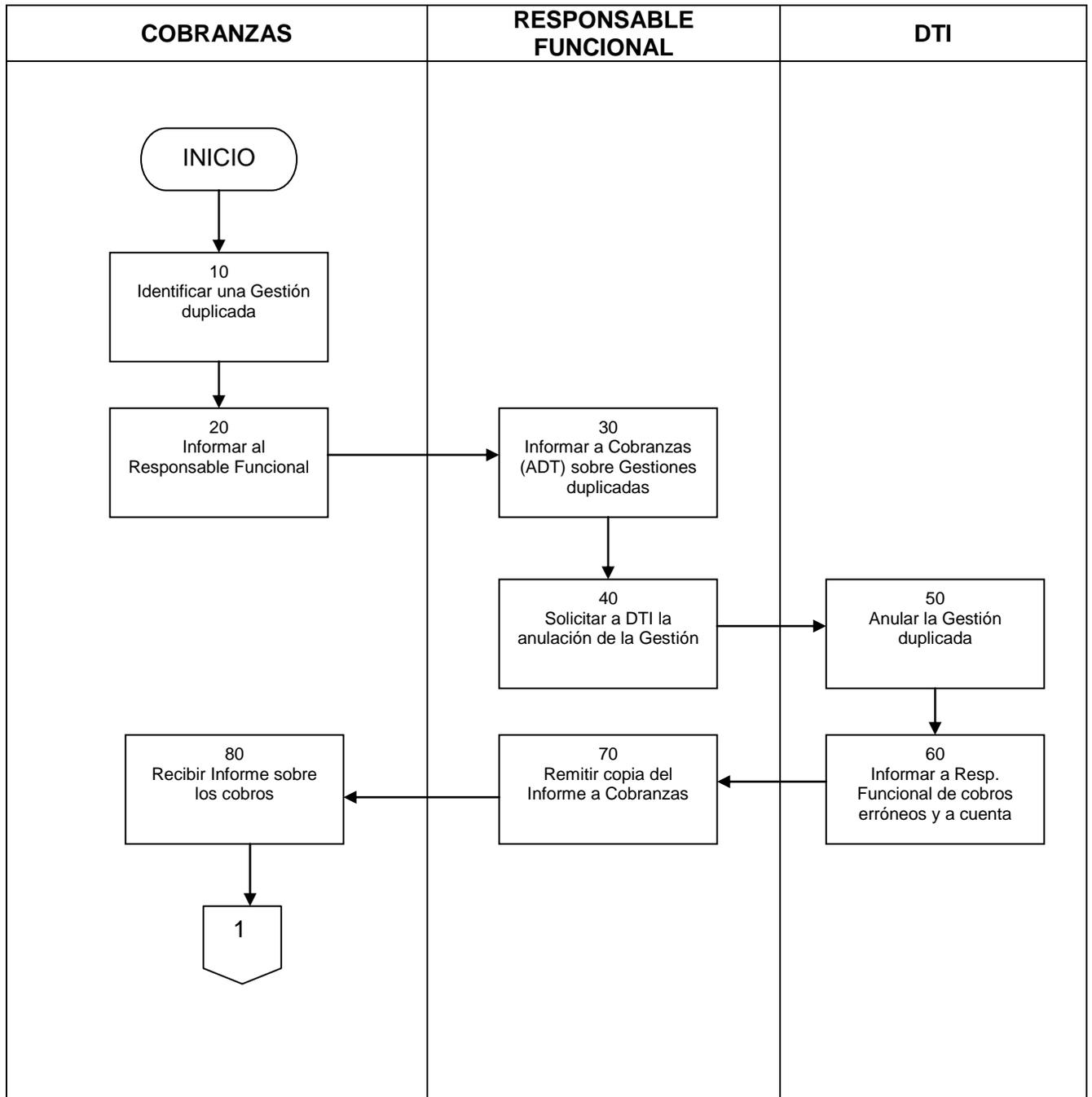
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0370	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Gestiones Duplicadas.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
100	Gestor de Cobros Erróneos	Generar un cargo vario (débito por deudas canceladas) por el valor que ingresó a cuenta de otro recibo del suministro. Nota: El cargo vario se debe ingresar por el valor sin IVA, ya que al liquidarlo el sistema calcula el IVA.	
110	Gestor de Cobros Erróneos	Liquidar el Cargo Vario, verificando que el valor coincida con el que ingresó a cuenta. Nota: Si no coinciden los valores, cancelar la operación y verificar el importe del cargo vario, por posible error en el ingreso del valor. Se deberá modificar por la opción Mantenimiento de Cargos Varios .	
120	Gestor de Cobros Erróneos	Marcar el cobro como regularizado, en el informe facilitado por el Responsable Funcional.	
130	Gestor de Cobros Erróneos	Verificar que todos los cobros estén regularizados e informar al Responsable Funcional de la finalización de la Regularización de los cobros que ingresaron duplicados.	
140	Responsable Funcional	Archivar informe y notificar a cobranzas que informó sobre la gestión duplicada. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

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

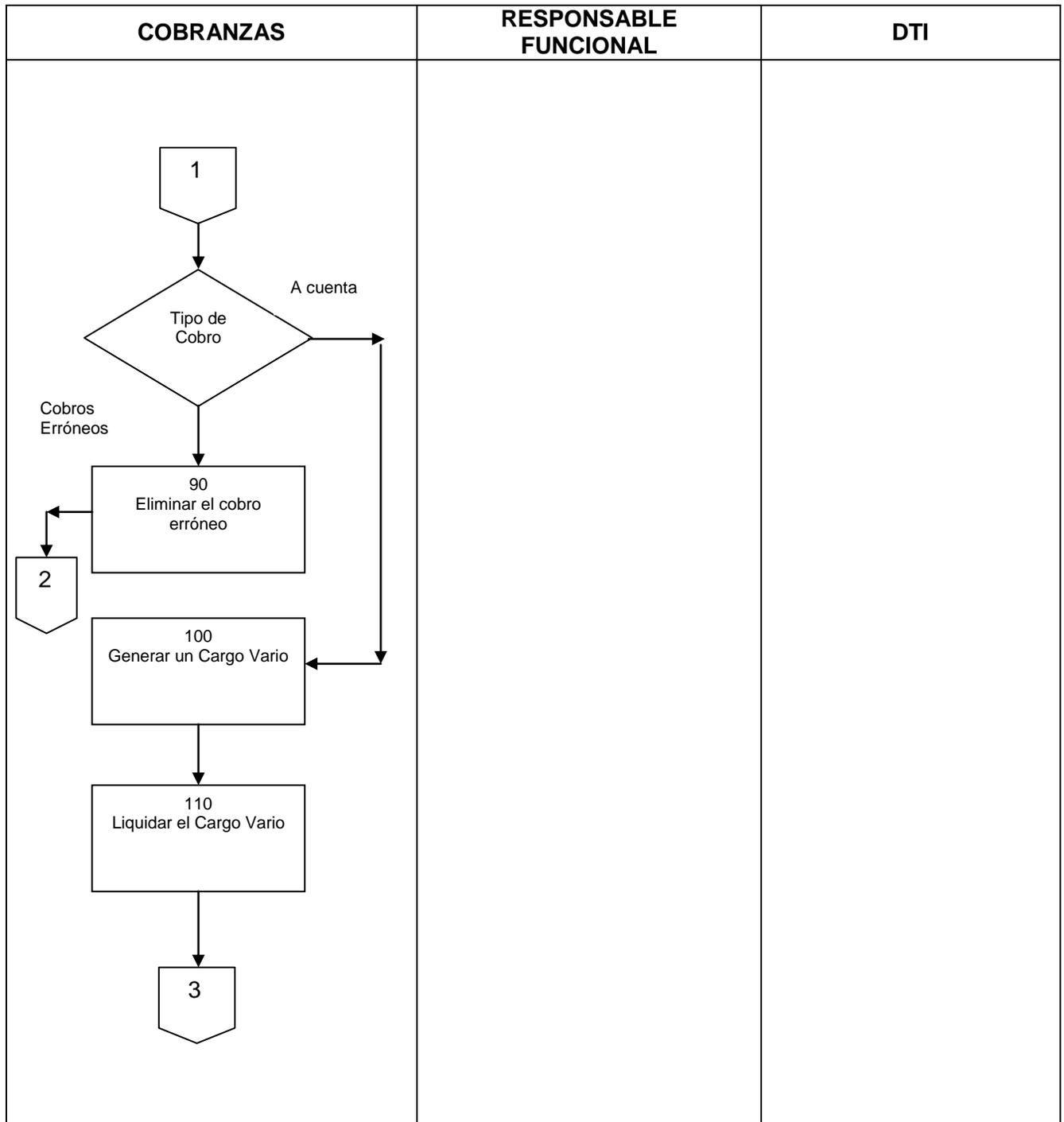
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0370	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Gestiones Duplicadas.		

3. FLUJOGRAMA



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0370	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Gestiones Duplicadas.		



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0370	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Gestiones Duplicadas.		

COBRANZAS	RESPONSABLE FUNCIONAL	DTI
<pre> graph TD 3{{3}} --> 120[120 Marcar el cobro como regularizado] 120 --> 130[130 Verificar que todos los cobros estén regularizados] 130 --> 140[140 Archivar Informe y notificar a la Agencia] 2{{2}} --> 140 140 --> FIN([FIN]) </pre>		

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