

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

TRATAMIENTO DIFERENCIADO PARA CASOS ESPECIALES DE MOROSIDAD DE CLIENTES.

<p style="text-align: center;">ELABORADO POR</p> <p style="text-align: center;">Ing. Yimmi R. Barreto F. Dir. de Operación Comercial GC/DO - ANDE</p>	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Gerente Comercial ANDE	<p style="text-align: center;">ULTIMA ACTUALIZACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FECHA: OCTUBRE/2022</p>
--	---	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

1. INTRODUCCION.

1.a. Descripción.

Este procedimiento describe la operativa a seguir para el tratamiento diferenciado de los casos especiales de morosidad de clientes de acuerdo a lo establecido en la Resolución P/N° 46920/22. Es utilizado para facilitar el cobro de deudas derivadas de casos especiales y agilizar el tratamiento de las reconsideraciones presentadas por los clientes, con lo que se lograría la disminución en la morosidad y con una consecuente mejor percepción de los clientes al tener una respuesta en el momento.

Se citan los casos a ser considerados especiales para el tratamiento de sus deudas:

I. Suministros inactivos en Baja Tensión.

A. Por pago al contado.

II. Suministros Activos.

A. Por pago al contado.

B. Con pedidos de reconsideración presentados por Mesa de Entrada (vía Web Institucional).

B.1 Fundada en la liquidación del Fraude.

B.2 Fundada en las condiciones socioeconómicas del cliente.

B.3 Fundada en enfermedad del titular o familiar dependiente.

C. Clientes domiciliados en asentamientos o territorios sociales regularizados, con o sin intervención por fraude.

C.1 Categoría Tarifa Social.

C.2 Categoría Residencia.

III. Suministros Activos e Inactivos.

A. Inmuebles adquiridos con Deuda.

A.1 Pago al Contado.

A.2 Pago Financiado.

IV. Organismos Municipales o Departamentales.

V. Juntas de Saneamiento.

VI. Valor Presente.

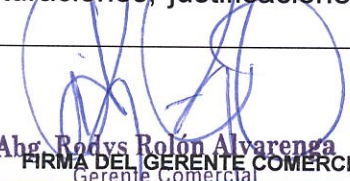
1.b. Responsabilidades.

- **Gestión de Cobros:** Departamento de Cobranzas, Departamento de Atención al Cliente dependiente de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales, Secciones Comerciales, Secciones Servicios de Atención al Cliente dependientes de la Dirección de Gestión Regional:


- Analiza solicitud del cliente.

- Remite documentaciones vía jerárquica a Gerencia/Dirección/División.

- Realiza cálculos, refacturaciones, justificaciones o fraccionamientos de acuerdo al caso.

Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE ELABORADO POR	 Ahr Rodryg Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022
---	---	---

Ing. Yimmy R. Barreto F.
 Div. de Operación Comercial
 GC/DO - ANDE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

- Remite documentaciones para análisis de otras dependencias.
- **Gestión de Facturación:** Departamento de Facturación, Departamento de Gestión de Grandes Clientes dependientes de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales, Secciones Comerciales, Secciones Servicios de Atención al Cliente dependientes de la Dirección de Gestión Regional.
- Realiza el análisis de los casos de reconsideraciones de las facturaciones de fraudes.
- **Gerencia/Dirección:** Gerencia Comercial o Dirección de Gestión Regional.
- Realiza el control y aplicación correcta del tratamiento de los casos de morosidad establecidos en la Resolución P/N° 46920/22, considerando además los niveles de autorización de la Resolución P/N° 37984/16.
- Analiza y pone a consideración del Presidente de la ANDE, todos los casos no contemplados en la Resolución P/N° 46920/22.


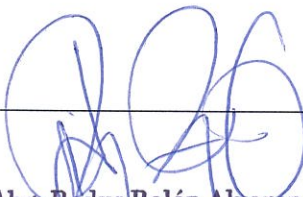
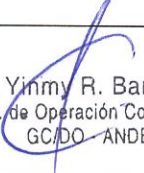
1.c. Referencias.

Documentos:

- Antecedentes de los suministros morosos.
- Ley 966/64.
- Resolución P/N° 46920/22.
- Resolución P/N° 37984/16.
- Declaración Jurada (Familiar dependiente).
- Planilla de cálculo para descuentos.
- Planilla de cálculo para reconsideración.

Procedimientos:

- PR0130 - Solicitud de Acuerdos a Plazos.
- PR0140 - Liquidación de Acuerdo a Plazos.
- PR0150 - Renovación de Acuerdo a Plazos.
- PA0220 - Reclamaciones en General.

 ELABORADO POR Ing. Carlos María Vera <small>Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial</small> Gerencia Comercial - ANDE	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022
 Ing. Yimmy R. Barreto F. Div. de Operación Comercial GC/DO - ANDE		

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">ANDE</div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

2. OPERATIVA.

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Gestión de Cobros	<p>Recibir al cliente y/o el Expediente/Documento a través del cual se solicita el tratamiento diferenciado o reconsideración de la deuda.</p> <p>Nota: Los expedientes/documentos deben ser presentados por el titular del contrato o con la autorización por escrito del mismo, además de las documentaciones que se consideren respaldatorias.</p>	
20	Gestión de Cobros	<p>Analizar la solicitud presentada por el cliente:</p> <p>a) Resulta improcedente. Pasar a la acción 30.</p> <p>b) Resulta procedente. Pasar a la acción 40.</p>	
30	Gestión de Cobros	<p>Elaborar Nota Respuesta, correo institucional, contacto Telefónico o personalizado al cliente informando los motivos por los cuales es denegada la solicitud. Registrar en incidencias. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	
40	Gestión de Cobros	<p>Verificar el tipo de caso que corresponde al suministro afectado:</p> <p>a) Pago al Contado Suministros Inactivos en Baja Tensión: Para proceder a la aplicación del descuento el cliente debe abonar el monto resultante del cálculo establecido en la Resolución P/N° 46920/22, debiendo ser ingresado a cuenta del recibo de fraude afectado. Pasar a la acción 150.</p> <p>b) Pago al contado Suministros Activos: Para la aplicación del descuento el cliente debe abonar el monto resultante del cálculo establecido en la Resolución P/N° 46920/22, debiendo ser ingresado a cuenta del recibo de fraude afectado. Informar en forma mensual a través de un Memorándum a la División correspondiente los suministros beneficiados para el control</p>	Resolución P/N°46920/22. PR0390 Transferencia de Deuda.

<p><i>Ing. Carlos María Vera</i> Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Dirección Comercial - ANDE ELABORADO POR</p>	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Gerente Comercial	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022
--	--	--

Ing. Yinmy R. Barreto F.
 Div. de Operación Comercial
 GC/DO - ANDE

ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

		<p>final. Pasar a la acción 150.</p> <p>c) Casos de reconsideraciones presentados por mesa de Entrada (vía Web Institucional):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fundada en la liquidación de fraude: Pasar a la acción 50. 2. Fundada en las condiciones socioeconómicas del cliente /Fundada en enfermedad del titular o familiar dependiente. Pasar a la acción 80. <p>d) Clientes domiciliados en asentamientos o territorios sociales regularizados, con o sin intervención por fraude;</p> <p>Proceder directamente conforme a la Resolución P/N° 46920/22 y los niveles de autorización de la Resolución P/N° 37984/16 o la que les reemplace. Realizar la refacturación y/o fraccionamiento según el caso. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>e) Suministros adquiridos con Deuda (Activos o Inactivos), con o sin intervención por fraude.</p> <p>Pago Contado: con V°B° de la Jefatura de Sección/ Jefe de Dpto. y/o Jefe de Agencia (Vía correo electrónico, previa verificación del documento del inmueble presentado). Proceder conforme a la Resolución P/N° 46920/22 o la que le reemplace.</p> <p>Realizar la refacturación del importe de la intervención por fraude (si existiere). FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Pago Financiado: con V°B° de la Jefatura de Sección, Jefe de Dpto., Jefe de Agencia. (Vía correo electrónico, previo análisis y aprobación del documento del inmueble presentado y el fraccionamiento conforme los niveles de autorización de la Resolución P/N° 37984/16 o la que le reemplace). Proceder conforme a la Resolución P/N° 46920/22 o la que le reemplace.</p>	
--	--	--	--

<p>Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerente Comercial - ANDE ELABORADO POR</p>	 Abg. Relys Bolívar Alvarado FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022
<p>Ing. Yimay R. Barreto F. Div. de Operación Comercial GC/DO - ANDE</p>		

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

		<p>Realizar la refacturación del importe de la intervención por fraude (si existiere).</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>f) Organismos Municipales o Departamentales, proceder directamente conforme a la Resolución 46920/22 y los niveles de autorización de la Resolución P/N° 37984/16 o la que les reemplace. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>g) Junta de Saneamiento: Proceder directamente conforme a la Resolución 46920/22 y los niveles de autorización de la Resolución P/N° 37984/16 o la que les reemplace. Pasar a la acción 150.</p> <p>h) Valor presente: Solicitar el V°B° del cálculo vía interno a la Gerencia Comercial/ Dirección de Gestión Regional. Realizar la refacturación para aplicar el descuento correspondiente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considerar como plazo máximo para cancelar el monto del pago al contado, 30 días corridos. Pasado ese plazo, desde la solicitud, perderá el beneficio del descuento y el monto parcial abonado se deberá acreditar a las facturas siguientes. - Para todos los casos que impliquen pago al contado del importe del recibo de fraude, se debe verificar previamente si el cliente abonó la totalidad resultante del cálculo para aplicar el descuento correspondiente. 	
50	Gestión de Cobros	<p>Identificar el recibo de fraude y modificar el recibo al estado "Reclamado no Cobrado" de manera que no ingrese en el proceso de Gestión de Impagados.</p> <p>Remitir el Expediente con informe comercial al Dpto. de Facturación (GC/DFT).</p> <p>Nota:</p> <p>Explicar al cliente que debe realizar el seguimiento del pedido. <i>Se debe tener en cuenta que el recibo reclamado permanece en el estado "Reclamado no Cobrado" por un periodo máximo de 45 días corridos a partir de la operativa.</i></p>	

<p><i>Ing. Carlos María Vera</i> Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE</p> <p>ELABORADO POR</p>	<p><i>Abg. Rodolfo Rolón Álvarez</i> FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Gerente Comercial</p> <p>ANDE</p>	<p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022</p>
---	---	--

Ing. Yimmy R. Barreto F.
Div. de Operación Comercial
GC/DO - ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 7
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		



60	Gestión De Facturación	Realizar el análisis de la reconsideración de las liquidaciones de fraudes e informar a Gestión de Cobros. Nota: El análisis de la propuesta de liquidación se podrá realizar por el cálculo del consumo obtenido con lectura real posterior a la regularización del suministro con un mínimo de 3 (tres) ciclos y según datos cargados en la ventana de Mantenimiento de Fraudes.	Resolución P/N° 46920/22
70	Gestión de Cobros	Recibir documento analizado por Gestión de Facturación: a) No resulta favorable al cliente. Pasar a la acción 30. b) Resulta favorable al cliente. Pasar a la acción 90	
80	Gestión de Cobros	Realizar el análisis e informe comercial de la reconsideración solicitada por el cliente para casos fundados en las condiciones socioeconómicas del cliente y/o fundados en enfermedad de titular. Nota: Los datos de los registros de los beneficiarios del programa Teko Porã o cualquier otro subsidio a personas de escasos recursos, estará disponible en forma digital en una carpeta compartida con permiso de lectura. El registro deberá ser anexado al informe comercial con fecha de extracción de dichos datos.	
90	Gestión de Cobros	Remitir expediente por la vía jerárquica conforme los montos de la deuda total estipulados en la Resolución P/N° 37984/16 para sus distintos niveles de autorización desde la Jefatura de Sección para el control final y V°B° (Vía correo electrónico y/o Opentext).	Resolución P/N° 46920/22 Resolución P/N° 37984/16
100	Gestión de Cobros	Recibir expediente: a) Se aprueba el tratamiento del caso. Pasar a la acción 110. b) No se aprueba el tratamiento del caso. Pasar a la acción 30. Nota: La jefatura que recibirá el expediente se determinara según los niveles de autorización estipulados en la resolución P/N° 37984/16 (Gerencia/Dirección- División- Departamento/	

 Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE ELABORADO POR	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022
---	---	--

Ing. Yimmy R. Barreto F.
 Div. de Operación Comercial
 GC/DO ANDE

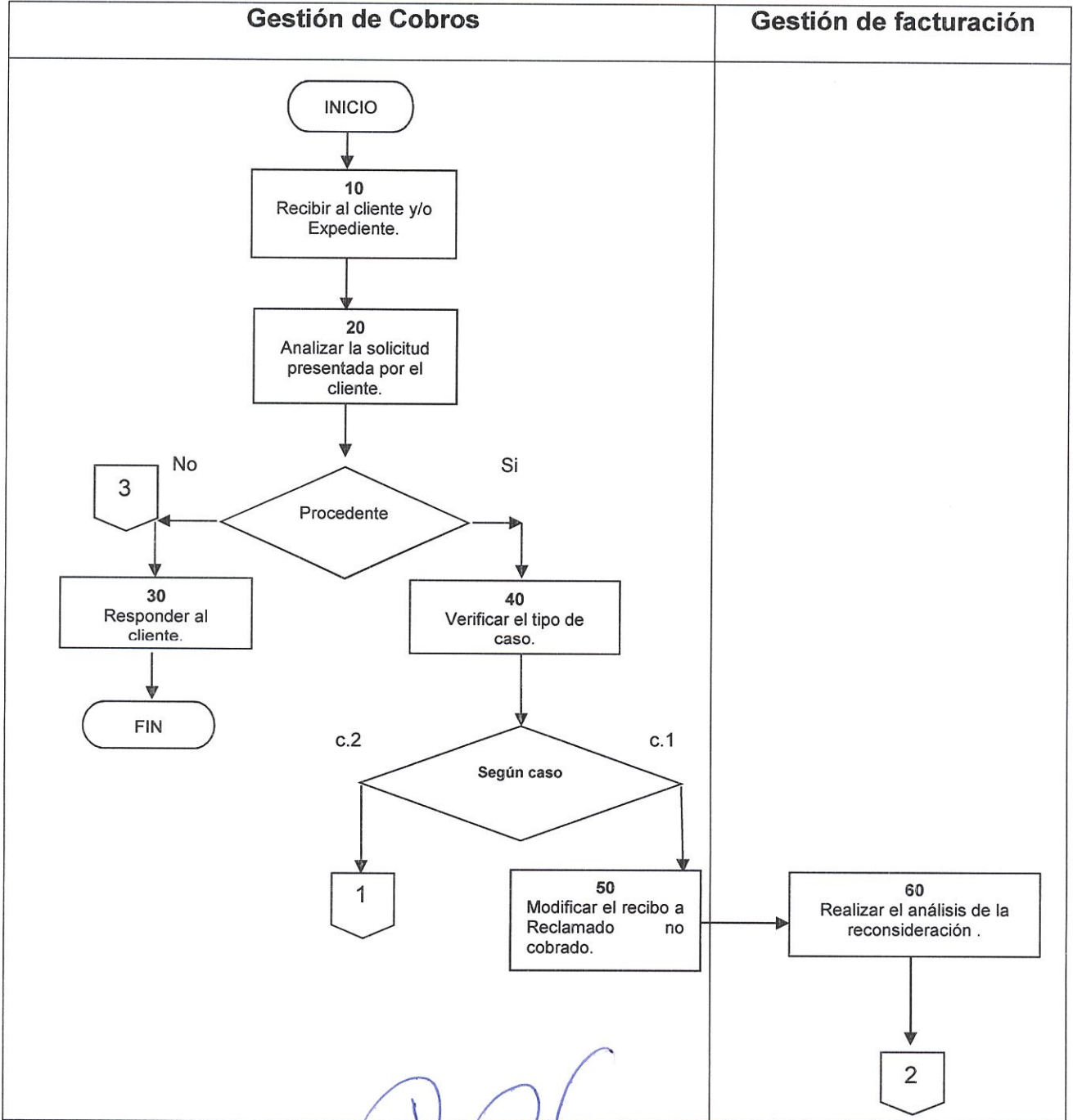
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 8
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

		Agencia Regional o Sección).	
110	Gestión de Cobros	<p>Recibir el expediente con el V°B° vía jerárquica y realizar las refacturaciones para recibos refacturables o las justificaciones de pagos para recibos no refacturables, para cada caso establecido en la Resolución P/N° 46920/22.</p> <p>Nota:</p> <p>La reconsideración debe realizarse a través de refacturaciones cuando se tratan de recibos de fraudes, y justificaciones sólo en casos de recibos de cargos varios u otros casos en que no se puedan realizar refacturaciones.</p>	Resolución P/N° 46920/22
120	Gestión de Cobros	<p>Informar al cliente (Nota Respuesta, correo, contacto telefónico o personalizado al cliente) para el pago correspondiente.</p> <p>a) Pago total. Pasar a la acción 140.</p> <p>b) Fraccionamiento. Pasar a la acción 130.</p>	
130	Gestión de Cobros	Efectuar el fraccionamiento de la deuda de acuerdo a lo establecido para cada caso en la Resolución P/N° 37984/16.	Resolución P/N° 37984/16
140	Gestión de Cobros	Imprimir el recibo correspondiente y entregar al cliente para el pago respectivo. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
150	Gestión de Cobros	<p>Realizar las refacturaciones para recibos refacturables o las justificaciones de pagos para recibos no refacturables, para cada caso establecido en la Resolución P/N° 46920/22. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota:</p> <p>Se debe verificar previamente si el cliente abono la totalidad resultante del cálculo para aplicar el descuento correspondiente.</p>	

 Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE ELABORADO POR	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022
--	--	--

Ing. Yimmy R. Barreto F.
 Div. de Operación Comercial
 GC/DO - ANDE

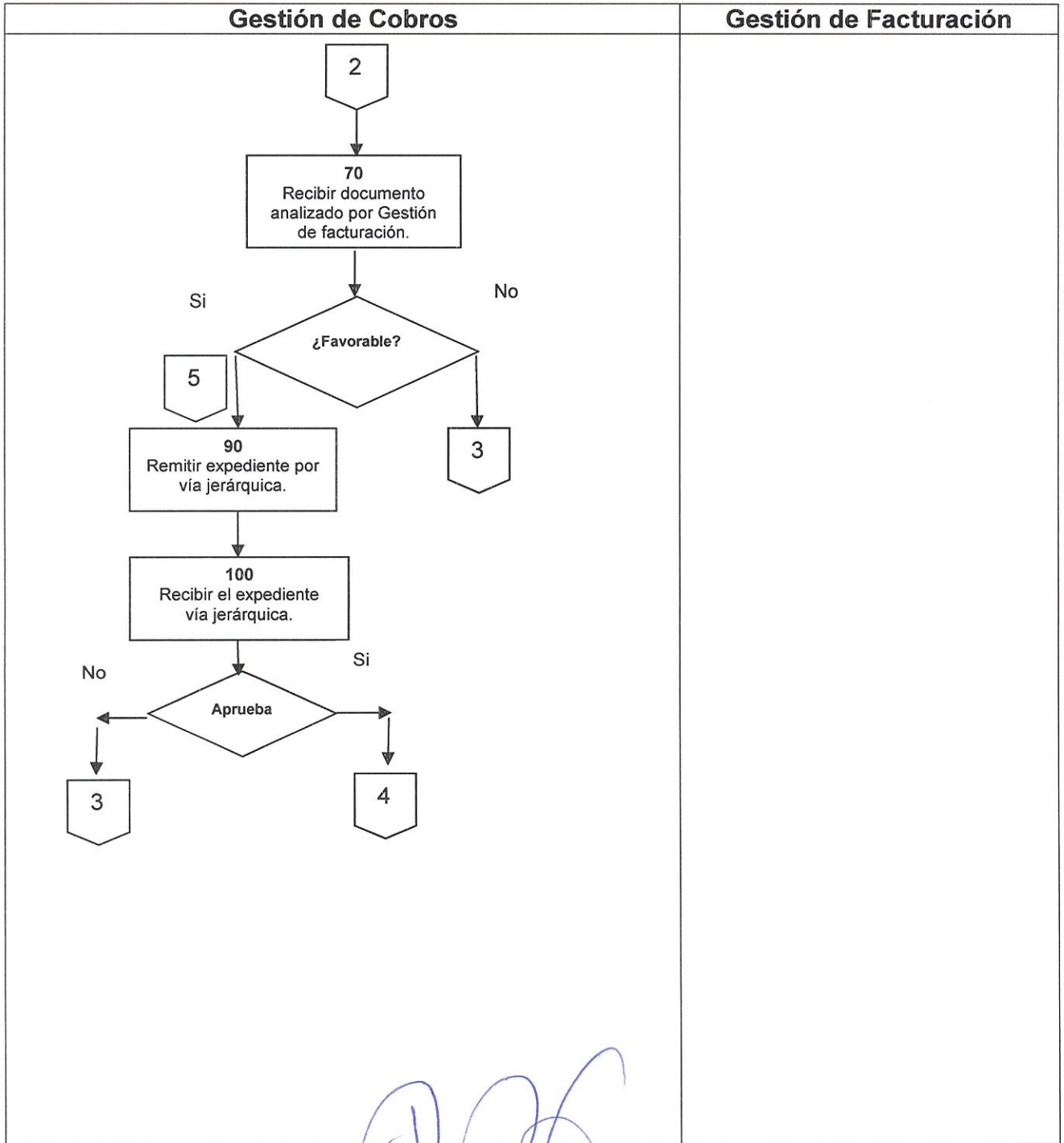
3.FLUJOGRAMA



<p>Ing. Carlos María Vera Epto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerente Comercial - ANDE ELABORADO POR</p>	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL ANDE	<p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022</p>
--	--	---

Ing. Yinmy R. Barreto F.
 Div. de Operación Comercial
 GC/DO - ANDE

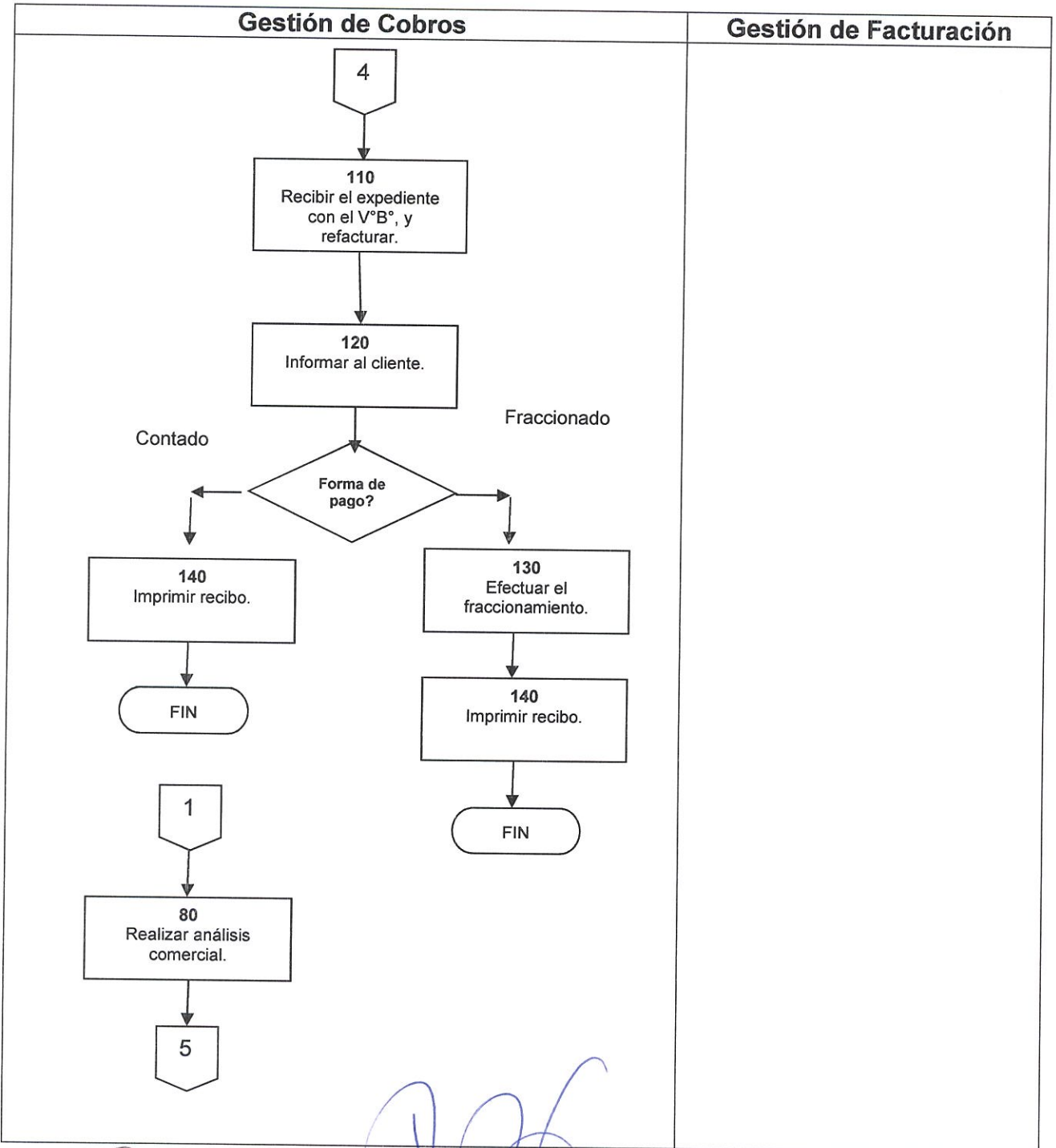
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2 GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022 Fecha: 14/10/2022 Página: 10
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		



<p>Ing. Carlos Masía Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE ELABORADO POR</p>	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga <small>Gerente Comercial</small> FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL <small>ANDE</small>	<p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022</p>
--	--	--

Ing. Yimmy R. Barreto F.
Div. de Operación Comercial
GC/DO - ANDE

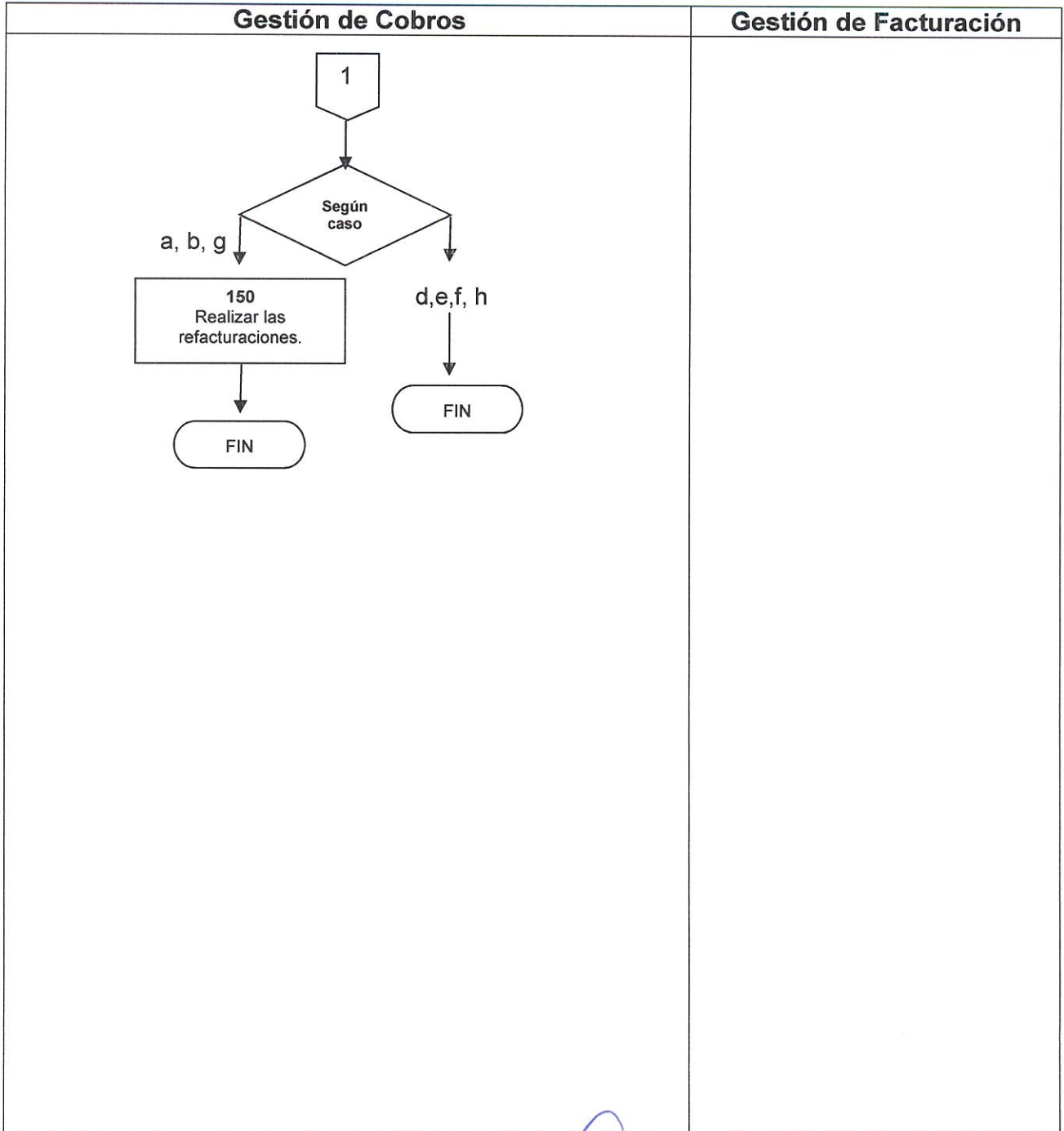
ANDE 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0420	GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		Fecha: 14/10/2022 Página: 11



Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Dpto. de Asesoría Comercial - ANDE ELABORADO POR	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022
---	--	--

Ing. Yimmy R. Barreto F.
 Div. de Operación Comercial
 GC/DO - ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0420	GC/ADC Interno GC/ADC- 5131-2022
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		Fecha: 14/10/2022 Página: 12



<p style="text-align: center;"><i>Ing. Carlos María Vera</i> Dir. de Administración y Desarrollo Comercial Elaborado por</p>	<p>Abg. Rodys Rolón Alvarenga FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL ANDE</p>	<p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: OCTUBRE/2022</p>
--	---	--

Ing. Yimmy R. Barreto F.
Div. de Operación Comercial
GC/DO - ANDE