

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 1</b> <b>GC/ADC</b> <b>Interno GC/GC/27/2018</b> <b>Fecha:</b> <b>Página: 1</b>
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código</b> PR0420	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

**TRATAMIENTO DIFERENCIADO PARA CASOS ESPECIALES DE MOROSIDAD DE CLIENTES.**

 <b>ELABORADO POR:</b> <i>[Nombre]</i> R. Div. de Gestión Comercial Gerencia Comercial	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>  <b>ING. LUIS DANIEL TORRES F.</b> Gerente Comercial ANDE	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> <b>FECHA: NOVIEMBRE/2018</b>
--	--	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 1 GC/ADC Interno GC/GC/27/2018 Fecha: 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° 26488/10. 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:

- **Suministros en Situación de Baja por Impago.**  
 Por pago al contado.  
 Adquiridos en público remate.  
 Inmuebles adquiridos con deuda.
- **Suministros en Situación Correcta.**  
 Por pago al contado.  
 Con pedidos de reconsideración (Presentados por Mesa de Entrada).  
 De comprobados escasos recursos o con enfermedad familiar demostrada.
- **Asentamientos o Territorios Sociales.**
- **Valor Presente.**
- **Organismos Municipales.**

### 1.b. Responsabilidades

- **Gestión de Cobros:** Dpto. de Cobranzas dependiente de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional:
  - Analiza solicitud del cliente.
  - Remite documentaciones a Gerencia/Dirección.
  - Realiza cálculos, refacturaciones, justificaciones o fraccionamientos de acuerdo al caso.
  - Remite documentaciones para análisis de otras dependencias.
- **Gestión Comercial:** Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial dependiente de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales 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 final y aplicación del tratamiento de los casos de morosidad establecidos en la Resolución P/N° 26488/2010.
  - Analiza y pone a consideración del Presidente de la ANDE, todos los casos no contemplados en la Resolución P/N° 26488/10.

Lic. Baldomero Zayas R. Div. de Gestión Comercial Gerencia Comercial	 <b>ING. LUIS DANIEL TORRES F.</b> Gerente Comercial ANDE	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: NOVIEMBRE/2018
<b>ELABORADO POR</b>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 1 GC/ADC Interno GC/GC/27/2018 Fecha: Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

**1.c. Referencias**

**Documentos:**

- Antecedentes de los suministros morosos.
- Ley 966/64
- Resolución P/N° 26488/10
- Resolución P/N° 37984/16

**Procedimientos:**

- PR0130, PR0140, PR0150, PA0220

Lic. Baldomero Zacarias R. Dir. de Gerencia Comercial <b>ELABORADO POR</b> Gerencia Comercial	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: NOVIEMBRE/2018
--	-----------------------------	---

**ING. LUIS DANIEL TORRES T.**  
Gerente Comercial  
ANDE

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 1 GC/ADC Interno GC/GC/27/2018 Fecha: 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	Recibe al cliente y/o el Expediente/Documento a través del cual se solicita el tratamiento diferenciado o reconsideración de la deuda.  <i>Nota:</i> Los expedientes/documentos deben ser presentados por el titular del contrato o con la autorización del mismo, además de las documentaciones que se consideren respaldatorias.	
20	Gestión de Cobros	Analiza la solicitud presentada por el cliente: a) Resulta improcedente. <b>Pasar a la acción 30.</b> b) Resulta procedente. <b>Pasar a la acción 40.</b>	
30	Gestión de Cobros	Elabora Nota Respuesta al Cliente informando los motivos por los cuales es denegada la solicitud. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
40	Gestión de Cobros	Verifica el tipo de caso que corresponde al suministro afectado: a) Casos de reconsideraciones de liquidaciones de fraudes. <b>Pasar a la acción 50.</b> b) Otros casos establecidos como especiales según Resolución P/N° 26488/10. <b>Pasar a la acción 80.</b>	
50	Gestión de Cobros	Identifica el recibo de fraude y modifica el recibo al estado "Reclamado no Cobrado" de manera que no ingrese en el proceso de Gestión de Impagados. Remite las documentaciones a Gestión Comercial.  <i>Nota:</i> 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>	
60	Gestión Comercial	Realiza el análisis de la reconsideración de las liquidaciones de fraudes e informa a Gestión de Cobros.  <i>Nota:</i> El análisis de la propuesta de liquidación se podrá realizar por el cálculo del consumo esperado obtenido de los consumos con lectura real posteriores a la regularización del suministro y/o según datos cargados en la ventana de Mantenimiento de Fraudes.	Resolución P/N° 26488/10

 ELABORADO POR	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: NOVIEMBRE/2018
--	---	---

Lic. Baldomero Zacarías R.  
Div. de Gestión Comercial  
Gerencia Comercial

ING. LUIS DANIEL TORRES F.  
Gerente Comercial  
ANDE

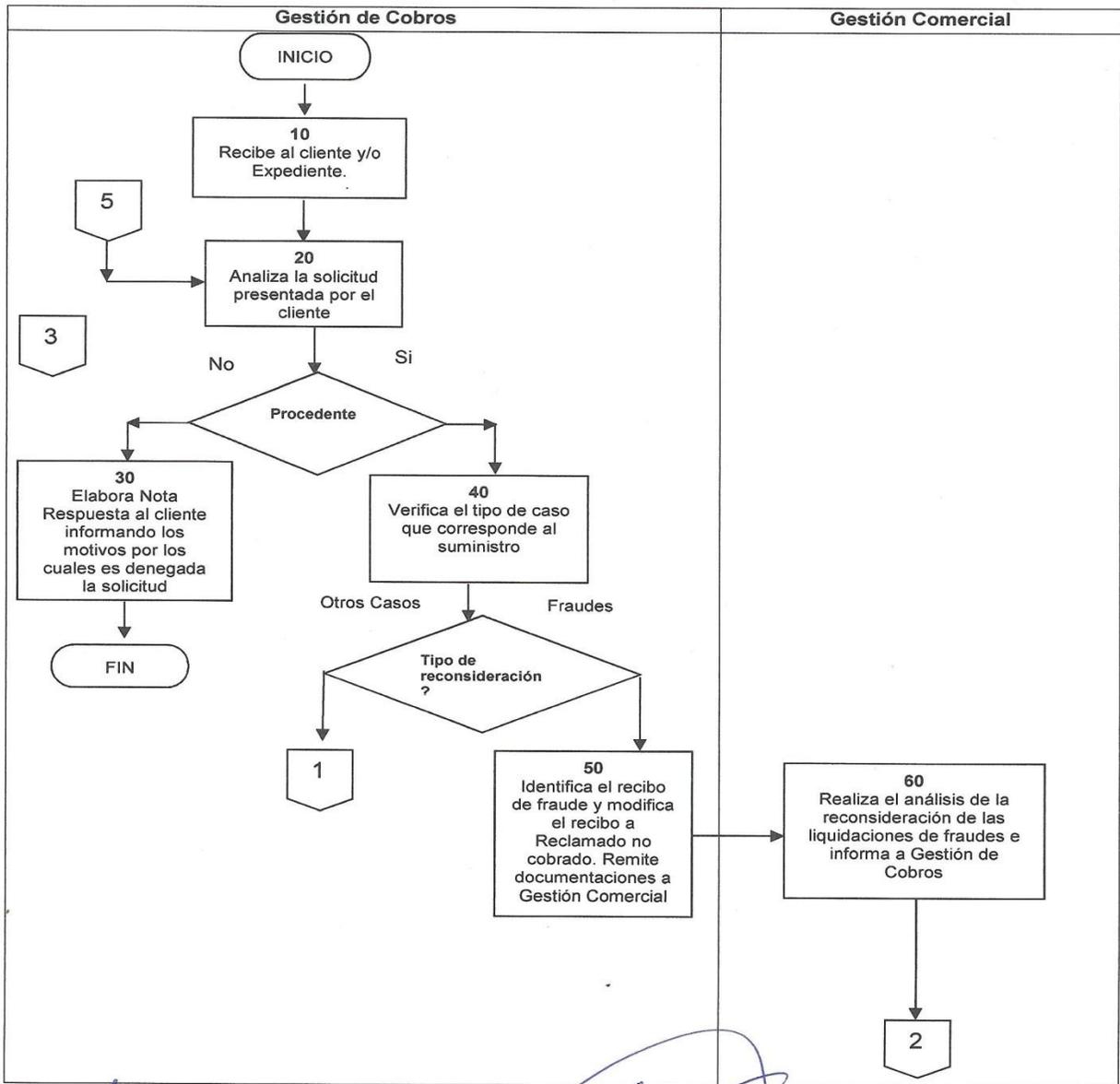
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 1 GC/ADC Interno GC/GC/27/2018 Fecha: Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

70	Gestión de Cobros	<p>Recibe documento analizado por Gestión Comercial:</p> <p>a) No resulta favorable al cliente. <b>Pasar a la acción 30.</b></p> <p>b) Resulta favorable al cliente. <b>Pasar a la acción 80</b></p>	
80	Gestión de Cobros	<p>Genera Interno solicitando por la vía jerárquica a <b>Gerencia/Dirección</b> el control final y aplicación del tratamiento de los casos de morosidad establecidos en la Resolución P/N° 26488/2010.</p>	Resolución P/N° 26488/10
90	Gestión de Cobros	<p>Recibe la documentación de <b>Gerencia/Dirección</b>:</p> <p>a) Se aprueba el tratamiento del caso. <b>Pasar a la acción 100.</b></p> <p>b) No se aprueba el tratamiento del caso. <b>Pasar a la acción 20.</b></p> <p><b>Nota:</b> Para la opción del pago al contado el cliente debe abonar el monto resultante del cálculo establecido en la Resolución P/N° 26488/10 debiendo ser ingresado a cuenta del recibo de fraude afectado.</p>	
100	Gestión de Cobros	<p>Realiza las refacturaciones para recibos refacturables o las justificaciones de pagos para recibos no refacturables, para cada caso establecido en la Resolución P/N° 26488/10.</p> <p><b>Nota:</b> 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>	
110	Gestión de Cobros	<p>Informa al cliente para el pago correspondiente.</p> <p>a) Pago total. <b>Pasar a la acción 130.</b></p> <p>b) Fraccionamiento. <b>Pasar a la acción 120.</b></p>	
120	Gestión de Cobros	<p>Efectúa el fraccionamiento de la deuda de acuerdo a lo establecido para cada caso en la Resolución P/N° 26488/10.</p>	Resolución P/N° 37984/16
130	Gestión de Cobros	<p>Imprime el recibo correspondiente y entrega al cliente para al pago respectivo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	

<p>ELABORADO POR</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>Lic. Baldomero Zañarias R. Div. de Gestión Comercial Gerencia Comercial</p>	<p>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>ING. LUIS DANIEL TORRES T. Gerente Comercial ANDE</p>	<p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: NOVIEMBRE/2018</p>
---	---	---

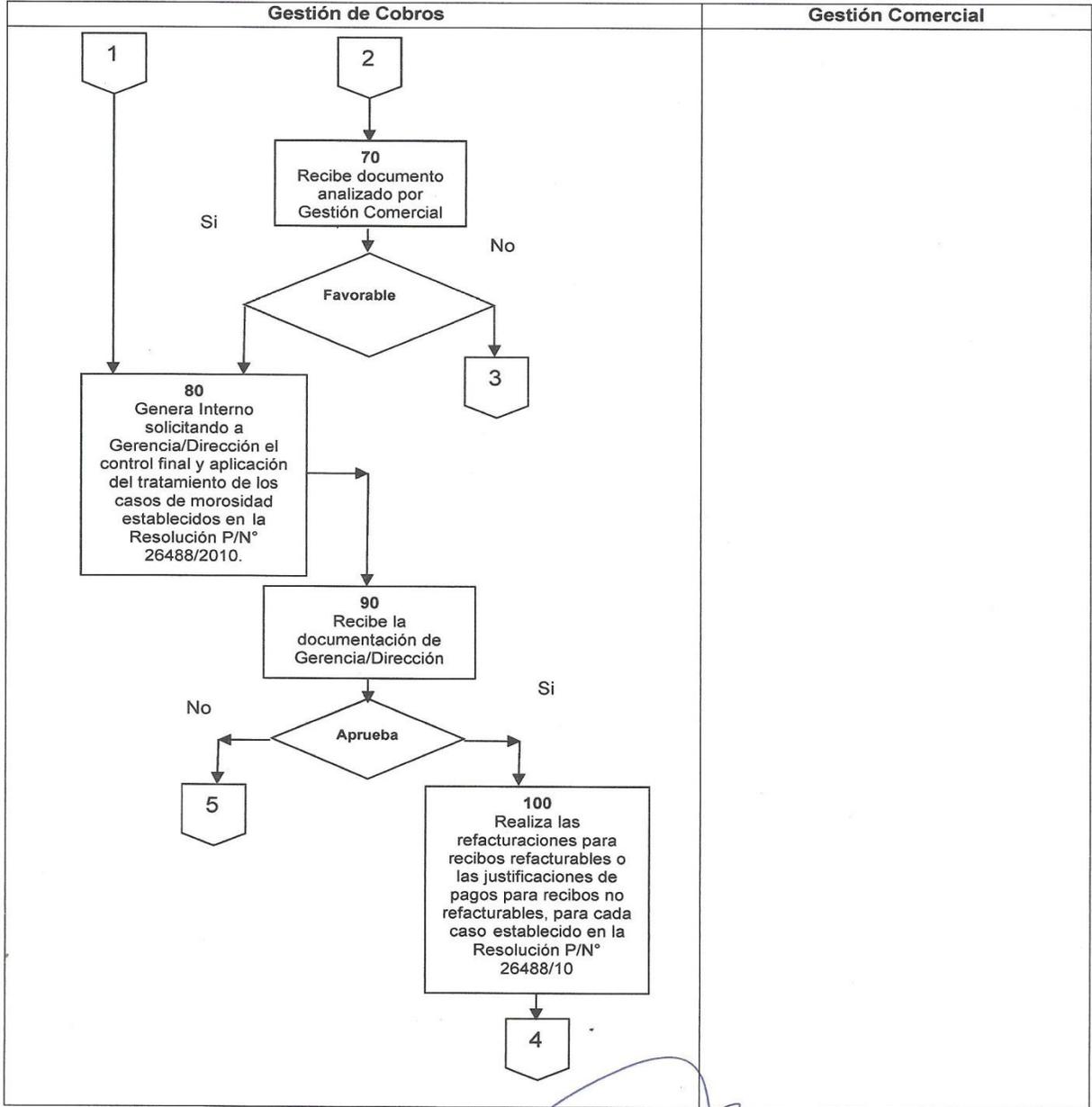
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización: 1</b> <b>GC/ADC</b> <b>Interno GC/GC/27/2018</b> <b>Fecha:</b> <b>Página: 6</b>
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código</b> PR0420	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		

### 3. FLUJOGRAMA



<b>ELABORADO POR</b>  Lic. Bardonuevo Zacarias R. Div. de Gestión Comercial Gerencia Comercial	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>  <b>ING. LUIS DANIEL TORRES F.</b> Gerente Comercial ANDE	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> <b>FECHA: NOVIEMBRE/2018</b>
--	--	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 1 GC/ADC Interno GC/GC/27/2018 Fecha: Página: 7
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		



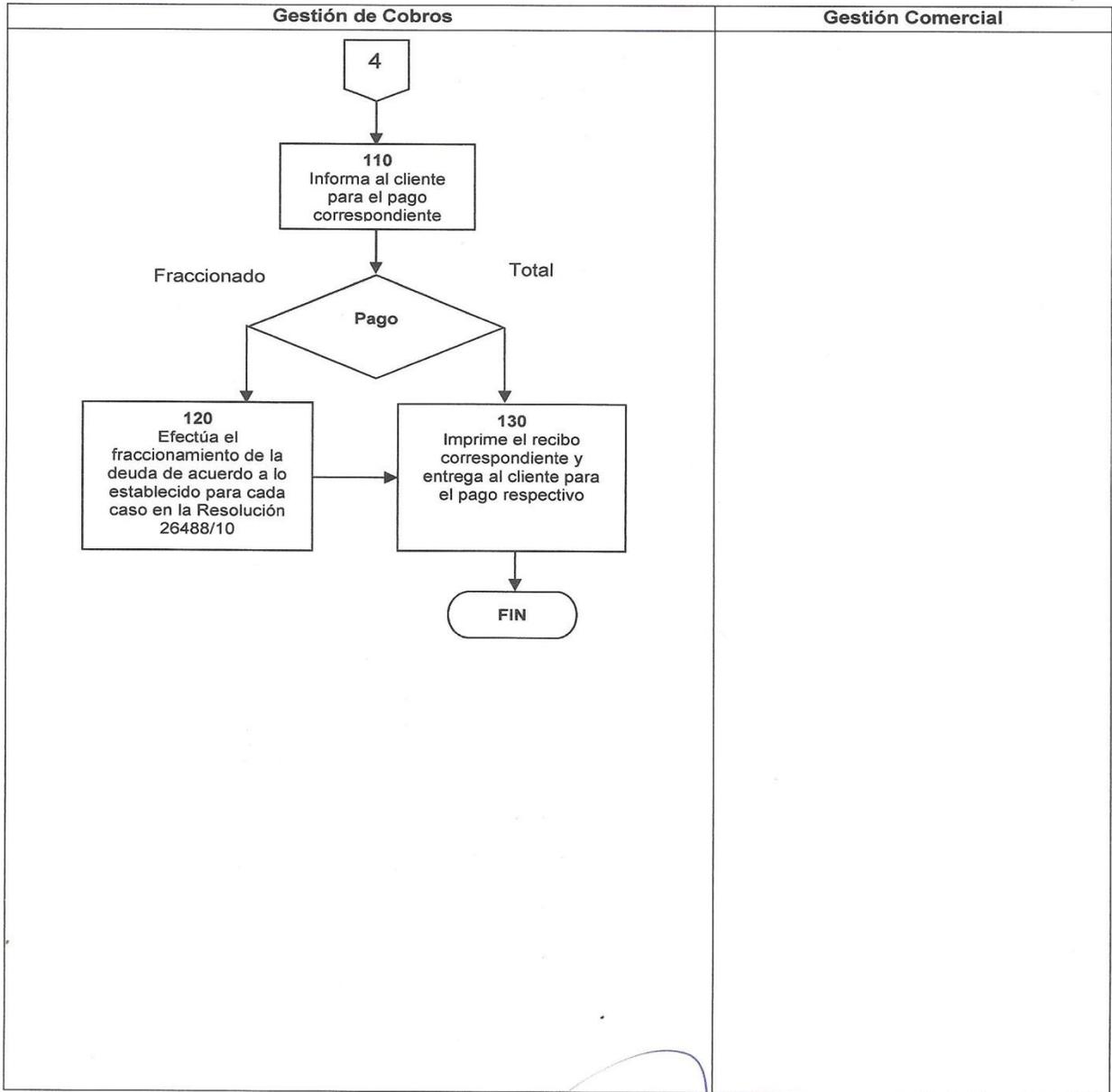
ELABORADO POR  
Lte. Baldemaro Zayas R.  
Div. de Gestión Comercial  
Gerencia Comercial

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

ING. LIS DANIEL TORRES F.  
Gerente Comercial  
ANDE

ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
FECHA: NOVIEMBRE/2018

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 1 GC/ADC Interno GC/GC/27/2018 Fecha: Página: 8
	Módulo: Cobros	Código PR0420	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes.		



 <b>ELABORADO POR</b> Lic. Baldemar Lacerias R. Div. de Gestión Comercial Gerencia Comercial	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>  <b>ING. LUIS DANIEL TORRES F.</b> Gerente Comercial ANDE	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: NOVIEMBRE/2018
--	--	--