


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

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

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

|             |  |                  |  |
|-------------|--|------------------|--|
| <b>ANDE</b> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>   |                  | Actualización: 1<br>GC/ADC<br>Interno GC/GC/27/2018<br>Fecha:<br>Página: 2 |
|             | Módulo: Cobros   | Código<br>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 Zazarías R.<br>Div. de Gestión Comercial<br>Gerencia Comercial |  | ULTIMA ACTUALIZACIÓN<br>FECHA: NOVIEMBRE/2018 |
| ELABORADO POR   |  | FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL                   |

ING. LUIS DANIEL TORRES F.  
Gerente Comercial  
ANDE

|             |  |                  |  |
|-------------|--|------------------|--|
| <b>ANDE</b> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>   |                  | Actualización: 1<br>GC/ADC<br>Interno GC/GC/27/2018<br>Fecha:<br>Página: 3 |
|             | Módulo: Cobros   | Código<br>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.<br>Director General<br>Gerencia Comercial<br> | FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL<br> | ULTIMA ACTUALIZACIÓN<br>FECHA: NOVIEMBRE/2018 |
|---|---|---|

ING. LUIS DANIEL TORRES T.  
Gerente Comercial  
ANDE

|                     |   |                         |   |
|---------------------|---|-------------------------|---|
| <b>ANDE</b><br><br> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>  |                         | <b>Actualización: 1</b><br><b>GC/ADC</b><br><b>Interno GC/GC/27/2018</b><br><b>Fecha:</b><br><b>Página: 4</b> |
|                     | <b>Módulo:</b> Cobros   | <b>Código</b><br>PR0420 |   |
|                     | <b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento diferenciado para casos especiales de morosidad de clientes. |                         |   |

## 2. OPERATIVA

| N° Paso | Responsable       | Descripción   | Referencias              |
|---------|-------------------|---|--------------------------|
| 10      | Gestión de Cobros | <p>Recibe al cliente y/o el Expediente/Documento a través del cual se solicita el tratamiento diferenciado o reconsideración de la deuda.</p> <p><b>Nota:</b> 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.</p>   |                          |
| 20      | Gestión de Cobros | <p>Analiza la solicitud presentada por el cliente:</p> <p><b>a) Resulta improcedente. Pasar a la acción 30.</b></p> <p><b>b) Resulta procedente. Pasar a la acción 40.</b></p>  |                          |
| 30      | Gestión de Cobros | <p>Elabora Nota Respuesta al Cliente informando los motivos por los cuales es denegada la solicitud. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>  |                          |
| 40      | Gestión de Cobros | <p>Verifica el tipo de caso que corresponde al suministro afectado:</p> <p><b>a) Casos de reconsideraciones de liquidaciones de fraudes. Pasar a la acción 50.</b></p> <p><b>b) Otros casos establecidos como especiales según Resolución P/N° 26488/10. Pasar a la acción 80.</b></p>  |                          |
| 50      | Gestión de Cobros | <p>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.</p> <p><b>Nota:</b> 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> |                          |
| 60      | Gestión Comercial | <p>Realiza el análisis de la reconsideración de las liquidaciones de fraudes e informa a Gestión de Cobros.</p> <p><b>Nota:</b> 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.</p>   | Resolución P/N° 26488/10 |



|   |  |   |
|---|--|---|
| <br><b>ELABORADO POR</b> | <br><b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b> | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br><b>FECHA: NOVIEMBRE/2018</b> |
|---|--|---|

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

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

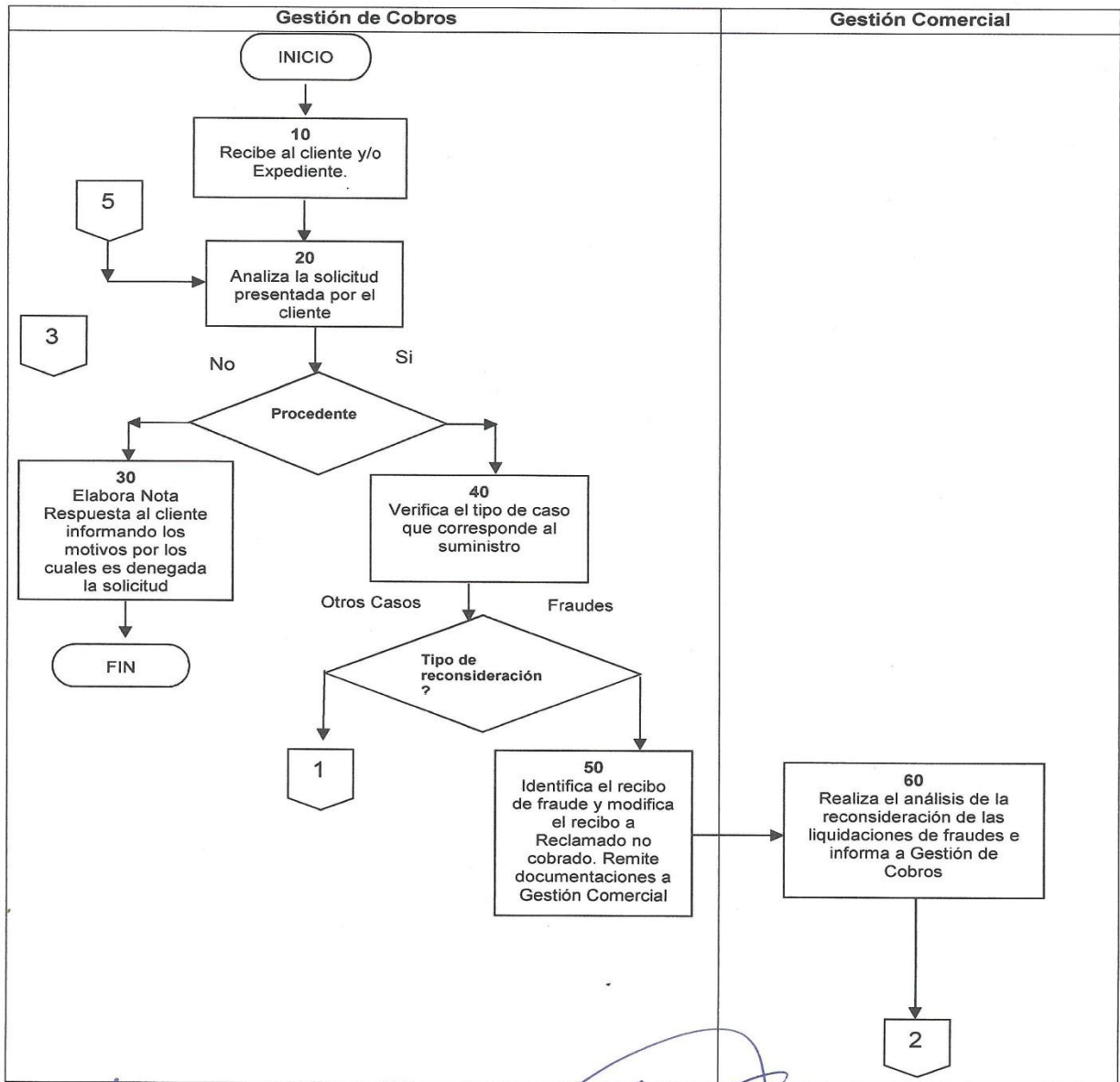
|             |  |                  |  |
|-------------|--|------------------|--|
| <b>ANDE</b> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>   |                  | Actualización: 1<br>GC/ADC<br>Interno GC/GC/27/2018<br>Fecha:<br>Página: 5 |
|             | Módulo: Cobros   | Código<br>PR0420 |  |
|             | 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>   |                          |

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

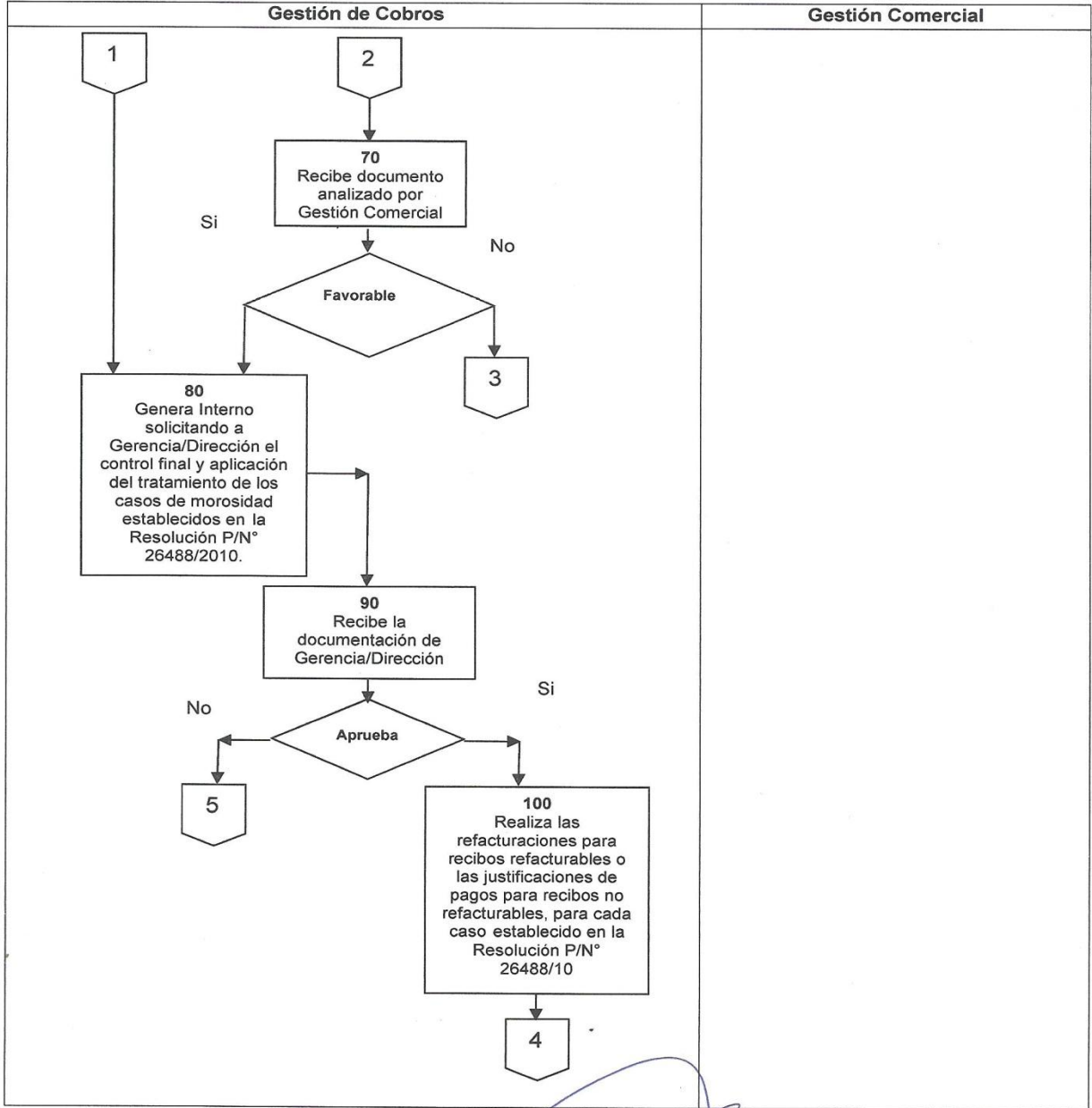
|             |   |                         |  |
|-------------|---|-------------------------|--|
| <b>ANDE</b> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>  |                         | Actualización: 1<br>GC/ADC<br>Interno GC/GC/27/2018<br>Fecha:<br>Página: 6 |
|             | <b>Módulo:</b>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

### 3. FLUJOGRAMA



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

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



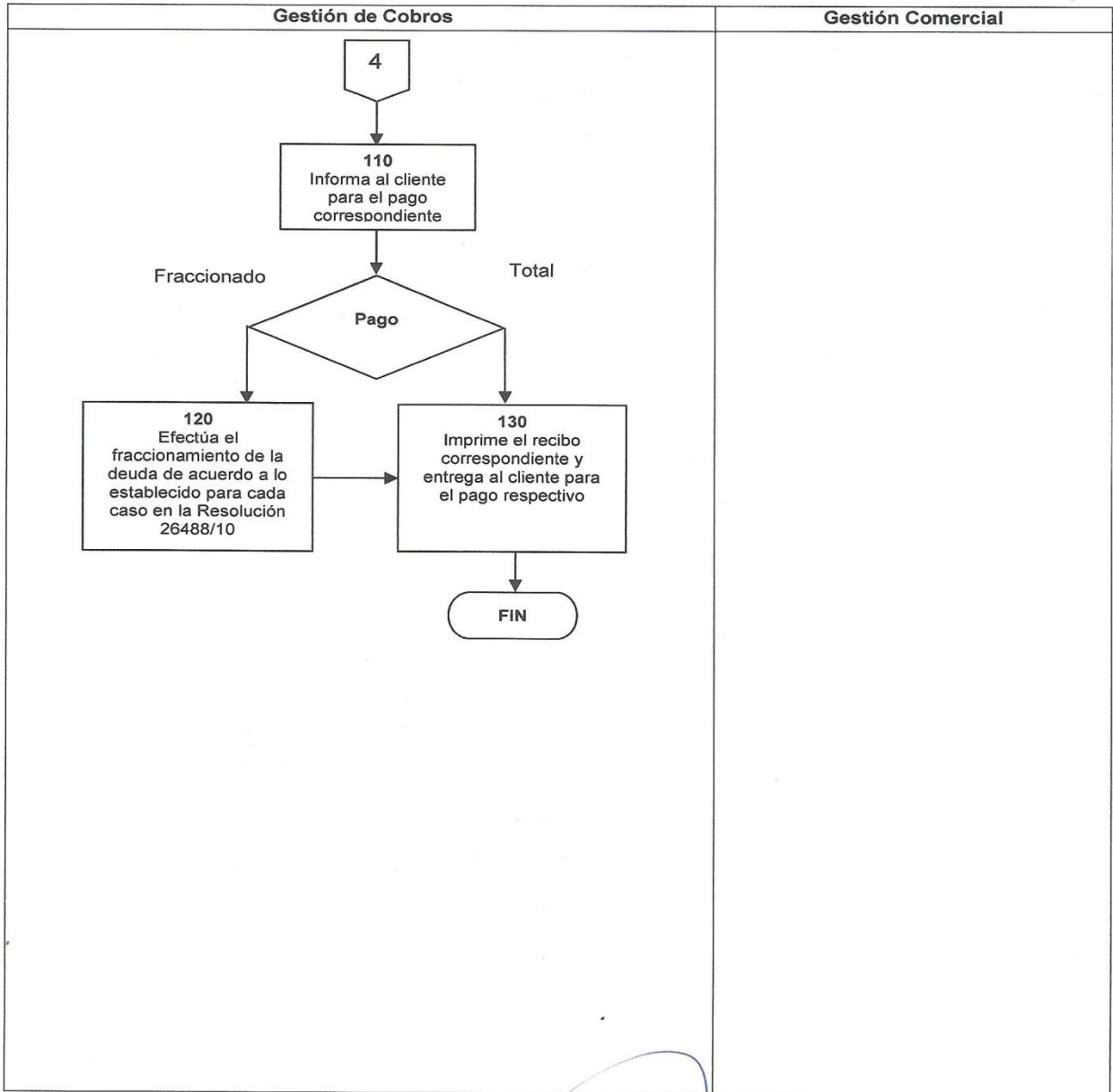
  
**ELABORADO POR**  
 Lic. Baldemero Zacarias R.  
 Div. de Gestión Comercial  
 Gerencia Comercial

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

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

**ULTIMA ACTUALIZACIÓN**  
 FECHA: NOVIEMBRE/2018

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



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