

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC Interno: GC/ADC/31/18 Fecha: 21/06/2018 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0440	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información.		

REGISTRO DE MOROSOS EN ENTIDADES ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS DE INFORMACION

ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 21/06/2018
----------------------	------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC Interno: GC/ADC/31/18 Fecha: 21/06/2018 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0440	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información.		

1. INTRODUCCIÓN

1. a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para el tratamiento de suministros con deuda a través de la inclusión en los registros de morosos de entidades especializadas en los servicios de información.

1. b Responsabilidades

- **Gestión Comercial:** Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
 - Proveer listado de suministros con deuda a las unidades encargadas del procesamiento.
- **Gestión de Cobranzas:** Dpto. de Cobranzas dependiente de la Gerencia Comercial y/o unidades responsables de las Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional.
 - Recibir listado de suministros en mora y seleccionar suministros a ser tratados.
 - Solicitar/proveer documentos requeridos para la inclusión en los registros de morosos.
 - Incorporar/excluir suministros en los registros de morosos de las entidades de servicios de información.
 - Bloquear/desbloquear suministros en el Sistema de Gestión Comercial
- **Atención al cliente:** Dpto. de Atención al Cliente dependiente de la Gerencia Comercial y/o unidades responsables de las Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional.
 - Recibir solicitud de provisión de documentos
 - Proveer documentos

1. c Referencias

Manuales

- Procedimientos Comerciales del Open S.G.C.

ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 21/06/2018
----------------------	------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC Interno: GC/ADC/31/18 Fecha: 21/06/2018 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0440	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información.		

2- OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Gestión Comercial	Realizar la extracción de los suministros morosos y remitir a Cobranzas.	
20	Gestión de Cobranzas	Recibir listado de morosos y seleccionar los suministros deudores.	
30	Gestión de Cobranzas	Remitir listado procesado a Atención al Cliente y solicitar los documentos requeridos para inclusión en los registros morosos. Nota: Los documentos requeridos son: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAAE) o Formulario de Acuerdo a Plazos o cualquier documentación firmada por el Titular del Contrato y/o Persona autorizada que tenga la observación con la autorización de inclusión de datos personales o de la razón social en el Registro de Morosos de INFORMCONF o de otra entidad especializada en los servicios de información. - Fotocopia de Cedula de Identidad del Titular del Contrato. 	SAEE FORMULARIO DE ACUERDO A PLAZOS OTRAS DOCUMENTACIONES
40	Atención al Cliente	Recibir listado de morosos y gestionar provisión de documentos solicitados: a) Se identifica documentación y reúne los requisitos, pasar a la acción 50. b) No identifica documentación o no reúne los requisitos, pasar a la acción 60. Nota: Todas las unidades de la Gerencia Comercial y la Dirección de Gestión Regional deberán utilizar los formularios SAEE, Acuerdo a Plazos u otra documentación con la observación de autorización para inclusión de datos en el Registro de Morosos de INFORCOMF o de otra entidad especializada en los servicios de información firmada por el Titular del Contrato o persona debidamente autorizada.	
50	Atención al Cliente	Remitir informe con copias de las documentaciones requeridas a Gestión de Cobranzas, detallando los suministros cuyas documentaciones no fueron	

ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 21/06/2018
---------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC Interno: GC/ADC/31/18 Fecha: 21/06/2018 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0440	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		ubicadas o que no reúnen los requisitos necesarios pasar a la acción 70.	
60	Atención al Cliente	Informar a Gestión de Cobranzas con el detalle de suministros cuyas documentaciones no fueron ubicadas o que no reúnen los requisitos	
70	Gestión de Cobranzas	Recibir informe de Atención al Cliente a) Suministro no reúne los requisitos, pasar a la acción 80 b) Suministro reúne los requisitos, pasar a la acción 90	
80	Gestión de Cobranzas	Archivar informes. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
90	Gestión de Cobranzas	Incluir los datos de los clientes de los suministros morosos en los registros morosos de la(s) entidad(es) especializada(s) en los servicios de información. Nota: Para la inclusión de morosos debe presentarse el documento de la deuda vencida, con un plazo no menor a 90 días de exigida. (Ley 1969/02, Artículo 9, inc. A)	Ley N° 1969/02
95	Gestión de Cobranzas	Ingresar el suministro en la ventana de bloqueo de suministro del Sistema de Gestión Comercial por estar en los registros morosos de la(s) entidad(es) especializada(s) en los servicios de información.	
100	Gestión de Cobranzas	Archivar la documentación en la carpeta de antecedentes para seguimiento y control. Nota: Todos los documentos de respaldo de cualquier operativa relacionada a cada caso deben ser archivados en forma centralizada en el Dpto. de Cobranzas o en cada Agencia Regional	
110	Gestión de	En caso que el cliente se presenta a negociar la deuda, verificar los documentos en la carpeta de antecedentes: a) Cliente negocia la deuda, pasar a la acción	

ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 21/06/2018
---------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC Interno: GC/ADC/31/18 Fecha: 21/06/2018 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0440	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información.		

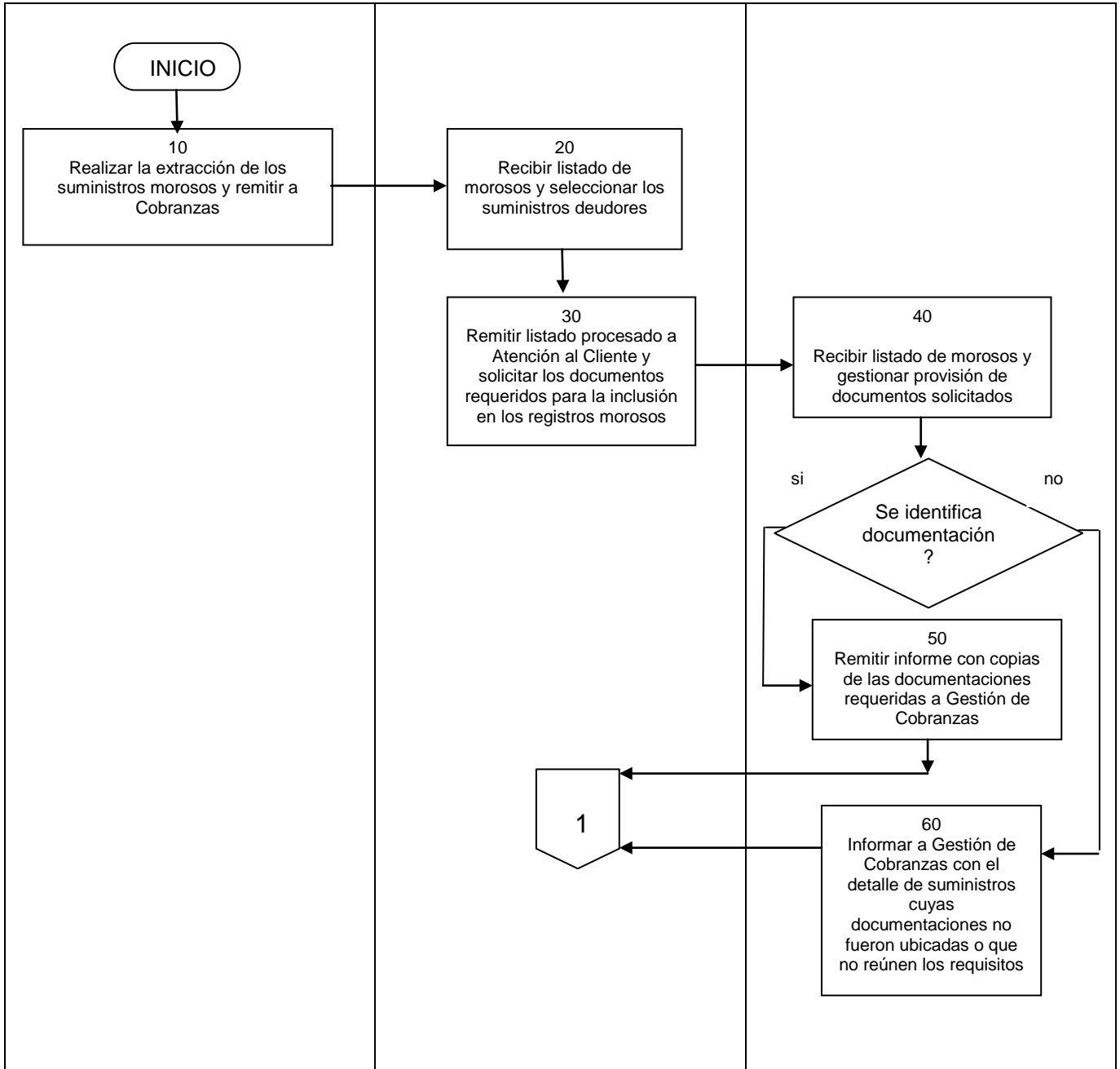
N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Cobranzas	120. b) Cliente no negocia la deuda, pasar a la acción 100.	Procedimientos Comerciales Módulo Cobros
120	Gestión de Cobranzas	Desbloquear el suministro en el Sistema de Gestión Comercial. Nota: Una vez que el cliente negocie la deuda es exclusiva responsabilidad del funcionario encargado del tratamiento del caso informar a las unidades responsables antes de las 24 horas de la regularización de la deuda.	
130	Gestión de Cobranzas	Realizar los trámites correspondientes y la exclusión de los registros de las entidades especializadas en los servicios de información del o los suministros cuyas deudas fueron canceladas o fraccionadas. Nota: La exclusión del cliente de la nómina de morosos de la(s) entidad(es) especializada(s) en los servicios de información debe realizarse en forma inmediata (dentro de las 24 horas) de haberse cancelada o fraccionada la deuda. (Ley 5543/15, Artículo 9)	Ley N° 5543/15

3- FLUJOGRAMA

GESTION COMERCIAL	GESTION DE COBRANZAS	ATENCION AL CLIENTE
--------------------------	-----------------------------	----------------------------

ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 21/06/2018
----------------------	------------------------------------	--

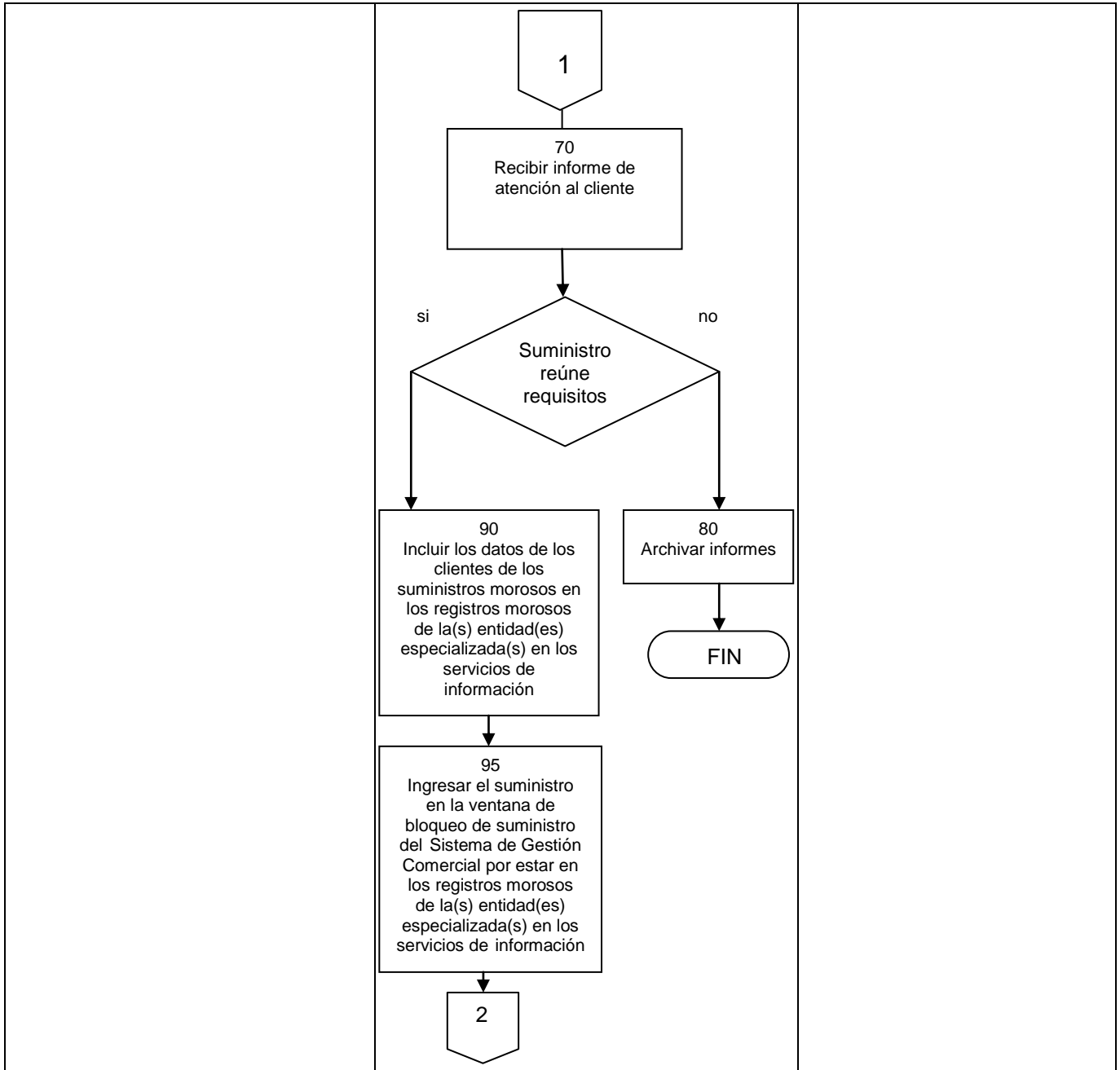
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02
	Módulo: Cobros	Código PR0440	GC
	Instrucción de Procedimiento: Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información.		Interno: GC/ADC/31/18 Fecha: 21/06/2018 Página: 6



GESTION COMERCIAL	GESTION DE COBRANZAS	ATENCION AL CLIENTE
--------------------------	-----------------------------	----------------------------

ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 21/06/2018
----------------------	------------------------------------	--

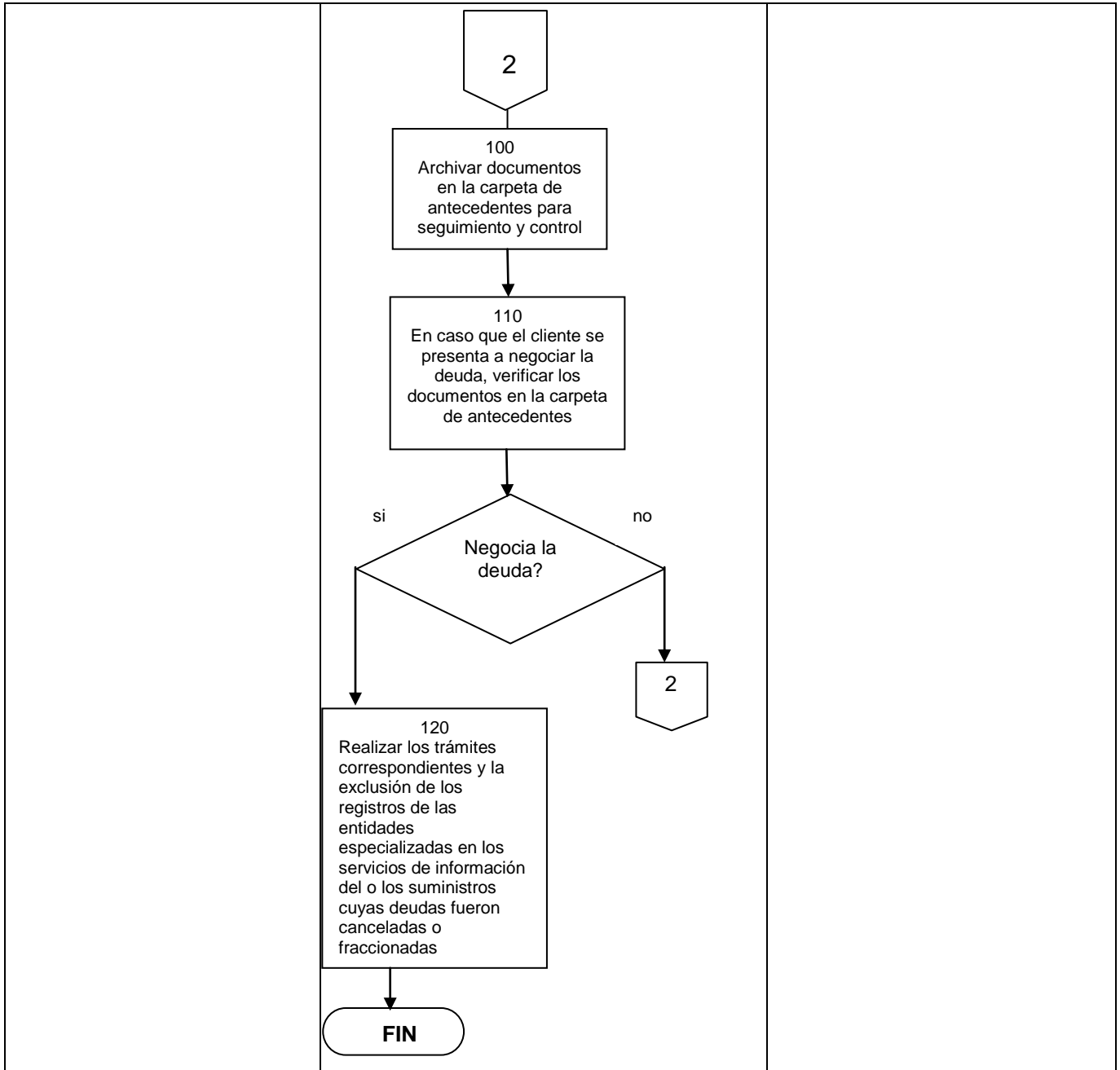
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC Interno: GC/ADC/31/18 Fecha: 21/06/2018 Página: 7
	Módulo: Cobros	Código PR0440	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información.		



GESTION COMERCIAL	GESTION DE COBRANZAS	ATENCION AL CLIENTE
--------------------------	-----------------------------	----------------------------

ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 21/06/2018
---------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC Interno: GC/ADC/31/18 Fecha: 21/06/2018 Página: 8
	Módulo: Cobros	Código PR0440	
	Instrucción de Procedimiento: Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información.		



ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 21/06/2018
---------------	-----------------------------	---