

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización:</b> GC
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código:</b> PR450	<b>Interno DR/105/2017</b>
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora sin Retiro de Medidor.		<b>Fecha: 24/05/2017</b> <b>Página: 1</b>

**TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LA GESTION  
PARA COBRO DE SUMINISTROS EN MORA SIN RETIRO DE MEDIDOR**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: JUNIO 2017
----------------------	------------------------------------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización:</b> GC
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código:</b> PR450	<b>Interno DR/105/2017</b>
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora sin Retiro de Medidor.		<b>Fecha: 24/05/2017</b> <b>Página: 2</b>

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

Este procedimiento establece la operativa referente al tratamiento y seguimiento para la gestión de cobro de suministros en situación de mora en el pago por consumo de energía eléctrica y otros conceptos generando cortes sucesivos sin retiro de medidor.

### 1.b Conceptos

**Gestión de Impagados:** Procesamiento a través del Sistema de Gestión Comercial y conforme a parámetros definidos para la generación de Ordenes de Trabajo (OT), que constituyen las documentaciones que sustentan el inicio de los trámites para el cobro respectivo.

### 1.c Responsabilidades

- **Gerencia Comercial**
  - Establece el periodo de vigencia del Procedimiento Transitorio.
  - Autoriza la parametrización de la generación de cortes sucesivos sin retiro de medidor
  - Establece la cantidad de órdenes de corte sucesivas a ser generadas por el Sistema.
- **Gestión Comercial: Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial.**
  - Parametriza la generación de órdenes de trabajo en el Sistema de Gestión Comercial.
  - Elabora y remite informes.
  - Realiza gestiones para el Proceso de Gestión de Incobrables
- **Centro Técnico: Departamento Centro Técnico Comercial y/o Responsable del Área correspondiente en las Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional.**
  - Programa y ejecuta de las órdenes de trabajos generadas por la Gestión de Impagados de todos los suministros abastecidos en B.T. y M.T.
  - Genera ordenes de trabajo manuales de retiro de medidor para casos especiales.
  - Actualiza las órdenes de trabajo en el Sistema de Gestión Comercial.
- **Cobranzas: Departamento de Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente en las Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional.**
  - Ejecuta el Depósito de Garantía.
  - Registra y remite a las unidades responsable de la ANDE y/o Empresas Tercerizadas encargadas de la gestión de cobros, toda la documentación para el inicio de los trámites prejudiciales y/o judiciales.
  - Realiza trámites para incluir en INFORMCOM.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: JUNIO 2017
----------------------	------------------------------------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización:</b> GC
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código:</b> PR450	<b>Interno DR/105/2017</b>
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora sin Retiro de Medidor.		<b>Fecha: 24/05/2017</b> <b>Página: 3</b>

- Remite informes a Gestión Comercial para trámites de Incobrables.
- **FINANCIERA: Gerencia Financiera y Unidades Administrativas.**
  - Recepciona y verifica las documentaciones para Gestión de Incobrables.
  - Remite propuesta a Presidencia para Gestión de Incobrables.
  - Informes a áreas afectadas.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: JUNIO 2017
----------------------	------------------------------------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización:</b> GC
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código:</b> PR450	<b>Interno DR/105/2017</b>
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora sin Retiro de Medidor.		<b>Fecha:</b> 24/05/2017 <b>Página:</b> 4

## 2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Gestión Comercial	Parametriza en el Sistema OPEN SGC para la generación de Órdenes de trabajo de corte sucesivas de la Gestión de Impagados sin generación de retiro de medidor. <b>Nota:</b> Los parámetros serán establecidos previa aprobación de la Gerencia Comercial, al igual que el periodo de implementación del presente procedimiento transitorio.	
20	Centro Técnico	Asigna y ejecuta en el terreno las Órdenes de Suspensión del Servicio generadas en el Sistema de Gestión Comercial OPEN SGC.	
30	Centro Técnico	Actualiza en el Sistema OPEN SGC las Órdenes de Trabajo ejecutadas en el terreno.	
40	Gestión Comercial	Identifica los suministros que llegaron al límite de cortes que continúan con deudas pendientes e informa al Centro Técnico.	
45	Centro Técnico	Recibe listado de suministros que llegaron al límite de cortes y dependiendo de cada caso genera y ejecuta las órdenes manuales de retiro de medidor y remite listado a Cobranzas.	
50	Cobranzas	Recepciona listado de suministros con deuda que ya llegaron al límite de cortes resueltos cuyos medidores fueron retirados. Realiza la baja forzada el contrato y la ejecución de la Garantía de Consumo.	
60	Cobranzas	Realiza los trámites para el tratamiento de los suministros con deuda a través de la inclusión en los registros de morosos de entidades especializadas en los servicios de información de acuerdo al Procedimiento vigente PR0440 "Registro de morosos en entidades especializadas en los servicios de información".	Procedimiento Comercial <b>PR0440.</b>
70	Cobranzas	Selecciona y clasifica la deuda e inicia los trámites de Títulos de Créditos. <b>Nota:</b> Para el inicio de las gestiones de cobros prejudiciales y judiciales deben existir como mínimo 5 (cinco) facturas vencidas.	
80	Cobranzas	Gestiona la remisión de antecedentes de los suministros en mora a las Empresas Tercerizadas encargadas de la gestión de cobros y/o a las unidades responsables de la ANDE. <b>Nota:</b> Las deudas podrán incrementarse dependiendo del tiempo que duren los trámites de cobros por lo que se deberá realizar la actualización de las mismas mensualmente.	Contrato de Gestión de Cobros Judiciales y Extrajudiciales

<b>ELABORADO POR</b>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: JUNIO 2017
----------------------	------------------------------------	--

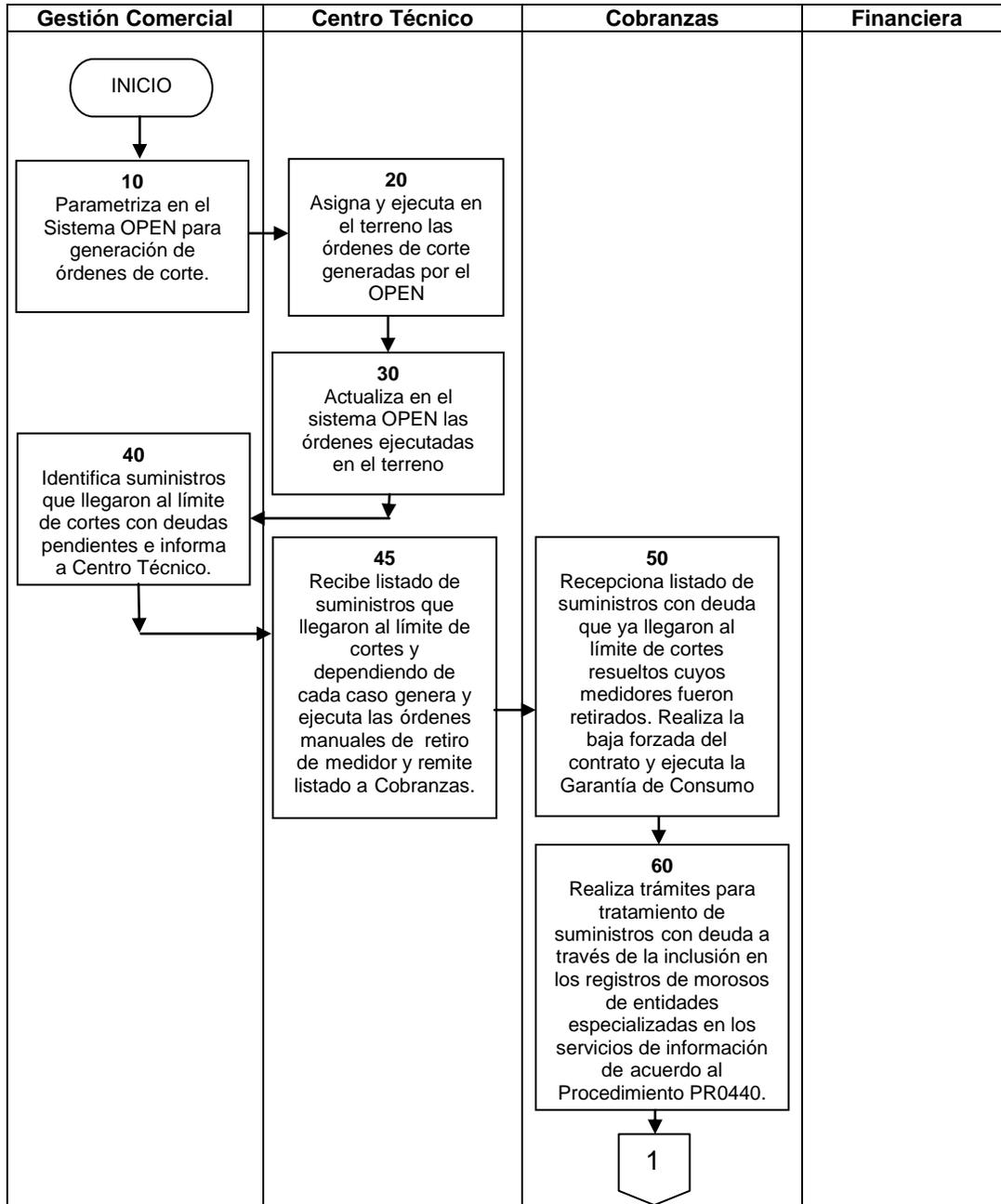
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: GC
	Módulo: Cobros	Código: PR450	Interno DR/105/2017 Fecha: 24/05/2017 Página: 5
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora sin Retiro de Medidor.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
90	Cobranzas	<p>Recibe de las Empresas Tercerizadas encargadas de la gestión de cobros y/o a las unidades responsables de la ANDE con el detalle suministros en mora tratados:</p> <p>a) Cliente con intensión de pago. <b>PASAR A LA ACCION 100.</b></p> <p>b) Cliente con deudas prescriptas, en Quiebra, Convocatoria de Acreedores, Remate Judicial y otras situaciones judiciales y/o comerciales. <b>PASAR A LA ACCION 110.</b></p>	
100	Cobranzas	Tramita el cobro total o fraccionado de la deuda. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
110	Cobranzas	Remite a Gestión Comercial para verificación y trámites para Proceso de Incobrables.	
120	Gestión Comercial	Recibe documentación, verifica y realiza los trámites para las bajas de contratos e inclusión de los suministros en la Gestión de Incobrables y remite a Financiera para parecer.	
130	Financiera	Recibe documentación para Incobrables, analiza y emite el parecer respecto a la propuesta. Remite informe a Gestión Comercial.	
140	Gestión Comercial	<p>Recibe la documentación con el parecer</p> <p>a) Caso favorable: <b>PASAR A LA ACCION 150.</b></p> <p>b) Caso desfavorable: <b>PASAR A LA ACCION 160.</b></p>	
150	Gestión Comercial	Realiza los trámites para Resolución de Presidencia para inclusión de los suministros afectados en la Gestión de Incobrables en el Sistema OPEN SGC y la Interfaz Contable. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
160	Gestión Comercial	Informa a Cobranzas los casos que no pueden ser incluidos en la Gestión de Incobrables. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	

ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: JUNIO 2017
---------------	-----------------------------	---

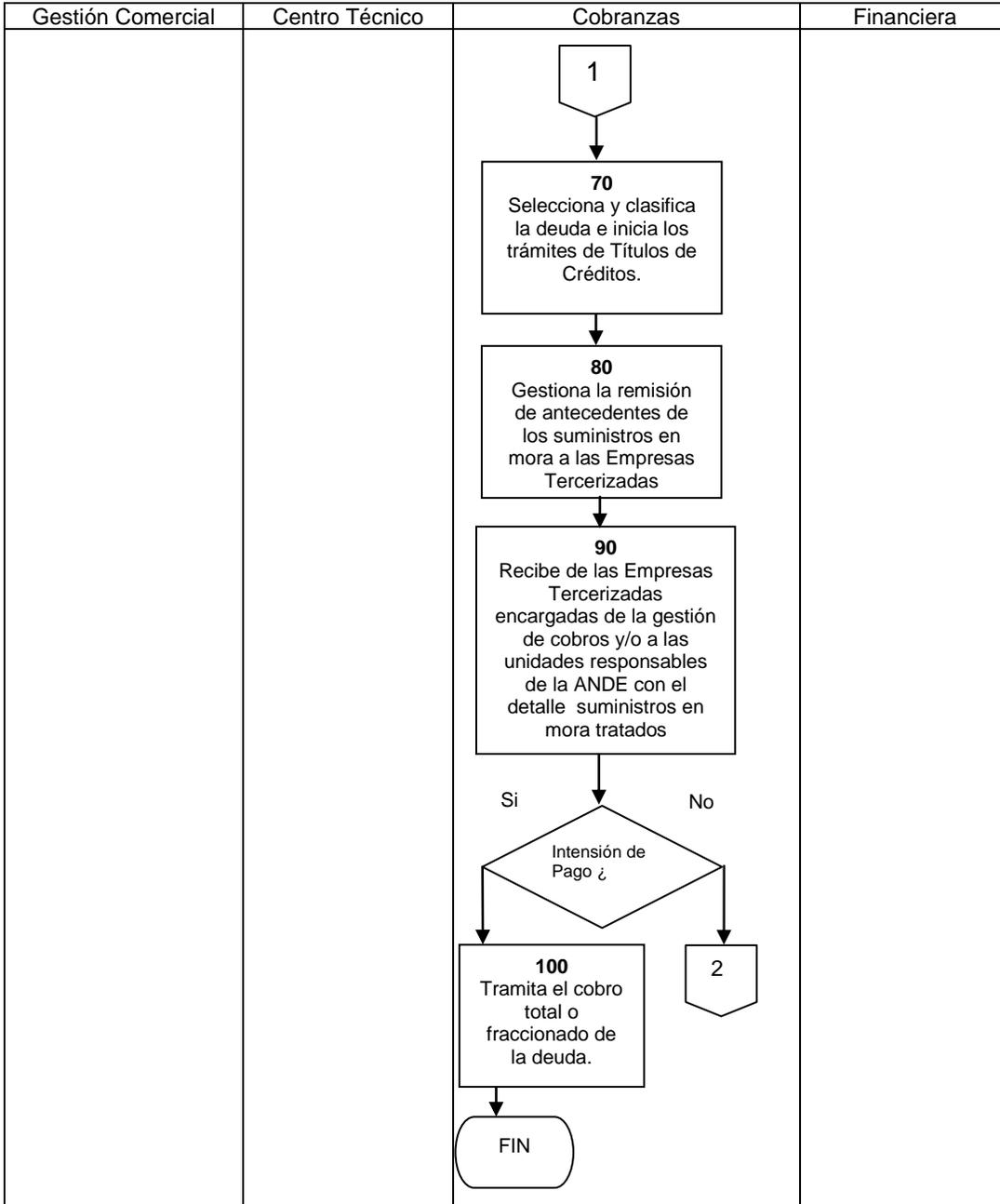
<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: GC
	Módulo: Cobros	Código: PR450	Interno DR/105/2017
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora sin Retiro de Medidor.		Fecha: 24/05/2017 Página: 6

### 3. FLUJOGRAMA



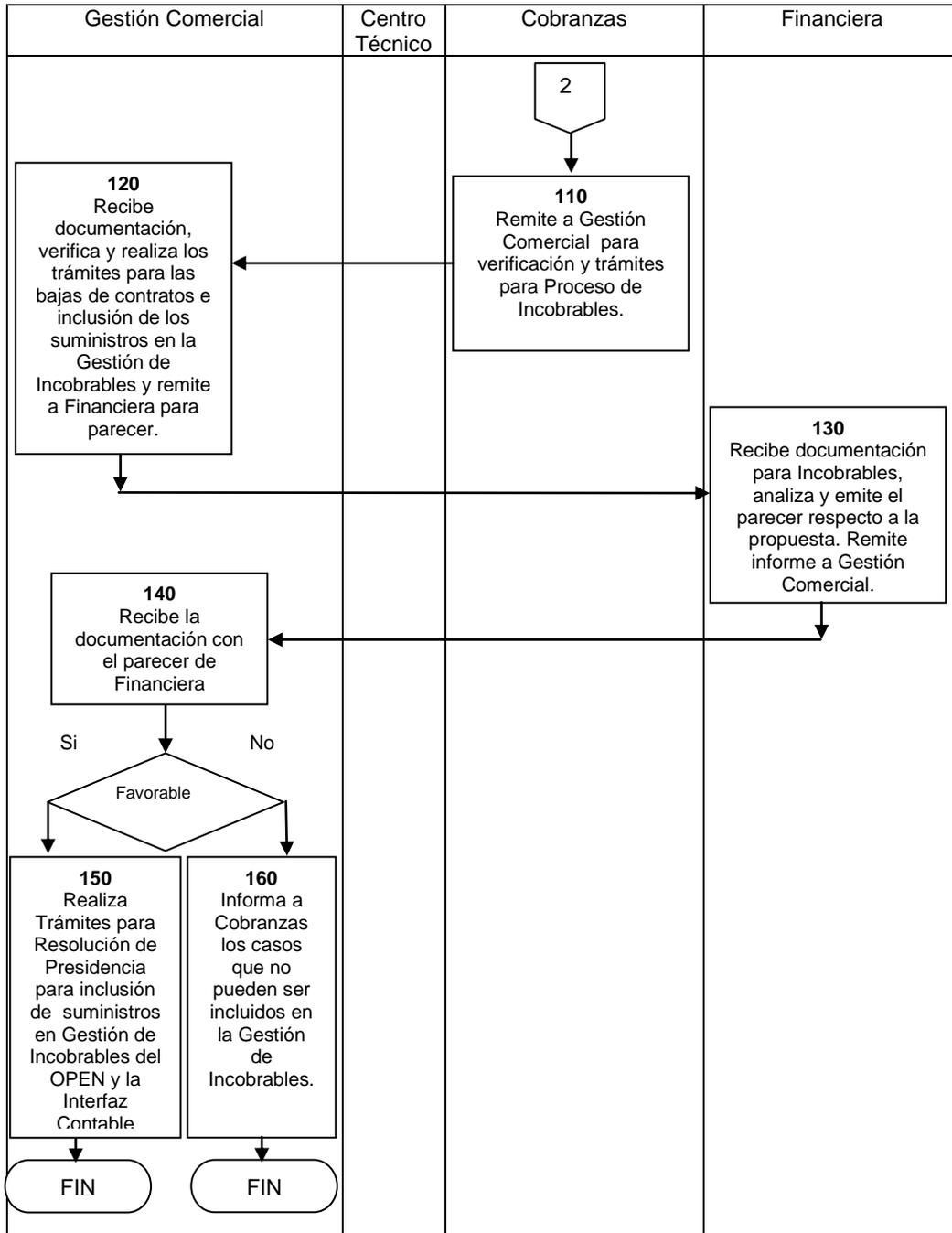
ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: JUNIO 2017
---------------	-----------------------------	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		<b>Actualización:</b> GC
	<b>Módulo:</b> Cobros	<b>Código:</b> PR450	<b>Interno DR/105/2017</b>
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora sin Retiro de Medidor.		<b>Fecha:</b> 24/05/2017 <b>Página:</b> 7



<b>ELABORADO POR</b>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: JUNIO 2017
----------------------	------------------------------------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: GC
	Módulo: Cobros	Código: PR450	Interno DR/105/2017
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora sin Retiro de Medidor.		Fecha: 24/05/2017 Página: 8



<b>ELABORADO POR</b>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: JUNIO 2017
----------------------	------------------------------------	--