

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0460	Interno: GC/ADC/5180/2023.
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo el Régimen Especial de la Resolución P/N° 47763.		Fecha: 07/05/2023 Página: 1

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción:

Este procedimiento describe la operativa a seguir para realizar el fraccionamiento en cuotas de una o varias facturas pendientes de pago, únicamente para los casos establecidos en la Resolución P/N° 47763, correspondiente a Clientes Abastecidos en Baja Tensión.

Este procedimiento será de carácter temporal y estará vigente desde el 9 de mayo hasta el 30 de junio de 2023.

### 1.b Responsabilidades:

- **Atención al Cliente:** Departamento de Atención al Cliente y Departamento de Cobranzas dependientes de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional y sus respectivas Secciones Comerciales, Oficina de Gestión de Territorios Sociales dependiente del Gabinete de Presidencia.
  - Ingresar al sistema el Acuerdo a Plazos.
  - Imprimir documentos.
  - Realizar la facturación de las cuotas online.
  - Velar por el Cumplimiento de la Resolución P/N° 47763.
- **Cajero:** Cajeros de la Sección Control y Registro de Valores dependiente del Departamento de Ingresos y cajeros de Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional.
  - Cobrar la factura de la primera cuota (entrega).

### 1.c Referencias

#### Documentos:

- Acuerdos a Plazos.
- Factura.

#### Resoluciones:

- Resolución P/N°: 47763.

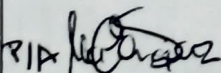
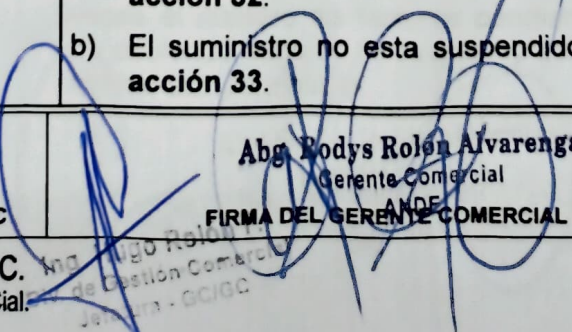
 ELABORADO POR GC/ADC	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial ANDE ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Mayo-2023
---	---	---

Ing. Ma. Elena Diaz C.  
 Dpto. Adm. y Desarrollo Cial.  
 ANDE  
 Dirección de Gestión Comercial  
 Jafatura - CCIGC

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0460	Interno: GC/ADC/5180/2023.
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo el Régimen Especial de la Resolución P/N° 47763.		Fecha: 07/05/2023 Página: 2

## 2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir del Cliente la solicitud para el Acuerdo a Plazos o Renovación y la documentación requerida.</p> <p>a) Si presenta la documentación, <b>pasar a la acción 20.</b></p> <p>b) Si no presenta. <b>Fin del procedimiento.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <p>La solicitud de acuerdo a plazos debe ser realizada por el titular del suministro presentando C.I., o con autorización escrita del mismo.</p> <p>En caso de que el cliente solicite el fraccionamiento electrónico vía página web o APP de la Institución, serán válidos los documentos adjuntos para realizar la operativa en el sistema OPEN SGC, los mismos están disponibles en el Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA).</p>	
20	Atención al Cliente	Identificar el suministro y analizar la propuesta de fraccionamiento, si corresponde a Nuevo Acuerdo o Renovación de Acuerdo.	
30	Atención al Cliente	<p>Procesar la solicitud de Acuerdo a Plazos:</p> <p>a) Concede la solicitud, <b>pasar a la acción 31.</b></p> <p>b) No se concede la solicitud, explicar al Cliente los motivos. <b>Fin del Procedimiento.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <p>En caso de que no se conceda la solicitud, y el trámite sea vía Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA), comunicar al cliente vía correo electrónico, SMS o llamada telefónica, y registrar dicha acción.</p>	
31	Atención al Cliente	<p>Verificar en el sistema el estado del suministro:</p> <p>a) El suministro esta suspendido, <b>pasar a la acción 32.</b></p> <p>b) El suministro no esta suspendido, <b>pasar a la acción 33.</b></p>	

 ELABORADO POR GC/ADC	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN  FECHA: Mayo-2023
---	--	--

Ing. Ma. Elena Diaz C.  
 Dpto. Adm. y Desarrollo Cial.  
 ANDE

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0460	Interno: GC/ADC/5180/2023.
Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo el Régimen Especial de la Resolución P/N° 47763.			Fecha: 07/05/2023 Página: 3


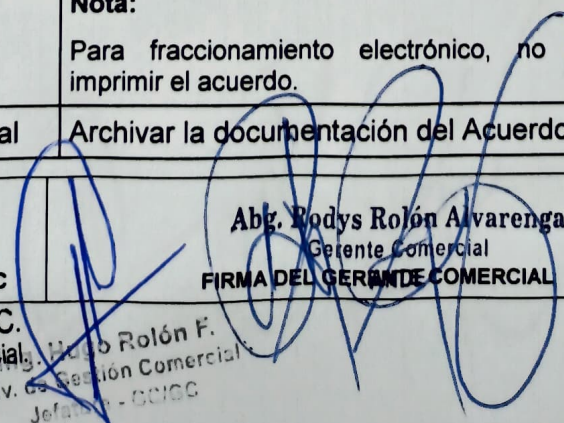
N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
32	Atención al Cliente	<p>Proceder a la reconexión del servicio, a través del Procedimiento Reconexión de servicio sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte PR0090.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se puede realizar el acuerdo a plazos, cuando el estado del contrato está en situación cortado por impago.</li> <li>- Con la anulación o suspensión del proceso de corte se generará los derechos de reconexión que corresponda según la instancia del suministro en la gestión de impagados.</li> </ul> <p>La anulación o suspensión del proceso corte, se deberá realizar por un día, para que se genere la OT de corte en aquellos suministros que no efectúen el pago de la entrega inicial del acuerdo a plazos.</p>	PR0090
33	Atención al Cliente	Seleccionar en el sistema la opción Acuerdos a Plazos, para procesar la solicitud.	
40	Atención al Cliente	<p>Definir e ingresar la cantidad de cuotas que compondrán el Acuerdo a Plazos, siguiendo para ello las disposiciones de la Resolución P/N° 47763.</p> <p>a) Si se trata de un acuerdo nuevo, <b>pasar a la acción 50.</b></p> <p>b) Si se trata de una renovación, <b>pasar a la acción 55</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para los suministros agrupados en la Categoría Tarifa Social – 1041, deberán ceñirse por los términos de las Resoluciones P/N° 37984/16 o 46920/22.</p>	
50	Atención al Cliente	<p>Establecer como entrega inicial, como mínimo el 15% de la deuda total acumulada, incluido el recargo moratorio.</p> <p>El saldo de la deuda, financiado en la cantidad de cuotas iguales y consecutivas equivalente a 3 (tres) veces el número de facturas pendientes de pago, no debiendo superar 36 (treinta y seis) cuotas, sin interés compensatorio.</p>	<p>Resolución P/N° 47763/23</p> <p>LEY N° 1626</p>

 ELABORADO POR GC/ADC	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial ANDE FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Mayo-2023
---	--	--

Jng. Ma. Elena Díaz C.  
 Dpto. Adm. y Desarrollo Cial.  
 ANDE

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0460	Interno: GC/ADC/5180/2023.
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo el Régimen Especial de la Resolución P/N° 47763.		Fecha: 07/05/2023 Página: 4

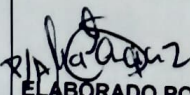
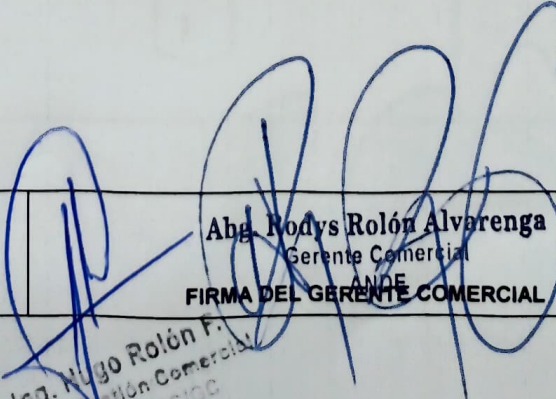
N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>(Ej: si debe 3 facturas el máximo de cuotas corresponde a 9).</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es responsabilidad exclusiva del funcionario que ejecuta la Operativa del Acuerdo a plazos, el cumplimiento de los términos estipulados en la Resolución P/N° 47763, para su correcta aplicación.</li> <li>La aplicación de manera incorrecta de lo establecido en la normativa, será pasible de sanción, de acuerdo al CAPÍTULO X – Régimen Disciplinario de la Ley N° 1626 de la Función Pública.</li> </ul> <p><b>Pasar a la acción 60</b></p>	
55	Atención al Cliente	<p>Establecer como entrega inicial, como mínimo el 15% de la deuda total acumulada, incluido el recargo moratorio.</p> <p>El saldo de la deuda, financiado hasta en 24 (veinticuatro) cuotas iguales y consecutivas, sin interés compensatorio.</p> <p>Destildar la opción del sistema OPEN SGC denominada "Gen. Int. Vencido".</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es responsabilidad exclusiva del funcionario que ejecuta la Operativa del Acuerdo a plazos, el cumplimiento de los términos estipulados en la Resolución P/N° 47763, para su correcta aplicación.</li> <li>La aplicación de manera incorrecta de lo establecido en la normativa, será pasible de sanción, de acuerdo al CAPÍTULO X – Régimen Disciplinario de la Ley N° 1626 de la Función Pública.</li> </ul>	
60	Atención al Cliente	<p>Imprimir documento Acuerdo a Plazos y solicitar firma al cliente o a quien autorizó el Acuerdo.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para fraccionamiento electrónico, no es necesario imprimir el acuerdo.</p>	
70	Atención al	Archivar la documentación del Acuerdo a Plazos.	

 ELABORADO POR GC/ADC	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Mayo-2023
---	--	--

Ing. Ma. Elena Díaz C.  
 Dpto. Adm. y Desarrollo Cial.  
 ANDE  
 Div. de Gestión Comercial  
 Jefatura - GC/CC

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0460	Interno: GC/ADC/5180/2023.
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo el Régimen Especial de la Resolución P/N° 47763.		Fecha: 07/05/2023 Página: 5

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Cliente	<b>Nota:</b> Para los casos de fraccionamiento electrónico vía web o APP, registrar en incidencia el N° de solicitud del SIGA por el cual se realizó el procedimiento.	
80	Atención al Cliente	Emitir factura correspondiente a la entrega del Acuerdo a Plazos:  a) <b>Procedimiento presencial:</b> entregar al cliente y explicar al mismo que debe pagar en Caja factura de entrega inicial, <b>pasar a la acción 84.</b>  b) <b>Procedimiento virtual (fraccionamiento electrónico):</b> comunicar al cliente por correo electrónico y Servicio de Mensaje de texto, que debe acceder para descargar su factura y abonar la misma en un plazo menor a 72 horas, <b>pasar a la acción 81.</b>	
81	Atención al Cliente	Realizar el seguimiento de los pagos de la entrega, en caso de que no se visualice el pago en el OPEN SGC en un plazo de 96 horas, anular el acuerdo a plazos. <b>Fin del procedimiento.</b>  <b>Nota:</b> Si el pago no se realiza en las 24 horas siguientes el sistema genera automáticamente una orden de corte del suministro.	
84	Cajero	c) Cobrar la factura. <b>Fin del Procedimiento.</b>	

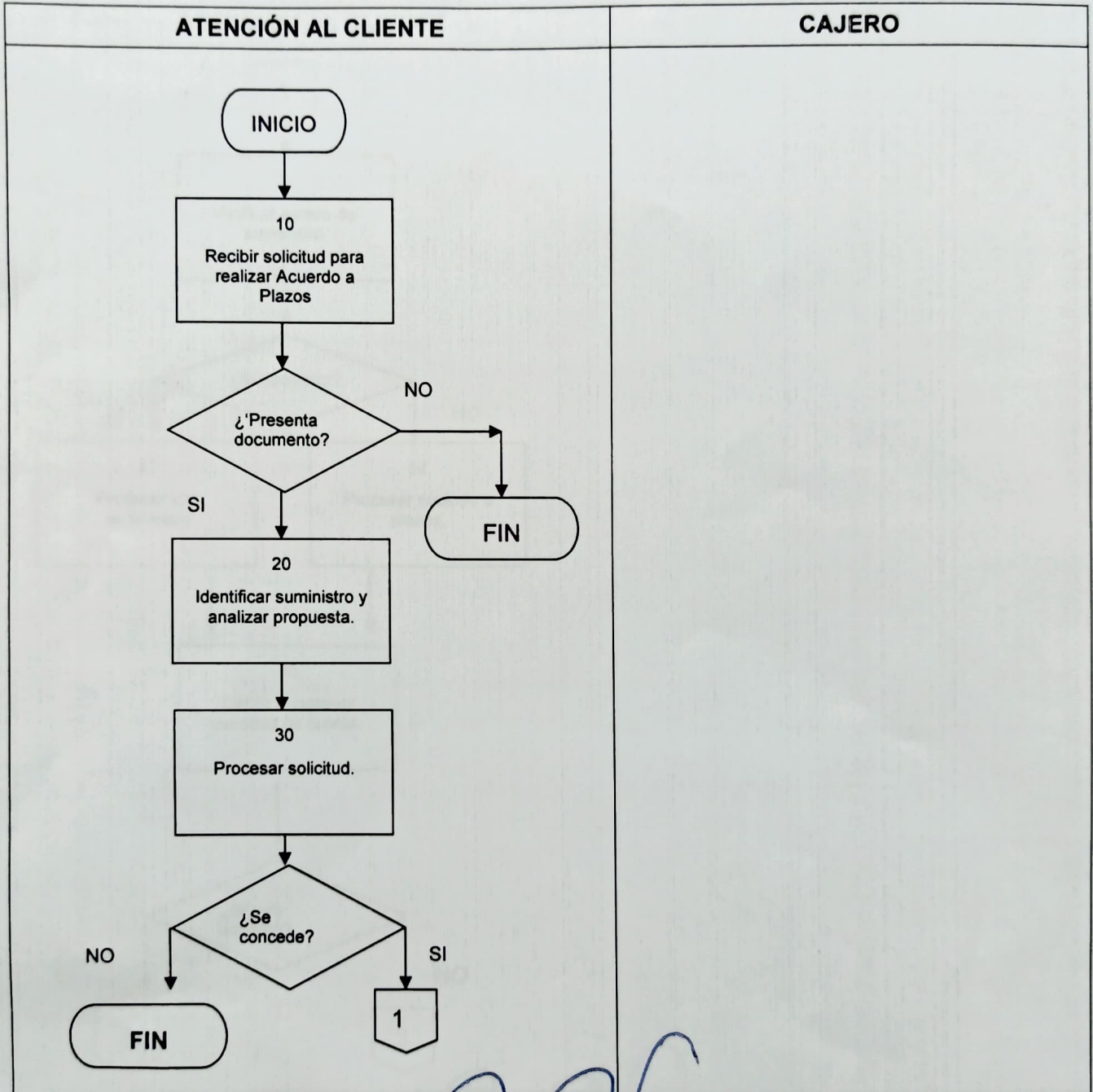
 ELABORADO POR GC/ADC	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN  FECHA: Mayo-2023
---	--	--

Ing. Ma. Elena Díaz C.  
Dpto. Adm. y Desarrollo Cial.  
ANDE

Ing. Hugo Rolón F.  
Div. de Gestión Comercial  
Jefatura - GC/ADC

<b>ANDE</b> 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0460	Interno: GC/ADC/5180/2023.
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Acuerdo a plazos bajo el Régimen Especial de la Resolución P/N° 47763.		Fecha: 07/05/2023 Página: 6

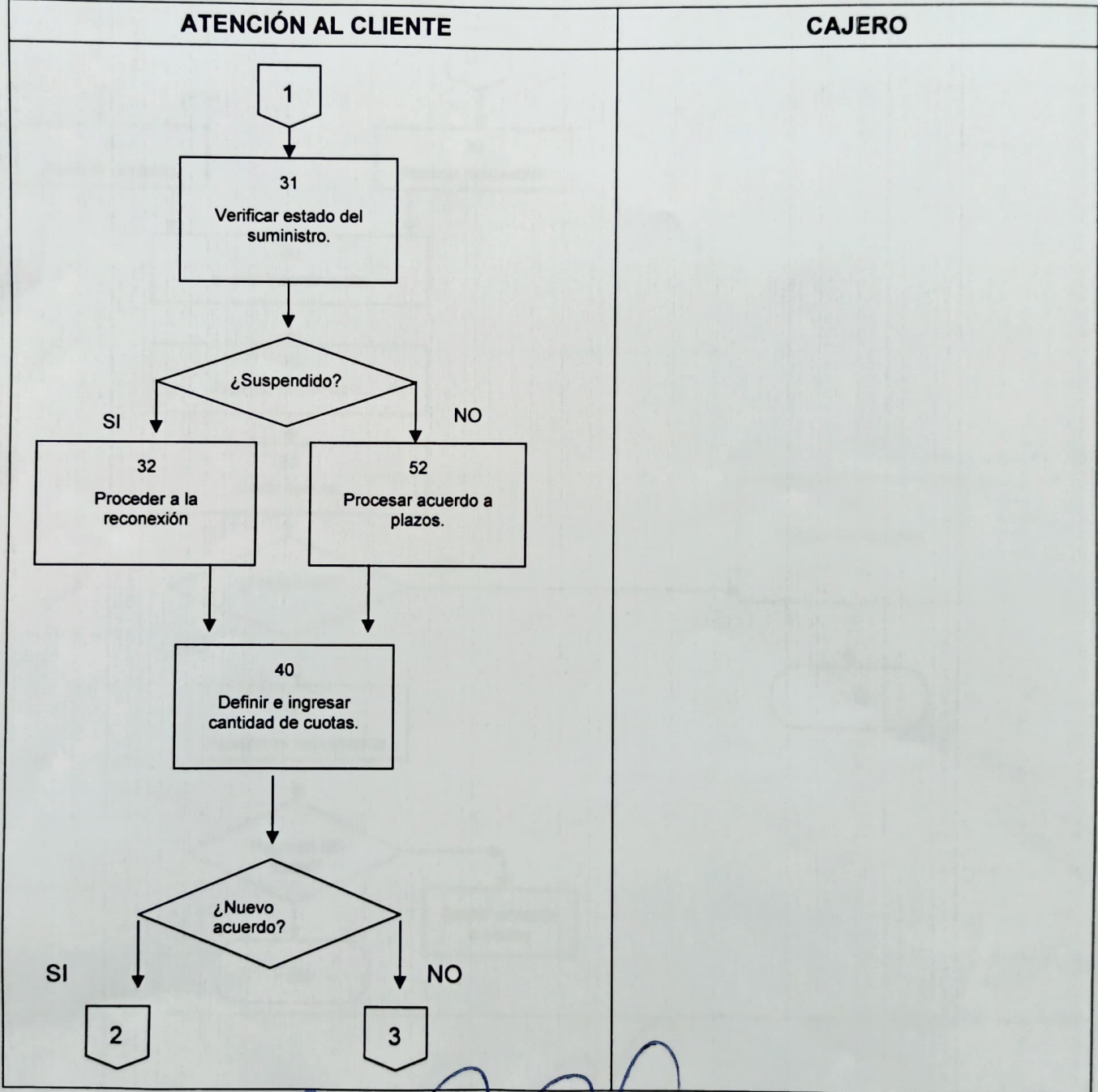
### 3. FLUJOGRAMA



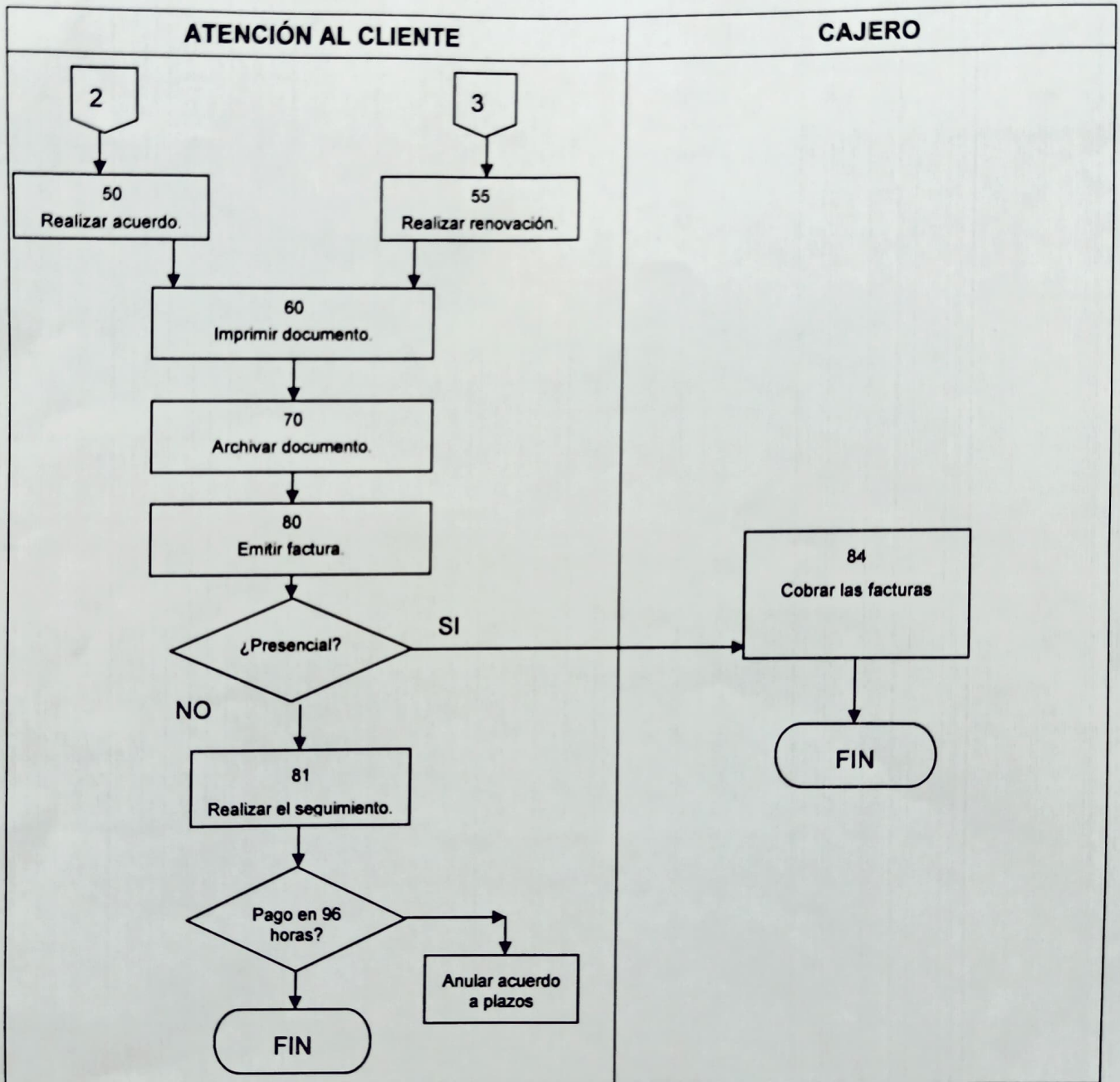
 ELABORADO POR GC/ADC	 Abg. Bodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial ANDE FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Mayo-2023
--------------------------	--	--


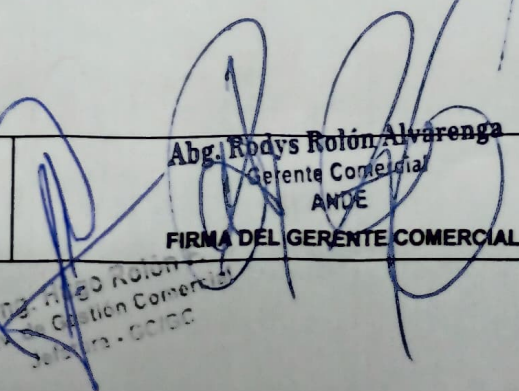
Ing. Ma. Elena Diaz C.  
 Dpto. Adm. y Desarrollo Cial.  
 ANDE

Ing. Hugo Rolón  
 Dpto. de Gestión Comercial  
 J. Naturaleza - GC/ADC



 ELABORADO POR GC/ADC	 Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial ANDE FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN  FECHA: Mayo-2023
--------------------------	--	--



 ELABORADO POR GC/ADC	 Abg. Rbdys Rolón Alvarenga Gerente Comercial ANDE FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Mayo-2023
---	--	--

Ing. Ma. Elena Diaz C.  
 Dpto. Adm. y Desarrollo Cial.  
 ANDE