

ANDE

INTERNO

ID 75322527 GC/ADC- 5264-2024

A : División de Gestión Comercial
De : Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial
Objeto : Creación de procedimiento Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49206
Lugar y fecha : Asunción, 04 de julio de 2024.

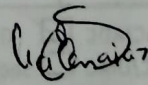
Señor Jefe,

El objeto principal del procedimiento es cubrir y definir los casos de acuerdos a plazos para la promoción que entró en vigencia.

Este procedimiento describe la operativa a seguir para realizar el fraccionamiento en cuotas de una o varias facturas pendientes de pago, indistintamente si está vencida o no, únicamente para los casos establecidos en la Resolución P/N° 49206.

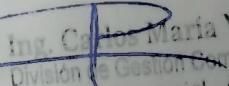
Se adjunta propuesta del procedimiento.

Atentamente,


Ing. María Elena Díaz Caballero
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial

A. CC
Bro su V=B

Alhe


Ing. María Vera
División de Gestión Comercial
Gerencia Comercial - ANDE

10/07/2024

La MISIÓN DELA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0480	GC-ADC-5264-2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49206.		Fecha: 04/07/2024
			Página: 1

1. INTRODUCCION

1.a Descripción:

Este procedimiento describe los requerimientos para realizar el fraccionamiento en cuotas de una o varias facturas pendientes de pago, indistintamente si está vencida o no, únicamente para los casos establecidos en la Resolución P/N° 49206.

Este procedimiento será de carácter temporal y estará vigente desde el 24 de junio hasta el 31 de julio de 2024.

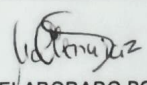
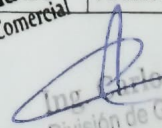
1.b Responsabilidades

- **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.
 - Validar la solicitud de no titulares, en el sistema SIGA.
 - Validar el catastro de clientes, en el sistema SIGA.
 - Velar por el Cumplimiento de la Resolución P/N 37984, 49206.
- **DTI:** Departamento de Tecnología Informática.
 - Procesar las solicitudes de acuerdos de forma automática.

1.c Referencias

Documentos

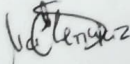
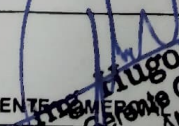
- Resoluciones
 - 1- P/N°: 37984
 - 2- P/N°: 49206

 ELABORADO POR SGC Ing. Ma. Elena Díaz Dpto. Adm. y Desarrollo Comercial ANDE	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL  Ing. Carlos María Vera División de Gestión Comercial Gerencia Comercial - ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2024
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0480	GC-ADC-5264-2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49206.		Fecha: 04/07/2024 Página: 2

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Cliente	Realizar la solicitud de Acuerdo a Plazos a través de los canales digitales (página web y APP).	
20	Atención al Cliente	<p>Verificar la solicitud del cliente para el Acuerdo a Plazos y la documentación requerida, en el sistema SIGA.</p> <p>a) Si presenta la documentación correcta, pasar a la acción siguiente.</p> <p>b) Si no presenta. Anular la solicitud. Fin del procedimiento.</p> <p>Nota:</p> <p>La solicitud de acuerdo a plazos debe ser realizada por el titular del suministro a través del Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA) adjuntando C.I.</p> <p>Si no es titular debe adjuntar formulario de autorización firmada por el titular, copia de CI del titular y copia de CI del autorizado.</p> <p>Para los casos de Personas Jurídicas (SA, S R L, Asociaciones, Cooperativas, Juntas de Saneamientos, etc.), adjuntar copia de los Estatutos Sociales (Constitución de Sociedad o Asociación), Acta de Asamblea de distribución de cargos o de designación (vigente) u otorgamiento de Poder para representación legal de la sociedad y sello de la sociedad.</p> <p>Los datos del titular deberán estar actualizados para acceder a la promoción.</p>	
30	Atención al Cliente	Validar la solicitud de terceros (no titulares) para que sea procesada por el sistema.	
40	DTI	Realizar el fraccionamiento de la deuda en el sistema, en caso de que el suministro se encuentre cortado, generar la reconexión del mismo.	

 ELABORADO POR: Elena Díaz Dpto. Adm. y Desarrollo Comercial ANDE	 FIRMA DEL GERENTE: Hugo Rolón F. Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2024
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

Ing. Ma. Elena Díaz
Dpto. Adm. y Desarrollo Comercial
ANDE

Ing. María Vera
División de Gestión Comercial
Gerencia Comercial - ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0480	GC-ADC-5264-2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49206.		Fecha: 04/07/2024 Página: 3

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En casos que requieran un análisis puntual y/o que no haya podido procesarse en forma automática por alguna inconsistencia, podrá ser procesado en forma manual en el sistema OPEN SGC, ajustándose a lo indicado en la resolución P/N° 49206 de un máximo de 60 cuotas iguales y dejando constancia del procedimiento en incidencias. Se tomará como prueba de conformidad la solicitud del SIGA no siendo necesaria la impresión de los documentos. - En caso de falta de pago de 2 (dos) facturas consecutivas, previa a la emisión de la tercera factura, se procederá de manera automática a la anulación del fraccionamiento otorgado al suministro, junto con la recuperación de los recargos moratorios exonerados. <p>Fin del Procedimiento.</p>	

Revisión actualizada

Ing. Carlos María Vera
 División de Gestión Comercial
 Gerente Comercial ANDE

Ing. Hugo Rolón F.
 Gerente Comercial ANDE

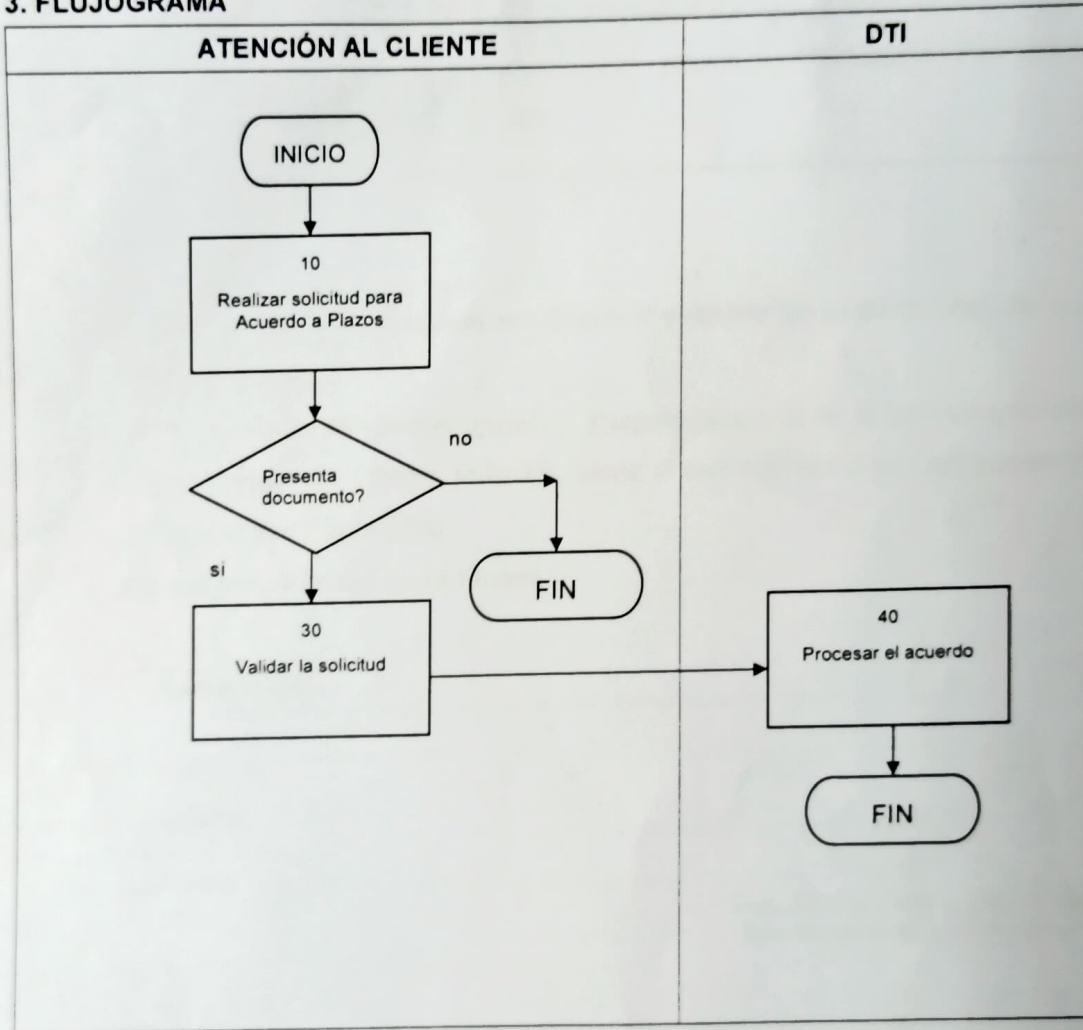
ELABORADO POR: *Ing. Ma. Elena Díaz C.*
 Dpto. Adm. y Desarrollo Comercial ANDE

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

ULTIMA ACTUALIZACIÓN
 FECHA: Julio 2024

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0480	GC-ADC-5264-2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49206.		Fecha: 04/07/2024
			Página: 4

3. FLUJOGRAMA



<p>ELABORADO POR: Ing. Ma. Elena Díaz C. Dpto. Adm. y Desarrollo Comercial ANDE</p>	<p>Ing. Hugo Rolón F. Gerente Comercial ANDE</p> <p>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</p>	<p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</p> <p>FECHA: Julio 2024</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

Ing. Carlos María Vera
División de Gestión Comercial
Gerencia Comercial - ANDE