

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0490	GC-ADC-5274/2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49393.		Fecha: 16/08/2024
			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, indistintamente si está vencida o no, únicamente para los casos establecidos en la Resolución P/N° 49393.

Este procedimiento será de carácter temporal y estará vigente desde el 01 de agosto hasta el 31 de agosto de 2024

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. 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 37984, 42194, 44282 y 49393.
- **Cajero**
 - Cobrar la factura de la primera cuota.

1.c Referencias

Documentos

- Acuerdos a Plazos
- Factura
- GC/DCB
- Resoluciones
- 1- P/N°: 37984

 ELABORADO POR GC/ADC Dpto. Adm. y Desarrollo Comercial ANDE	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Gerencia Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Agosto 2024
--	--	--

Ing. Carlos María Vera
 División de Gestión Comercial

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0490	GC-ADC-5274/2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49393.		Fecha: 16/08/2024 Página: 2

2- P/N°: 42194

3- P/N°: 44282

4- P/N°: 49393

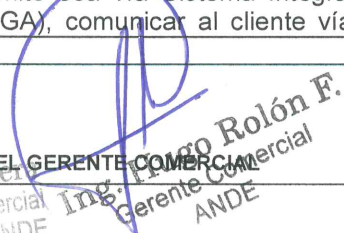
 Ing. Ma. Elena Díaz C. Dpto. Administración Dpto. Administración	 Ing. Hugo Rolón F. Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Agosto 2024
ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	

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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0490	GC-ADC-5274/2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49393.		Fecha: 16/08/2024
			Página: 3

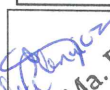

2. OPERATIVA

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, pasar a la acción siguiente.</p> <p>b) Si no presenta. Fin del procedimiento.</p> <p>Nota:</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 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	<p>Identificar el suministro y analizar la propuesta de fraccionamiento. En caso de solicitud digital validar la solicitud de terceros en el SIGA (no titulares) para que sea procesada por el sistema.</p> <p>Nota:</p> <p>Para los todos los casos se admite el máximo de 60 cuotas.</p>	
30	Atención al Cliente	<p>Procesar la solicitud de Acuerdo a Plazos:</p> <p>a) Concede la solicitud, pasar a la acción 31.</p> <p>b) No se concede la solicitud, explicar al Cliente los motivos. Fin del Procedimiento.</p> <p>Nota:</p> <p>a) 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,</p>	

 Ing. Carlos María Vera Dpto. Administración Comercial ANDE	 Ing. Domingo Rolón F. Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Agosto 2024
---	---	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0490	GC-ADC-5274/2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49393.		Fecha: 16/08/2024 Página: 4

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		SMS o llamada telefónica.	
31	Atención al Cliente	Verificar en el sistema el estado del suministro: a) El suministro esta suspendido, pasar a la acción 32. El suministro no esta suspendido, pasar a la acción 33.	
32	Atención al Cliente	Proceder a la reconexión del servicio, a través del Procedimiento Reconexión de servicio sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte PR0090. Nota: - No se puede realizar el acuerdo a plazos, cuando el estado del contrato está en situación cortado por impago. - 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 impagos. 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.	PR0090
33	Atención al Cliente	Seleccionar en el sistema la opción Acuerdos a Plazos, procesar la solicitud. En caso de que cuente con recargo por mora a generar, liquidar el mismo.	
40	Atención al Cliente	Definir e ingresar la cantidad de cuotas que compondrán el Acuerdo a Plazos. La entrega será igual al monto de las cuotas y se calculará dividiendo la deuda total entre el número de cuotas.	Resolución P/N°: 37984 P/N°: 42194 P/N°: 44282 GC/DCB (administradores de datos a INFORCONF)
50	Atención al Cliente	Editar documento Acuerdo a Plazos y solicitar firma al cliente o a quien autorizó el Acuerdo.	
55	Atención al Cliente	Archivar la documentación del Acuerdo a Plazos.	
60	Atención al Cliente	Facturar recibo correspondiente a la primera cuota	

 Ing. Ma. Elena Díaz Dpto. Administración y Desarrollo Comercial ANDE	ELABORADO POR GC/ADC FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL  Ing. Carlos María Vera Gerente Comercial ANDE	Ing. Ricardo Rolón F. Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Agosto 2024
--	--	---	---

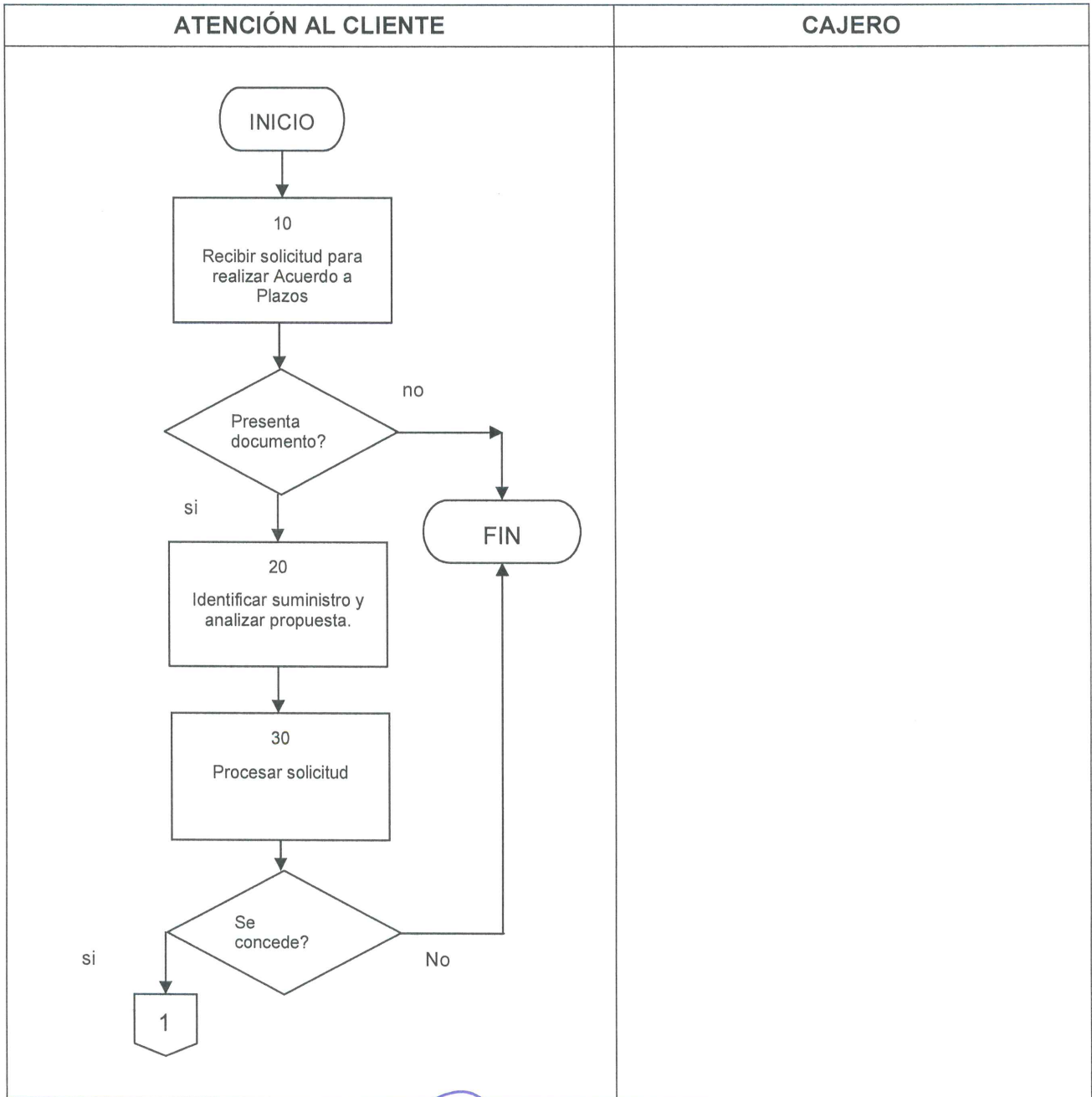
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0490	GC-ADC-5274/2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49393.		Fecha: 16/08/2024 Página: 5

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Cliente	del Acuerdo a Plazos: a) Procedimiento presencial: entregar al cliente y explicar al mismo que debe pagar en Caja la primera cuota (entrega inicial), Procedimiento virtual: comunicar al cliente que debe acceder para descargar su factura y abonar la misma en un plazo menor a 72 horas.	
70	Cajero	Cobrar la factura.	
80	DTI	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.	

 Ing. María Elena Díaz C. Dpto. Administración ANDE	 Ing. Hugo Rolón F. Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Agosto 2024
---	--	--

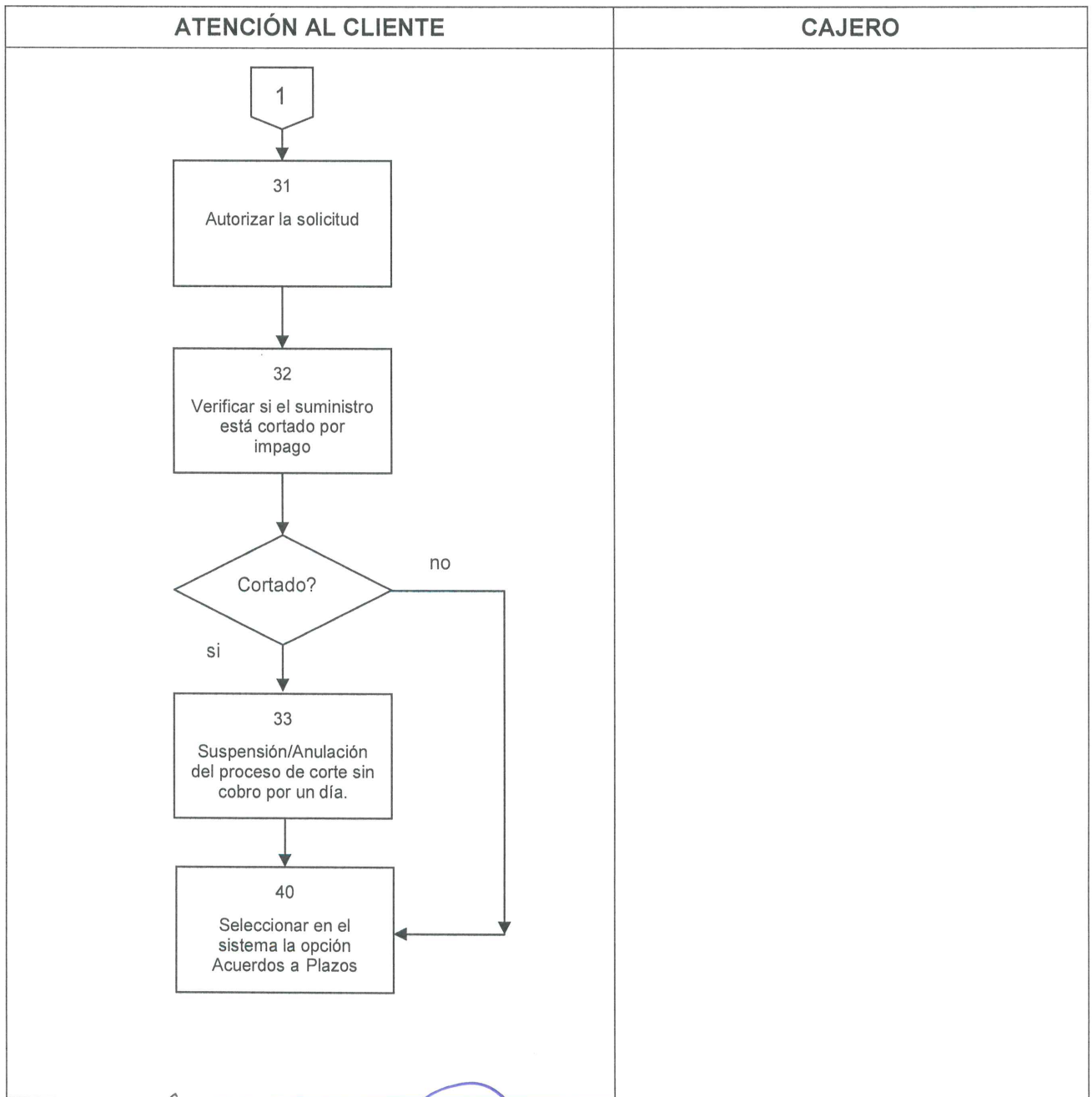
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0490	GC-ADC-5274/2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49393.		Fecha: 16/08/2024
			Página: 6

3. FLUJOGRAMA



 Elena Díaz C. Elaborado por GC/ADC	 Carlos Rolón F. Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Agosto 2024
--	--	--

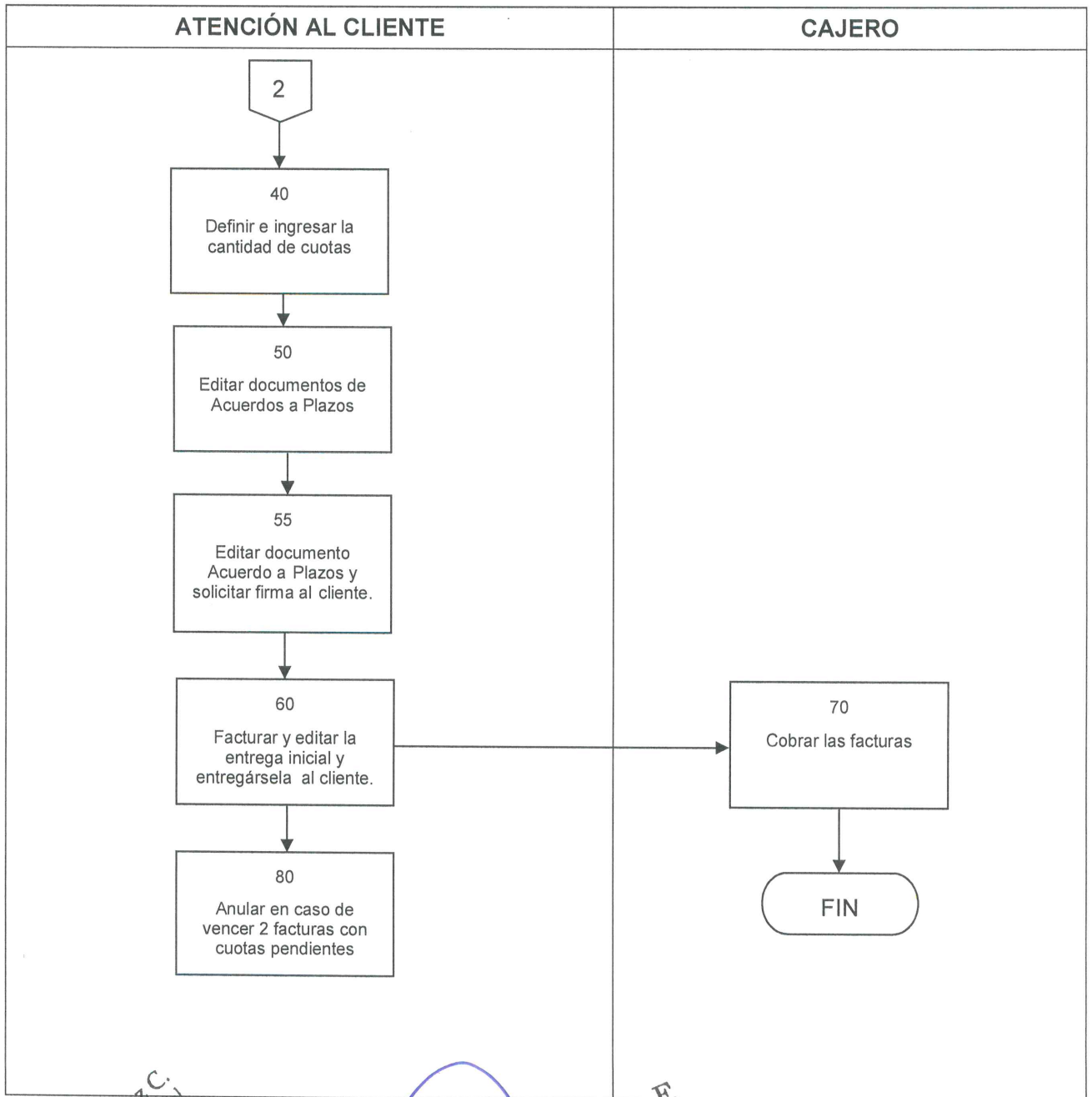
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0490	GC-ADC-5274/2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49393.		Fecha: 16/08/2024 Página: 7

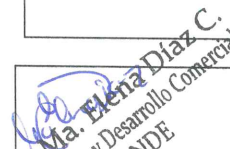


 Ma. Elena Díaz C. Gerente Comercial ANDE	 Ing. Hugo Rolón F. Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Agosto 2024
--	---	--

Ing. Carlos María Vera
 Gerente Comercial
 ANDE

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00
	Módulo: Cobros	Código PR0490	GC-ADC-5274/2024
	Instrucción de Procedimiento: Acuerdo a plazos bajo Resolución P/N° 49393.		Fecha: 16/08/2024
			Página: 8




 ELABORADO POR GC/ADC
 Dpto. Asesoría y Desarrollo Comercial
 ANDE


 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL
 ANDE

ULTIMA ACTUALIZACIÓN
 FECHA: Agosto 2024