

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Facturación	Código PF0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Suministros Anómalos.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir diariamente para el tratamiento de los suministros anómalos (apartados del proceso de facturación). Estos suministros no fueron facturados ya que el sistema detectó alguna anomalía por inconsistencia de datos, el cual queda en espera a que el gestor de anomalía los estudie, modifique casos corresponda y los envíe a facturar.

Nota: En el Anexo se encuentra la lista de anomalías de facturación.

1.b Responsabilidades

- **Gestor de Facturación:** Dpto. Facturación y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Seleccionar las anomalías a tratar.
 - Analizar las causas por la que fue apartada del proceso de facturación.
 - Realizar las acciones pertinentes para tratar la anomalía.
- **Centro Técnico Comercial:** Dpto. Centro Técnico Comercial y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Programa, ejecutar y actualizar las ordenes de trabajo asociadas a las anomalías de facturación.

1.c Referencias

Manuales:

- Manual del Usuario Open SGC: Anomalías de Facturación.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Facturación	Código PF0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Suministros Anómalos.		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Gestor de Facturación	Consultar los suministros anómalos.	G. de O. Sum. Anómalos
20	Gestor de Facturación	Verificar si existen suministros anómalos por inconsistencia de datos: a) Si existen inconsistencias de datos, pasar a la opción 30. b) Si no existen inconsistencias de la base de datos, pasar a la acción 40.	
30	Gestor de Facturación	Contactar con DTI y analizar cada caso para darle la solución adecuada. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
40	Gestor de Facturación	Seleccionar el suministro a tratar. Nota: Para seleccionar el suministro a tratar se deben usar el siguiente criterio de prioridad de selección: 1. Gran Cliente 2. Sin prioridad	
50	Gestor de Facturación	Analizar los datos de la anomalía y del suministro, para decidir la acción a realizar: a) Si genera una Orden de Trabajo, pasar a la acción 60 b) Si es necesario modificar datos, pasar a la acción 100. c) Si Resuelve el suministro anómalo, pasar a la acción 130.	
60	Gestor de Facturación	Generar una Orden de Trabajo, especificando claramente en el campo de la descripción la tarea y los datos requeridos. Nota: Colocar en el campo "Responsable" "Gestor de Facturación".	

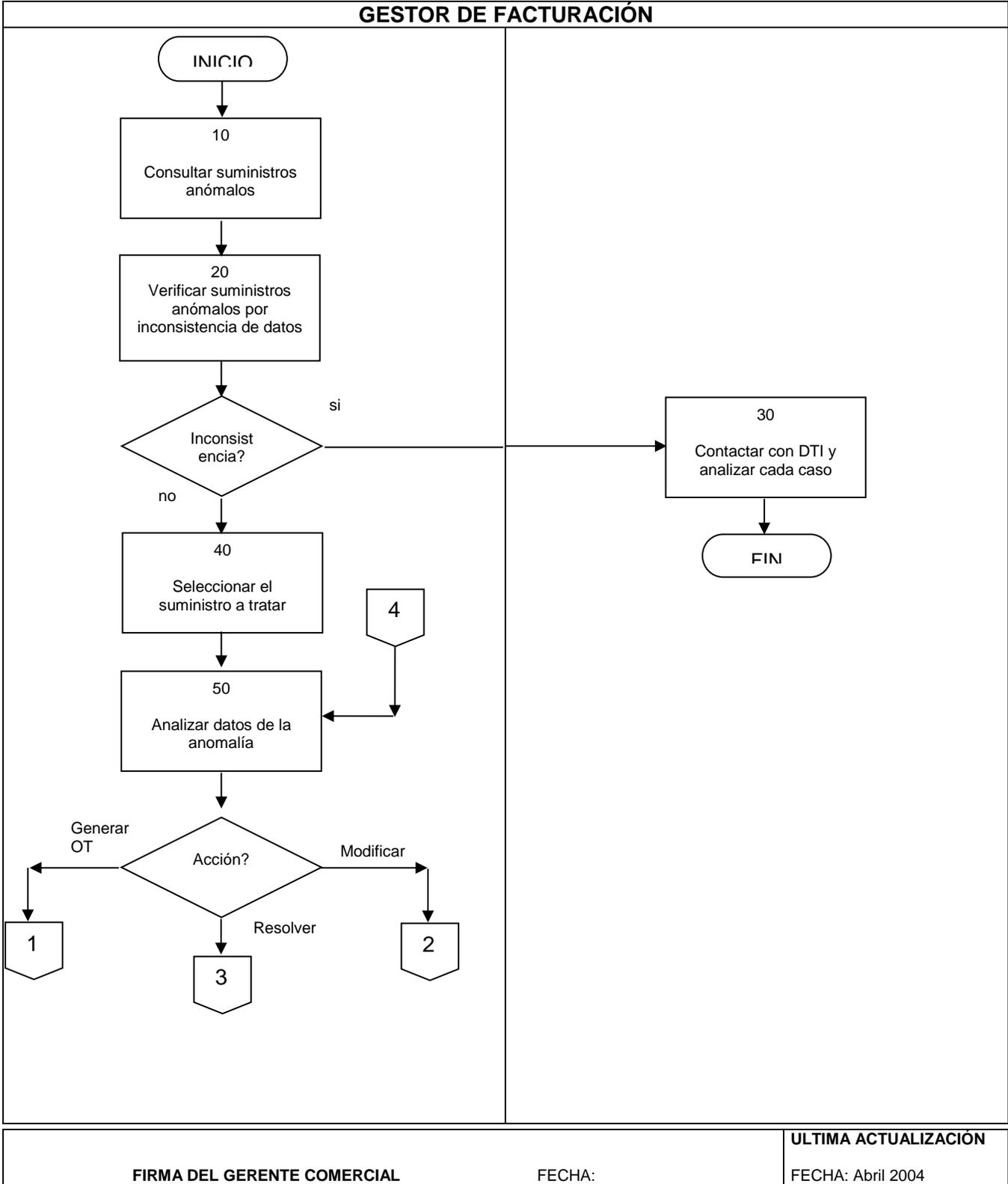
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Facturación	Código PF0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Suministros Anómalos.		

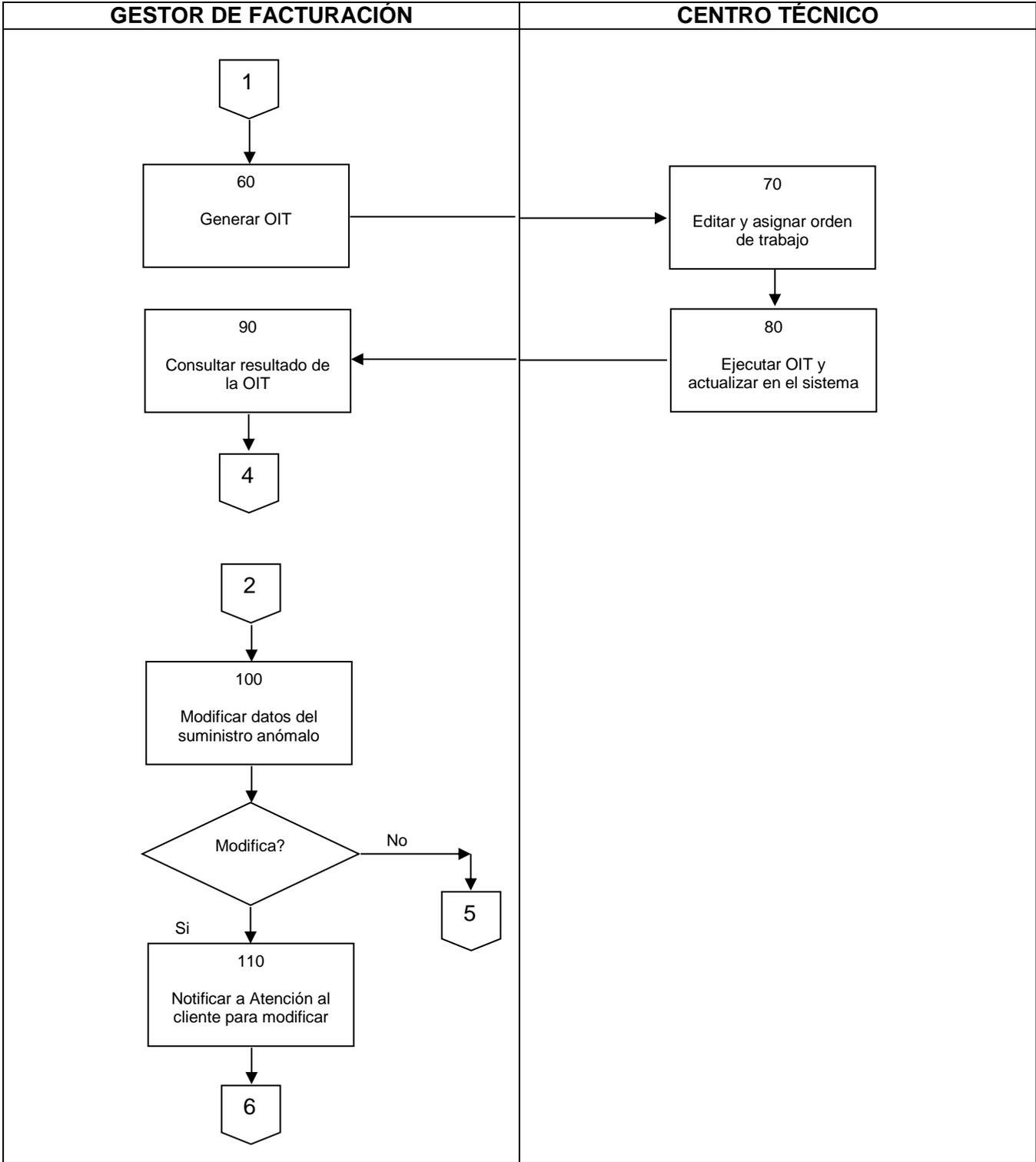
70	Centro Técnico Comercial	Editar y asignar la O/T, según procedimiento de Selección y Tratamiento de O/T.	PO0130
80	Centro Técnico Comercial	Ejecutar la O/T y actualizar en el sistema las observaciones, según procedimiento de actualización de O/T.	PO0090
90	Gestor de Facturación	Consultar el resultado de la Orden de Trabajo, y pasar a la acción 50.	G. de O.
100	Gestor de Facturación	Verificar si corresponde modificar los datos del suministro anómalo. a) Si modifica datos del contrato, pasar a la acción 110. b) Si no modifica datos del contrato, pasar a la acción 130.	G. de O. Suministros Anómalos
110	Gestor de Facturación	Notificar al encargado de atención al cliente para que haga la modificación de los datos de contrato del cliente.	
120	Atención al Cliente	Modificar los datos del contrato, según procedimiento de Modificación de datos del Contrato.	PA0090
125	Atención al Cliente	Agregar incidencia que se actualizaron los datos del contrato para modificar la facturación y comunicarle a Facturación de la modificación. Pasar a la acción 130.	
130	Gestor de Facturación	Verificar si corresponde facturar la anomalía de facturación: a) No corresponde, pasar a la acción 140. b) Si corresponde, pasar a la acción 150.	
140	Gestor de Facturación	Resolver sin facturar el suministro anómalo. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
150	Gestor de Facturación	Resolver y facturar el suministro anómalo. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: - La facturación es batch. - Previamente al envío para facturación se debe verificar que la anomalía esté como no detectable. En caso que sea necesario, ingresar la anomalía como no detectable.	G. de O. Suministros Anómalos

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Módulo: Facturación	Código PF0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Suministros Anómalos.		

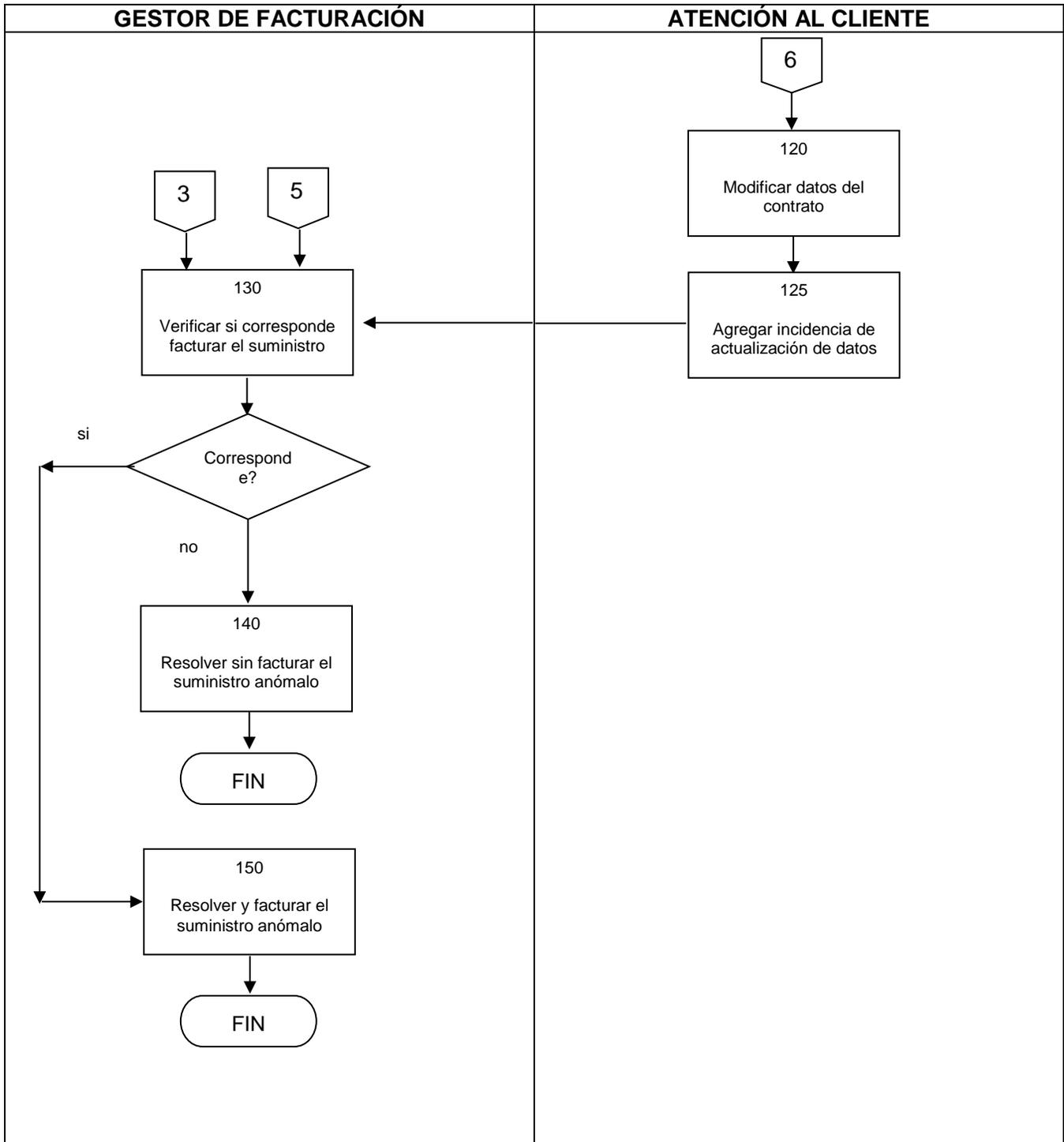


ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo: Facturación	Código PF0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Suministros Anómalos.		



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Módulo: Facturación	Código PF0060	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento de Suministros Anómalos.		



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---