



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Facturación y
Cobranza
COBRANZAS

**DEVOLUCIONES EN EFECTIVO
(CLIENTES Y GARANTIAS COMERCIALES)**

PR.RE.01

Versión 03

Página 1 de 6

**PR.RE.01 DEVOLUCIONES EN EFECTIVO
(CLIENTES Y GARANTIAS COMERCIALES)**

SGC GERENCIA FACTURACION Y COBRANZA

ELABORADO POR: Recaudación

FECHA: 2016-12-01

REVISADO POR: Dpto. Financiero

FECHA: 2016-12-06

APROBADO POR: Gerencia de
Facturación y Cobranza
FECHA: 2016-12-06



Obras Sanitarias del Estado

DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (CLIENTES Y GARANTIAS COMERCIALES)

PR.RE.01

Versión 03

Gerencia de Facturación y
Cobranza
COBRANZAS

Página 2 de 6

1. OBJETIVOS / CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer un procedimiento para realizar las devoluciones en efectivo a los clientes por todo concepto, cuando corresponda.

Se aplica en todos los Centros de Servicios del país.

2. REFERENCIAS

RD 1775/09 (autorización montos a devolver), actualizada anualmente en sus valores por variación de los importes del decreto tarifario.

3. DEFINICIONES

Las devoluciones a clientes pueden deberse a:

- re-facturaciones, que genera crédito a la cuenta
- devolución de garantías comerciales
- pagos dobles, etc.

NOTA: este procedimiento no aplica a una cuenta sin datos

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerencia/ Sub Gerente Comercial Operativo

Responsables por autorizar, cuando corresponda, de acuerdo a los montos establecidos en la R/D 1775/09, y dar trámite a la nota de solicitud de devolución del cliente, a la Gerencia del Departamento Financiero, Sector Finanzas, para que este realice la transferencia bancaria y si corresponde poner la alerta para la devolución.

4.2 Jefatura/Supervisor

Responsables por autorizar, cuando corresponda, de acuerdo a los montos establecidos en la R/D 1775/09, y dar trámite a la nota de solicitud de devolución del cliente, a la Gerencia del Departamento Financiero, Sector Finanzas, para que este realice la transferencia bancaria y si corresponde poner la alerta para la devolución.

Es Responsable por verificar y avalar la gestión del personal.

Tramitar la nota del cliente a su respectiva Gerencia, (cuando se requiera por el monto a devolver) iniciando o gestionando una nota, por el sistema de Gestión Documental (según anexo 2)

Previamente poner la alerta cuando corresponda.

Establecer el monto a devolver.

Aplicar todos los créditos sobre las facturas adeudadas (vencidas o no).

Informar al cliente el saldo a devolver.

Abrir caja y efectivizar la devolución en el SGC (en Montevideo – División Cobranza)

4.3 Personal

Por revisar las cuentas en el SGC, verificar el titular de la cuenta o apoderado.

Verificar que el saldo de la cuenta sea igual a cero (que no existan facturas impagas en la cuenta).



Obras Sanitarias del Estado

DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (CLIENTES Y GARANTIAS COMERCIALES)

PR.RE.01

Versión 03

Gerencia de Facturación y
Cobranza
COBRANZAS

Página 3 de 6

Negociar con el cliente la aplicación del crédito en próximas facturas, si el cliente no acepta plantear el caso a su superior inmediato.

Solicitar al cliente/apoderado que complete y firme la carta tipo (ver anexo 1 y anexo 2)

De acuerdo a los montos establecidos en la RD 1775/09 cada jerarca deberá autorizar la devolución a través del alerta en el SGC.

Iniciar y remitir la Nota, por el sistema de Gestión documental, presentada a su Jerarquía inmediata.

Imprimir y anexar a la Nota, la pantalla del SGC, donde se ve el crédito generado, el comprobante de devolución que emite el SGC y el resumen de cuenta del cliente, en la cual sea visible, la devolución del crédito efectuada

4.4 DCO

Por comunicar al Departamento Financiero Contable, a través de un memorando la actualización del monto dispuesto en el numeral 2 de la R/D 1775/09

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

5.1 De la tarea

El personal de los centros de servicios de todo el país, es responsable por realizar el análisis de la solicitud del cliente y determinar si corresponde o no la devolución.

Si corresponde se debe ofrecer al cliente, acreditar el importe a devolver, a cuenta de próximas facturas, (exceptuando las garantías que sí se deben devolver; por el saldo. Descontando las facturas impagas en los diferentes suministros que pueda tener la empresa).

Cuando el cliente **no acepta**, y exige la devolución en efectivo, el funcionario/a deberá poner en conocimiento al cliente que para ello, debe completar de una nota firmada solicitando la devolución en efectivo. (Ver anexo 1 Carta tipo, y anexo 2 Instructivo)

En esa nota debe constar la siguiente información:

- 1) la cuenta bancaria donde depositar el monto a devolver (tanto BROU, Banca Privada, Cooperativa)
- 2) tipo (caja de ahorro o cuenta corriente), nombre del titular, número de sucursal y número de cuenta, y moneda)
- 3) Firma del cliente (o apoderado, adjuntando comprobante de carta poder)

El ejecutivo/a debe dejar un alerta en el sistema (con el nivel de autorización que corresponda de acuerdo al monto a devolver).

Con esta información se realiza en forma ficta la devolución del crédito en el SGC, para luego gestionar la Nota al Departamento Financiero (Sección Finanzas), ya que es el último paso que debe cumplir el trámite para que se pueda realizar la devolución del dinero al cliente y las registraciones correspondientes en SAP.

Para garantizar al Departamento Financiero la correcta devolución, se debe explicar los motivos de la misma, con una descripción del procedimiento realizado, anexando a la Nota la pantalla del SGC, donde se ve el crédito generado, el comprobante de devolución que emite el SGC y el resumen de cuenta del cliente, en la cual sea visible, la devolución del crédito efectuada.

La devolución "ficta" en el SGC se hará:

- ✓ abriendo una caja en la que se cargará el importe requerido (ingreso de caja en positivo) y se gestionará la devolución,
- ✓ cerrando luego la caja.

Este movimiento deberá realizarse previo al envío de la Nota al Departamento Financiero, a efectos de



Obras Sanitarias del Estado

DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (CLIENTES Y GARANTIAS COMERCIALES)

PR.RE.01

Versión 03

Gerencia de Facturación y
Cobranza
COBRANZAS

Página 4 de 6

asegurar que el importe a devolver, no se vea modificado por movimientos en la cuenta del cliente.

El Departamento Financiero deberá: devolver la Nota al área solicitante, informando la transacción realizada.

6. REGISTROS

Nota del cliente (carta tipo Anexo 1) y alerta en el SGC

7. NATURALEZA DE LA REVISIÓN

Se reviso el procedimiento por parte de las áreas involucradas. Financiero informa que puede realizar transferencias, además de BROU a Bancos Privados. Se agrega carta modelo tipo a completar por el cliente.

Se realiza la 3era revisión del procedimiento, en consulta con la Gerencia Financiera, se modifico básicamente, el pasaje por el área Financiera Contable de la Región por entender que no corresponde.

Aclaración: una vez completados los trámites, anexadas las pantallas del SGC y autorizados los importes a devolver por las jerarquías que corresponda, de acuerdo a los montos establecidos en la RD 1775/09 (actualizados por el ultimo decreto tarifario), las notas deben ser remitidas por el Jerarca autorizante, directamente a la Gerencia Financiero y Contable, Sector Finanzas.

8. ANEXOS

Formulario tipo carta solicitud devolución del cliente e Instructivo

REGISTRO DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	DETALLE
01	2015/07/24	
02	2016/11/15	Se acepta la devolución a cuentas bancarias de bancos privados, se agrega formulario tipo carta del cliente
03		4.2 Realizar el trámite por el sistema de Gestión Documental 4.3 Solicitar al cliente completar y firmar la carta tipo del anexo 1, iniciar la nota y tramitarla por el sistema de gestión documental a su jerarquía 5.1 párrafo 6. Las notas dejan de pasar área financiera-contable de la región. Con la nueva redacción, se remiten a la Gerencia Financiero Contable, Sector Finanzas Párrafo 7.- Se agrega a la Nota de (SGD), escaneado: pantalla del SGC, donde se ve el crédito generado, el comprobante de devolución que emite el SGC el resumen de cuenta del cliente



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Facturación y
Cobranza
COBRANZAS

**DEVOLUCIONES EN EFECTIVO
(CLIENTES Y GARANTIAS
COMERCIALES)**

PR.RE.01

Versión 03

Página 5 de 6

ANEXO 1.- Carta tipo a completar por el cliente

Fecha:
Departamento:
Ciudad:

Por la presente Sr/a.....(*nombre dell/la solicitante o apoderado/a*), Cédula de Identidadsolicito a la Administración de las Obras Sanitarias del Estado, la devolución del importe correspondiente a:

Cuenta Bancaria:

Nombre del Banco:		
Caja Ahorro	Cuenta Corriente	Otra Indicar
Número de cuenta:	Número de Sucursal:	Moneda en que esta la cuenta?
Importe a devolver: (en numeros y en letras)		
Nombres y Apellidos del Titular de la cuenta bancaria, al que se va a depositar		

Firma y aclaración de firma (cliente o apoderado/a):

Cédula Identidad Cliente:
Teléfono de Contacto: Celular:
Email de contacto:
Dirección del cliente:
(*En caso de persona física o jurídica apoderado/a, adjuntar carta poder autenticada*)

Recibido por OSE (CENTRO DE SERVICIO):

Fecha:

Funcionario/a: (firma y aclaración de firma)



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Facturación y
Cobranza
COBRANZAS

DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (CLIENTES Y GARANTIAS COMERCIALES)

PR.RE.01

Versión 03

Página 6 de 6

ANEXO 2. – INSTRUCTIVO

Nota por devolución en efectivo de créditos en cuentas

La nota debe generarse en el Sistema de Gestión Documental y debe constar en la misma la siguiente información:

- 1) *Escaneada*: Nota de solicitud de devolución firmada por el cliente ([Carta tipo a completar por el cliente](#))
- 2) Nombre del Banco: BROU, Banco Privado, Cooperativa,
- 3) Tipo de Cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente, otras
- 4) Número de cuenta del Banco, sucursal, moneda
- 5) Nombre del titular de la cuenta del Banco,
- 6) Firma del cliente, Cédula de Identidad, teléfono de contacto, dirección.
- 7) En caso de persona física o jurídica apoderado/a, debe adjuntarse copia de la carta poder autenticada
- 8) *Escaneadas*: Pantalla del SGC, donde se ve el crédito generado,
- 9) Comprobante de devolución que emite el SGC,
- 10) Resumen de cuenta del cliente, en la cual sea visible, la devolución del crédito efectuada.

Atención: Se descontarán las facturas impagas vencidas y a vencer en las diferentes cuentas que tenga el titular y se gestionará la devolución correspondiente.