

## GESTION DE IMPAGADOS

- 1) En primer lugar, Gerencia saca todas las devoluciones de facturas efectuadas en los diferentes bancos.
- 2) Ese listado de devoluciones lo envía a Operaciones para que actualice TRADE y a Victoria para su control.
- 3) Una vez que las devoluciones están volcadas en TRADE, tenemos que sacar el listado de los **IMPAGOS**:

[TRADE](#) →

[Gestión de Pagos](#) → [Vencimiento de Cobro](#) → Filtrar por: **Devuelto**

Aparecerá la lista con todas las devoluciones. Exportar los datos a Excel para su posterior manejo. La hoja exportada quitamos las columnas que no son necesarias y dejamos las siguientes columnas:

Cliente	Importe	Número de Factura	Cups
---------	---------	-------------------	------

- 4) Copiamos los datos de estas cuatro columnas al final de la hoja de Excel:  
[ELEGA / FACTURA / GESTION DE COBROS/ TOTAL LISTADO CLIENTES CON IMPAGOS my - ACTUALIZADO--.xls](#) , hoja [TABLA DE IMPAGOS](#)

Lo sombremos de amarillo, para una vez vamos gestionando cada cliente le vamos quitando dicho sombreado.

- 5) Abrir la hojas de Excel : [ELEGA / FACTURA / LISTADO DE GESTION DE COBROS / PAGO FACTURAS CLIENTES. xls](#)

En esta hoja comprobamos que el cliente no tiene pagado la factura que vamos a reclamar.

- 6) [TRADE](#) →
  - 1) En CONTRATOS buscamos el teléfono / email de contacto del cliente, para notificarle la factura devuelta
  - 2) [Gestión de Pagos](#) → [Vencimiento de Cobro](#) → Filtrar por: NOMBRE , aparecerá todas las devoluciones con su estado y los diferentes comunicados realizados al cliente.
    - a. Comprobamos el importe que se debe con el listado de impagos
    - b. Comprobamos que el titular no haya pagado esa factura en la hoja de Pagos factura.
  - 3) [Clientes / Comunicados](#) → Filtrar por nº Factura. Nos aparece un escrito en pdf con la fecha de corte programada.

En el listado que aparece por fecha solo vamos a llamar a aquellos que tienen mas de una factura, aunque estos ya han sido previamente avisados.

En este apartado aparece 2 ficheros PDF; [la carta de Elega de corte de suministro eléctrico](#) y un Documento [CERTIFICADO Mensaje EMAIL certificado \(Logalty\)](#)

- 7) Una vez gestionados todos los impagos del día, hay que actualizar [ELEGA / FACTURA / GESTION DE COBROS/ TOTAL LISTADO CLIENTES CON IMPAGOS my -ACTUALIZADO--.xls](#) , la hoja [RESUMEN TOTAL IMPAGO](#), colocándote en la casilla **Total General (importe)** y con el ratón dar a actualizar. Previamente comprobar la cantidad total que había para comprobar que la actualización se ha realizado correctamente.



Se envía correo electrónico al compañero de los cortes programados por día, para que se vuelva a notificar al cliente. Los cortes de suministros se envían a Rocío, previamente se analizan para ver de qué cliente se trata. Los viernes nunca se realiza el corte

LOS IMPAGOS DOMESTICO NO LLEVAN FEHA DE CORTE EN EL WHATSAPP PORQUE SON 3 AVISOS.

Cuando se envíe el corte al cliente, se tiene que actualizar en la hoja de impagados poniendo la fecha de corte y sombrear en rojo. Previamente el sistema avisa del corte al cliente mediante un correo electrónico.

Cuando el cliente pague se debe tramitar la conexión.