

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica  PR 08.04 Cobranzas  SPR 08.04.01 Gestión de Cobranzas</p>	<p>PCO - 11  Actualización: 00  Resolución P/Nº: 48602  Fecha: 19/12/23</p>
--	---	---

## GESTION DE COBRANZAS

### 1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la gestión de cobros por consumo de energía eléctrica y otros cargos.

### 2. ALCANCE

Comprende el cobro de las facturas de energía eléctrica y otros cargos, incluyendo la gestión de procesadoras de cobros, las gestiones especiales de cobros, el control y seguimiento de los cobros realizados, la regularización de cheques rechazados y el mantenimiento de cuentas de débito automático.

### 3. CONCEPTOS

- 3.1. **Acuerdo a Plazos:** Consiste en el fraccionamiento de la deuda acumulada del cliente a un plazo convenido.
- 3.2. **Aviso de Diferencia de Totales (ADT):** Consiste en la diferencia existente entre las gestiones declaradas en el Sistema de Gestión Comercial y los valores depositados en cuentas bancarias de la ANDE.
- 3.3. **Cobranza:** Es la acción y efecto de recibir valores en concepto de pago por consumo de energía eléctrica y otros cargos, en cajas de la ANDE o procesadoras de cobros habilitadas.
- 3.4. **Cobro off line:** Consiste en la actualización diferida en el Sistema de Gestión Comercial de los cobros efectuados en las cajas de ANDE y procesadoras de cobros habilitadas.
- 3.5. **Cobro on line:** Consiste en la actualización instantánea en el Sistema de Gestión Comercial de los cobros efectuados en las cajas de la ANDE habilitadas.
- 3.6. **Cobro Parcial:** Consiste en el cobro de una parte de la deuda acumulada del cliente.
- 3.7. **Cuentas Especiales:** Son los suministros codificados en el Sistema de Gestión Comercial clasificados como Agrupados y Cuentas Oficiales. Además de suministros servidos en Media Tensión (MT) codificados como cortables con aviso.
- 3.8. **Débito Automático:** Consiste en el cobro de facturas por consumo de energía eléctrica y otros cargos, por medio de débito bancario.
- 3.9. **Interfaz Contable:** Representa la interconexión informática entre el Sistema de Gestión Comercial y el Sistema de Gestión Financiera.

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b> <b>PR 08.04 Cobranzas</b> <b>SPR 08.04.01 Gestión de Cobranzas</b>	<b>PCO - 11</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 48602</b> <b>Fecha: 19/12/23</b>
-------------	--	--

**3.10. Procesadoras de Cobros:** Son las entidades comerciales habilitadas por la ANDE para el cobro electrónico de las facturas por consumo de energía eléctrica y otros cargos.

#### **4. CONDICIONES**

- 4.1.** La gestión de cobranzas quedará supeditada a la disponibilidad de recursos humanos y materiales necesarios.
- 4.2.** La cobranza y su tratamiento estará sujeta a la disponibilidad del Sistema de Gestión Comercial y la eficiencia de las redes de transmisión electrónica de datos, así como del Sistema de Aplicación Local de Cobros.
- 4.3.** Las procesadoras de cobros deberán presentar un Expediente con la oferta de servicio para cobros de facturas por consumo de energía eléctrica y otros cargos al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), responsable de la verificación de la oferta para iniciar las gestiones de la suscripción del contrato.
- 4.4.** Las procesadoras de cobros deberán desarrollar la tecnología para acceder a la base de datos de factura de la ANDE, a fin de que puedan iniciar las pruebas de cobro electrónico, a solicitud del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), antes de la habilitación de las mismas.

#### **5. DISPOSICIONES GENERALES**

- La ANDE brindará a sus clientes alternativas para el pago de deudas, conforme con la normativa aplicada.

#### **6. NORMATIVA APLICADA**

- Resolución de Presidencia “Que aprueba el Capítulo 07 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad”.

#### **7. RESPONSABILIDADES**

- 7.1.** Es responsabilidad del Departamento de Cobranzas (GC/DCO), el cobro de las facturas de energía eléctrica y otros cargos, la gestión de procesadoras de cobros, las gestiones especiales de cobros, el mantenimiento de cuentas de débito automático, la regularización de cheques rechazados y el control y seguimiento de las cobranzas realizadas.
- 7.2.** Es responsabilidad de las Agencias Regionales, a través de la Sección Comercial o de la Sección Servicio de Atención al Cliente, el cobro de las facturas de energía eléctrica y otros cargos, las gestiones especiales de cobros y el control y seguimiento de las cobranzas realizadas.

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b> <b>PR 08.04 Cobranzas</b> <b>SPR 08.04.01 Gestión de Cobranzas</b>	<b>PCO - 11</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 48602</b> <b>Fecha: 19/12/23</b>
-------------	--	--

- 7.3.** Es responsabilidad del Departamento de Ingresos (GF/DIN), a través de la Sección Control y Registro de Valores (GF/DIN1) y la Sección Control y Seguimiento de Recaudaciones (GF/DIN2), el cobro de las facturas de energía eléctrica y otros cargos, así como el control y seguimiento de las cobranzas realizadas.
- 7.4.** Es responsabilidad del Departamento de Cobranzas (GC/DCO), en coordinación con las Agencias Regionales y el Departamento de Ingresos (GF/DIN), aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

## **8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES**

<b>INSUMOS</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Facturas Emitidas  Reportes de Cobranzas tercerizadas	Dpto. de Facturación Dpto. de Atención al Cliente  Procesadoras de Cobros (Bocas de Cobranzas)  Agencias Regionales	Facturas cobradas	Usuarios del Servicio de Energía Eléctrica  Procesadoras de Cobro (Bocas de Cobranzas)  Gerencia Financiera

## **9. INDICADORES**

- 9.1.** Facturas emitidas / Facturas cobradas
- 9.2.** Cantidad de dinero percibido en efectivo y cheque
- 9.3.** Número de cheques rechazados / Número de cheques regularizados
- 9.4.** Porcentaje de clientes codificados con débito automático

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Cobros de Facturas por consumo de energía eléctrica y otros cargos	Habilitación de Cajas de ANDE (Apertura de caja y conciliación de valores)	<p><b>10.1.1.</b> El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3) o de la Sección de Gestión de Cobros Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), las Agencias Regionales, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente y el Departamento de Ingresos (GF/DIN), según su ámbito de gestión, al inicio de la jornada de trabajo, efectúa la apertura y habilitación de caja (on line u off line), conforme con la operativa descrita en el PR-0400 “Cobro en Caja ANDE” y en el PR-0260 “Aplicación Local de Cobros” del Manual de Procedimientos Comerciales.</p>	---	<p>Percepción, guarda y entrega de valores</p> <p>PR-0400 “Cobro en Caja ANDE”</p> <p>PR0260 “Aplicación Local de Cobros”</p> <p>PR-0270 “Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros”</p>
10.1.	Cobros de Facturas por consumo de energía eléctrica y otros cargos	Habilitación de Cajas de ANDE (Apertura de caja y conciliación de valores)	<p><b>10.1.2.</b> En caso de disponibilidad de dinero en efectivo de baja denominación, el funcionario autorizado de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), de la Sección de Gestión de Cobros Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), de la Sección Comercial Regional, de la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o del Departamento de Ingresos (GF/DIN), entrega a cada perceptor de valores el fondo para vuelto, quien efectúa el recuento del efectivo recibido. En caso contrario, el funcionario autorizado tramita el uso del móvil para la búsqueda y obtención del mismo.</p>	---	<p>Percepción, guarda y entrega de valores</p> <p>PR-0400 “Cobro en Caja ANDE”</p> <p>PR0260 “Aplicación Local de Cobros”</p> <p>PR-0270 “Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros”</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Cobros de Facturas por consumo de energía eléctrica y otros cargos	Verificación, registro y cobro de facturas en efectivo, cheque o con comprobante de retención	<b>10.1.3.</b> El perceptor de valores de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), de la Sección de Gestión de Cobros Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), de la Sección Comercial Regional, de la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o del Departamento de Ingresos (GF/DIN), recibe, verifica, registra y cobra, en efectivo, cheque y comprobante de retención, las facturas por energía eléctrica y cargos varios, a través de la Aplicación Local de Cobro (caja off line) o del Sistema de Gestión Comercial (caja on line).	Facturas Aplicación Local de Cobro Sistema de Gestión Comercial	Percepción, guarda y entrega de valores PR-0400 Cobro en Caja ANDE PR0260 Aplicación Local de Cobros PR-0270 Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros
10.2.	Control y Seguimiento de Cobros	Cierre de la Aplicación de cobro o caja on line y Confirmación de Transmisión	<b>10.2.1.</b> Una vez concluidos los cobros de la jornada, el perceptor de valores de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), de la Sección de Gestión de Cobros Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), de la Sección Comercial Regional, de la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o del Departamento de Ingresos (GF/DIN) cierra la Aplicación Local de Cobro y confirma transmisión de gestión, conforme con la operativa descrita en el PR-0270 “Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros” del Manual de Procedimientos Comerciales.	Aplicación Local de Cobro Detalle de Gestión Sistema de Gestión Comercial	PR-0270 Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros
10.2.	Control y Seguimiento de Cobros	Arqueo de Caja	<b>10.2.2.</b> El perceptor de valores de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), de la Sección de Gestión de Cobros Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), de la Sección Comercial Regional, de la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o del Departamento de Ingresos (GF/DIN), procede al conteo de valores en efectivo, cheque y comprobante de retención y emite el Detalle de Gestión.	Detalle de Gestión	PR-0270 Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control y Seguimiento de Cobros	Depósito de valores	<p><b>10.2.3.</b> Una vez efectuado el cierre de la gestión de cobranzas, el perceptor de valores de la Sección Comercial Regional o de la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, o en su caso, el funcionario autorizado de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), de la Sección de Gestión de Cobros Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4) o del Departamento de Ingresos (GF/DIN), conforme con la operativa descrita en el PR-0270 “Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros”, confecciona la Boleta de Depósito, deposita los valores en la cuenta bancaria de ANDE, a través del depósito en el Banco Nacional de Fomento (BNF) o de la Maquina de Automatización de Efectivo (MAE) instalada en las Agencias u Oficinas de Cobros y declara la gestión de cobranzas en el Sistema de Gestión Comercial.</p>	<p>Boleta de Depósito</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>PR-0270 Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros</p>
10.2.	Control y Seguimiento de Cobros	Depósito de valores	<p><b>10.2.4.</b> Una vez depositados los valores en la cuenta bancaria de ANDE, el perceptor de valores de la Sección Comercial Regional o de la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, o en su caso, el funcionario autorizado de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), de la Sección de Gestión de Cobros Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4) o del Departamento de Ingresos (GF/DIN), obtiene fotocopia o duplicado de la Boleta de Depósito para archivo en la Unidad.</p>	<p>Boleta de depósito</p> <p>Archivo sectorial</p>	<p>---</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control y Seguimiento de Cobros	Resguardo y custodia de valores	<p><b>10.2.5.</b> Una vez depositados los valores en la cuenta bancaria de ANDE y declarada la gestión de cobranzas, el perceptor de valores de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), de la Sección de Gestión de Cobros Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), de la Sección Comercial Regional o de la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, conforme con la operativa descrita en el PR-0270 “Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros” entrega al funcionario autorizado, los valores no depositados y el fondo para vuelto para su resguardo en la Caja Fuerte. En el caso del Departamento de Ingresos (GF/DIN), el perceptor de valores entrega al funcionario autorizado, los valores no depositados para su resguardo en la Bóveda Central y el fondo para vuelto para su resguardo en la Caja Fuerte.</p>	---	<p>Percepción, guarda y entrega de valores</p> <p>PR-0270 Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros</p>
10.3.	Regularización de cheques rechazados	Recepción y clasificación de cheques rechazados	<p><b>10.3.1.</b> La Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), conforme con la operativa descrita en el PR-0040 “Tratamiento de Cheques Rechazados” del Manual de Procedimientos Comerciales, recibe los cheques rechazados, por medio de una planilla y gestiona la regularización correspondiente.</p>	Planilla de Cheques Rechazados	PR-0040 Tratamiento de Cheques Rechazados
10.3.	Regularización de cheques rechazados	Notificación al cliente y cobro de cheques rechazados	<p><b>10.3.2.</b> La Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) contacta con el cliente para notificar la situación del cheque rechazado. Cuando el cliente proceda a regularizar el cheque rechazado, la GC/DCO1, confecciona Recibo de Dinero para su ingreso en el Departamento de Ingresos (GF/DIN), previo registro en el Sistema de Gestión Comercial, y posteriormente devuelve el cheque rechazado al cliente.</p>	Recibo de Dinero Sistema de Gestión Comercial	PR-0040 Tratamiento de Cheques Rechazados

<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tareas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Registros Aplicables</b>	<b>Procedimientos Asociados</b>
<b>10.3.</b>	Regularización de cheques rechazados	Elaboración de Informe de cheques rechazados	<b>10.3.3.</b> La Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), mensualmente, elabora Informe Consolidado de cheques rechazados y regularizados, elabora un Interno (I), obtiene la firma del Jefe de Departamento de Cobranzas (GC/DCO) y remite, vía jerárquica, al Departamento de Contabilidad (GF/DCL).	Informe Consolidado Interno Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum
<b>10.3.</b>	Regularización de cheques rechazados	Elaboración de Informe de cheques rechazados	<b>10.3.4.</b> En caso de la no regularización, la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) procede la suspensión del servicio del suministro afectado en el Sistema de Gestión Comercial, en los casos que impliquen dolo, en coordinación con el Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT).	Sistema de Gestión Comercial	---
<b>10.4.</b>	Gestiones Especiales de Cobro	Clasificación y análisis de clientes oficiales y en Media Tensión	<b>10.4.1.</b> El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), así como la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, solicita al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), vía correo electrónico corporativo, listado de suministros en Media Tensión (MT), oficiales y cuentas agrupadas.	Correo electrónico corporativo Listado de suministros en Media Tensión, oficiales y cuentas agrupadas	PR-0430 Agrupación y Desagrupación de Clientes a una Cuenta Especial
<b>10.4.</b>	Gestiones Especiales de Cobro	Clasificación y análisis de clientes oficiales y en Media Tensión	<b>10.4.2.</b> El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), así como la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, recepciona el listado de suministros en Media Tensión (MT), oficiales y cuentas agrupadas. Asimismo, el Departamento de Cobranzas (GC/DCO) recepciona, vía jerárquica, Expedientes solicitando la inclusión de suministro en cuentas especiales.	Listado de suministros en Media Tensión, oficiales y cuentas agrupadas	PR-0430 Agrupación y Desagrupación de Clientes a una Cuenta Especial

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.4.	Gestiones Especiales de Cobro	Clasificación y análisis de clientes oficiales y en Media Tensión	<b>10.4.3.</b> El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), así como las Agencias Regionales, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, clasifican los suministros conforme con los parámetros establecidos.	Listado de suministros en Media Tensión, oficiales y cuentas agrupadas	PR-0430 Agrupación y Desagrupación de Clientes a una Cuenta Especial
10.4.	Gestiones Especiales de Cobro	Clasificación y análisis de clientes oficiales y en Media Tensión	<b>10.4.4.</b> El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), así como las Agencias Regionales, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, notifican a los clientes con deudas vencidas. Cuando el cliente acuerda forma de pago, el GC/DCO o la Agencia Regional procede a la generación de Orden de Trabajo para reposición del servicio, caso contrario ingresa el recibo automáticamente en gestión de impagados del Sistema de Gestión Comercial.	Orden de Trabajo Sistema de Gestión Comercial	PR-0430 Agrupación y Desagrupación de Clientes a una Cuenta Especial
10.4.	Gestiones Especiales de Cobro	Elaboración de Informe de estado de cuenta de clientes oficiales y en Media Tensión	<b>10.4.5.</b> El Departamento de Cobranzas (GC/DCO) envía periódicamente el Estado de Cuenta y Notas de Requerimiento a los clientes de cuentas oficiales.	Estado de Cuenta Notas de Requerimiento	PR-0430 Agrupación y Desagrupación de Clientes a una Cuenta Especial
10.5.	Mantenimiento de Cuentas – Débito automático	Elaboración de planillas consolidadas de cuentas a cobrar	<b>10.5.1.</b> El Departamento de Cobranzas (GC/DCO) recibe del Departamento de Desarrollo de Sistemas Informáticos (DTE/DSI), vía correo electrónico corporativo, las planillas de detalle de facturaciones de clientes codificados con débito automático; procesa las mencionadas planillas y remite, vía correo electrónico corporativo, a las entidades bancarias.	Detalle de facturaciones de clientes codificados con débito automático	PR-0020 Remesa de Cobros en Bancos

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.5.	Mantenimiento de Cuentas – Débito automático	Procesamiento de listado de suministros	<b>10.5.2.</b> Posteriormente, la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) recibe de las entidades bancarias, vía electrónica y en planilla de detalles, los recibos cobrados y no cobrados, adjunta Nota de Crédito, Boleta de Deposito o cheques para elaborar el Recibo de Dinero, según corresponda, de los suministros efectivamente cobrados. Asimismo, la GC/DCO1 codifica los suministros a petición de las entidades bancarias.	Planilla de detalles Recibos cobrados y no cobrados	PR-0020 Remesa de Cobros en Bancos
10.5.	Mantenimiento de Cuentas – Débito automático	Control y mantenimiento de cuentas de suministros con débito automático	<b>10.5.3.</b> En los casos de no pago, la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) procede a la descodificación del suministro con débito automático bancario, conforme con la operativa descrita en el PR-0020 “Remesa de Cobros en Bancos” del Manual de Procedimientos Comerciales.	---	PR-0020 Remesa de Cobros en Bancos
10.5.	Mantenimiento de Cuentas – Débito automático	Control y mantenimiento de cuentas de suministros con débito automático	<b>10.5.4.</b> La Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) controla y mantiene actualizados los suministros con débito automático.	---	PR-0020 Remesa de Cobros en Bancos