

<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 08.04.03 Evaluación de Cobranzas</p>	<p>PCO - 13 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48604 Fecha: 19/12/23</p>
--	--	---

EVALUACION 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 evaluación de cobranzas.

2. ALCANCE

Comprende la verificación y resolución de cobros no notificados, el control de la gestión de las procesadoras de cobros y de las cajas habilitadas en ANDE en el cobro de facturas, la verificación del aviso de diferencias de totales y la elaboración del informe de la gestión de cobranzas, para definir las acciones de mejoramiento que correspondan.

3. CONCEPTOS

3.1. 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.

3.2. Cobranza: Es la acción y efecto de recibir valores en concepto de pago por consumo de energía eléctrica, alumbrado público y otros cargos, en cajas de la ANDE o procesadoras de cobros habilitadas.

3.3. Cobro Erróneo: Hace referencia a todo cobro cuyos datos comunicados por las Bocas de Cobranza o Aplicación de Cobros no coinciden con datos que figuran en la Base de Datos (BD) del Sistema de Gestión Comercial. Ejemplo: factura inexistente, importe erróneo, cobro duplicado, etc.

3.4. Cuentas Especiales: Son los suministros codificados en el Sistema de Gestión Comercial clasificados como Agrupados y Cuentas Oficiales. Además de los servidos en Media Tensión (MT) codificados como cortables con aviso.

4. CONDICIONES

4.1. El control, el seguimiento y la evaluación de la gestión de cobranzas quedará supeditada a la disponibilidad del Sistema de Gestión Comercial, así como a los recursos humanos, equipos informáticos y materiales necesarios.

4.2. Los cobros no notificados podrán ser reclamados por el cliente con el documento que acredite el pago de una de sus facturas y ésta aún aparezca como pendiente de cobro en el Sistema de Gestión Comercial, ya sea por el retraso en la transmisión de los pagos o porque no se reportó el cobro.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.03 Evaluación de Cobranzas	PCO - 13 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48604 Fecha: 19/12/23
-------------	---	--

4.3. Los cobros erróneos podrán resolverse en el Sistema de Gestión Comercial, previa confirmación para la generación de condiciones como resultado de la resolución, Ej: la generación de cargos varios por las diferencias encontradas en la Gestión de Cobros Erróneos.

5. DISPOSICIONES GENERALES

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

5.2. Las facturas en "Cobro no Notificado" no ingresan al proceso de Gestión de Impagados y si el servicio fue suspendido por esta causa deberá reconectarse.

5.3. Todos los documentos de respaldo de cualquier operativa relacionada a cada caso deberán ser archivados en forma centralizada en el Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o en cada Agencia Regional, según corresponda a su ámbito de gestión.

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), de las Agencias Regionales y del Departamento de Ingresos (GF/DIN), realizar el control y el seguimiento de la gestión de cobranzas, a fin de evaluarla integralmente y proponer las acciones de mejora correspondientes.

7.2. 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

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Reclamos referentes a pagos no procesados Boletas de Depósito Contratos de Procesadoras de Cobros	Clientes externos Procesadoras de cobros Unidades Administrativas	Cobros no notificados o erróneos resueltos Avisos de Diferencia de Totales regularizados Informes de Gestión Comercial	Clientes externos Procesadoras de cobros Unidades Administrativas

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.
- 9.5. Importe total de deudas notificadas / Importe total de deudas negociadas.
- 9.6. Recuperación de Cartera Morosa (Importe Total de Deuda Morosa / Importe Total recuperado).

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Cobros no Notificados o Erróneos	Verificación y resolución de cobros no notificados	10.1.1. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, recibe el reclamo del cliente referente a pago no procesado en el Sistema de Gestión Comercial, verifica las documentaciones respaldatorias y procede conforme con la operativa descrita en el PR-0070 “Reclamo de Cobro no Notificado” del Manual de Procedimientos Comerciales; notifica el recibo en el Sistema de Gestión Comercial (cambio de estado del recibo) y remite los antecedentes, vía correo electrónico corporativo, a la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) para el reclamo correspondiente.	Reclamo de pago no procesado Sistema de Gestión Comercial Correo electrónico corporativo	PR-0070 Reclamo de Cobro no Notificado
10.1.	Gestión de Cobros no Notificados o Erróneos	Verificación y resolución de cobros no notificados	10.1.2. La Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), realiza la reclamación, vía telefónica, fax o correo electrónico corporativo, a la procesadora de cobros y efectúa el seguimiento y control de la regularización de la situación del recibo.	Reclamación a la procesadora de cobro	PR-0070 Reclamo de Cobro no Notificado
10.1.	Gestión de Cobros no Notificados o Erróneos	Verificación y resolución de cobros erróneos	10.1.3. La Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) verifica y analiza los cobros erróneos en el Sistema de Gestión Comercial. En caso que corresponda, la GC/DCO1 resuelve el cobro erróneo del suministro afectado. Caso contrario, elimina o deja pendiente de resolución en el Sistema de Gestión Comercial hasta la aclaración de cada situación, conforme con la operativa descrita en la PR-0060 “Tratamiento de Cobros Erróneos” del Manual de Procedimientos Comerciales.	Sistema de Gestión Comercial	PR-0060 Tratamiento de Cobros Erróneos

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Gestión de operación de las procesadoras de cobro y Cajas ANDE habilitadas	Control y Verificación de las Planillas de Recaudación y Notas de Depósito	10.2.1. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3) o la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente o el Departamento de Ingresos (GF/DIN), según corresponda, controla el arqueo de cajas al inicio, durante o final de la jornada laboral.	---	PR0270 “Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros” PR0300 “Declaración de Gestión de Cobros” PR0310 “Seguimiento de Gestión de Cobros”
10.2.	Gestión de operación de las procesadoras de cobro y Cajas ANDE habilitadas	Control de Declaración de Gestión de Cobro	10.2.2. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3) o la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente o el Departamento de Ingresos (GF/DIN), según corresponda, controla la declaración de las Gestiones de Cobros en el Sistema de Gestión Comercial, conforme con lo descrito en los PR-0270 “Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros”, PR-0300 “Declaración de Gestión de Cobros” y PR-0310 “Seguimiento de Gestión de Cobros”, respectivamente.	Declaración de gestión de cobro Sistema de Gestión Comercial	PR-0270 Cierre de Caja en la Aplicación Local de Cobros PR-0300 Declaración de Gestión de Cobros PR-0310 Seguimiento de Gestión de Cobros
10.2.	Gestión de operación de las procesadoras de cobro y Cajas ANDE habilitadas	Control y Verificación de las Planillas de Recaudación y Notas de Depósito	10.2.3. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3) o la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente o el Departamento de Ingresos (GF/DIN), según corresponda, controla y verifica las Boletas de Depósito correspondientes a las Cajas de ANDE y a las procesadoras de cobros.	Boletas de depósito	PR-0310 Seguimiento de Gestión de Cobros

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Regularización de Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	<p>10.3.1. El Departamento de Cobranzas, a través de la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3) o la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), así como la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente y el Departamento de Ingresos (GF/DIN), conforme con la operativa descrita en el PR-0240 “Aviso de Diferencia de Totales CAJA ANDE (ADT)” y “PR-0240A Aviso de Diferencia de Totales de Procesadoras (ADT)” del Manual de Procedimientos Comerciales, verifica mensualmente los Avisos de Diferencia de Totales (ADT) generados en el Sistema de Gestión Comercial, emite listado de los mismos, los clasifica y comunica a las procesadoras de cobro o Cajas de ANDE, respectivamente.</p>	<p>Listado de Avisos de Diferencia de Totales (ADT)</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>PR-0240 Aviso de Diferencia de Totales CAJA ANDE</p> <p>PR-0240A Aviso de Diferencia de Totales de Procesadoras</p>
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Regularización de Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	<p>10.3.2. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), emite un Interno (I), comunicando mensualmente los Avisos de Diferencia de Totales (ADT) generados en el Sistema de Gestión Comercial, registra y remite, vía jerárquica, a las Agencias Regionales y al Departamento de Ingresos (GF/DIN). Asimismo, emite un Memorándum (M), comunicando mensualmente los Avisos de Diferencia de Totales (ADT) referidos, registra y remite a la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3) y la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), respectivamente.</p>	<p>Aviso de Diferencia de Totales (ADT)</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p> <p>Interno</p> <p>Memorándum</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p>	<p>Interno y Memorándum</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Regularización de Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	10.3.3. La Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), así como la Sección Comercial Regional, la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o el Departamento de Ingresos (GF/DIN), conforme con la operativa descrita en el PR-0240 “Aviso de Diferencia de Totales CAJA ANDE” y el PR-0240A “Aviso de Diferencia de Totales de Procesadoras”, tramita la regularización del ADT.	Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	PR-0240 Aviso de Diferencia de Totales CAJA ANDE PR-0240A Aviso de Diferencia de Totales de Procesadoras
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Regularización de Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	10.3.4. De ser efectiva la regularización, la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), la Sección Comercial Regional, la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o el Departamento de Ingresos (GF/DIN) recibe la Boleta de Depósito bancario y actualiza en el Sistema de Gestión Comercial.	Boleta de Depósito bancario Sistema de Gestión Comercial	---
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Regularización de Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	10.3.5. En caso contrario, la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3), la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), la Sección Comercial Regional, la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o el Departamento de Ingresos (GF/DIN) notifica el incumplimiento del Contrato de la Procesadora de Cobros o al perceptor de valores de la ANDE.	Contrato de Procesadora de Cobro	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Regularización de Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	<p>a. Cuando se trata de una procesadora de cobros, el Departamento de Cobranzas (GC/DCO) emite un Memorándum (M) informando sobre la situación presentada, registra y remite al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC).</p>	<p>Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText)</p>	<p>Interno y Memorándum Estudio de la Gestión Comercial</p>
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Regularización de Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	<p>b. Cuando se trata de perceptores de valores de ANDE, el Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3) o la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), así como la Sección Comercial Regional, la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o el Departamento de Ingresos (GF/DIN), conforme con la operativa descrita en el PR-0240 “Aviso de Diferencia de Totales CAJA ANDE” y el PR-0240A “Aviso de Diferencia de Totales de Procesadoras”, emite un Memorándum (M) informando sobre la situación presentada, registra y remite al Departamento de Gestión del Personal (DRH/DGP) para el descuento correspondiente.</p>	<p>Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText)</p>	<p>Interno y Memorándum PR-0240 “Aviso de Diferencia de Totales CAJA ANDE” PR-0240A “Aviso de Diferencia de Totales de Procesadoras”</p>
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Regularización de Aviso de Diferencia de Totales (ADT)	<p>c. En los casos que el Aviso de Diferencia de Totales (ADT) existente en Cajas de ANDE correspondan a situaciones de hurto/robo, el Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Servicio de Cajas (GC/DCO3) o la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y Media Tensión (GC/DCO4), así como la Sección Comercial Regional, la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional o el Departamento de Ingresos (GF/DIN), según corresponda, realiza la corrección de ADT, conforme con el Informe Final de Auditoría.</p>	<p>Memorándum Informe de Auditoría Mód. Gestión Documental (OpenText)</p>	<p>Elaboración de Informes de Auditoría</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Seguimiento y Control de Procesadoras de Cobro y Cajas ANDE habilitadas	Control y verificación del cumplimiento contractual de procesadoras de cobro	10.3.6. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), controla periódicamente el cumplimiento del contrato por cobro de facturas e informa al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), las situaciones que pudieran alterar las condiciones del contrato, el incumplimiento o las eventualidades que surgieren.	Contrato por cobro de facturas Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum Estudio de la Gestión Comercial
10.2.	Gestión de operación de las procesadoras de cobro y Cajas ANDE habilitadas	Control y verificación de la gestión de cobranzas	10.2.4. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) elabora informes referentes a recaudación, facturación, Aviso de Diferencia de Totales (ADT), índices, gestiones de Agencias, eficiencias, etc. y remite, por correo electrónico corporativo, a la Superioridad.	Informe de Gestión Correo electrónico corporativo	Estudio de la Gestión Comercial
10.2.	Gestión de operación de las procesadoras de cobro y Cajas ANDE habilitadas	Control y verificación de la gestión de cobranzas	10.2.5. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente y el Departamento de Ingresos (GF/DIN), controla, evalúa y sugiere o aplica acciones de mejora referentes a la gestión de cobranzas, en caso que corresponda.	---	Estudio de la Gestión Comercial