

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales	PCO - 27 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51377 Fecha: 19/12/2025
---	---	--

DETERMINACIÓN DE INDICES DE MOROSIDAD Y COBRABILIDAD INSTITUCIONAL

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, y la descripción del procedimiento para la determinación de Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional, que permitan evaluar de manera integral el comportamiento de la cartera de clientes particulares de la ANDE, tanto en su nivel de deuda como en la eficiencia de la recaudación mensual.

2. ALCANCE

- 2.1. Comprende el cálculo, análisis y reporte de los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional de clientes particulares (residenciales, comerciales, industriales, otros, así como los del grupo de consumo intensivo especial), tanto activos como inactivos, cuyos suministros se encuentren registrados en el Sistema de Gestión Comercial.
- 2.2. No se incluyen cuentas dadas de baja por incobrabilidad o créditos provisionados como pérdidas definitivas.

3. CONCEPTOS

- 3.1. **Clientes o Usuarios:** Se refieren a aquellas personas físicas o jurídicas que hayan suscrito con la ANDE el Contrato de Abastecimiento de Energía Eléctrica, conforme con las normas establecidas.
- 3.2. **Cliente Activo:** Es aquel cliente que cuenta con suministro con contrato vigente y en servicio al momento del cálculo.
- 3.3. **Cliente Inactivo:** Es aquel cliente que cuenta con suministro con contrato rescindido o baja por impago, que mantiene saldo pendiente.
- 3.4. **Saldo Total de Deuda (SD):** Es la suma de los importes vencidos pendientes de cobro de los clientes activos e inactivos, al cierre de cada periodo de evaluación, en el cual se excluyen los saldos de las facturas correspondientes a los dos (2) ciclos de facturación últimos que se encuentren en periodo de gestión de cobro.
- 3.5. **Facturación Móvil Año (FM12):** Es el total de la facturación neta acumulada de los últimos doce (12) meses consecutivos, en el cual se excluyen las facturaciones de los dos (2) ciclos de facturación, que se encuentren en periodo de gestión de cobro.
- 3.6. **Facturación Mensual (Fmes):** Es el total de la facturación mensual, correspondiente al ciclo analizado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales	PCO - 27 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51377 Fecha: 19/12/2025
---	--	--

- 3.7. Monto Recaudado en el mes (RM):** Es el total de ingresos efectivamente percibidos por pagos de facturas, correspondientes a cualquier periodo de facturación.
- 3.8. Índice de Morosidad Institucional (IMI):** Es la relación porcentual entre el saldo de deudas y la facturación anual.
- 3.9. Índice de Cobrabilidad (IC):** Es el indicador que mide la eficiencia de la recaudación mensual frente a la facturación corriente, reflejando la capacidad de conversión de ventas en ingresos efectivos.
- 3.10. Base de Datos:** Es el conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
- 3.11. Sistema de Gestión Comercial:** Es la plataforma tecnológica integral utilizada para administrar todos los procesos relacionados con la gestión comercial de la Institución.

4. CONDICIONES

- 4.1.** Los estudios previos a la emisión de los Índices de Morosidad Institucional (IMI) y de Cobrabilidad (IC), estarán supeditados a la disponibilidad de informaciones, del Sistema de Gestión Comercial.
- 4.2.** La obtención de los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional será realizado de manera mensual, o conforme con las orientaciones recibidas de la Gerencia Comercial (GC).
- 4.3.** El período de estudio de los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional, será realizado de manera mensual, desagregado por Unidades Administrativas de diferentes Niveles Jerárquicos del ámbito de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR), respectivamente.
- 4.4.** El cálculo del Índice de Morosidad Institucional (IMI), será realizado de manera independiente para los tipos de clientes: Particulares y Gubernamentales, aplicando la siguiente formulación:

$$\%IMI = \frac{SD}{FM12} \cdot 100$$

Dónde:

SD: Saldo total de deudas de clientes activos e inactivos.

FM12: Facturación móvil acumulada de 12 meses.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales	PCO - 27 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51377 Fecha: 19/12/2025
---	--	--

- 4.5.** El cálculo del Índice de Cobrabilidad (IC), será realizado considerando la recaudación mensual frente a la facturación mensual, incluyendo todos los clientes de la Institución, aplicando la siguiente formulación:

$$\%IC = \frac{RM}{Fmes} \cdot 100$$

Dónde:

RM: Monto total recaudado en el mes (todas las cobranzas efectuadas).

Fmes: Facturación total emitida en el mismo mes.

- 4.6.** El informe será realizado en formato digital con la firma del responsable del área de origen y publicado en los tableros de controles de la Presidencia (PR), de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR), respectivamente, y podrá ser adelantado, vía correo electrónico corporativo, a las Unidades Administrativas interesadas y la Alta Gerencia.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** Los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional, constituirán en herramientas de gestión, para medir el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por la Institución.
- 5.2.** La medición y el registro de datos deberá ser continua y automatizada en la mayor medida posible, utilizando el Sistema de Gestión Comercial.
- 5.3.** Los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional deberán incluir los datos del Sistema de Gestión Comercial y los que se registren fuera del mismo.

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1.** Resolución P/Nº 50009/2024, “Por la que se aprueba el Plan Estratégico Institucional de la ANDE correspondiente al período 2025-2031”.
- 6.2.** Resolución P/Nº 45085/2021, “Por la que se aprueba el Capítulo 7 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE)”.

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1.** Es responsabilidad del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC):
- 7.1.1.** Obtener los datos necesarios, para el cálculo de los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional, de manera mensual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales	PCO - 27 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51377 Fecha: 19/12/2025
---	--	--

- 7.1.2.** Establecer los criterios necesarios para el correcto cálculo de los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional, atendiendo las diferentes fuentes de datos, información y consideraciones en relación a los tipos de clientes: Particulares, Organismos y Entidades del Estado, Entidades Binacionales.
- 7.1.3.** Realizar el cálculo de los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional, de manera mensual, para su utilización en la medición de avances de objetivos institucionales.
- 7.1.4.** Elaborar informes que incorporen el diagnóstico, análisis, conclusiones y recomendaciones, acciones para el control de la morosidad y cobrabilidad a nivel institucional.
- 7.1.5.** Elaborar diagnósticos de la situación actual de la Morosidad Institucional, identificar tendencias y utilizar software y otras herramientas de gerenciamiento y manejo de datos estadísticos para la obtención de curvas de diagnóstico.
- 7.1.6.** Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.
- 7.2.** Es responsabilidad del Departamento de Cobranzas (GC/DCO) y de la Agencia Regional afectada, a través de la Sección Comercial o Sección Servicio de Atención al Cliente, según corresponda, evaluar el avance en los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional de manera mensual y establecer las acciones correspondientes, para el logro de los objetivos institucionales, en relación a las metas establecidas en los Planes Operativos Anuales.
- 7.3.** Es responsabilidad del Departamento de Cobranzas (GC/DCO), realizar el cálculo del Índice de Morosidad Institucional, para los clientes correspondientes a Organismos y Entidades del Estado (OEE), evaluar el avance en los índices de Morosidad y Cobrabilidad Institucional de manera mensual y establecer las acciones correspondientes, para el logro de los objetivos institucionales, en relación a las metas establecidas en los Planes Operativos Anuales.
- 7.4.** Es responsabilidad de la División de Operación Comercial (GC/DO) y la División de Gestión Regional afectada, dar un seguimiento mensual en el avance de los Índices de Morosidad y de Cobrabilidad Institucional y evaluar las acciones realizadas por las Unidades Administrativas operativas, encargadas de ejecutar las actividades y tareas para el logro de los objetivos Institucionales.
- 7.5.** Es responsabilidad de la División de Gestión Comercial (GC/GC), evaluar e informar mensualmente, mediante reuniones de avance, con las diferentes Unidades Administrativas encargadas de los procesos operativos, los resultados de las acciones efectuadas durante el mes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales	PCO - 27 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51377 Fecha: 19/12/2025
---	---	--

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
<p>Detalle del monto total recaudado en el mes</p> <p>Detalle de la facturación total emitida en el mes</p> <p>Detalle del saldo total de clientes activos e inactivos, particulares</p> <p>Detalle de la facturación móvil acumulada de 12 meses, de clientes particulares</p> <p>Detalle del saldo total de clientes activos e inactivos, de OEE</p> <p>Detalle de la facturación móvil acumulada de 12 meses, de clientes OEE</p>	<p>Departamento de Administración y Desarrollo Comercial</p> <p>Departamento de Cobranzas</p> <p>Agencias Regionales</p>	<p>Índice Morosidad</p> <p>Índice de Cobrabilidad</p>	<p>División de Operación Comercial</p> <p>Divisiones de Gestión Regional</p> <p>Gerencia Comercial</p> <p>Dirección de Gestión Regional</p>

9. INDICADORES

- 9.1. Índice de Morosidad Institucional, para clientes particulares.
- 9.2. Índice de Morosidad Institucional, para Organismos y Entidades del Estado.
- 9.3. Índice de Cobrabilidad, de clientes de la ANDE.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales	PCO - 27 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51377 Fecha: 19/12/2025
-------------	--	--

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Cálculo del Índice de Morosidad – Clientes Particulares	Obtención de datos e informaciones sobre deudas y facturaciones	<p>10.1.1. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) extrae de la Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial, datos e informaciones sobre el saldo total de deuda activo e inactivo, de clientes particulares y la facturación año móvil, de clientes particulares. Luego, compone y segmenta la deuda total, la facturación año móvil, por Unidades Administrativas de diferentes Niveles Jerárquicos del ámbito de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR), respectivamente.</p>	Detalle de saldo total de deudas. Detalle de la facturación año móvil.	---
10.1.	Cálculo del Índice de Morosidad – Clientes Particulares	Procesamiento y Cálculo del Índice de Morosidad de Clientes Particulares	<p>10.1.2. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) realiza el cálculo del Índice de Morosidad Institucional, para clientes particulares, segmentado por Unidades Administrativas de diferentes Niveles Jerárquicos del ámbito de la Gerencia Comercial (GC) y de la Dirección de Gestión Regional (DR), respectivamente.</p>	$\%IMI = \frac{SD}{FM12} \cdot 100$	---
10.1.	Cálculo del Índice de Morosidad – Clientes Particulares	Elaboración del informe y remisión de datos	<p>10.1.3. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) remite los datos del Índice de Morosidad para clientes particulares y actualiza el Tablero de Indicadores de la Presidencia (PR).</p>	Correo electrónico corporativo Tablero de Indicadores	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Cálculo del Índice de Morosidad – Organismos y Entidades del Estado	Obtención de datos e informaciones sobre deudas y facturaciones	10.2.1. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) extrae de la Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial, datos e informaciones sobre el saldo total de deuda activo e inactivo, de Organismos y Entidades del Estado (OEE) y la facturación año móvil, de Organismos y Entidades del Estado (OEE). Luego, remite, vía correo electrónico corporativo, los datos obtenidos al Departamento de Cobranzas (GC/DCO).	Correo electrónico corporativo	---
10.2.	Cálculo del Índice de Morosidad – Organismos y Entidades del Estado	Obtención de datos e informaciones sobre deudas y facturaciones	10.2.2. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO), recibe los datos obtenidos por el Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) y realiza la composición de saldos totales, por Ministerios, Entidades Públicas, Municipios, Gobernaciones, Fuerzas Armadas y Organismos y Entidades del Estado, en general.	Correo electrónico corporativo	---
10.2.	Cálculo del Índice de Morosidad – Organismos y Entidades del Estado	Procesamiento y Cálculo del Índice de Morosidad de Organismos y Entidades del Estado	10.2.3. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO) realiza el cálculo del Índice de Morosidad Institucional, para Organismos y Entidades del Estado (OEE) y remite, vía correo electrónico corporativo al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC).	$\%IMI = \frac{SD}{FM12} \cdot 100$	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.08 Administración de Sistemas Informáticos de Comercialización SPR 08.08.02 Elaboración de Procedimientos e Informes Comerciales	PCO - 27 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51377 Fecha: 19/12/2025
-------------	--	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Cálculo del Índice de Morosidad – Organismos y Entidades del Estado	Elaboración del informe y remisión de datos	10.2.4. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) remite los datos de Índice de Morosidad para Organismos y Entidades del Estado (OEE) y actualiza el Tablero de Indicadores de la Presidencia (PR).	Correo electrónico corporativo Tablero de Indicadores	---
10.3.	Cálculo del Índice de Cobrabilidad	Obtención de datos e informaciones sobre deudas y facturaciones	10.3.1. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) extrae de la Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial, datos e informaciones sobre el monto total recaudado en el mes y la facturación total del mes.	Detalle de monto total recaudado Detalle de la facturación total del mes	---
10.3.	Cálculo del Índice de Cobrabilidad	Procesamiento y Cálculo del Índice de Cobrabilidad	10.3.2. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) realiza el cálculo del Índice de Cobrabilidad Institucional.	$\%IC = \frac{RM}{Fmes} \cdot 100$	---
10.3.	Cálculo del Índice de Cobrabilidad	Elaboración del informe y remisión de datos	10.3.3. El Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) remite los datos de Índice de Cobrabilidad y actualiza el Tablero de Indicadores de la Presidencia (PR).	Correo electrónico corporativo Tablero de Indicadores	---