

REPÚBLICA DE HONDURAS

**ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE
Y SANEAMIENTO (ERSAPS)**



**Procedimientos y buenas prácticas en
Facturación y Cobranza**

Tegucigalpa, Honduras, Diciembre de 2007

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. IMPORTANCIA DE LA FACTURACIÓN Y COBRANZA	5
3. ESQUEMA Y PROCEDIMIENTO GENERAL	6
3.1 Planeación del Proceso de Facturación	7
3.2 Lectura y Registro del Consumo	8
3.3 Proceso de Facturación	12
3.3.1 Características y contenido de la Factura	12
3.3.2 Aplicación de la Tarifa según niveles de consumo	14
3.3.3 Cálculo del Valor a ser cobrado	16
3.3.4 Inclusión de Otros Precios	17
3.3.5 Ciclo de Facturación	18
3.3.6 Emisión y Distribución de las Facturas	22
3.3.7 Registro de ingresos y salidas del sistema informático	24
3.4 Movimiento Contable	25
3.5 Proceso de Cobranza	26
4. METODOLOGÍA DE PROCESOS DE FACTURACIÓN Y DE COBRANZA	31
4.1 Proceso de Facturación	31
4.2 Proceso de Cobranza	32
4.3 Proceso de Recuperación de la Deuda Pendiente	34
4.4 Indicadores de Facturación y de Cobranza	36
5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL	38
5.1 Departamento de Facturación y Cobranza	38
5.1.1 FUNCIÓN GENERAL	39
5.1.2 LÍNEAS DE INTERRELACIÓN	39
5.1.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS	40
5.2 Número de Personal	42
5.3 Interacción con otras áreas funcionales	42
6. PROCEDIMIENTOS	44
6.1 Cálculo del Valor de las Facturas	45
6.2 Emisión de facturas	47
6.3. Distribución de facturas	49
6.4. Elaboración del Programa de actividades	52
6.5 Control de Cobranza	56
6.6 Control de Pago a Plazos	57

6.7 Pago de Entidades Públicas	58
6.8 Cobranza y recuperación de Mora	59
6.9 Cobranza de Servicios	63
6.10 Cobranza en Programas Especiales	64
7. APLICATIVOS PARA EL SISTEMA INFORMÁTICO COMERCIAL	65
7.1 Sistema de Gestión Comercial	65
7.2 Características necesarias de un Sistema Comercial	76

Para Uso Exclusivo en la República de Honduras

1. INTRODUCCIÓN

El grupo objetivo del presente Manual son los Prestadores Pequeños y Medianos que brindan servicios de agua potable y alcantarillado en Honduras, entendidos como aquellos que prestan servicios en ciudades con menos de 100.000 conexiones.

Los procesos, procedimientos y buenas prácticas han sido adecuados a partir de visitas técnicas y recopilación de información de varios Prestadores mayores del país (como el SANAA-Tegucigalpa y San Pedro Sula), además de procedimientos y buenas prácticas recopilados en otros prestadores como el de Puerto Cortés, San Pedro Sula, Choloma y otros.

Por otra parte, los procedimientos de facturación responden a lógicas similares en los países, ya que se trata de contabilizar los consumos de agua, establecer la tarifa asociada al consumo, la emisión de la Factura correspondiente y su cobranza en forma efectiva. Se ha contado con los procedimientos de medición y facturación que realizan en el SANAA, en San Pedro Sula y Aguas de Cortés, que han servido como base para establecer los procedimientos que se indican en el presente documento.

El Proceso de Facturación debe cubrir una serie de actividades a ser realizadas, mediante un sistema informático en cada localidad operada por el Prestador. Lo importante es identificar cada actividad y su relación con el conjunto, para establecer un sistema informatizado que procese la información de forma compatible, no sólo con los procesos requeridos, sino también con los recursos disponibles en el Prestador, cumpliendo las políticas establecidas en el Reglamento de Servicios.

La Facturación comprende básicamente el establecimiento de un recibo único para cada Usuario, que registre el consumo medido o asignado (estimado) y las tarifas asociadas a cada rango (intervalo) de consumo, y su adecuada cobranza en forma periódica, cíclica. Además, registra, controla y finalmente produce informaciones para accionar los mecanismos necesarios que garanticen el ingreso de los recursos financieros requeridos por el Prestador.

Las características más importantes del Proceso de Facturación son:

- a) Las rutinas deben ser tan simples como sea posible, por lo que se deben evitar operaciones duplicadas.
- b) Las rutinas deben ser subdivididas de forma de poder identificar, controlar y supervisar a quienes las ejecutan. Cada operación realizada por el área de Facturación afecta los ingresos del Prestador y de sus Usuarios.
- c) Las rutinas deben ofrecer alta confiabilidad. El proceso de facturación es altamente sensible hacia los usuarios, ya que la inadecuada cobranza de las tarifas y facturas, podría generar conflictos con los usuarios de alta envergadura.
- d) Las rutinas de Facturación deben ser cíclicas y bajo una estricta programación y seguimiento, así como medidas correctivas.

Por su parte, el Proceso de Cobranza permite que se efectúe el cobro de los valores facturados. Lo anterior permite el equilibrio financiero a través de sus actividades, crea medios para que se efectúe la cobranza del valor por los servicios prestados de forma eficaz, justa y oportuna.

La cobranza de los servicios prestados dentro de las reglas establecidas, permite al Prestador consolidar su imagen frente a los Usuarios.

Por ello, el Proceso de Cobranza debe cobrar los valores facturados de forma cíclica, registrar una cobranza con rapidez y seguridad, tomar acciones que permitan el ingreso de los valores en atraso, velar por que se controle contablemente los saldos por cobrar y finalmente, producir informaciones que faciliten la toma de decisiones.

2. IMPORTANCIA DE LA FACTURACIÓN Y COBRANZA

Los procesos de Facturación y Cobranza son los pilares del sistema comercial y por consiguiente, de la sostenibilidad económica y financiera del Prestador. Mediante el proceso de facturación se contabilizan los consumos de agua y alcantarillado, se aplican las tarifas correspondientes, y se procede a su cobranza, lo cual permite que el Prestador pueda cubrir en todos los casos sus costos operativos, costos de mantenimiento y costos de administración, y en ciertos casos, además, cubrir parcialmente las inversiones de expansión y reposición.

Un inadecuado proceso de facturación conlleva indeclinablemente a una situación financiera precaria, y con ello a un bajo mantenimiento de los sistemas, con lo cual los servicios de agua potable y alcantarillado bajan su calidad y esto se traduce en agua con menor control de calidad físico química y bacteriológica, o bien con mayores puntos de discontinuidad del agua, o con bajas presiones o altas presiones que generan roturas de tuberías, y éstas a su vez generan mayor desperdicio de agua, que evidencia un mal servicio y por ello, una mala percepción del usuario sobre el Prestador.

Estas reflexiones que son evidentes, se contraponen con la visión tradicional del buen técnico al que muchas veces se le encarga la gerencia general, y que soslaya la gestión comercial asumiendo que lo que interesa es que el agua se produzca en cantidad suficiente, y muchas veces están absortos en supervisar obras de ingeniería o en captar recursos para construir más obras de cabecera, cuando los problemas de suministro pueden deberse a problemas de sectorización de la red hidráulica, o desequilibrios entre las áreas de operación y los reservorios de almacenamiento, y que para unas medidas u otras, necesita contar con liquidez y niveles de reserva financiero, que sólo se alcanzan si el sistema de facturación es adecuado.

Aun más, el proceso de facturación permite conocer los hábitos de consumos de los usuarios por grupo o categoría de los mismos, o por zonas o sectores de operación o presión, así como su comportamiento en las diferentes estaciones del año, y del mismo modo, a lo largo de varios años. Es un proceso que también permite conocer cuán eficiente es el Prestador, en términos de poder estimar cuanto del agua producida no se factura o no se contabiliza, que deriva en pérdidas físicas y no físicas del agua. A partir de este indicador, se generan una serie de actividades que pueden incluir programas de micromedición para aumentar el número de medidores instalados y operando, políticas

de reparación/sustitución de medidores, así como programas de detección de usuarios clandestinos, programas de reducción de pérdidas físicas (fugas de agua) y otros.

Por su parte, el proceso de cobranza no se limita a la innatación de cajas en las oficinas del Prestador. Un adecuado sistema de cobranza implica contar, por ejemplo, con políticas de cobranza a grandes consumidores, también a instituciones públicas, así como programas de recuperación de cartera (recuperación de mora) y establecer mecanismos persuasivos de pago puntual, como el corte del servicio en casos extremos, el retiro de la conexión de agua, o inclusive en algunos países se permite que el Prestador proceda a la obstrucción de la descarga de alcantarillado por deudas en el servicio de agua.

3. ESQUEMA Y PROCEDIMIENTO GENERAL

Se presenta el listado de los principales ítems que forman parte de los Procedimientos del sistema de facturación.

- 1) Planeación del Proceso de Facturación
- 2) Lectura y Registro de Consumo.
- 3) Proceso de Facturación, que incluye:
 - a. Características y contenido de las Facturas
 - b. Aplicación de la tarifa según niveles de consumo
 - c. Cálculo del valor a ser cobrado por servicio de agua y saneamiento
 - d. Otros valores a ser cobrados
 - e. Ciclo de facturación (determinación y programación del ciclo).
 - f. Emisión y distribución de las facturas
- 4) Movimiento Contable
- 5) Proceso de Cobranza

En forma esquemática, se representa en la figura 1.

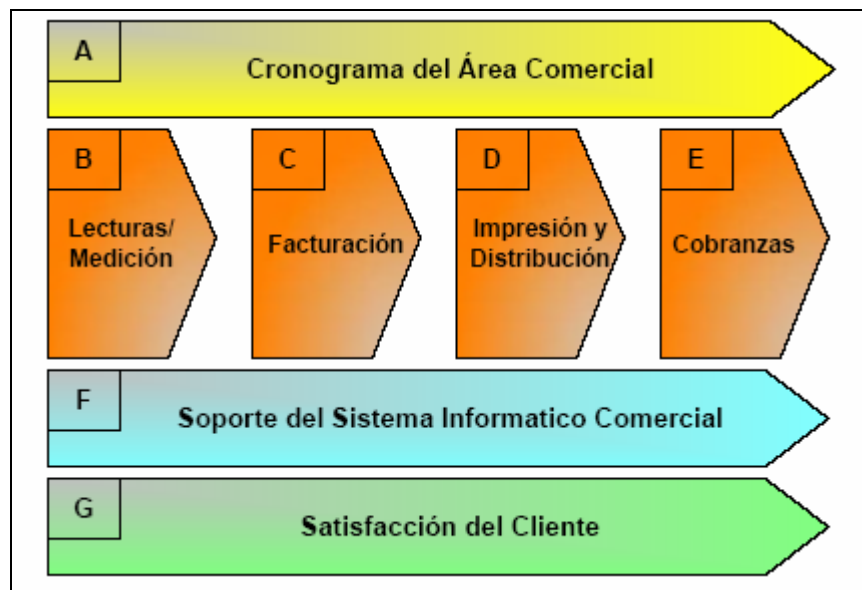


Figura 1. Procesos de Facturación y de Cobranza

3.1 Planeación del Proceso de Facturación

El Proceso de Facturación debe ser planeado contemplando el número de localidades atendidas, la cantidad de usuarios/conexiones existentes, los sectores de operación, los ciclos definidos para la lectura de los medidores, la alimentación de datos y registros a la base de datos, el análisis de consistencia, la crítica a la facturación, la emisión de las Facturas, y los plazos de vencimiento que garanticen un flujo de efectivo adecuado a lo largo del periodo, sea éste mensual o bimensual.

Para tal efecto, la planeación deben efectuarse al menos los siguientes pasos:

- a) Relevar los aspectos que intervienen en la elaboración del Cronograma Comercial
- b) Elaborar el Cronograma del Área Comercial para la gestión actual.
- c) Difundir el Cronograma aprobado de forma oficial a toda la empresa y/o Áreas interesadas.
- d) Realizar un seguimiento y control permanente del cronograma a lo largo de todo el ciclo.
- e) Supervisar el cumplimiento del Cronograma según la planificación original y determinar la necesidad de realizar ajustes o mantener el esquema inicial.
- f) Evaluar el cumplimiento, debilidades y fortalezas, alcance, desfases del Cronograma del Área Comercial

Se debe tratar de distribuir todo el trabajo a lo largo del mes, para no tener picos por excesiva carga de trabajo en períodos determinados. También se debe cuidar que los períodos de lectura sean iguales, es decir que cubran 30 días al mes en promedio.

El Área Financiera también debe intervenir en el Cronograma ya que los períodos de facturación, tienen incidencia en la elaboración de los Estados Financieros u otra información financiera que sirva para toma de decisiones gerenciales.

El cronograma de lecturas tiene incidencia directa en los cronogramas de facturación y distribución, por lo tanto, deben estar coordinados. Para que se inicie el proceso de distribución, es necesario que el proceso de facturación haya terminado y, para que se inicie el proceso de facturación, es necesario que el proceso de lecturas se haya completado; es decir que, estos procesos conforman un ciclo y, por lo tanto, deben estar debidamente coordinados y programados. En la figura I Anexo 2, muestra un ejemplo del cronograma del Área Comercial.

[illegible]

Figura 2. Cronograma del Proceso Comercial

3.2 Lectura y Registro del Consumo

El registro de consumo es una operación que se puede realizar de varias formas, dependiendo de las características de la conexión, del Usuario, su categoría y si existe o no medidor instalado.

Cuando existe medidor instalado y operativo. El consumo del Usuario corresponde a la diferencia entre el volumen leído y el volumen de la lectura anterior. En el caso de edificios, se sigue la misma lógica y aya en el sistema de facturación se decide si se cobra por unidad familiar o a todo el edificio en conjunto, en cuyo caso se efectúa la división pro familia según criterios acordados en la administración del propio edificio. En la figura 3 se muestra un modelo de registro con el que cuentan los lecturistas de medidores.

Sin embargo, es posible establecer un formato que agrupe mayor número de lecturas de consumo, como el que se muestra en la figura 4, que es en todo caso el recomendado.

REPORTE DE LECTURAS								
Nombre del lector:						Periodo:		
Número de lote:								
No	Recorrido	Cilente	Dirección	CAT	Medidor	Lectura actual	Estado del Medidor	HORA
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

Figura 4. Modelo de reporte de lecturas de medidores

En algunos casos, es recomendable que el lectorista deje una notificación al usuario sobre el volumen consumido, lo cual puede ser parte de la Política Comercial que brinde transparencia y mejor relacionamiento con el usuario. En la figura 5 se muestra un ejemplo que se utiliza en uno de los Prestadores de Honduras.

Empresa de Agua y Saneamiento

Control de Lecturas

Fecha: _____

Estimado Usuario:

Le informamos que la lectura acumulada de consumo de agua correspondiente

al mes de septiembre de 2007 es de _____ M³

y le corresponde un pago de _____ M³

Cualquier inconformidad puede llamarnos, y gustosamente le atenderemos.

Teléfonos: _____

"Cuidando el agua beneficiamos a más ciudadanos y ahorramos dinero"

Figura 5. Modelo de notificación por el consumo efectuado

En el caso de problemas temporales en el medidor, ante la falta de consumo real en el período, se considerará el consumo promedio, que normalmente se considera corresponde al promedio de los seis últimos consumos reales leídos. Esta regla permanece mientras dure la irregularidad, sin embargo, debe ser contabilizada por el Proceso de Facturación para posteriores correcciones, cuando se obtenga la medición del período.

Cuando no existe medidor instalado. El consumo determinado se obtiene de acuerdo con el volumen asignado a la categoría del usuario, sea doméstica, comercial, industrial, pública o alguna subcategoría que esté registrada por el Prestador. En estos casos, se considera un volumen hipotético de consumo, que se encuentra comprendida en la estructura tarifaria y que está definido en el Reglamento de Servicios del Prestador y en la Ordenanza aprobada por la Corporación Municipal.

En cualquiera de los casos, medido o no medido, se deben efectuar al menos los siguientes pasos:

- a) Definir el programa de lecturas por rutas, número de lotes o viviendas por lectorista y otros.
- b) Realizar la lectura de los medidores y consignar el valor actual
- c) Introducir los datos de valores actuales al sistema informático comercial, que calcule los consumos mediante diferencia del valor actual con el valor anterior.
- d) Efectuar análisis de consistencias.
- e) Crítica de la facturación, emitiendo reporte de los casos que requieren una segunda lectura por valor actual inferior al anterior, o por valor actual muy diferente al anterior o casos atípicos.

- f) Realizar un seguimiento y control permanente del cronograma a lo largo de todo el ciclo.
- g) Aplicar las políticas de facturación conforme al valor del consumo o alternativamente al promedio de consumos u otro criterio adoptado por el Prestador.

El período de lectura debe ser el mismo que el período de facturación, ya que la factura emitida al Usuario debe estar respaldada por el resultado de la lectura y, del consumo de un determinado período de tiempo (generalmente se realiza en forma mensual).

El Módulo de Lecturas del Sistema Informático Comercial debe proporcionar reportes históricos de lecturas, consumos promedios, irregularidades, número de medidor, dirección, categorías y otros datos relevantes por cada Usuario. Contar con un buen Sistema de Información es muy importante para obtener herramientas que, permitan una toma de decisiones oportuna con relación a los Usuarios de el PrestadorA.

Una vez solucionadas las irregularidades, debe emitirse un reporte final del resultado de las lecturas efectuadas, que servirá como base para el cálculo de la facturación. Este reporte debe entregarse en forma oportuna, de acuerdo con el cronograma inicialmente establecido.

3.3 Proceso de Facturación

El proceso de facturación comprende la ejecución de operaciones necesarias para generar, registrar información y emitir RECIBOS/FACTURAS, de forma que los resultados puedan dar fe pública y establecer la legalidad de los documentos y acciones que de él se derivan cuando cancelados y validados.

El proceso de facturación permite establecer comunicación directa entre el Prestador y el Usuario a través dla Factura o AVISOS para informarle sobre el estado de su cuenta en relación con los servicios prestados.

El proceso de facturación da origen a las acciones normales del Sistema de Cobranza, considerando la Factura como el principal instrumento de cobro de los servicios.

La Factura es un documento que refleja de forma parcial o total el estado de la cuenta de un Usuario en un determinado período. De forma parcial, cuando se refiere solamente a los servicios prestados en un determinado período y de forma total, cuando incluye además del servicio prestado en el período, además de los débitos anteriores.

3.3.1 Características y contenido de la Factura

El Proceso de Facturación tiene un elemento principal denominado Factura que es enviado al Usuario y debe reflejar la situación contable de todas las transacciones comerciales realizadas entre el Prestador y el Usuario.

Muchas de las informaciones contenidas en el Catastro de Usuarios hacen también parte de las Facturas, específicamente todas aquellas que permiten identificar al Usuario, su localización física y su categoría y clasificación dentro de la estructura tarifaria.

Fundamentalmente la Factura informa al Usuario de todas las transacciones realizadas periódicamente de acuerdo con su contrato de servicios, y según el Programa de Facturación de cada ciclo.

Para poder cumplir con los objetivos definidos para el Proceso de Facturación, la Factura debe reunir los siguientes requisitos:

- Ser de rápida identificación y fácil localización.
- Ser de fácil visualización.
- Debe tener mecanismos de control. Se debe incluir códigos, dígitos verificadores y/o código de barra, de forma a facilitar el control y la identificación del problema.

La Factura debe ser entendida como el documento emitido periódicamente para Usuarios jurídicos y/o especiales, con identificación del Número de Contribuyente que corresponde al Prestador.

La información debe contener lo siguiente:

- 1) Nombre del Usuario/Usuario
- 2) Dirección
- 3) N° de la factura
- 4) Categoría de Usuario (Doméstico, Comercial, Industrial, Público)
- 5) Ciclo de la lectura
- 6) Número o datos del Medidor y tipo
- 7) Lectura Actual
- 8) Lectura Anterior
- 9) Consumo (diferencia de lecturas)
- 10) Fecha de la Lectura Anterior
- 11) Fecha de la Lectura Actual
- 12) Fecha de Facturación
- 13) Mes Facturado
- 14) Saldo Anterior
- 15) Valor por el Consumo de Agua
- 16) Valor por el servicio de Alcantarillado
- 17) Total a Pagar
- 18) Fecha de vencimiento

El modelo de Facturas debe ser elaborado por el Prestador obedeciendo sus características propias y con las informaciones definidas. El reverso de la Factura podrá ser utilizado por el Prestador para divulgación de información útil para el usuario.

En el figura 6 se muestra un ejemplo de factura de un Prestador hondureño.

Empresa de Agua y Saneamiento S.A. de C.V.
TELS.: 1

SUJETO A CORTE

NO DESPRENDER ESTE TALÓN

VER EL REVERSO

228799

Figura 6. Modelo de factura con la información esencial

3.3.2 Aplicación de la Tarifa según niveles de consumo

La aplicación de la tarifa tiene por objetivo promover y asegurar la prestación de un adecuado servicio de Saneamiento. Para tal fin se establece tarifas que proporcionen la eficiencia económica en la prestación de los Servicios, la racionalización del consumo y el equilibrio financiero de el Prestador.

El Prestador debe establecer su sistema tarifario obedeciendo las determinaciones de la Ley Marco de Agua Potable y Saneamiento, el Reglamento de la Ley marco y los reglamentos y normas complementarios, de forma que las tarifas permitan su equilibrio financiero y proporcionen el acceso a los servicios del mayor número posible de Usuarios.

El Prestador podrá adoptar en su Estructura Tarifaria tipos diferenciados de tarifas para los servicios prestados, que son:

NORMAL: Tarifa normal aplicada a todos los Usuarios que utilizan los servicios para fines de uso y/o consumo, independientemente de la categoría doméstica, comercial, industrial o pública

ESPECIAL: Aplicada a los Usuarios con características benéficas y sin fines lucrativos (hospitales, asilos y similares, por ejemplo).

POR CONTRATO: Tarifa especialmente determinada para contratos de prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable o cruda y de alcantarillado con precio y condiciones específicas.

La identificación del tipo de tarifa a ser aplicada por el Proceso de Facturación en el cálculo de los servicios a ser cobrados para cada conexión, está determinada en el Catastro de Usuarios. En la figura 7 se muestra un ejemplo de estructura tarifaria.

Agua Potable. Tarifas Servicio Medido (Lps)

Categoría	Rangos de Consumo(m³/mes)					
	0-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61 ó MAS
Doméstica	12,60	0,70	0,85	0,95	1,15	2,85
Comercial	31,40	1,65	1,75	1,95	2,20	3,15
Industrial	130,50				2,85	3,15
Gobierno	68,00				1,55	2,60

Fuente: OMASAN, con base en lo informado por SANAA

■: Valor Fijo (Independiente del consumo dentro del rango de consumo)

□: Valor del m³ dentro del rango de consumo

Figura 7. Estructura tarifaria, servicio Medido

Siguiendo con el ejemplo mostrado en la figura 7, el servicio de alcantarillado se cobra en general asociado a un porcentaje del valor del agua potable.

Otro ejemplo de servicio, que combina la categoría doméstica no medida con las demás categorías, en las que propone que se cobre por unidad de volumen, se presenta en la figura 8.

Tarifa por Servicio de Agua Doméstico

USUARIO	TARIFA (Lps)	OBSERVACIONES
Residencia unifamiliar	55.00	Por cada conexión, FIJA
Mesones	55.00	Por cuarto, FIJO
Apartamentos	55.00	Por cada uno, FIJO

Tarifa por Servicio de Agua No Doméstico (comercial e industrial)

USUARIO	TARIFA (Lps)	OBSERVACIONES
Conexiones de más de 2"	4.00	Por m³, requiere medidor
Propietarios piscina	4.00	Por m³, requiere medidor
Parques industriales y zonas libres	1,000.00	Por módulo
Comercializadoras de agua	1.00	Por m³, uso domiciliario
Comercializadoras de agua	2.00	Por m³, uso comercial o industrial
Envasadoras	0.40	Por galón

Tarifa por Servicio de Alcantarillado Doméstico, Comercial e Industrial

USUARIO	TARIFA (Lps)	OBSERVACIONES
Uso unifamiliar	22.00	Por cada servicio sanitario
Mesones	22.00	Por cuarto
Apartamentos	22.00	Por cada uno
Uso industrial y comercial ¹		Según cuadro de ingresos
Parques industriales y zonas libres	1,500.00	Por módulo

Figura 8. Estructura tarifaria del servicio NO medido

¹ El servicio para uso industrial y/o comercial, se cobrará de conformidad con el volumen de ingresos anuales, ventas de mercaderías, servicios y otros ingresos obtenidos en el año anterior de acuerdo a la siguiente tabla de ingresos.

3.3.3 Cálculo del Valor a ser cobrado

Fundamentalmente, los datos de facturación son información variable que es actualizada periódicamente y enviada al Usuario, debiendo reflejar la situación de todas las transacciones comerciales realizadas entre el Prestador y los Usuarios.

El cálculo del valor a ser cobrado es una operación que se realiza mediante la aplicación de la estructura de tarifas aplicada al consumo de agua potable de cada conexión, sea medido o estimado (asignado).

Esta operación resulta de la aplicación de la tarifa por el intervalo de consumo, en forma escalonada, hasta alcanzar el precio asociado al consumo total de agua. Por su parte, el servicio de alcantarillado puede tener un tratamiento similar aplicado a los intervalos de agua, o bien se calcula como un porcentaje del precio del agua, según la política tarifaria aprobada a cada Prestador. En la figura 9 se muestra un ejemplo aplicado por un Prestador hondureño que evidencia lo antes señalado, y que se considera es una práctica generalizada y recomendada.

Servicio Medido:				
Categorías y Subcategorías				
Doméstica	L. /m3	AP	AS	AP + AS
0 a 20	2.20	44.00	26.40	70.40
21 a 30	3.30	77.00	46.20	123.20
31 a 40	4.40	121.00	72.60	193.60
> de 40 (60)	6.60	253.00	151.80	404.80
Comercial				
0 a 30		198.00	118.30	316.80
31 a 50	8.80	352.00	211.20	563.20
> de 50	9.60	1,344.00	806.40	2,150.40
Industrial				
0 a 50		440.00	308.00	748.00
51 a 70	9.90	594.00	415.80	1,009.80
71 a 1000	12.10	2,662.00	1,863.40	4,525.40
> de 1000	24.10			
E. N. P.	23.20	187,920.00	131,544.00	319,464.00
Pública				
0 a 70		182.00	109.20	291.20
> de 70	6.60	3,300.00	1,980.00	5,280.00

Figura 9. Estructura tarifaria servicio Medido

En este caso, el precio del alcantarillado corresponde al 60% del pago de agua potable para las categorías doméstica, comercial y pública, y del 70% para la categoría industrial.

Por su parte, para el servicio NO medido, se presenta un ejemplo típico en la figura 10, aplicable a las categorías doméstica, comercial, industrial y pública, así como las subcategorías en cada caso.

Servicio No Medido:				
Categorías y Subcategorías				
Doméstica	% de Usuarios	AP	AS	AP + AS
Baja	31.0%	55.00	33.00	88.00
Media	60.6%	99.00	59.40	158.40
Alta	8.4%	220.00	132.00	352.00
Comercial				
Pequeña	59.9%	330.00	198.00	528.00
Mediana	18.5%	660.00	396.00	1,056.00
Grande	21.7%	1,375.00	825.00	2,200.00
Industrial				
Pequeña	0	495.00	346.50	841.50
Mediana	100%	825.00	577.50	1,402.50
Pública				
Única	100%	220.00	132.00	352.00

Figura 10. Estructura tarifaria servicio NO medido

El proceso de cálculo y la aplicación de la Estructura Tarifaria debe ser divulgada al público Usuario del Prestador, a través de ejemplos claros de manera de reducir el número de reclamos de facturación por desconocimiento de la metodología adoptada.

3.3.4 Inclusión de Otros Precios

En el proceso de facturación, además de los valores referentes al consumo de agua y de alcantarillado, otros valores podrán ser agregados y cobrados en la Factura.

Tales valores se refieren por ejemplo al cobro de los intereses por mora y gastos derivados de las obligaciones no canceladas, o al cobro fraccionado por servicios de meses pasados, o el cobro fraccionado de derechos de conexión o por servicios de reconexión.

Las deudas de meses anteriores se pueden incluir en la Factura siempre que, hasta el día establecido para la emisión del ciclo de facturación, no exista registro de pago por parte del Usuario. La implantación del proceso de inclusión de deudas anteriores en la Factura requiere la definición, por parte del Prestador, de reglas claras y seguimiento riguroso de un calendario de pago que debe ser cumplido por el Usuario para que pueda dar los resultados esperados. De lo contrario, se puede generar desorden y reclamaciones del usuario por cobro doble y otros.

Las deudas referentes a pagos fraccionados deben ser incluidos en la Factura para el cobro del pago correspondiente al mes de referencia de la emisión.

En la Figura 11 se muestra un ejemplo de los derechos de conexión de agua y de alcantarillado que pueden incluirse en la Factura en caso de que éste precio sea acordado a ser pagado en la Factura.

Derecho de Conexión Servicio de Agua

USUARIO	TARIFA (Lps)	OBSERVACIONES
Mesones	250.00	Por cada cuarto
Agua uso unifamiliar	350.00	Por cada conexión
Apartamentos ½ pulgada	1,000.00	Por cada conexión
Proyectos nuevos	1,000.00	Valor mínimo
Lavaderos de autos	1,000.00	
Conexión de ½ pulgada comercial o servicio	1,000.00	Por cada conexión
Conexiones ¾ pulgadas comercial o servicio	1,500.00	Por cada conexión
Uso Industrial	8,000.00	Por cada conexión
Reconexión		Igual que conexión original

Derecho de Conexión Servicio de Alcantarillado

USUARIO	TARIFA (Lps)	OBSERVACIONES
Conexión mesones	300.00	Por cuarto
Conexión apartamentos 4"	1,000.00	Cada uno
Conexión apartamentos 6"	1,600.00	Cada uno
Conexión comercial o servicios 4"	1,000.00	
Conexión comercial o servicios 6"	1,600.00	
Conexión comercial o servicios proyectos nuevos	2,000.00	
Reconexión		Igual que conexión original

Figura 11. Precios por otros servicios de agua y saneamiento**3.3.5 Ciclo de Facturación**

El Ciclo de Facturación es representado por todas las actividades necesarias para la ejecución de la Facturación del Prestador y es comprendido entre la fecha de medición hasta el último día de pago del recibo.

En la determinación del ciclo deben considerarse los siguientes aspectos:

- El período de vencimiento de los recibos, o sea el plazo entre un vencimiento y otro, determinado por el Prestador en su Reglamento de Servicio (mensual, bimestral).
- La frecuencia de la emisión, que a su vez estará determinada por la situación geográfica de la localidad, los volúmenes a ser procesados y los recursos técnicos disponibles.

El Ciclo de facturación es el tiempo transcurrido entre uno y otro vencimiento, dentro del cual se realizan todas las actividades necesarias para alcanzar el objetivo de Facturar y Cobrar los servicios prestados.

En la determinación de los tiempos necesarios intervienen diferentes factores tales como: los volúmenes de documentos a ser procesados; el costo de procesamiento; el tipo de emisión; la capacidad de pago de la ciudad; la condición de funcionamiento de los medidores instalados; y el nivel de medición de la ciudad, entre otros.

Una vez determinado el Ciclo de Facturación, es necesario determinar la duración de cada una de las actividades, desde la lectura de medición, cargado en el sistema informático, análisis, revisión y crítica, cálculo de la Factura, emisión y distribución.

Cada una de las actividades requiere un tiempo para su ejecución dependiendo del procedimiento usado, recursos y condiciones en que las mismas son ejecutadas.

Para efectuar la programación del Ciclo de Facturación se debe tener en cuenta que existen procesos manuales, tales como: medición; revisión; distribución y corte de abastecimiento, que son ejecutados en campo y sujetos a varios obstáculos, como las condiciones del tiempo y otros que deben ser tomados en cuenta en la programación del ciclo de facturación.

Para una efectiva definición del Ciclo de facturación, se deben considerar los siguientes criterios:

- Número de mediciones por día para cada lectorista.
- Número de recibos distribuidos por día por cada repartidor.
- Tipo de lectura (convencional o informatizada)
- Tiempo que necesita el equipo de informática para el procesamiento.
- Capacidad de los equipos de informática.
- Número de cortes de abastecimiento de agua potable y del restablecimiento ejecutado por día, por cada obrero.
- Otras informaciones.

De cualquier modo, en la programación del ciclo debe considerarse el tiempo máximo para la ejecución de cada actividad. Con la sumatoria de los tiempos de ejecución de cada una de las actividades, se define el Ciclo de Facturación y con ello, se determina el número de ciclos necesarios.

En localidades de tamaño intermedio (5.000 a 50.000 conexiones por ejemplo), en las cuales no es viable la distribución de las lecturas en 20 ciclos, se debe escoger el número ideal de ciclos que la misma debe contener. En localidades pequeñas todas las actividades de facturación deben ser incluidas en un único ciclo.

Definido el número de ciclos de cada localidad, se debe elaborar el programa de actividades comerciales, en el cual deben ejecutarse diariamente las actividades de un (1) ciclo de la localidad de mayor tamaño y uno o más ciclos de otras localidades menores.

La distribución de las cargas de trabajo durante todos los días del mes hacen posible una mayor eficiencia de todo el Sistema Comercial, como también garantiza el ingreso de recursos durante todo el mes.

Para un mejor entendimiento se presenta como ejemplo la distribución de las actividades con lecturas convencionales de un ciclo considerándose 20 días hábiles del mes.

ACTIVIDAD	SIGLA
1° Día. Lectura de los medidores	LM
2° Día. Análisis de inconsistencias y control	AI
3° Día. Revisión en campo de inconsistencias encontradas	RC
4° Día. Procesamiento de lecturas e identificación de consumos elevados, así como la crítica de Facturación	CF
5° Día. Corrección de eventos hallados durante la crítica	CE
6° Día. Preparación para la emisión de Facturas y último día para la baja de facturas del período anterior.	PF B
7° Día. Emisión de las Facturas y emisión de los Avisos de Corte y Órdenes de Corte.	F AC
8° Día. Preparación para distribución de Facturas y preparación del corte	PD PC
9° Día. Distribución de las Facturas y ejecución del corte de la conexión.	DF CC
20° Día. Vencimiento de la Factura	VF

En la Figura 12 se presenta el Ciclo de Facturación para veinte días hábiles.

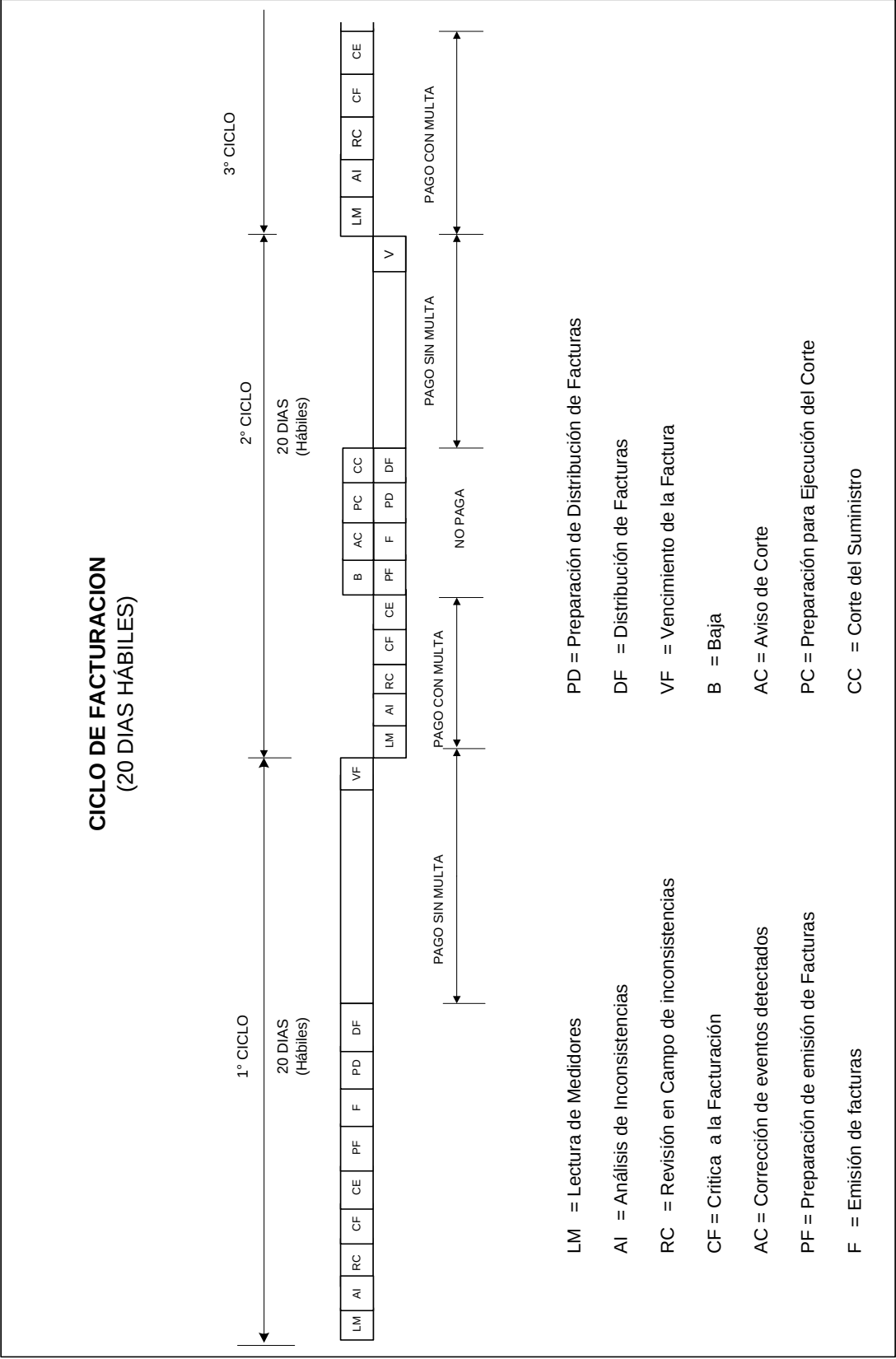


Figura 12. Ciclo de facturación con 20 días hábiles

3.3.6 Emisión y Distribución de las Facturas

El proceso de emisión es el conjunto de operaciones que se realizan para expresar los valores que deben ser cobrados a cada Usuario en un documento denominada **factura**.

Estas operaciones son simples, aunque puedan presentar complicaciones en función del volumen de documentos a emitir. Pueden ser realizadas a nivel local o en la sede del Prestador.

En el proceso de emisión, es imprescindible la utilización de un sistema informatizado adecuado a las necesidades del Prestador. En caso de contar con mancomunidades, la experiencia ha demostrado que un sistema centralizado es la mejor opción para mantener un sistema integrado, si bien hoy en Apia la tecnología permite la comunicación via intranet privada o pública que facilite el intercambio de información, en cuyo caso es posible optar por un sistema descentralizado en cuanto al proceso de facturación.

En el proceso de emisión, son simultáneamente emitidos las Facturas y los Avisos de Corte. Este proceso deberá ser realizado por ciclo de facturación, obedeciendo rigurosamente la fecha establecida para la emisión, definida en el programa de ejecución de actividades del Sistema Comercial.

La emisión de los AVISOS DE CORTE debe ocurrir en la misma oportunidad de la emisión de las Facturas por ciclo. Sin embargo, su emisión debe obedecer a reglas específicas y detalladas en el Proceso de Cobranza.

Como complemento al proceso de emisión por ciclos, deben ser emitidos los informes necesarios para el seguimiento y control de la misma. Después del procesamiento del último ciclo del período, deben ser emitidos los informes consolidados con datos sobre la facturación referente al período, para seguimiento y control global del Sistema de Facturación.

Para que el proceso de distribución sea realizado eficientemente, se tiene que contar con el personal suficiente y, permanentemente, se tienen que revisar los recorridos, con el propósito de que se pueda cumplir con los cronogramas establecidos; es decir, por ejemplo, si se tienen asignados 7 días, durante este periodo tiene que el personal realizar su recorrido.

Existen solicitudes de Usuarios para que sus facturas sean retenidas en las oficinas, por lo tanto es importante implementar un mecanismo de control para estas solicitudes; para esto, el Prestador debe centralizar en una sola persona u oficina todas las solicitudes de los Usuarios para retener las facturas. Algunos Usuarios pueden preferir retirar personalmente las facturas de oficinas del Prestador, por comodidad o porque cuentan con muchas sucursales o medidores y, desean centralizar su información. En estos casos, se debe optimizar la distribución de facturas de aquellos Usuarios (generalmente empresas) a los que se emiten varias facturas, centralizando la entrega de las mismas en un solo lugar físico. De esa forma se ahorra tiempo de distribución y se facilita el control al Usuario.

La figura 13 presenta un ejemplo del formulario de distribución de facturas.

REPORTE DE DISTRIBUCION DE FACTURAS						
Nombre del Distribuidor :					Periodo:	
Número de lote:						
No	Recorrido	Cliente	Dirección	Nº de Factura	Fecha de Entrega	HORA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Figura 13. Modelo de reporte de distribución de facturas

De la misma forma adoptada para la medición del consumo, la distribución de los recibos debe ser efectuada por ruta. Esa distribución podrá ser efectuada utilizando los siguientes medios:

- El Prestador cuenta con un equipo para la ejecución de esta actividad. Es deseable que se utilice el mismo equipo de medición de consumo para efectuar la entrega de las facturas, cuando se tenga un máximo de 10 ciclos, donde parte del tiempo se emplea para medición del consumo y el tiempo restante se efectúa la distribución de las facturas.
- Contratación de una empresa externa especializada para la ejecución de la actividad de distribución de los recibos, bajo el control del Prestador (tercerización del servicio de distribución).

En cualquiera de las actividades citadas, el Prestador debe mantener un equipo de control y supervisión de la distribución.

En la ejecución de la actividad de distribución, el repartidor podrá encontrar dificultades para la entrega de las facturas. En estos casos, el repartidor debe anotar en el lado superior derecho de la factura las razones de no haber entregado la misma, mejor si se cuenta con un código que identifique dichas causas.

A manera de ejemplo, las ocurrencias posibles son definidas en el siguiente cuadro/figura.

CODIGO	OCURRENCIA
01	Calle no Localizada
02	Número no Localizado
03	Casa Cerrada
04	Usuario Rehusó Recibir la Factura
05	Impedimento del acceso al Inmueble
06	Nombre del Usuario no Corresponde.
07	Otros Motivos.

Figura 14. Tipo de Ocurrencia

Los recibos no entregados deberán ser analizados caso a caso. Encontrada la solución, deberá ser repetido el proceso de entrega de ellos antes de la “última fecha de pago”.

3.3.7 Registro de ingresos y salidas del sistema informático

El Proceso de Facturación necesita una serie de información de entrada, que se describe a continuación:

Datos Básicos. Existen datos fijos utilizados en el Proceso de Facturación como la identificación, dirección, número del medidor y nombre del Usuario, son obtenidos del Catastro de Usuarios.

Datos de Consumo. Los datos de consumo de las conexiones con medidor, o los consumos asignados/estimados para las conexiones sin medidor, son información que debe obtenerse del Módulo de Consumo.

Deudas Anteriores. La información de débitos anteriores, referentes a Facturas no pagadas en períodos anteriores, se obtienen del Módulo de Cobranza y deben estar actualizadas en el día establecido para el proceso de Facturación.

Servicios a Cobrar. Los valores de los servicios a cobrar, que deben ser incluidos en el proceso de facturación, se obtienen del Módulo de Cobranza.

Fraccionamiento de deuda. Los acuerdos de fraccionamiento de deuda con el número y monto de cada uno de los pagos deben obtenerse del Módulo Cobranza.

Tarifas. El Proceso de Facturación deberá tener a su disposición la estructura de tarifas que se aplicará en la facturación, actualizada para garantizar la confiabilidad de todo el proceso de facturación.

Tabla de Vencimiento. Para la ejecución del proceso de Facturación y emisión de las Facturas, el proceso de Facturación debe contar con los ciclos de facturación y calendario de vencimientos.

Del mismo modo, el Proceso de Facturación genera información de salida, que es la siguiente:

Facturas: Facturas individuales para cada conexión durante el período. Se imprimen y agrupan para su distribución conforme al programa de rutas de distribución.

Ordenes de Corte: Nota emitida por el Prestador según las Políticas del Módulo de Cobranza. En algunos casos, como el señalado en la figura 6, se señala “sujeto a corte”.

Resumen de Facturación: Informe que presenta el estado consolidado de la Facturación por diversas agrupaciones, entre ellas: volumen medido por ciclo o sector, volumen facturado, número de conexiones por categoría, con y sin medidor. Este informe puede ser emitido por cada sector o ciclo, por localidad y el consolidado total.

Avisos y Ordenes de Corte: Informe emitido, conteniendo la relación de los Avisos de Corte de abastecimiento y Ordenes de Corte emitidas, tanto a nivel de ciclo como también de consolidado después del cierre del período de facturación.

Datos Estadísticos: Es conveniente y deseable que el Proceso de Facturación genere una serie de informes sobre el comportamiento de los Usuarios y del área comercial del Prestador. Entre los informes más importantes están los siguientes:

- Estadística de conexiones cortadas y las retiradas.
- Histograma del consumo por categoría de usuario a nivel de sector o ciclo, localidad y en forma consolidada.
- Listado de Grandes Usuarios del Prestador, a partir de un límite de consumo establecido por cada categoría; normalmente es útil para la categoría doméstica y la comercial, ya que los usuarios industriales pueden ser muy variables en su consumo.

3.4 Movimiento Contable

El Sistema de Facturación, después de la realización de las operaciones indicadas, procede a la contabilización de datos correspondientes a la totalización de los valores facturados de agua y alcantarillado, precio por interés por mora, precio de pagos fraccionados y el saldo pendiente de pago, en la Contabilidad General en las cuentas establecidas en el Plan de Cuentas tanto para Estado de Ganancias y Pérdidas (estado de resultados), en el Balance General y en el Flujo de Efectivo.

Al término de la emisión debe verificarse que el saldo total de valores por cobrar (anteriores más lo emitido en el período) es igual al saldo total de cuentas en la Contabilidad General.

Siempre que existe un cambio de los valores facturados (corrección de los valores facturados) el Sistema debe proceder a su inmediata contabilización, con la finalidad de

mantener actualizados los registros contables y las proyecciones financieras del Prestador.

Las informaciones proporcionadas por el Proceso de Facturación, consolidadas a través de un conjunto de operaciones que obedecen a una clasificación contable, dan origen a controles para cerrar el proceso de Facturación y también para:

- Servir de nexo entre los Sistemas de Facturación y Contabilidad.
- Establecer un sistema efectivo de control de las operaciones de facturación.
- Obtener elementos y complementar informaciones a la gerencia del Prestador y del Sistema Comercial.

3.5 Proceso de Cobranza

La Cobranza comprende la recepción del pago que realizan los Usuarios de las facturas emitidas por el Prestador, ya sea en las oficinas del Prestador o en las entidades financieras que se encuentren autorizadas para ello.

El cajero recibe el importe que se encuentra señalado en la factura y procede con el registro en el sistema con el propósito de contar con información de las facturas que no fueron canceladas; es importante considerar la fecha de vencimiento, porque en función a ello se procederá con el corte del servicio, cuando se tengan dos facturas pendientes de pago.

La cobranza es uno de los componentes más importantes del Sistema Comercial; por lo cual, si se establecen políticas de cobranza adecuadas, permite reducir el porcentaje de incobrabilidad; mejorar la liquidez del Prestador oportunamente, lo cual en conjunto le permitirá al Prestador contar con un flujo de efectivo que posibilite su funcionamiento de acuerdo con el Plan Operativo Anual y su presupuesto programado.

El proceso de cobranzas comprende diferentes actividades, que implican la recepción del pago, registro, emisión de informes, conciliación de efectivo y depósito en las cuentas bancarias.

El proceso de recepción del Pago de las Facturas de un Prestador de Servicios debe ser optimizado para facilitar al máximo el pago de sus Usuarios, por lo que se deben crear facilidades y comodidad para el pago puntual.

La opción más clara es contar con ventanilla de cajas en oficinas del Prestador; dicha ventanilla debe ser administrada por el área de Tesorería del Prestador, para recibir los pagos especialmente en las pequeñas localidades, en caso de que el usuario opte por efectuar el pago directamente en la empresa.

Una segunda opción cada vez creciente, es que las ventanillas de cobranza no estén localizadas únicamente en las oficinas del Prestador, sino que pueda establecer Centros de Cobranza Autorizados, que pueden ser los bancos y entidades financieras, así como puntos comerciales de amplia afluencia de los usuarios, como supermercados o micromarket, farmacias u otros. Para que esto se pueda realizar, el Prestador debe establecer convenios con Centros de Cobranza que puedan recibir los pagos.

Una opción complementaria a cualquiera de las dos anteriores es la cobranza directa y en el domicilio de los Grandes Usuarios, que son en general pocos pero de consumos (y monto de facturas) significativo.

Si el sistema de facturación adoptado por el Prestador, incluye en la Factura, además de los servicios prestados en el período, los saldos de débitos anteriores, se debe establecer rutinas y acuerdos necesarios, especialmente con los Centros de Cobranza, a fin de que éstos cumplan rigurosamente las fechas establecidas en las Facturas.

Los comprobantes de pago deben ser enviados a Prestador por parte de los Centros de Cobranza, para que éste pueda efectuar los controles de recaudación diariamente, de acuerdo con el procedimiento establecido. Durante la entrega de los comprobantes de pago, la suma de ellos debe ser igual al ingreso acreditado al Prestador por concepto de la recaudación efectuada.

De la misma forma se debe controlar también el movimiento recibido en las ventanillas del propio Prestador.

El envío de los comprobantes de pago por los Centros de Cobranza puede ser substituido en caso de que se cuente con un sistema informático que proporcione acceso computarizado directamente conectado a la red de los Centros de Cobranza, o si diariamente fuera enviado a el Prestador, por medios magnéticos o movimiento de recaudación de cada Centro. En estos casos, también el proceso de baja es efectuado automáticamente en el acto del pago, a través de la identificación del Usuario por el código de barras.

En este caso, diariamente al final del período de pago, el sistema podrá informar todos los pagos efectuados por Centros de Cobranza y emitir las informaciones necesarias para todo el proceso de control y contabilidad.

Si el sistema adoptado fuera el envío del movimiento de recaudación a través de medios magnéticos, los Centros de Cobranza deben proporcionar al Prestador, los movimientos de recaudación en el día útil inmediato al del pago efectivo, para efecto del procesamiento de la baja.

En caso de que el sistema adoptado sea el de envío de los comprobantes de pago para que el Prestador efectúe el procesamiento, el Centro de Cobranza deberá proporcionar el movimiento de recaudación del día en el día útil inmediato al del recibimiento, a fin de facilitar la lectura óptica en el Prestador y la conciliación del movimiento.

En caso de que ocurra la necesidad del Prestador de adoptar una forma mixta de baja, deberá mantener un control de la baja, con el fin de proporcionar las informaciones necesarias para los demás Módulos de forma eficiente y oportuna.

Diariamente, después de hacer los abonos correspondientes en la cuenta de cada usuario, debe verificarse el registro de todos los pagos efectuados e inmediatamente proceder a la actualización de los registros contables en la Contabilidad General.

Por ocasión de la baja por los pagos efectuados, se debe identificar a los Usuarios que efectuaron el pago de sus facturas fuera del plazo establecido en la misma, para los

cuales se debe cobrar intereses por mora y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento.

Una vez identificados los casos, el Módulo de Cobranza debe señalar las informaciones necesarias al Módulo de Facturación para incluir en la emisión de las Facturas del próximo período, el valor de intereses por mora. El valor de los intereses por mora que el Prestador cargará al Usuario por falta oportuna del pago de sus obligaciones contractuales serán los que se haya acordado con la USCL o el Ente Regulador.

Tanto en la cobranza normal como también en un programa especial, se debe tomar en consideración a las Entidades Públicas que deben ser tratados por un esquema especial de cobranza, teniéndose en cuenta la forma como se elabora y ejecuta su presupuesto anual.

El análisis y control permanente de la deuda, permite tomar medidas oportunas necesarias para evitar el crecimiento de la deuda, ya sea a través de un mejor control en el cumplimiento del corte, un programa especial o mediante una investigación de causas y comportamientos para planear estrategias y políticas que corrijan tal situación.

Para efectuar tales análisis y controles, es necesario elaborar mensualmente informes que presenten claramente la situación de la deuda de los diferentes tipos de Usuarios (doméstico, comercial, industrial y público) y para las diferentes localidades, estableciendo además las variaciones relativas en el tiempo y sus causas. El establecimiento de dichas informaciones facilita la elaboración periódica de indicadores que, comparados con la eficiencia del corte, permitirán tomar acciones correctivas, si fueran necesarias.

Cobranza Normal

La cobranza normal involucra las siguientes acciones:

- Mensaje en los Recibos / Facturas
- Aviso de Débito / Aviso de Corte
- Corte del Suministro
- Supresión de la Conexión
- Cobranza Judicial

La aplicación de las acciones de cobranza, por parte del Prestador, debe ser de alta eficiencia, al menor costo posible. Así que el costo para ejecución de las acciones debe ser sensiblemente menor que el débito a recuperar.

Como forma de operar las acciones de cobranza y dentro de la premisa de menor costo operacional, el Prestador deberá promover estudios específicos que establezcan el **Costo del Corte y Reconexión (CCR)**. Una vez establecido el CCR, se puede tomar como parámetro para la ejecución de las acciones de cobranza normal.

De acuerdo con la política del Prestador, el parámetro a ser considerado para las acciones de cobranza podrá ser de un CCR, dos CCR o tres CCR. Una comparación de la deuda existente con el parámetro determinado, definirá la acción que deberá ser tomada para la cobranza de la deuda.

Aplicándose esta Política de Cobranza, se definen tres niveles acciones según le grado de incidencia: los de consumo bajo = factura baja, los de consumo promedio y los de consumo alto = factura alta. Para cada uno, las acciones de cobranza son diferentes, en los que los Usuarios con deuda y consumos altos serán penalizados más rápidamente que los Usuarios con consumos bajos. La forma de aplicación de esta regla, para mejor entendimiento, es muestra en el cuadro siguiente.

	MESES DE RETRASO					
	1	2	3	4	5	6
BAJOS CONSUMOS	DEBITO CCR ≤ 2 MENSAJE	DEBITO CCR ≤ 2 MENSAJE	DEBITO ≤ 2 CCR AVISO	CORTE DEL SUMINISTRO	SUPRIMIR LA CONEXIÓN	COBRANZA JUDICIAL
CONSUMOS PROMEDIO	DEBITO CCR ≤ 2 MENSAJE	DEBITO CCR ≥ 2 AVISO	CORTE DEL SUMINISTRO	SUPRIMIR LA CONEXIÓN	COBRANZA JUDICIAL	
ALTOS CONSUMOS	DEBITO CCR ≥ 2 AVISO	CORTE DEL SUMINISTRO	SUPRIMIR LA CONEXIÓN	COBRANZA JUDICIAL		

Cobranza con Fraccionamiento de Deuda

Uno de los medios de atender y ayudar a los Usuarios en el pago de sus deudas es el establecimiento de un contrato entre las dos partes para el pago de la deuda a través de fracciones. El Prestador también podrá conceder, independientemente de la existencia de una deuda, el fraccionamiento de servicios dentro de la misma regla.

Para ello, el módulo de Cobranza informa la forma de cobranza, el número de fracciones y el valor de las fracciones al módulo de Facturación, que efectuará el control para la inclusión en la emisión de los recibos siguientes, el valor correspondiente a la fracción del acuerdo, y efectuará los ajustes e informaciones contables.

En el contrato establecido entre el Usuario y el Prestador, deberá constar que en caso de que el Usuario no efectúe el pago de la factura que contenga parte del acuerdo hasta la última fecha de pago establecido, implica el incumplimiento del Convenio, y consiguientemente, en la próxima emisión, el Módulo de Facturación incluirá el saldo del contrato y emitirá la correspondiente Orden de Corte del Suministro, automáticamente.

El número de fracciones que será concedido en el Convenio, debe ser definido por el Prestador según la política comercial del mismo. Normalmente, la aprobación de los convenios de fraccionamiento de deuda son autorizados por el Gerente Comercial y en sumas altas, además con la firma del Gerente General.

Cobranza a Entidades Públicas

El proceso de cobranza de las Entidades Públicas, obedece a un régimen especial dadas sus propias características.

Las facturas de las Entidades Públicas son emitidas en un ciclo especial que reúne a todas las Entidades Públicas del área de actuación del Prestador, donde se determina una única fecha de pago para todos los recibos. De esa forma, cada Entidad Pública recibe todos los recibos referentes a las conexiones de su responsabilidad con una sola fecha de pago.

4. METODOLOGÍA DE PROCESOS DE FACTURACIÓN Y DE COBRANZA

4.1 Proceso de Facturación

Objetivo:

Establecer una metodología para implantación del Proceso de Facturación de acuerdo con los volúmenes, número de localidades y complejidad del Prestador, de tal forma que se pueda garantizar la emisión de recibos con la periodicidad necesaria, que permita el control adecuado y la acción oportuna sobre los procesos proporcionando la información necesaria para su administración y evaluación.

Metas:

1. Análisis y Preparación del Nuevo Modelo
2. Determinación de los recursos y análisis de la viabilidad
3. Definición del nuevo Sistema
4. Implantación del Sistema

Actividades y Tareas:

1. Definición de políticas, normas y elementos básicos del Sistema.
 - 1.1 Recolección y análisis de las políticas, normas y procedimientos vigentes.
 - 1.2 Evaluación y propuesta de modificaciones a las políticas, normas y procedimientos vigentes (períodos y tipos de emisión, cálculo de consumos, período de corte)
 - 1.3 Aprobación
2. Preparación del proyecto del nuevo sistema
 - 2.1 Flujograma (modelo general) de operación del sistema (actualización de la cuenta, cálculo, emisión, distribución, contabilización)
 - 2.2 Definición del ciclo de emisión (frecuencia, programación de las operaciones)
 - 2.3 Preparación de un Programa General de Operación.
3. Definición de las informaciones de entrada y salida

- 3.1 Estudio y análisis junto a los sectores suministradores de la información de entrada que será procesada.
- 3.2 Estudio y definición junto a los sectores usuarios de la información que será producida (medición, catastro, contabilidad)
- 3.3 Aprobación de la información que será procesada (entrada y salida).
- 4. Análisis de factibilidad del proyecto del nuevo Sistema
 - 4.1 Determinación de los recursos existentes con análisis de su efectividad frente al nuevo Sistema.
 - 4.2 Definición de los recursos adicionales necesarios para el nuevo Sistema (Computadoras, personal, transporte)
 - 4.3 Determinación de la factibilidad técnico-económica del proyecto propuesto.
 - 4.4 Aprobación.
- 5. Ejecución del proyecto para el nuevo Sistema
 - 5.1 Elaboración de rutinas, procedimientos de las diferentes operaciones y flujogramas de la información y documentación que intervienen en el proceso
 - 5.2 Adecuación del sistema de procesamiento.
 - 5.3 Reprogramación en el Equipo de Informática e implantación de recursos (computadoras, personal)
 - 5.4 Implementación.
- 6. Pre-Instalación
 - 6.1 Capacitación del personal sobre nuevos procedimientos
 - 6.2 Pruebas
 - 6.3 Comunicación a Usuarios
- 7. Implantación General

4.2 Proceso de Cobranza

Objetivo:

Establecer una metodología de cobranza de acuerdo con los volúmenes, número de localidades y complejidad del Prestador, de tal forma que se pueda garantizar la cobranza de los recibos con la periodicidad necesaria, que permita el control adecuado y la acción oportuna sobre los procesos proporcionando la información necesaria para su administración y evaluación.

Metas:

1. Análisis y Preparación del Nuevo Modelo
2. Determinación de los recursos y análisis de la viabilidad
3. Definición del nuevo Módulo
4. Implantación del Módulo

Actividades y Tareas:

1. Definición de políticas, normas y elementos básicos del Módulo.
 - 1.1 Recolección y análisis de las políticas, normas y procedimientos vigentes.
 - 1.2 Evaluación y propuesta de modificaciones a las políticas, normas y procedimientos vigentes (control de cobranza, órdenes de corte)
 - 1.3 Aprobación
2. Preparación del proyecto del nuevo Módulo
 - 2.1 Flujograma (modelo general) de operación del Módulo de Cobranza.
 - 2.2 Definición del ciclo de ingresos financieros (frecuencia, programación de las operaciones)
 - 2.3 Preparación de un Programa de Operación.
3. Definición de las informaciones de entrada y salida
 - 3.1 Estudio y análisis junto a los sectores que proporcionan la información de entrada que será procesada.
 - 3.2 Estudio y definición conjuntamente con los sectores usuarios, de la información que será producida (medición, catastro, contabilidad)
 - 3.3 Aprobación de la información que será procesada (entrada y salida).

4. Análisis de viabilidad del proyecto del nuevo Módulo

- 4.1 Determinación de los recursos existentes con análisis de su efectividad frente al nuevo Módulo.
- 4.2 Definición de los recursos adicionales necesarios para el nuevo Módulo (Computadoras, personal, transporte).
- 4.3 Determinación de la factibilidad técnico-económica del proyecto propuesto.
- 4.4 Aprobación

5. Ejecución del proyecto para el nuevo Módulo

- 5.1 Elaboración de rutinas, procedimientos de las diferentes operaciones y flujogramas de la información y documentación que intervienen en el proceso
- 5.2 Adecuación del sistema de procesamiento
- 5.3 Reprogramación en el Equipo de Informática e implantación de recursos (personal, computadoras)
- 5.4 Implementación

6. Pre-Instalación

- 6.1 Capacitación del personal sobre nuevos procedimientos
- 6.2 Pruebas
- 6.3 Comunicación a Usuarios

7. Implantación General

4.3 Proceso de Recuperación de la Deuda Pendiente

Objetivos:

Conseguir la oportuna y máxima recaudación de los montos facturados, mediante el establecimiento de controles y acciones oportunas.

Metas:

- 1. Preparación del plan de cobranza
- 2. Acción de cobranza
- 3. Implantación de la rutina permanente

Actividades y Tareas:

1. Identificación de la Deuda Pendiente

- 1.1 Determinación de los recursos necesarios para la obtención de la información sobre la Deuda Pendiente (Personal, computadoras, y otros)
- 1.2 Preparación y colocación de Recursos e Instrucciones al Personal
- 1.3 Obtención de la información sobre la Deuda Pendiente (por localidad, monto, antigüedad)
- 1.4 Establecimiento e identificación del monto real de las deudas
- 1.5 Clasificación de los deudores (por localidad, valor, antigüedad, número de períodos)
- 1.6 Análisis de factibilidad de la cobranza

2. Acción de Cobranza

- 2.1 Determinación junto al Módulo de Comercialización de políticas y estrategias para la cobranza (a los órganos públicos y particulares)
- 2.2 Elaboración de rutinas y procedimientos para emisión y cobranza de la Deuda Pendiente
- 2.3 Determinación de recursos necesarios (atención al público, corte, reapertura, aspectos legales, y otros)
- 2.4 Aprobación y colocación de los recursos adicionales a los existentes en el Prestador
- 2.5 Cancelamiento de la Deuda Pendiente incobrable
- 2.6 Emisión de avisos
- 2.7 Control de vencimiento - acción de corte
- 2.8 Recaudación
- 2.9 Evaluación y ajustes de la actividad de recuperación de la Deuda Pendiente

3. Implantación de la rutina

4.4 Indicadores de Facturación y de Cobranza

1. Cobranza

- Cobranza versus Facturación: Este indicador permite evaluar el monto de recaudación efectiva con respecto a la facturación; se puede hacer el seguimiento mensual para compararlo con los meses precedentes. Para un efectivo cálculo de este indicador, se recomienda que se compare la cobranza efectiva del mes en curso (periodo) respecto a la facturación del mismo mes, para evitar distorsiones por cobranza asociada a periodos pasados.
- Comparación mensual: Realizar la comparación mensual permitirá realizar apreciaciones sobre la tendencia de las facturas que no son canceladas; es decir, puede existir un grupo de usuarios que no se encuentren satisfechos con el servicio o, que no estén recibiendo sus facturas oportunamente, para hacer el pago en la fecha de vencimiento.
- Comparación anual: Este tipo de comparación permitirá a los encargados de cobranzas, analizar las tendencias estacionales, también permitirá evaluar el crecimiento del consumo versus la recuperación efectiva.
- Transacciones por cajas: sobre el número total de transacciones recibidas: este tipo de información permite evaluar el trabajo de los cajeros, sobre todo, en las sucursales de el Prestador; de esta manera, se pueden tomar acciones sobre los cajeros que retrasan el pago a los usuarios; al respecto, se puede capacitarlos para que el rendimiento sea uniforme.
- Número de pagos rechazados / número de transacciones: Esta información proporciona elementos para que se pueda evaluar los motivos de los pagos rechazados y mejorar las políticas de cobranzas.
- Número de sobrantes o faltantes / número de transacciones: Productos de los arqueos diarios de los cajeros, se puede evaluar la eficiencia del personal.

2. Composición de mora

- Por antigüedad [$>$ y $<$ a un año]: Es importante clasificar la mora por la antigüedad; es más fácil realizar la recuperación de la deuda, cuando el tiempo de atraso es menor; cuando el tiempo es mayor a un año, es posible que se tenga que realizar acciones judiciales.
- Por categoría: Es importante contar con usuarios diferenciados por categorías, esto con el fin de que se puede evaluar la mora y se tomen acciones para disminuir los porcentajes de mora.
- Por grupo de usuarios: Este tipo de información permite evaluar la mora de ciertos grupos de Usuarios; se puede realizar la agrupación por montos facturados, por zonas, etc.

3. Acciones de Cobranza

- Usuarios cortados no regularizados: Este tipo de reporte permite evaluar a los Usuarios que presentan dificultades para la recuperación de los importes del servicio.
- Mora recuperada: Mediante esta información se realiza la evaluación de las políticas de recuperación de cobranza que está realizando el Prestador; también permite realizar una evaluación del personal encargado de la recuperación de las cuentas morosas.
- Planes de pago firmados: Este tipo de información, permite evaluar las acciones concretas de cobranzas; es importante que no solamente se revisen los planes de pagos firmados, sino también los planes de pagos que se están cumpliendo.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL

5.1 Departamento de Facturación y Cobranza

El Proceso de Facturación es el responsable de determinar el recibo único de los Usuarios del Prestador de Servicios, de forma que permita la cobranza justa de los servicios.

De esta forma, dentro de la estructura organizacional de la Empresa, la facturación opera bajo la responsabilidad del Proceso de Facturación que, por su vez, está subordinado al Jefe del Sistema Comercial.

Considerando que las actividades desarrolladas en el Proceso de Facturación son variadas, es necesario elaborar una estructura organizacional compatible con sus funciones, que determine la distribución en diversos niveles de el Prestador, según su complejidad, la que será definida de acuerdo al tamaño de cada Prestador.

El Proceso de Facturación tiene como atribución la ejecución de las funciones de emisión y entrega de recibos/facturas, asegurando que estas funciones sean ejecutadas de acuerdo con las directrices y patrones establecidos por la Empresa para que haya seguridad e integridad en las informaciones para cobranza.

El equipo de procesamiento realiza las siguientes actividades para el cumplimiento de sus actividades:

- Emisión de facturas
- Análisis de inconsistencias
- Crítica a la facturación
- Emisión y distribución de facturas
- Facturas por contrato
- Emisión de avisos de corte

Por su parte, el Área de Cobranza tiene como atribución la ejecución de las funciones de gestión del Cobro y control de pago de las deudas por servicio, asegurando que estas funciones sean ejecutadas de acuerdo con las directrices y patrones establecidos para que haya seguridad e integridad en las informaciones para la recaudación.

Para el cumplimiento de las funciones se cuenta con dos equipos: el de Control de Pagos y el de Cobranza.

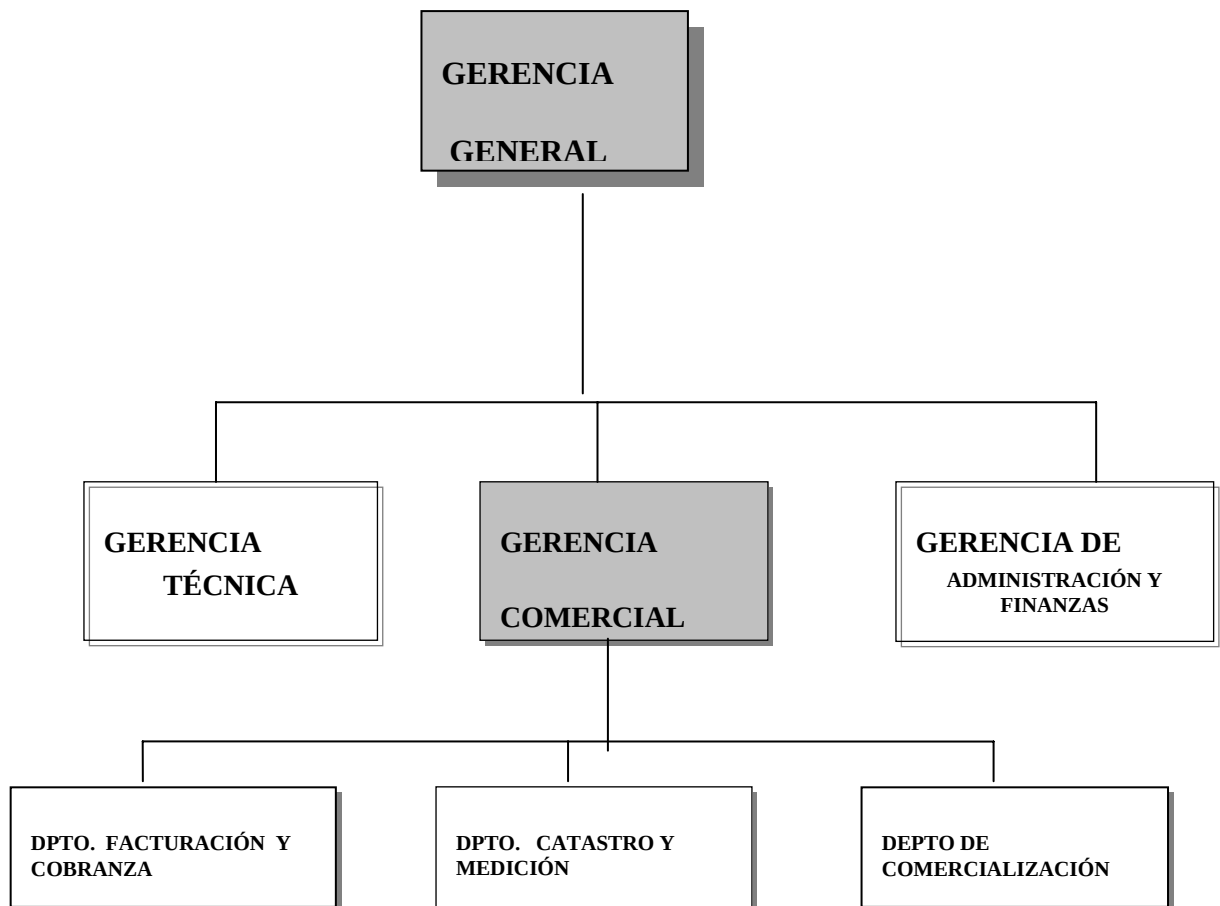
El Equipo de Control de pagos para cumplimiento de sus atribuciones realiza las siguientes actividades:

- Control de recaudación
- Pagos a plazo
- Pagos de entidades públicas
- Control de los débitos automáticos

El equipo de Cobranza para cumplimiento de sus atribuciones realiza las siguientes actividades:

- Cobranza de Deudas
- Cobranza de Servicios
- Cobranzas Especiales

Sobre esta base, se presenta el modelo organizacional.



5.1.1 FUNCIÓN GENERAL

Elaborar los programas de facturación por los servicios prestados y permitir el cobro de los mismos. Efectuar la cobranza de los valores emitidos.

5.1.2 LÍNEAS DE INTERRELACIÓN

- Autoridad**
De acuerdo a la estructura depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia Comercial.

b. **Responsabilidad**

Es responsable del desempeño de las funciones de las dependencias y cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, además cada jefe de área es responsable de las funciones propias de su cargo.

c. **Coordinación**

Mantiene una relación de carácter funcional con todas las unidades a su cargo, en los aspectos propios de su alcance funcional, proponiendo políticas, normas y procedimientos, así como cautelando su cumplimiento.

5.1.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar los cálculos monetarios, valorizando los servicios que presta la empresa por cada Usuario por periodo de consumo en función de las tarifas establecidas y con los datos de lectura del medidor, emitiendo facturas o boletas en todos los casos.
- b) Programar y controlar permanentemente los procesos de facturación, en concordancia con las políticas de recuperación establecidas.
- c) Conducir y ejecutar los procesos de emisión de facturas y/o valores por consumo de agua y por servicios de reconexión o similares.
- d) Revisar y supervisar las alteraciones detectadas, disponiendo las inspecciones de campo que sean necesarias al órgano Comercial.
- e) Controlar y autorizar los procesos de refacturación.
- f) Definir el ciclo de facturación para permitir la recaudación en forma periódica y continua.
- g) Controlar y emitir facturas específicas de los grandes Usuarios manteniendo un control preferencial.
- h) Emitir y mantener información estadística, registrando montos emitidos, recuperados y saldos.
- i) Efectuar las modificaciones de los valores emitidos, sustituyéndolos por otros, con las debidas justificaciones del caso y con aprobación de su jefe.
- j) Incorporar las modificaciones en relación a la categoría de los Usuarios dispuestas por las instancias respectivas.
- k) Emitir periódicamente reportes de facturación, registrando montos emitidos, recuperados, saldos y otros conceptos que señale el gerente comercial.
- l) Elaborar notas de abono, notas de crédito por los servicios prestados, con la debida justificación del caso y aprobación del gerente comercial.

- m) Supervisar y controlar el reparto de facturas y notificaciones según las rutas establecidas.
- n) Desarrollar estudios que lleven el establecimiento de políticas de estructuración tarifaria y de facturación.
- o) Desarrollar estudios que conlleven al establecimiento de políticas de cobranza que permitan mejorar la recaudación.
- p) Elaborar informes periódicos de los movimientos de la cartera de cobranza.
- q) Realizar acciones de cobranza a grandes usuarios y/o de carácter especial.
- r) Conducir o coordinar las cobranzas morosas, así como emitir periódicamente estadísticas de la cobranza morosa.
- s) Verificar que los Centros de Cobranza tercerizada sigan las políticas establecidas por el PRESTADOR, evaluando periódicamente la eficiencia de los mismos.
- t) Elaborar emitir periódicamente estadísticas del funcionamiento de los Centros de Cobranza tercerizada.
- u) Recomendar las acciones para mejorar las cobranzas morosas, evaluando periódicamente las medidas adoptadas.
- v) Emitir al departamento de Catastro y Medición o a terceros las órdenes de corte o reinstalación del servicio.
- w) Propiciar la creación de Centros de Cobranza tercerizada en lugares que sean distantes de la oficina central del PRESTADOR, que posibiliten mayor cobranza.
- x) Supervisar y controlar el descargo diario de los recibos cancelados por caja comercial y de los Centros de Cobranza tercerizada.
- y) Emitir al Departamento de Catastro y Medición, el listado de los Usuarios con corte de servicios para su control.
- z) Efectuar el reparto de recibos y/o notificaciones según direcciones establecidas en los recibos.
- aa) Otras funciones que le asigne el jefe inmediato de su competencia.

5.2 Número de Personal

Personal asignado para un Prestador de tamaño intermedio:

- Jefe de Departamento de facturación y cobranza (1)
- Supervisor de facturación (1)
- Supervisor de cobranza (1)
- Analista de facturación (1 a 2)
- Analista de control de pagos (1)
- Repartidores de Facturas y de avisos (3 a 4) *
- Cajeros (2)
- Gestor de cobranza morosa (1)

(*) En empresas de tamaño intermedio, los repartidores de facturas son también lecturistas de medidores, por lo cual son personal compartido con el Departamento de Catastro y Medición (área de medición).

5.3 Interacción con otras áreas funcionales

A continuación se presenta la interrelación del Área de Facturación con otras áreas:

CATASTRO DE USUARIOS: El Proceso de Facturación se apoya en el Catastro de Usuarios para obtener las informaciones necesarias para emitir cuentas, recibos y avisos. También después del cumplimiento de sus funciones básicas envía informaciones para la actualización de datos catastrales.

MEDICION DE CONSUMO: El Proceso de Facturación efectúa los cálculos de los valores que serán cobrados a los Usuarios a partir de las informaciones recibidas del Sistema de Medición de Consumos.

COBRANZA: Este Sistema tiene la función básica de ejecutar la cobranza y el control de deudas, por lo tanto provee al Proceso de Facturación las informaciones de los Usuarios morosos. Por otro lado informa también, el valor de los pagos parciales de los servicios que deben ser incluidos en la cobranza del período. El Proceso de Facturación envía para el Sistema de Cobranza todos los valores cobrados en las facturas emitidas en el período para que éste efectúe el seguimiento y control de los pagos efectuados.

ATENCIÓN AL USUARIO: Los reclamos atendidos por esta Oficina referentes a los recibos emitidos, son analizados y en caso de que se compruebe alguna irregularidad, la misma es informada al Proceso de Facturación para la anulación del recibo emitido y emisión del nuevo recibo con los valores correctos. Asimismo el Proceso de Facturación envía informaciones sobre la emisión de recibos para la Atención al Usuario con la finalidad de atender mejor los reclamos.

SISTEMA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS: La información proveniente del Proceso de Facturación comprende todas las operaciones de facturación, anulación y actualización de recibos de los Usuarios. Esta información consolidada da origen a los datos de control del proceso de contabilización comercial para la contabilidad general. Para el Área Financiera, este Sistema contribuye con informaciones básicas para garantizar el planeamiento de las actividades financieras de la Empresa. Estas informaciones son

utilizadas en la previsión de entrada de recursos según el ciclo de facturación y el vencimiento establecido para dicho ciclo.

SISTEMA DE PLANEACIÓN: Este sistema tiene por objetivo efectuar el planeamiento de todas las actividades de la Empresa. Para que sus funciones sean ejecutadas óptimamente requiere informaciones de facturación.

Por su parte, el Área de Cobranzas se interrelaciona con las demás áreas del Prestador de la siguiente forma:

CATASTRO DE USUARIOS: El área de Cobranza utiliza datos catastrales para ejecución de sus actividades y también envía informaciones para actualización del Catastro de Usuarios.

FACTURACION: Este Módulo recibe informaciones sobre el saldo deudor de cada usuario, lo que permite la emisión de la facturación del mes con valor total actualizado. Por otro lado el área de Cobranza recibe de la Facturación todas las informaciones necesarias para ejecución de sus actividades.

ATENCIÓN AL USUARIO: Esta Oficina es la responsable del relacionamiento con los Usuarios y para que sean satisfechas sus necesidades de atención reciben del área de Cobranza el estado de los saldos de cada usuario de forma detallada. Dependiendo de la negociación con el Usuario, para fraccionar sus débitos estas informaciones son enviadas al Módulo de Cobranza para cumplimiento del acuerdo.

SISTEMA DE PLANEACIÓN: Para efectuar el planeamiento de las actividades de la Empresa, este Sistema necesita de informaciones de Cobranza a nivel detallado de forma que posibilite la identificación del real estado financiero del Prestador.

SISTEMA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS: Las informaciones prestadas por el Módulo de Cobranza comprenden todo el movimiento de pagos y modificación de los débitos de los Usuarios para con el Prestador. De esta forma el Sistema de Contabilidad recibe esas informaciones consolidadas según su clasificación para efectuar los registros contables. El Módulo de Cobranza recibe del área financiera todo el movimiento de pagos efectuados por los Usuarios y recaudados por la red bancaria y ventanillas del Prestador. Con estas informaciones actualiza su control de recibos cancelados y elabora informes consolidados sobre la entrada de recursos financieros al Prestador.

6. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del Proceso de Facturación y Cobranza corresponden claramente al sistema comercial, involucrando acciones de programación y ejecución de actividades.

Los procedimientos son descritos en un esquema generalmente utilizado para las normas ISO 9000, siendo los más importantes los abajo indicados².

Procedimientos	
6.1 Cálculo del Valor de las Facturas	CF 01
6.2 Emisión de facturas	CF 02
6.3 Distribución de facturas	CF 03
6.4 Elaboración del Programa de actividades	CF 04
6.5 Control de Cobranza	CF 05
6.6 Control de pago a Plazos	CF 06
6.7 Pago de Entidades Públicas	CF 07
6.8 Cobranza y recuperación de mora	CF 08
6.9 Cobranza de Servicios	CF 09
6.10 Cobranza en Programas especiales	CF 10

² Basado en el Manual de Facturación y el Manual de Cobranzas, PRONAP, Perú, 2000, siendo modificados para aplicación en los Prestadores de Agua Potable de Honduras.

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
		PÁGINA		
PROCEDIMIENTO: Cálculo del valor de las Facturas				

6.1 Cálculo del Valor de las Facturas

Este Procedimiento define los elementos necesarios para el cálculo del valor cobrado en las Facturas.

Información Necesaria

Para procesar el cálculo del valor a ser cobrados por consumo de agua potable y alcantarillado, el módulo de Facturación debe tener a su disposición las siguientes informaciones producidas por otros módulos:

TARIFA: Tabla de tarifa vigente tanto para consumos de agua y alcantarillado, como los valores actualizados de los servicios.

CONSUMO: Consumo de las conexiones con medidor referente al período a ser facturado.

DATOS CATASTRALES: Datos fijos del Catastro de Usuarios actualizados a la fecha de la facturación.

Cálculo del Valor del Consumo de Agua

Conexión con medidor.- Facturadas por consumo medido.

En viviendas unifamiliares:

(Consumo 1er intervalo) x (tarifa de AP 1er intervalo según categoría) + (Consumo 2do intervalo) x (tarifa de AP 2do intervalo según categoría) + = Valor del Agua Potable

En edificios:

Consumo total = Consumo por Viviendas / Número total de viviendas

Consumo por Vivienda x Tarifa de la Categoría = Valor del Agua Potable por Vivienda

Valor del Agua Potable por Vivienda x N° Total de Viviendas = Valor del Agua Potable

Conexión sin Medidor.- Facturadas por el consumo estimado o asignado, se aplica el mismo criterio descrito para conexiones con medidor, considerándose el Consumo de la conexión y el Consumo mínimo de la categoría multiplicado por el número de viviendas.

Cálculo del Valor del Alcantarillado

El valor del alcantarillado a ser cobrado es resultante del siguiente cálculo:

(Consumo 1er intervalo) x (tarifa de ALC 1er intervalo según categoría) + (Consumo 2do intervalo) x (tarifa de ALC 2do intervalo según categoría) + = Valor del Alcantarillado

Alternativamente puede ser calculado, según la estructura tarifaria aprobada, como:

- Valor Total del Alcantarillado = Valor Total del Agua x % (según categoría)

En algunas experiencias hondureñas, el porcentaje es del 60% para categorías doméstica y comercial, y del 70% para categoría industrial.

Calculo del Valor de la Factura

Para el cálculo del valor de la Factura, se debe sumar los valores totales del servicio de agua y del servicio de alcantarillado e incluir el valor del impuesto, obteniéndose el TOTAL de la Factura.

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
	PROCEDIMIENTO: Emisión de Facturas			PÁGINA

6.2 Emisión de facturas

Este procedimiento administrativo fue establecido para definir los elementos a ser utilizados en la emisión de las Facturas.

1. INFORMACIONES NECESARIAS

Para la Emisión de las Facturas, el Módulo de Facturación deberá tener a su disposición los siguientes datos.

Datos Catastrales: Datos Fijos del Catastro de Usuarios, actualizado.

Valor Calculado del Consumo : Valor calculado referente al consumo de Agua Potable, Alcantarillado y del impuesto al valor agregado o similar (IVA)

Valor de los Servicios a Cobrar: Valor de los servicios a cobrar al Usuario para ser incluido en la cuenta.

Interés por Mora: Valor referente a interés por mora y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento.

Débitos Anteriores: Valores de los débitos anteriores referente a recibos no pagados.

Mensajes: Texto de los mensajes que deben ser incluidos en la cuenta referente a los niveles generales, de servicio e individuales.

2. EMISION DE LOS RECIBOS

La emisión de los recibos debe ser efectuada en formulario apropiado y definido por el Prestador.

La Emisión de las Facturas debe obedecer a las fechas previstas en el programa de actividades comerciales para cada ciclo.

Los recibos deben ser emitidos con la dirección del inmueble y clasificados de acuerdo con la ruta a cual pertenecen, facilitando la actividad de distribución.

En el caso que existan en el Catastro de Usuarios una opción del Usuario para la entrega de recibos en otro local (Dirección de Correspondencia, o Banco/Agencia), la emisión de estos recibos debe ser en separado y clasificándolos de forma diferenciada, para ser enviados en un lote específico de manera a facilitar la distribución.

3. EMISION DE FACTURAS PARA ENTIDADES PUBLICAS

Las facturas a las Entidades Públicas deben ser emitidas en una sola vez, conjuntamente con la emisión del último ciclo del mes de referencia (ciclo de emisión especial para Entidades Públicas).

4. MODELO DE FACTURA

Se presenta a continuación un modelo de formulario de recibo como referencia, para que el Prestador elabore su propio modelo.

DESCRIPCION

MODELO DE FACTURA

LOGOTIPO
PRESTADOR

SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE
DIRECCION
REG CONTRIBUYENTE
NOMBRE DEL USUARIO :
DIRECCION

N°
TELEFONO

LOCALIZACION:

INSCRIPCION:

DATOS DE CONEXION	DATOS DEL MEDIDOR	DATOS DE FACTURACION

FACTURACION DEL MES:

ULTIMO DIA DE PAGO:

TOTAL A PAGAR:

MENSAJES

• MENSAJE GENERAL

• MENSAJE INDIVIDUAL

LOGOTIPO
PRESTADOR

CICLO	MES	AÑO	INSCRIPCION	VALOR	DV
14002845	557	5896	5510000	45098	

14002845 557 5896 5510000 45098

6505 0225 065866 00000000000006654 006 6854 9978

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
	PROCEDIMIENTO: Distribución de Facturas			PÁGINA

6.3. Distribución de facturas

Este procedimiento fue establecido para definir los elementos necesarios a ser utilizados en la distribución y entrega de las Facturas

La distribución de Facturas comprende una serie de actividades que tiene como objetivo entregar a cada Usuario en su dirección o en la dirección indicada en el Catastro de Usuarios. Esta distribución ocurre de forma cíclica, cada 30 días, conforme a las fechas previstas en el Programa de Actividades Comerciales.

La entrega en cada localidad es ejecutada de acuerdo con los Ciclos de Facturación determinados.

1. TIPOS DE ENTREGA

La Entrega de Facturas puede ser de dos tipos:

NORMAL: Entrega a ser efectuada en la dirección del inmueble y que obedece la secuencia de distribución por ruta (recorrido lógico para la entrega, la misma ruta definida para la ejecución de la lectura de los medidores).

ESPECIAL: Entrega a ser efectuada en locales diferentes de acuerdo con la opción del Usuario, o sea, la dirección de correspondencia y Bancos / Agencia.

2. MEDIOS DE DISTRIBUCION

Los medios de distribución de los Recibos/Facturas, de acuerdo con la determinación del Prestador, luego del estudio de factibilidad puede ocurrir de la siguiente forma:

- Por equipo específico del Prestador, con personal entrenado para tal finalidad.
- Por el equipo de medición de consumo cuando el proceso de facturación de la localidad fuera dividido en un máximo de 10 ciclos.
- Por una firma externa especializada, para la ejecución de la actividad de entrega de Recibos/Facturas.
- Por un sistema mixto que combine una o más opciones antes mencionadas.

En cualquiera de los medios escogidos el control y supervisión de la actividad debe ser del Prestador y de responsabilidad del Módulo de Facturación.

3. ACTIVIDADES DE ENTREGA

a) Emisión: Las Facturas son emitidos y clasificados por ruta de acuerdo con el Ciclo de Facturación y entregados para su distribución conjunta con los Avisos emitidos en la misma ocasión.

b) Preparación de la Entrega: La actividad de preparación de la entrega consiste en la separación de los lotes para distribuirlos a los repartidores. En esta actividad se juntan los recibos, los folletos de divulgación que el Prestador quiera distribuir a los Usuarios. Además, para efectos de control, se debe preparar un lote de fiscalización, que consiste en escoger al azar algunas direcciones estratégicamente definidas a lo largo de la ruta de distribución, para que en el mismo día de la entrega sea comprobada la distribución del recibo.

Esta actividad es de suma importancia, ya que su objetivo es de garantizar la entrega de los recibos a todos los Usuarios.

c) Ejecución de la Entrega: La ejecución de la entrega de los recibos es efectuada en las fechas previstas en el Programa de Actividades Comerciales.

En la misma fecha son entregados los dos tipos, NORMAL y ESPECIAL y ejecutada también la fiscalización de la entrega.

Por ocasión de la entrega de los Recibos/Facturas, el repartidor podrá tener dificultad para entregar el recibo en función de alguna ocurrencia: En este caso debe anotar en la parte superior derecha del recibo el código que imposibilitó la entrega. Las ocurrencias previstas y los respectivos códigos obedecen a la siguiente tabla:

d) Facturas NO Entregadas: Luego de la ejecución de la actividad de distribución y entrega de las facturas, los repartidores devolverán aquellas no entregadas con los códigos de ocurrencia registrado.

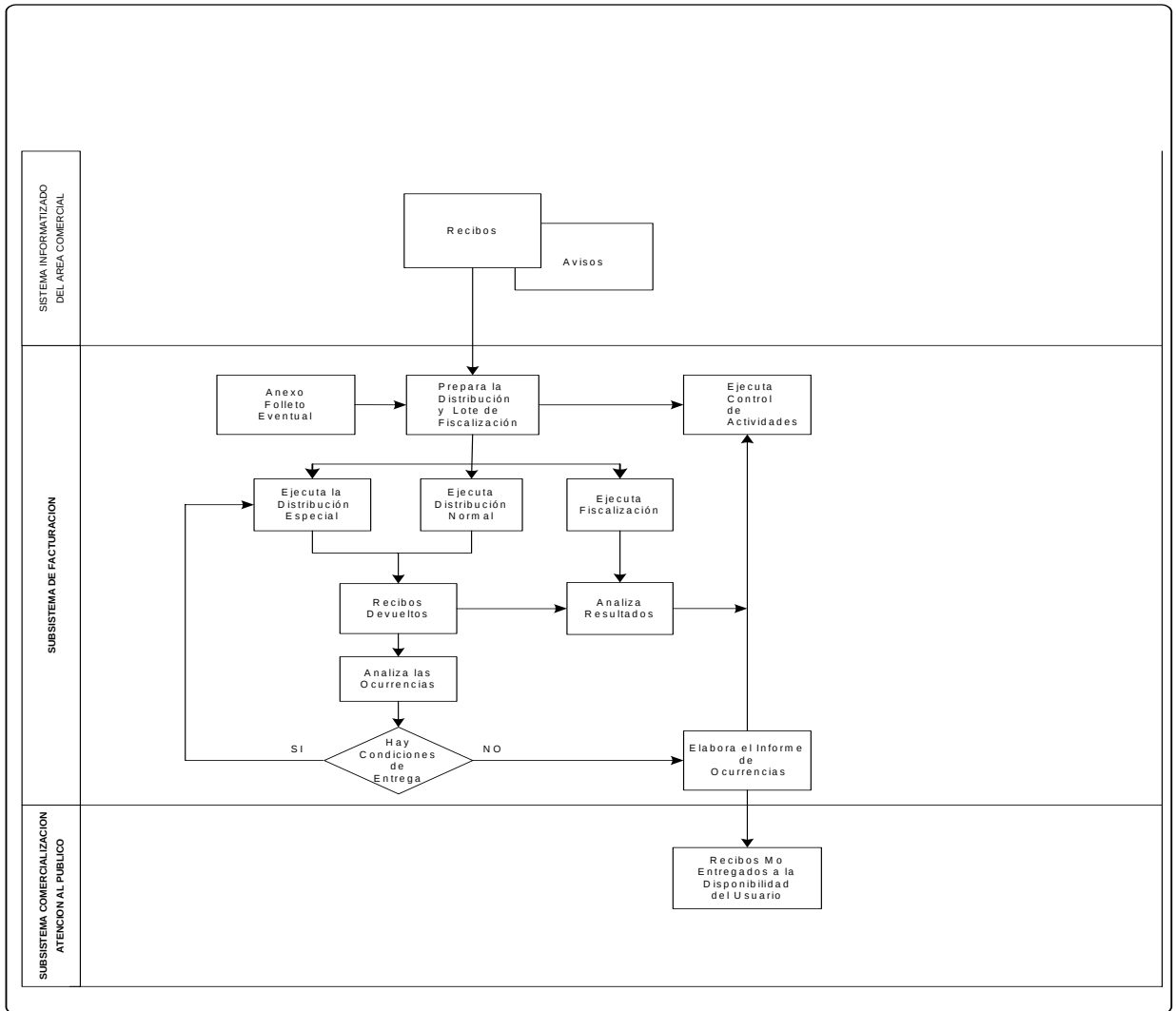
Se debe efectuar un análisis de los motivos y lograr solucionarlos. Las facturas que puedan ser entregadas deben ser enviados al equipo de repartición especial para que en una última tentativa pueda entregar el recibo al Usuario. Posterior a ello, las facturas que todavía no hayan podido ser entregadas, deben ser enviadas para la Oficina de Atención al Usuario.

e) RESULTADOS DE LA FISCALIZACION: Los resultados de la fiscalización efectuada deben ser analizados teniéndose en cuenta los motivos de la devolución de los recibos. Todas las ocurrencias detectadas por la fiscalización son reportadas para la elaboración de controles.

f) CONTROL DE LA ACTIVIDAD: El seguimiento y control de ejecución de la actividad, debe ser efectuado en función a la productividad de los repartidores y a la elaboración de datos estadísticos para el monitoreo de la actividad.

4. FLUJO DE LA ACTIVIDAD

Para una mejor comprensión de este procedimiento se presenta a continuación el flujo de la actividad.



	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
		PÁGINA		
PROCEDIMIENTO: Elaboración del Programa de actividades				

6.4. Elaboración del Programa de actividades

Este procedimiento establece y define los elementos necesarios a ser utilizados en la elaboración del programa de actividades comerciales.

El programa de actividades comerciales tiene como principal objetivo, controlar la ejecución de las actividades comerciales, de forma sincronizada, de manera que las mismas se realicen dentro de los tiempos previstos.

La elaboración de este programa es responsabilidad del Departamento de Facturación y Cobranza.

1. INFORMACIONES NECESARIAS

- a) Definición del número de ciclos del Prestador
- b) Definición por localidad, del número de ciclos
- c) Definición de los grupos de localidades que componen cada ciclo

2. DETERMINACION DEL CICLO

En la determinación del Ciclo de Emisión, se deben considerar los siguientes aspectos :

- Período de cobro de los recibos (mensual, bimestral, trimestral)
- Frecuencia de la emisión (diaria, semanal, mensual), que a su vez estará determinada en función de los recursos materiales y de los equipos con que cuenta el Prestador.
- Volúmenes a ser procesados.
- Situación geográfica de las localidades.

Establecido el período de cobranza, es necesario definir la duración de cada actividad, o sea:

- Preparación de la Lectura
- Lectura de los medidores
- Revisión de la Lectura
- Crítica de la Lectura.
- Corrección de la Crítica
- Preparación de la Emisión.
- Emisión de los Recibos.
- Distribución de los recibos.
- Preparación del Corte

- Ejecución del Corte.

Para cada una de las actividades, se requiere un tiempo de ejecución, dependiendo en cada localidad del procedimiento utilizado, de los recursos y las condiciones en que se haga. De acuerdo al tipo de lectura adoptado por el Prestador, lectura convencional o informatizada, los tipos de ejecución son diferenciados.

En los dos casos existen parámetros para calcular el tiempo. Esos parámetros son:

- N° de lectura por día, por lector.
- N° de cuentas distribuidas por día, por repartidor.
- Distancia y tiempo de transporte entre localidades.
- Tiempo para el procesamiento y emisión de los recibos.
- Capacidad de los equipos.
- N° de cortes/día, por obrero.
- N° de reconexiones / día, por obrero.

La determinación del ciclo permite establecer el tiempo máximo para cada actividad y para cada localidad, de acuerdo con su volumen y sus recursos.

3. DEFINICION DEL NUMERO DE CICLOS

Según el tamaño y las condiciones de cada localidad, es conveniente su inclusión en uno o varios ciclos.

En términos del Prestador como un todo, principalmente cuando el procesamiento de facturación es hecho de forma centralizada, se deben combinar adecuadamente las condiciones y necesidades de todas las localidades atendidas para obtener el ciclo del Prestador.

Para pequeñas localidades conviene la facturación en un único ciclo, y en un determinado día del mes.

De esta forma, se puede procesar diariamente un ciclo de la Sede Central y uno o dos ciclos de las demás localidades.

4. DETERMINACION DE LOS GRUPOS DE FACTURACION

La determinación del grupo de facturación, corresponde a la sumatoria de los ciclos emitidos en un determinado día.

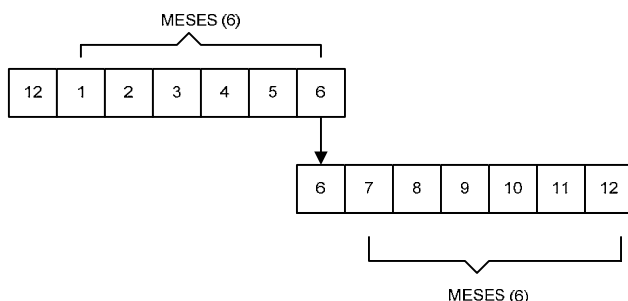
Así, en un determinado día, se emite un ciclo de la Sede y uno o dos de las localidades que forman el grupo de emisión del día.

Para determinarse el volumen de emisión del grupo por día, este debe corresponder a 1/20 del N° total de facturas del Prestador como un todo.

5. ELABORACION DEL PROGRAMA

El programa de actividades debe ser elaborado para seis meses, con la condición de ser ajustado mensualmente en los seis meses sucesivos. Debe representar todas las

actividades de forma secuencial, considerando los días no productivos (sábados, domingos y feriados), de la siguiente forma.



En su elaboración, debe establecerse un código que represente cada actividad integrante del ciclo, que puede ser representado por letras o símbolos y que de forma visual identifique la actividad.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La ejecución del programa de actividades, debe merecer, por parte de las unidades involucradas, el seguimiento diario.

Cada unidad responsable debe controlar la ejecución de las actividades que corresponde a su área, de forma que los tiempos de ejecución sean cumplidos de acuerdo a lo programado. En caso de impedimento de la ejecución de una actividad, ésta debe ser reprogramada sin que perjudique las demás.

7. PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Para una mejor visualización y comprensión del Programa de Actividades, se presenta a continuación:

a) Programación de un ciclo de facturación, considerando 20 días hábiles.

CICLO DE FACTURACION (20 DIAS HÁBILES)

1° CICLO
20 DIAS (Hábiles)

LM	AI	RC	CF	CE	PF	F	PD	DF	VF
----	----	----	----	----	----	---	----	----	----

2° CICLO
20 DIAS (Hábiles)

LM	AI	RC	CF	CE	PF	F	PD	DF	CC	B	AC	PC	CC	DF	V
----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	---	----	----	----	----	---

3° CICLO

LM	AI	RC	CF	CE
----	----	----	----	----

Legend:

- LM = Lectura de Medidores
- AI = Análisis de Inconsistencias
- RC = Revisión en Campo de inconsistencias
- CF = Crítica a la Facturación
- AC = Corrección de eventos detectados
- PF = Preparación de emisión de Facturas
- F = Emisión de facturas
- PD = Preparación de Distribución de Facturas
- DF = Distribución de Facturas
- VF = Vencimiento de la Factura
- B = Baja
- AC = Aviso de Corte
- PC = Preparación para Ejecución del Corte
- CC = Corte del Suministro

Payment Status:

- PAGO SIN MULTA
- PAGO CON MULTA
- NO PAGA

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
	PROCEDIMIENTO: Control de cobranza			PÁGINA

6.5 Control de Cobranza

Este procedimiento fue establecido para definir los elementos que serán utilizados para el control de la recaudación.

1. Centros de Cobranza

Diariamente los Centros de Cobranza envían al Prestador los movimientos de recibos recaudados en el día.

Los Centros de Cobranza podrán enviar los movimientos a través de:

- Transmisión de datos, a través de la interconexión computarizada del sistema informatizado del Agente con el sistema del Prestador.
- A través de medios magnéticos (cintas, CDs)
- Entrega del lote de comprobantes de pago.

El Prestador podrá tener una o más formas de recibir las informaciones de los recibos recaudados.

Los movimientos serán enviados por las localidades hacia el lugar donde se procesa el sistema informatizado del Área Comercial (a nivel Zonal o Central).

Diariamente, deberá ser emitido por el sistema informatizado un informe por Agente Recaudador, donde conste el movimiento del día.

El Equipo de Control de la recaudación deberá efectuar controles para verificar el volumen recaudado y el volumen acreditado en el día y establecer controles estadísticos para medir mensualmente el número de recibos pagados por Agente de Recaudación y de la cuenta del Prestador.

Si el Prestador tuviera varios puntos de Atención al Público y en cada uno de ellos una ventanilla de la Empresa, este control deberá ser por ventanilla y total.

2. BAJA DE LOS PAGOS

Recibido el movimiento de recaudación del día, el Equipo de Control deberá fiscalizar el proceso de baja, de los pagos realizados en el siguiente día útil de la recaudación.

El Equipo de Control deberá mantener un registro de las bajas y de los saldos referentes al período como también de períodos anteriores.

Debe mantener informaciones actualizadas para garantizar la confiabilidad del proceso de recaudación, baja y contabilización.

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
	PROCEDIMIENTO: Control de pago a plazos			PÁGINA

6.6 Control de Pago a Plazos

Este procedimiento fue establecido para definir los elementos que serán utilizados para el control del fraccionamiento del débito.

1. OTORGAMIENTO DEL FRACCIONAMIENTO

El Usuario en débito con el Prestador podrá solicitar el fraccionamiento de su débito por consumo y/o servicios. El Otorgamiento del fraccionamiento deberá ser efectuado a través de un contrato de fraccionamiento del débito que será firmado entre el Usuario y el Prestador.

El número de cuotas del débito o servicio deberá ser establecido en función del valor y seguirá las reglas establecidas en las normas del Prestador para este fin.

Concedido el fraccionamiento se debe informar al Módulo de Facturación del valor total del acuerdo, el número de cuotas y el valor de cada cuota para efecto de registrar e incluir las cuentas en los periodos siguientes.

El usuario que tuviera un acuerdo de fraccionamiento en curso, no podrá plantear otro acuerdo con el Prestador.

2. ARCHIVO DE LOS CONTRATOS

Establecido el contrato de fraccionamiento, el Equipo de Control deberá mantener archivados, por número de inscripción de la conexión, los contratos en curso y los contratos terminados, como forma de facilitar la consulta a los mismos.

3. CONTROL DE PAGO

Las cuotas del acuerdo, deberán ser incluidas en las Facturas.

El no pago de recibos, con la cuota acordada hasta la última fecha de pago, implicará el rompimiento del Convenio y consiguientemente, su cancelación. El Equipo de Control, diariamente deberá acompañar el pago de las cuotas y establecer los niveles de control necesarios para cumplimiento del acuerdo firmado.

Deberá acompañar el cumplimiento de los acuerdos firmados y establecer las proyecciones de ingresos y volúmenes fraccionados que proporcionarán informaciones para la toma de decisiones por parte de la dirección del Prestador, con respecto a la concesión de fraccionamiento de servicios y débitos. Los controles serán efectuados por localidad y consolidados a nivel del Prestador.

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
PROCEDIMIENTO: Pago a Entidades Públicas			PÁGINA	

6.7 Pago de Entidades Públicas

Estos procedimientos fueron establecidos para definir los elementos que se utilizarán en el control de las deudas de las Entidades Públicas.

1. CLASIFICACION DE LOS DEBITOS

Todas las Facturas de las Entidades Públicas son procesadas y entregadas en un ciclo especial destinado solamente a las Entidades Públicas.

Durante la emisión de dicho ciclo, debe ser emitido un informe para seguimiento de la deuda, clasificado por Entidad y agrupado a nivel Municipal y Gobierno Central, conforme al código específico de clasificación de Entidades Públicas, registrado en el Catastro de Usuarios. Este informe deberá ser emitido cada mes.

2. SEGUIMIENTO DE LA DEUDA

Teniendo el informe, se debe proceder a un análisis del comportamiento de la deuda de Entidades Públicas, tanto a nivel individual como también a nivel Municipal o del Gobierno Central.

3. COBRANZA DE LAS ENTIDADES PUBLICAS

A pesar de ser conocidas las dificultades de pago por parte de las Entidades Públicas y la imposibilidad de hacer el corte, el Prestador de Servicios no debe permitir que estas deudas alcancen niveles elevados y para ello deberá establecer un parámetro a partir del cual inicia gestiones conjuntas con la dirección de las Instituciones Públicas en el sentido de cobrar los débitos.

Cuando el débito presentara niveles que sobrepasen los permitidos por la Empresa, el Equipo de Control deberá movilizar al representante del Prestador, encargado de efectuar los contratos externos para que ésta, poseyendo las informaciones actualizadas de los débitos, dirección y nombre del representante legal, pueda efectuar los contactos necesarios para cobrar el débito en atraso.

Para las Entidades Públicas, cuyos servicios también son utilizados por el Prestador y paga por ellos, se podrá establecer un Convenio de reciprocidad, de manera que puedan ser viabilizados los débitos de ambas partes. En ese caso, se realizan los arreglos al final de cada período.

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
	PROCEDIMIENTO: Cobranza de deuda			PÁGINA

6.8 Cobranza y recuperación de Mora

Estos procedimientos fueron establecidos para definir los elementos que serán utilizados para establecer la cobranza de débitos.

1. ACCIONES DE COBRANZA

La cobranza de los débitos comprende varias acciones que deberán estar establecidas en el Reglamento de Servicios de la Empresa Prestadora de Servicios y operadas por el Módulo de Cobranza.

La cobranza de los débitos involucra las siguientes acciones que deben ser aplicadas siguiendo una secuencia:

Mensaje

El mensaje es una forma de alertar al usuario de que hasta la fecha de facturación no fueron comprobados pagos para los recibos de los meses anteriores. El mensaje debe ser emitido en el propio impreso del Recibo/Factura, en el campo destinado a mensajes individuales.

Aviso de Débito/Corte

El Aviso de Débito/Corte debe ser emitido cuando no hubiera pago del débito, conjuntamente con el Recibo/Factura del mes siguiente, a la no atención del mensaje. El AVISO deberá ser entregado conjuntamente con el RECIBO/FACTURA.

En el Aviso de Débito/Corte deberá constar el valor del débito y la fecha del corte del suministro.

Orden de Corte del Servicio

La no atención al Aviso de Débito/Corte, implicará la emisión de la Orden de Corte del Servicio.

La Orden de Corte del Servicio es emitida por el Módulo de Facturación, conjuntamente con la Factura del período.

La ejecución del corte del suministro deberá ocurrir en la fecha prevista para la distribución de los recibos.

El recibo del período no deberá ser entregado al Usuario, obligándolo a comparecer en el Prestador para saldar su débito y efectuar el pago del Costo del Corte y Reconexión (**CCR**).

Durante la ejecución del pago de todos los débitos a el Prestador, ésta establecerá un plazo para restablecer el suministro de agua al inmueble.

Orden de Suprimir la Conexión

Transcurridos treinta (30) días después de la ejecución del corte del suministro, es decir, en la emisión del período siguiente, sin que el Usuario manifieste interés en regularizar su situación con el Prestador, el Módulo de Facturación por ocasión de la emisión de recibos del período emitirá la Orden de Suprimir la Conexión.

La ejecución del retiro de la conexión deberá ser ejecutada, como máximo, tres (3) días después de la distribución de los recibos.

Después del retiro de la conexión y consiguiente modificación para Usuario factible con deuda en el catastro de Usuarios, el inmueble solamente podrá ser abastecido a través de una nueva conexión, la cual solamente será ejecutada después del pago de los débitos existentes, de los Costos de los servicios de Corte y Reapertura, Costo de Suprimir y Costo de la nueva conexión.

Acción Judicial

Transcurridos treinta días después de la ejecución del retiro de la conexión sin que el Usuario manifieste interés en regularizar su situación ante el Prestador, el débito existente es considerado pendiente y debe ser enviado al área jurídica de la Empresa para que ésta promueva las acciones necesarias para cobranza del débito.

2. COBRANZA DE LOS DEBITOS

La aplicación de las acciones de cobranza por parte de el Prestador deben ser de alta eficiencia y al menor costo posible. El costo para ejecución de las acciones debe ser sensiblemente menor que el débito a recuperar.

Como forma de operar las acciones de cobranza, el Prestador establecerá un parámetro a partir del cual serán iniciadas las acciones de cobranza, conforme se describe anteriormente, siguiendo una secuencia.

El parámetro para iniciar las acciones de cobranza será el valor del costo de los servicios de Corte y Reapertura (CCR), multiplicado por un valor que podrá variar por localidad (1 CCR, 2 CCR ó 3 CCR).

Cuando el débito del Usuario fuera igual o superior a ese parámetro, las acciones de cobranza serán iniciadas. El corte del suministro será ejecutado con el mínimo de dos días de retraso.

A continuación se presenta el cuadro de ilustración donde fue considerado el parámetro igual a 2 CCR.

	MESES DE RETRASO					
	1	2	3	4	5	6
BAJOS CONSUMOS	DEBITO CCR ≤ 2 MENSAJE	DEBITO CCR ≤ 2 MENSAJE	DEBITO ≤ 2 CCR AVISO	CORTE DEL SUMINISTRO	SUPRIMIR LA CONEXIÓN	COBRANZA JUDICIAL
CONSUMOS PROMEDIO	DEBITO CCR ≤ 2 MENSAJE	DEBITO CCR ≥ 2 AVISO	CORTE DEL SUMINISTRO	SUPRIMIR LA CONEXIÓN	COBRANZA JUDICIAL	
ALTOS CONSUMOS	DEBITO CCR ≥ 2 AVISO	CORTE DEL SUMINISTRO	SUPRIMIR LA CONEXIÓN	COBRANZA JUDICIAL		

Con la aplicación de esta regla y con la comparación del débito al parámetro definido, son identificados tres tipos de débitos: los de los Usuarios con bajos consumos, Usuarios con consumos medianos y Usuarios con altos consumos, donde las acciones son aplicadas en momentos diferentes, proporcionando una cobranza social donde los usuarios con altos consumos son cobrados más rápido que los de bajos consumos.

3. SEGUIMIENTO DEL CORTE

Después de la ejecución del corte del suministro, se deberá efectuar un seguimiento efectivo, para no permitir la violación del corte por parte del usuario.

Este seguimiento deberá ser efectuado a través de visitas periódicas al inmueble que está con la conexión cortada.

Constatada la violación del corte del suministro, deberá ser procesado el retiro inmediato de la conexión, mismo que aún no ha transcurrido el plazo de la emisión de la Orden de Suprimir, como forma de sanción al Usuario.

4. FORMULARIOS

Se presenta el formulario utilizado en este procedimiento, que es:

- Aviso de DEBITO/ Aviso de CORTE

AVISO DE DEUDA / AVISO DE CORTE	N°
NOMBRE Y DIRECCION DEL USUARIO _____	N° INSCRIPCION _____
Señor Usuario: En aplicación del Reglamentos de Prestación vigente, le comunicamos que procederemos al CORTE del servicio de agua potable en su domicilio, debido a que adeuda más de dos facturas impagas, cuyo valor asciende a _____ Lps. Estamos empeñados en brindarle mejores servicios, y requerimos el respaldo de todos nuestros Usuarios; razón por la cual, solicitamos que regularice su pago en un plazo de _____ días a partir de ésta fecha, en nuestras Oficinas de Atención al Usuario, ubicadas en _____. Le informamos también que una reconexión NO autorizada por nosotros, está sujeta a SANCIÓN que puede generarle inconvenientes legales y económicos. Pague a tiempo sus facturas. xxxxxx _____ de _____ de 200_ Por el Prestador _____ GERENTE COMERCIAL NOTA: En caso de que su pago no se efectúe en el plazo otorgado, procederemos al CORTE de nuestros servicios.	
COMPROBANTE DE RECIBO DE AVISO DE DEUDA / CORTE N°	
DECLARO HABER RECIBIDO, EN LA FECHA, EL AVISO DE DEUDA / CORTE DEL INMUEBLE SITUADO EN LA _____ N° _____ COMPLEMENTO _____ N° DE INSCRIPCION _____. xxxxxx _____ DE _____ DE _____ _____ USUARIO	

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
	PROCEDIMIENTO: Cobranza de Servicio			PÁGINA

6.9 Cobranza de Servicios

Este procedimiento fue elaborado para definir los elementos necesarios que serán utilizados para la cobranza del valor de servicios prestados.

1. VALOR DEL SERVICIO

Para cada tipo de servicios prestados por el Prestador de servicios, deberá ser establecido un precio. La tabla de precios de los servicios debe ser definida y actualizada en conjunto con la tarifa de consumo. Los servicios que deberán ser cobrados deben constar del Reglamento de Servicios.

2. COBRANZA DE LOS SERVICIOS

Cuando el usuario solicita la prestación de un servicio y si el mismo se encuentra en la relación de servicios cobrados por el Prestador, el Usuario deberá ser informado del valor a ser pagado.

El pago del servicio podrá ser efectuado de dos formas: en el acto de la solicitud, a través de pago anticipado en las ventanillas de el Prestador, o a través de la inclusión en el recibo del próximo período.

En casos especiales, cuando el valor del servicio se encuentra en los límites fijados en la Norma interna que define el fraccionamiento de débitos y servicios, y si el inmueble no presenta débito para con el Prestador, se podrá firmar un contrato de fraccionamiento del valor del servicio.

3. CONTROL DE LA COBRANZA DE SERVICIOS

Los controles de la realización de la cobranza serán ejecutados con el fin de proporcionar los análisis necesarios sobre los mismos.

Cuando la cobranza de los servicios fuera fraccionada, el contrato de fraccionamiento quedará archivado conjuntamente con los demás contratos de fraccionamiento y será acompañado del pago de las cuotas. En caso de que el recibo con cuota de servicio fraccionado, no fuera pagado en la fecha prevista, el contrato será cancelado y el saldo cobrado en la facturación del próximo período.

El proceso de cobranza de servicios será fiscalizado según el tipo de servicio cobrado, tanto a nivel de localidad, como también consolidado a nivel de Empresa.

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA
		XXXX-XXXXX- XXX	0	
	PROCEDIMIENTO: Cobranza en Programas Especiales			PÁGINA

6.10 Cobranza en Programas Especiales

Este procedimiento define los elementos que serán utilizados en un programa especial de recuperación de deuda elevada.

El Prestador deberá crear un grupo de trabajo, para analizar y hacer seguimiento de las siguientes acciones:

- Obtener el volumen y el monto de la deuda mediante informaciones que serán obtenidas en los archivos de débito. En caso de no disponer de todas las informaciones necesarias, solicitarlas a cada sector donde tuvo origen la información.
- Clasificar el débito por sector, antigüedad y número de períodos en débito, listando a partir del mayor valor al menor valor.
- Verificar para cada conexión la situación actual (en servicio, en corte)
- Efectuar el análisis de los débitos considerando las deudas más antiguas, todavía con algún valor, que podrán resultar un esfuerzo mayor para la cobranza que el beneficio.
- Establecer una separación de los consumidores en tres niveles:
 - a) Instituciones públicas para los cuales siempre es necesaria una acción especial. (Para ese grupo, seguir las acciones establecidas en procedimiento específico para cobranza de entidades públicas).
 - b) Usuarios identificados como deudores de cuentas incobrables, ya sea por antigüedad, tipo de deudor, valor bajo.
 - c) Usuarios particulares para los cuales se pueden tomar acciones para recuperación del débito. Para este grupo se debe aplicar las reglas del procedimiento de cobranza de débitos, partiéndose de la etapa de Aviso de Débito /Aviso de Corte.

Se debe considerar en la elaboración de un Programa especial de recuperación de la mora, que éste no puede interferir en la ejecución de las actividades normales de la cobranza de débitos del Prestador. Para la ejecución de un programa especial, deberá ser montado un equipo de seguimiento diferenciado del equipo normal.

7. APLICATIVOS PARA EL SISTEMA INFORMÁTICO COMERCIAL

El contar con el soporte de un Sistema Informático Comercial, permite automatizar los procesos comerciales más importantes de un Prestador, con el fin de evitar procesos manuales, y minimizar el riesgo de error, lo que se traduce en la optimización de tiempos.

Es importante que los administradores del Sistema Informático Comercial, cuenten con procedimientos de respaldo de la información histórica, mediante copias de seguridad.

7.1 Sistema de Gestión Comercial

Es deseable que el sistema comercial utilizado y sus componentes (Aplicación, Motor de Base de Datos, Motor de Aplicaciones, Sistema Operativo y Modelo de Datos) tengan compatibilidad con sistemas de información geográficos estándar, reconocidos en el mercado.

Los módulos y submódulos siguientes se consideran imprescindibles para un óptimo trabajo de la gestión comercial del Prestador de Servicios.

1. Módulo de Catastro de Usuarios

El Módulo debe tratar información relativa a los Usuarios e Inmuebles a los cuales se prestan los diferentes servicios.

El módulo debe tener la capacidad de localizar un inmueble del que se desconoce su código. Debe cubrir lo relacionado con la información actual que mantiene el módulo de catastro de Usuarios, pudiendo identificar Usuarios según diferentes categorizaciones (activos, inactivos, factibles y potenciales) y dependiendo de si se encuentran dentro del área de cobertura de servicios, si efectivamente se les presta servicios, y los servicios contratados por el mismo.

Se deberá disponer de facilidad para administrar los Usuarios con toda la información de identificación, categorización y referencia catastral.

Permitir el manejo de datos referenciales definibles por el usuario con el propósito de poder guardar información comercial referida a los Usuarios de acuerdo a necesidades que se presenten.

Posibilidad de manejar diferentes direcciones alternativas para el envío de facturas y/o comunicaciones.

2. Módulo de Consumos

En este módulo se deberá iniciar la generación de los lotes de lectura, que son unidades funcionales operativas que soportan el proceso en campo de captura de las lecturas en los medidores instalados.

Debe permitir toma de datos de consumo, planificación y generación diaria de itinerarios de lectura, generación de órdenes de servicio, generación de ordenes de inspección, por cada una de las anomalías observadas, (bien por consumo inesperado, por fuera de los

parámetros, o bien por observación detectada por el personal de lectura, de forma parametrizable para el sistema).

Dispondrá de un procedimiento de gestión de captura de los consumos, validación de los mismos con reglas previamente establecidas (rangos de desvío, incidencias de lectura, lectura real o estimada, etc.) y luego la posibilidad de poder revisar las mismas en forma selectiva (con filtros) para poder decidir sobre las que tienen problemas.

Debe ser posible aislar medidores de una ruta para no demorar la gestión de toda la ruta por un inconveniente en alguno de ellos, ya sea por relectura o inspección.

Prever la generación de órdenes de inspección desde el proceso de revisión de las lecturas, pudiendo realizar la administración del circuito de las mismas, asignación de inspector, emisión de las órdenes y captura de los resultados.

Prever la administración del intercambio de información con terminales portátiles de lectura (TPL) para la medición y/o lecto-facturación posibilitando:

- La implementación centralizada ó distribuida entre las PC de carga, descarga y procesos de la información capturada.
- La introducción de los datos de lectura para incluirse en la facturación del mismo día.
- La inclusión de datos para realizar las validaciones en el momento de la captura.
- La posibilidad de relevar datos del Usuario conjuntamente con la lectura.

Debe tener opciones que permitan la evaluación metrológica de medidores.

Debe tener un control de críticas consistente y adecuado a la necesidad de la gestión.

Deberá permitir hacer análisis de consumos para evaluar caídas de consumo, manipulación de medidores, y todo lo relacionado con posibles fraudes por parte del Usuario en relación a su medidor y su consumo.

3. Módulo de Mantenimiento de Medidores

Este módulo debe permitir:

Registrar y controlar las funciones de los medidores, controlar la programación periódica de actividades de revisión de los medidores, avisos periódicos de recambio por vencimiento de la vida útil.

Llevar un control de los problemas detectados por mala lectura y reportarlos en la factura, así como programar actividades de revisión.

Controlar el reemplazo de medidores, considerando los consumos al momento de retirar el medidor. Estos consumos deberán quedar acumulados para el proceso de facturación para ser agrupado con el consumo complementario del nuevo medidor instalado.

Disponer de información de la historia del medidor, controles realizados, referencia de la partida a la que pertenece, fecha de instalación, instalador, etc.

Disponer de la información referencial de donde se encuentra instalado el medidor, la ubicación del mismo, conexión a la red, ruta de lectura.

La generación del reporte de aferición inicial de cada medidor, de acuerdo a la normativa y formato de ERSAPS.

4. Módulo de Facturación

Debe ser un Sistema flexible que se adapte a cualquier estructura tarifaria existente en cada Prestador.

Deberá contemplar aspectos tales como, facturación de consumos reales o estimados pudiendo discriminar ajustes y administración de vigencia de tarifas.

Gestionará el tratamiento de facturas erróneas, pudiendo hacer refacturaciones y manteniendo el historial de las mismas.

El módulo propuesto permitirá detallar los conceptos actuales de Facturación y será flexible para incorporar nuevos conceptos sin necesidad de realizar adecuaciones al software.

El módulo debe permitir la organización, control y seguimiento de los ciclos de facturación, como así también la posibilidad de establecer aperturas de los ciclos por categorías tarifarias y/o de Usuarios, de manera tal que puedan realizarse gestiones independientes dentro de cada ciclo.

Se deberá poder gestionar, para los casos de los medidores comunales y medidores individuales, la facturación de consumos del medidor general y de los medidores individuales en forma automática, realizando las diferencias de los consumos registrados.

El módulo debe permitir incluir procesos de prefacturación para determinar el monto a facturar, tanto para cada Usuario como en forma masiva, en forma previa sin incorporarlo a la cuenta corriente del mismo, pudiendo visualizar los resultados de la facturación antes de su confirmación, con posibilidades de revertir lo actuado en forma sencilla, en caso que así se lo requiera.

El módulo debe permitir la detección y procesamiento de anomalías en la facturación, permitiendo realizar procesos complementarios al ciclo programado para garantizar que se gestione la totalidad de los Usuarios de cada ciclo.

El módulo debe tener la capacidad de concluir con un proceso de cierre que tenga la finalidad de dar por concluido el ciclo de proceso para la zona (ciclo) de facturación tratada.

El sistema deberá tener la flexibilidad para poder incluir otros conceptos en la factura (servicio básico, cargos eventuales, cuotas de planes por refinanciación de deuda, etc.), como así también la posibilidad de gestionar conceptos y/o cargos en facturas diferentes.

Se deberá contar con la posibilidad de administrar una cuenta corriente por cada Usuario donde sea posible reflejar todas las operaciones de débitos (Facturas) y créditos (Pagos, Anulaciones, etc.) sin que se encuentre limitada la cantidad de cargos por período.

Se deberá contemplar la posibilidad de refacturar comprobantes previamente emitidos, controlando que la emisión del nuevo comprobante se realice condicionada a la anulación del comprobante original. En forma previa a la refacturación deberá ser posible la

actualización de los datos que componen la factura (consumo facturado, datos del Usuario, etc.).

Se deberán poder controlar las anulaciones y refacturaciones realizadas por los diferentes usuarios del sistema.

Se deberá contemplar la posibilidad de aplicar créditos pendientes en la facturación. Además, deberá permitir la manipulación de la cuenta corriente para desglose de facturas, ítems, y planes de pago.

El manejo de múltiples vencimientos, con la posibilidad de aplicar recargos fijos y variables para cada uno.

Se deberá contemplar la posibilidad de manejar direcciones alternativas de entrega de la factura a la del domicilio de consumo.

Permitirá la impresión de facturas por algún tipo de clasificación (servicio, tipo de Usuario, categoría, ubicación, localidad, etc.)

Se deberá contemplar la posibilidad de gestionar la impresión, conjuntamente con la facturación, de otros comprobantes como ser cuotas de planes de pagos y/o comunicaciones al Usuario.

Deberá incluir reportes de facturación por tipo de Usuario, servicio, categoría de facturación, zonas geográficas, rangos de consumos e importes, etc.

Deberá generar reportes de ítems colaterales facturados, cobrados, ejecutados y anulados, a fin de evaluar el comportamiento de los cajeros.

Permitirá el acceso a los reportes de facturación y cobranza a la entidad fiduciaria previa identificación y chequeo de autorizaciones pertinentes. (La operatoria prevé la existencia a futuro de una entidad fiduciaria que administre la devolución en alguna medida de los financiamientos a recibir cuya vinculación administrativa con la PRESTADOR aparece como necesaria).

5. Módulo de Cobranza

Se debe disponer de un módulo de Cobranza que permita gestionar cobros de diversas formas:

- Cajas Propias
- Centros de Recaudación por terceros
- Débito Automático
- Cajeros Automáticos

El sistema deberá contemplar que el Usuario pueda realizar el pago a través de cualquier boca habilitada.

Para facilitar la gestión del cobro de los comprobantes deberá ser imprescindible la implementación del código de barras conteniendo toda la información necesaria para poder realizar el cobro del comprobante dentro de los plazos establecidos contemplando más de un plazo de pago (vencimiento), sin que sea necesario el ingreso de datos adicionales y/o la conexión a la base de datos para obtener información adicional.

a) Cajas Propias

Se deberá administrar el concepto de Caja habilitada por Cajero, con el propósito de poder registrar las operaciones y los valores recaudados y que las mismas se puedan rendir a un supervisor, realizando un cierre de la misma de manera tal que no sea posible el registro de nuevas operaciones en la misma.

El Cajero sólo deberá poder cobrar con las opciones que tiene habilitadas para cada comprobante. Deberá ser posible alterar la forma de pago habilitada mediante autorizaciones electrónicas en el sistema, las que habilitarán al cajero otras opciones de cobro permitiendo el pago parcial, pago sin recargos, diferimiento de recargos a próximas facturaciones.

Se deberá poder cobrar sin la disponibilidad del comprobante pudiendo ingresar por alguno de los datos del Usuario, inclusive se deberá poder cobrar comprobantes vencidos sin necesidad de reimpresión de la factura, pudiendo a continuación emitir un recibo por el cobro del/los comprobante/s.

Se deberán poder cobrar varios comprobantes de un mismo Usuario y/o de Usuarios diferentes en una misma operación de cobro.

Deberá aceptar el manejo de múltiples valores de pago (diferentes monedas), con la posibilidad de poder realizar pagos mixtos.

Se deberá contemplar la posibilidad de realizar uno, o más, pagos parciales de un comprobante respetando las reglas de devengamiento de recargos (intereses) por el saldo que corresponda de acuerdo al régimen actualmente en uso.

Deberá aceptar el cobro con cheques con el seguimiento de los mismos hasta el depósito y/o rechazo.

Se preverá el uso del código de barras para facilitar el procesamiento de los pagos.

Poder realizar el control de la disponibilidad en caja, avisando al cajero en los casos en que se exceda y poder realizar el control de retiros de caja asentando los mismos en la rendición de la caja.

Se deberá permitir el ingreso de “dinero a cuenta” en la caja, permitiendo dejarlo como crédito en la cuenta del Usuario para cancelar facturas en futuras emisiones.

Permitirá la impresión de un voucher por cada pago, indicando los datos básicos en el mismo, garantizando el registro del pago en el sistema.

b) Centros de Recaudación por terceros

Se deberá poder administrar convenios con Entidades Recaudadoras, acordando en cada caso la forma y el formato en que se rinde la recaudación.

Se deberá permitir el ingreso de los lotes rendidos por las Entidades Recaudadoras de diversas formas (ingreso manual, lectura de código de barras, archivo magnético, lectura rápida mediante dispositivos tipo MultiScan).

Se deberán poder realizar controles entre los cupones rendidos por la Entidad Recaudadora y lo depositado, pudiendo administrar diferencias de rendición (dinero rendido de más, dinero rendido de menos, recargos cobrados de más, recargos no

cobrados, pagos fuera de término), pudiendo con esta información realizar los reclamos correspondientes.

Administrar el manejo de pagos duplicados, pudiendo contabilizar el pago como “dinero a cuenta”, el cual podrá ser aplicado automáticamente en futuras facturaciones ó ser devuelto.

c) Cajeros Automáticos

El módulo permitirá la administración de la gestión de cobro a través de redes de cajeros automáticos.

Para ello se deberán prever las interfaces necesarias para interactuar con las redes de cajeros para el envío de la información de Usuarios y la deuda de cada período como para la recepción y aplicación de los pagos.

Deberá incluir reportes de cobranza boca de recaudación, por rango de fechas, por periodo al que corresponde, por servicio, por categoría de facturación, por zonas geográficas, etc.

Permitir el acceso a los reportes de facturación y cobranza a la entidad fiduciaria previa identificación y chequeo de autorizaciones pertinentes. (La operatoria prevé la existencia a futuro de una entidad fiduciaria que administre la devolución en alguna medida de los financiamientos a recibir cuya vinculación administrativa con la PRESTADOR aparece como necesaria)

5.1 Submódulo de Convenios de Pago

El sistema deberá disponer de un módulo de Convenios de Pago con el propósito de poder refinanciar deuda vencida.

Los convenios de pagos deberán poder realizarse en las oficinas de atención personalizada mediante el sistema comercial. Deberá permitir la parametrización de las validaciones y/o condiciones autorizadas (porcentaje de anticipo, cantidad de cuotas, tasas de interés, etc.).

Se deberá prever la parametrización de diferentes tipos de convenios de pago con condiciones diferenciales para cada uno (rango de cuotas, rango de tasa de interés, rango de monto de anticipo, rango de monto a condonar, cargos administrativos, etc.), pudiendo habilitar estos a diferentes perfiles de usuarios de manera tal que se pueda armar diferentes grupos de gestión con niveles de atribuciones diferenciales.

Deberá ser posible, con la emisión de cada proceso de facturación de emisión general, enviar la cuota correspondiente al Usuario sin que sea necesario que este se dirija a las oficinas de la Gerencia Comercial para retirar las cuotas.

El pago de la cuota deberá poder realizarse en cualquiera de las oficinas y/o entidades habilitadas para el pago.

El armado de un convenio de pago deberá consistir en agrupar la deuda atrasada y dividirla en cuotas sin perder el detalle de la deuda de servicio original incluida en el mismo.

Se deberá prever que ante el caso de un Usuario que no cancela las cuotas del convenio, sea posible bajar el convenio existente (caída del convenio) y rearmar un nuevo convenio incluyendo la nueva deuda que no ha cancelado.

Deberá almacenar los datos de la persona que solicita el plan de pago y su relación con el propietario del inmueble.

5.2 Submódulo de Gestión de Cobranza Morosa

Debe permitir suministrar información de la cartera morosa detallada por Usuario y discriminada por los períodos facturados.

Permitir estructurar procesos, automatizando y estandarizando la gestión de cobros, de modo que los agentes de cobro tengan a su alcance información actualizada de los Usuarios.

Automatizar el envío de documentos (nota de cobros).

Llevar un registro electrónico detallado de cada Usuario con su historial de la gestión de cobro, contactos y compromiso de pagos adquiridos.

Automatizar el proceso de seguimiento a través de alarmas recordatorias.

Programar agendas y llamadas de retorno al Usuario.

Crear Informes de gestión diaria, semanal y mensual de cada cobrador.

Integrarse con los Módulos de Corte y Reconexión, Facturación, Contabilidad y Tesorería.

Asistir en la preparación de estrategias de cobro basándose en los listados diarios de gestión y productividad.

Permitir el armado de diferentes circuitos de gestión, con controles de plazos para la realización de las acciones subsiguientes.

Permitir el quiebre de deuda de ciertos Usuarios/cuentas categorizadas como incobrables para evitar su impacto comercial y financiero, de acuerdo a normas de contaduría.

Permitir la provisión de cobranza dudosa de acuerdo a leyes contables y tributarias para evitar el impacto del impuesto a la renta.

Se deberá prever la posibilidad de gestionar Usuarios en diferentes ámbitos:

a) Gestión de Corte

Circuito de Gestión de Usuarios cortables que de acuerdo a los plazos establecidos por el régimen tarifario y las condiciones físicas de la conexión, corresponden ser enviados al corte, generando las Ordenes de Corte correspondientes y/o las acciones previstas en el régimen.

b) Gestores de Deuda

Circuito de Gestión de Usuarios que, a juicio de la Gerencia responsable, deben ser gestionados especialmente (ej.: Usuarios no cortables).

Para la administración de estos se deberá prever la disponibilidad del armado de contratos con condiciones contractuales de comisiones, plazos, etc.

Se deberá contemplar el armado de la información a entregar a estos mediante procesos que “marquen” la deuda a gestionar.

Periódicamente se deberá poder emitir informes de lo recaudado y las comisiones correspondientes.

c) Gestión Judicial

Circuito de Gestión de Usuarios que, a juicio de la Gerencia responsable, deben ser gestionados judicialmente.

Esto implica que la deuda debe quedar inhibida para cualquier acción que no esté debidamente autorizada.

Se deberá permitir el armado de Convenios de Financiación específicos para deudores en Gestión Judicial, contemplando en los mismos las costas y recargos judiciales correspondientes.

El módulo deberá prever la posibilidad que el pago de la deuda sea permitido solo en cajas habilitadas para este fin para evitar que se invaliden las acciones judiciales.

Se deberá poder mantener en que estado de la gestión de judicial se encuentra cada Usuario gestionado (presentación de demanda, sentencia firme, suspensión de demanda, etc.)

Para la administración de estos se deberá prever la disponibilidad de armado de contratos con condiciones contractuales de comisiones, plazos, etc.

Se deberá contemplar el armado de la información a entregar a estos mediante procesos que “marquen” la deuda a gestionar.

Periódicamente se deberá poder emitir informes de lo recaudado y las comisiones correspondientes.

5.3 Submódulo de Corte y Reconexión

Incluirá datos históricos de cortes, reinstalaciones, órdenes de trabajo y tipos de cortes, pudiendo ser introducidos fácil y rápidamente, de manera que la información esté accesible para quienes lo necesiten en un tiempo adecuado.

Debe permitir el registro de la información de los cortes efectuados, según detalle o características de cada uno.

Debe tener acceso a la información de los módulos de Atención al Usuario, Incidencias-Reclamos, Nuevas Conexiones, Medidores, Incorporación y Modificaciones de Usuarios, Gestión de Cobros y Catastro.

Proporcionará información periódica de las tareas desarrolladas de manera detallada y totalizada, para que pueda incorporarse a tablas y gráficas estadísticas.

Debe poseer un registro histórico de cada Usuario, incluyendo cortes, reinstalaciones, órdenes de trabajo, inspecciones, detalles y pormenores de lo actuado, permitiendo impresión de los mismos.

Tendrá acceso a información pormenorizada de direcciones físicas de los usuarios, vía Catastro.

Preverá la disponibilidad de estadísticas de efectividad de corte (días, volúmenes) y solicitudes de reconexión.

Deberá considerar múltiples cortes para una conexión en un mismo periodo, casos que se dan por reaperturas clandestinas.

Deberá prever la impresión de notificaciones y avisos de corte en forma **regional (aclarar)**, o manual, ya sean en informes individuales o juntamente a las facturas mensuales.

6. Módulo de Atención al Usuario

Este módulo debe cumplir con los reglamentos y directivas vigentes referidas a la atención de reclamos tanto comerciales como operacionales de acuerdo a las normas aprobadas por ERSAPS.

Debe permitir recepcionar reclamos tanto comerciales como operacionales y solicitudes, gestionar su atención, hacer el seguimiento y generar reportes, formatos y comunicaciones que se requieran a los Usuarios, que prevé la normativa.

Debe disponer de la Información integral del Usuario, saldos en línea, solicitudes, atención y seguimiento a reclamaciones, histórico de consumo, ingreso de solicitudes comerciales y seguimiento de nuevos suministros, conexión de medidor, órdenes de trabajo, planes de financiación, etc.

Para cada operación se deberá tener interrelación con todas los módulos correspondientes a la operación de la que se trate, ya sea para consultar información como para generar algún requerimiento.

Debe prever reportes de estadísticas de atención por fechas, usuarios, tipos de consultas realizadas, tiempos promedio de atención.

Deberá permitir el seguimiento de cada reclamo operacional/incidencia permitiendo ver el estado y ubicación (oficina) actual de mismo.

Debe administrar los conceptos de “estados” del reclamo, canales de ingreso, individuales y grupales.

Debe poder establecer órdenes de trabajo y ejercer control sobre su ejecución a partir de reclamos y reportes de daños sobre cualquier componente de la Infraestructura operativa dependiendo de información suministrada por el sistema de atención a usuarios.

Debe permitir darle seguimiento a las órdenes de trabajo generadas por reclamos operacionales o reporte de daños en la infraestructura, y generar a su vez algún tipo de alarma o notificación sobre las que no hayan sido atendidas bajo el establecimiento de parámetros como fechas máximas de atención y solución de problemas.

Deberá permitir la emisión de reportes requeridos por la normativa de ERSAPS y estar vinculado con el módulo de atención al Usuario..

Deberá contener alarmas para notificar los vencimientos de los reclamos en base a los plazos preestablecidos para cada tipo de reclamo, establecido en las normas vigentes.

6.1 Submódulo de Contratos con Usuarios

El sistema deberá contemplar un submódulo de Contratos con el propósito de poder administrar la solicitud del servicio, verificación de la disponibilidad, vigencia, categoría asignada.

Deberá contemplar la posibilidad de administrar el circuito de solicitud de conexión contemplando la posibilidad de conexiones individuales y grupales.

Control de instalación y desconexión del servicio, control de cobros de trabajos especiales y/o servicios eventuales tales como venta de agua a tanqueros, colocación y/o renovación de medidor, etc.

Control de discontinuación voluntaria y reinstalaciones: Fecha de solicitud, fecha de realización (corte o reinstalación), número de medidor o niple, lectura de instalación o desconexión, inspector, generación e impresión de reportes.

Permitir la parametrización del contrato y su impresión a través del sistema con los datos ya cargados por el operador.

7. Reportes

El Módulo de Facturación debe elaborar Informes periódicos para control de sus funciones y que podrán apoyar otros Sistemas del Prestador. A continuación se presentan los principales informes que debe contar un Sistema de Informática:

- Usuarios reales, factibles, Potenciales
- Por categoría de usuarios, por rutas y ciclos, por agregación de consumos o por definición de intervalos de consumo, así como consumos medidos y consumos estimados/asignados.
- Facturación por montos, por periodos acumulados, por mes o ciclo, por tipo de servicio
- Reportes de cartera en sus diferentes aperturas

El Módulo de Cobranza debe elaborar Informes periódicos para control de sus funciones y que podrán apoyar otros Sistemas del Prestador. A continuación se presentan los principales informes que debe contar un Sistema de Informática:

- Informe del movimiento diario de recaudación.
- Informe de las cuentas atrasadas: Domésticas, Comerciales, Industriales, Públicas.
- Informe mensual de recaudación.
- Informe sobre agentes de recaudación.
- Relación de recaudación por intermedio de agentes.

Por otra parte, se adjunta la relación de características deseables de un sistema comercial, que permita una herramienta adecuada.

7.2 Características necesarias de un Sistema Comercial

1. CATASTRO DE USUARIOS
Registrar diversos tipos de nuevos suministros y Usuarios
Monitoreo de atención de la solicitud de suministro desde su recepción, hasta la puesta en servicio.
Registro de medidores a nuevos Usuarios y existentes por fechas, marca, modelo, año de fabricación, diámetro, tipo
Auditoria de cambios realizados en los datos de los Usuarios.
Gestión de conexiones multifamiliares (unidades de uso)
Cambio de códigos catastrales en forma individual y grupal (en forma de listado que permita el cambio marcando).
Codificación de código de ruta de lectura a conexiones en directo.
Validar todo ingreso de datos especialmente en número de medidor y contratos, que no exista repetición de datos.
Permitir en el registro de nombres dos opciones (Razón social y propietario).
Permitir el registro de datos del nuevo Usuario (provincia, distrito, urbanización, calle, número, interior, pisos).
Permitir modalidad de ingreso de nuevo Usuario (normal, autofinanciado, provisional, clandestino, reubicación, etc.).
Permitir el cambio del estado de conexiones de agua y desagüe independiente (con opciones activo, factible, potencial, quiebre, vetado, duplicidad) y cantidad de conexiones de desagüe.
Validación de doble instalación de un predio con deuda.
Permitir el ingreso de documentos digitales a cada Usuario.

2. MEDICIÓN DE CONSUMOS
La toma de lecturas de conexiones debe permitir el relevamiento de datos catastrales y de ubicación
Ingreso de información de lecturas por medios diversos: Palms, PDAs, PDT, Dispositivos diversos, manual, etc.
La toma de lecturas de conexiones debe permitir la lectura de todos los Usuarios con medidor, sin importar el estado comercial de los mismos (activos, inactivos, etc.)

Validación de ingreso de lecturas que permita avisar cuando la lectura es menor que la anterior (precrítica).
Modificación manual de consumos atípicos.
Determinación del consumo real por n veces de cambios de medidor en el periodo al momento de la generación de consumos.
Depuración de consumos deficientemente generados.
Recálculo del volumen de consumo proveniente del proceso de refacturación.
Seguimiento automático y sistematizado de la evolución de consumos (gestión de consumos) de todos los Usuarios por diversa clasificación.
El modulo debe permitir efectuar seguimiento y detectar las tendencias de la submedición (gestión de micro medición), inversión de medidores, vandalismo, fugas en caja de registro y conocer el desempeño de medidores según marcas y modelos.
Registro de lecturistas por ruta y reporte de consumos por lecturista.
Consistencia de lecturas ingresadas con consumos estimados (criterios de critica configurables en el tiempo).
Permitir el cambio y/o corrección de número de medidor, validado contra la lista de medidores reales disponibles ingresados
Administración de códigos de lectura.
Inclusión de volumen facturado en el histórico de lecturas, así como lecturas de corte y rehabilitación del servicio.
Administración de altos consumidores.
La secuencia de las conexiones debe ser automática según la codificación catastral y ruta.
Para usuarios que no cuentan con medidor debe existir una opción para asignar consumo según normas vigentes.
Régimen de gradualidad según normas vigentes.
GESTIÓN DEL LABORATORIO DE MEDIDORES
Permitir el manejo del plan de mantenimiento de medidores según edad.
Registro de medidores a nuevos Usuarios y existentes por fechas, marca, modelo, año de fabricación, diámetro, tipo, etc.
Seguimiento y ubicación histórico de medidores.
Registro y control de medidores que ingresan al laboratorio de medidores para su matrícula o reparación, contrastación y posterior despacho para su instalación.
Generación automática de ficha de ingreso de medidor registrando el ingreso, reparación, contrastación y despacho del medidor.

Registrar ingresos y salidas (stock) del banco de medidores los materiales y equipos.
Proceso de liquidación y control de materiales empleados, usando para ello la información registrada en el movimiento de medidores y materiales del banco de medidores, así como el registro de intervenciones.

3. FACTURACIÓN
Administrar los consumos de los Usuarios en una cuenta corriente individual, registrando las lecturas del sistema de medición, los consumos registrados y los cargos facturados en cada periodo.
Control efectivo de los cargos facturados y los pagos registrados históricamente.
Soportar diferentes modalidades de cargo de deuda en los recibos tales como, recibo sin deuda, cargo acumulado de deuda, etc.
Correcta aplicación de intereses a las deudas de los Usuarios, debe soportar la modalidad de cargo de intereses parciales calculados entre las fechas de emisión y pago de los recibos.
Parámetros de cálculo tales como tasas de interés, mora y otros debe administrarse desde tablas.
Disgregar la facturación por unidad de uso en el recibo.
Calcular automáticamente el cargo de los intereses al momento del pago de los recibos; y los parámetros de cálculo tales como tasas de interés, mora y otros debe administrarse desde tablas.
Permitir disgregar una factura cuando una anterior se encuentra en reclamo.
Imprimir en los recibos la información clave en códigos de barras para la captura automatizada de los recibos pagados por los Usuarios mediante el uso de equipos lectores de código de barras.
Imprimir en los recibos, gráficos de evolución de los consumos de los Usuarios, para brindar una información completa a los Usuarios, de acuerdo a las exigencias de los organismos reguladores.
Posibilidad de añadir notas en la factura correspondiente a recomendaciones al usuario en función de su patrón de consumo, tales como sugerencia de revisión de instalaciones internas en caso de que el consumo exceda cierto porcentaje respecto al promedio histórico, y otros.
Permitir el cargo de otros conceptos diversos para ser cobrados en el recibo de consumo. Estos conceptos deben administrarse en cuentas separadas de las cuentas de consumo, permitiendo la programación del cobro en cuotas, su administración desde su registro hasta su liquidación.
Permitir cargar a las cuotas de conceptos diversos los intereses e impuestos respectivos, en forma automática, de acuerdo a las políticas de la empresa.
Soportar el cálculo automático y la emisión de notas de Abono/Débito (refacturaciones), recálculo de intereses con tasas de interés preferenciales.
Recálculo automático de la cuenta del Usuario, con modificación del consumo, la tarifa, lecturas u otros conceptos facturados o por facturar.
Simulación del recálculo automático de la cuenta del Usuario, con modificación del consumo, la tarifa, lecturas u otros conceptos facturados o por facturar.
Recálculo con reducción de intereses de acuerdo a normas legales vigentes y/o Directivas de la empresa.
Registro de información reservada de notas de abono/débito efectuadas para auditoria.
Emisión de Notas de Abono y Débito por las modificaciones realizadas.

Debe soportar la modalidad de redondeo estadístico o la modalidad de redondeo por liquidación en cuenta.
Auditoria de consultas y reportes obtenidos por los usuarios del sistema.
Auditoria de facilidades de pago otorgadas por los usuarios del sistema.
Debe permitir 1 o más notas de Cargo/Abono de una misma factura registrándose el número de notas emitidas.
Registro detallado de las notas de crédito en orden numérico y cronológico detallando el importe original y número de recibo original y nuevo importe con número de la nota de crédito.
Registro detallado de las notas de débito en orden numérico y cronológico detallando el importe original y el nuevo importe.
Registro de ventas registrando diariamente lo comprobantes de pago emitidos (Facturas, boletas de venta, notas de crédito, notas de cargo, recibos de pensiones con los tipos de documentos dispuestos por el reglamento de comprobantes de pago).
Los procesos de refacturación deben permitir refacturar por consumos, por recibos o en forma grupal (recibo de un solo Usuario con varios meses de deuda).
El proceso de facturación debe permitir efectuar n reprocesos si es que no pasa los controles de calidad
Impresión de recibos por rutas y por tipos (normales y vencidos) configurable en el módulo.
El Módulo debe efectuar un proceso de control de calidad en las refacturaciones
Registros de contabilización por todas las ventas (pensiones de agua y alcantarillado y servicios colaterales en reporte).
Enlaces contable o registro de contabilización por cuentas contables y conceptos : Asiento contable de facturación por sectores por conceptos y cuentas contables, Asiento contable de colaterales por conceptos y cuentas contables generados al mes, Asiento contable por convenios durante el mes, Asiento contable por refacturación, Asiento contable por incremento en la facturación, Asiento por anulación de convenios (quiebres de interés e IGV)
Enlaces al 100% de las ventas, el registro de contabilización por todos los conceptos, a nivel de todo tipo de registro que incidan con la contabilización. Recibos por pensiones de agua, boletas de venta, facturas, notas de crédito, de abono, registro de contabilización por convenios, enlace del registro de ventas a contabilidad.
La contabilización de la recaudación y refacturación debe ser diferenciada (tratamiento de la provisión de la deuda).
Transferencia de información del modulo según requerimiento de ERSAPS
Para efectuar correcciones de la facturación, es posible hacerlo puntualmente para determinados comprobantes, efectuando la anulación y confección del mismo.

4. COBRANZAS / CORTES Y RECONEXIONES
Registro de los pagos de los Usuarios en forma automática, mediante el uso de equipos lectores de código de barras.
Impresión de un refrendo electrónico en los recibos cobrados en ventanilla.
Disgregar la cobranza del periodo en curso, de periodos pasados, en lo que se conoce como Cobranza Ácida.

Administración de la cobranza morosa, permitiendo la provisión y conciliación contable de las respectivas deudas tanto por antigüedad de deuda como en forma total por Usuario, por número de meses de deuda.
El sistema debe configurarse para que en cada proceso de facturación se proceda a pasar en forma automática las deudas a provisión de cobranza morosa, de acuerdo a las políticas contables de la empresa.
Parametrización, mediante tablas, el número de cuotas, las tasas de interés, los límites de montos e iniciales y otros, permitiendo adecuarse a las políticas de cobranza de la empresa.
Cargar los conceptos por corte y reconexión al momento del pago de la deuda, en forma diferida en el siguiente recibo, o en el momento que se informa el corte o la reconexión. La modalidad de cargo debe ser configurable, de acuerdo a las políticas de la empresa.
Captura automatizada de la ejecución de cortes y reconexiones de suministro mediante interfaces de datos PDT.
Permitir alternativamente el ingreso de los cortes y reconexiones ejecutadas mediante digitación.
Soporte necesario para el otorgamiento y administración de facilidades de pago y convenios.
Generación de las cuentas respectivas para el control de las cuotas de pago, las mismas que se cargan en los recibos de consumo del Usuario.
El control y administración de cuotas de pago debe realizarse en forma conjunta con otros conceptos cargados en las cuentas de los Usuarios, permitiendo su administración y seguimiento desde su registro hasta su liquidación.
Contar con un modulo para ser entregado a los tercerizados de cobranza para el registro de los talones cobrados con funcionalidad para la validación y reporte de los pagos ingresados así como para el intercambio de datos con el Módulo respectivo y registro de medios magnéticos y Web.
Las acciones de corte serán configurables por el operador considerando lo siguiente: - Se debe excluir las conexiones en reclamo. - Se debe reportar por sector y ruta. - Debe existir la opción de imprimir Usuarios en reclamo - Registro de cortes debe ingresarse con lectura del medidor, fecha y nombre del registrador y su reporte.
Generación automática de rehabilitación de servicio una vez cancelado la deuda.
Generación de rehabilitación de servicio configurable según políticas de cobranza.
Programa de seguimiento a conexiones cortadas.
Programa de cobranzas especiales configurable según políticas de la PRESTADOR.

Liquidación diaria de todos los cajeros.
Registro de contabilización de la recaudación según el tipo de deuda, con el respectivo registro o enlace a contabilidad.
Emisión periódica y automática de las acciones de cobranza de solicitudes de servicio o intervenciones para la gestión de la cobranza pudiendo:
-Emitir notificaciones automáticamente a quienes incurran en retrasos en sus pagos.
-Emitir órdenes de corte, teniendo en cuenta, los montos, cuotas de convenio y otros.
-Emitir ordenes de gestión de cobranza mediante gestores externos.
Administración de procedimientos de quiebre y anulación de deudas incobrables.
Administración de cobranza por convenio de sistema de red bancaria.
Recaudación, aceptar pagos adelantados
Recaudación por cajeros, con el cierre diario respectivo para la conciliación con el dinero en efectivo
Administración de fraccionamiento de deudas de pensiones
El reclamo debe registrar al recibo materia de reclamo, si el recibo incluye cuotas de convenio estas se deben liberar del recibo para que sean pagadas en forma independiente.
CAJAS / RECAUDACIÓN
Administración de cajeros (por tesorería)
Permitir la emisión de duplicados
Cobro de facturas, colaterales, notas de cobranza
Permitir el ingreso manual como automático por lectora de código de barras
Permitir el ingreso en tiempo real de pagos en la sucursal o en la sede indistintamente.

5. ATENCION AL USUARIO
Debe estar diseñado para atender diversos tipos de:
• Reclamos Operacionales y Comerciales, fungiendo como ventanilla única. • Solicitudes, tales como nuevos usuarios, cambios de datos, cambios de tarifa y modalidad de contratación de suministro, cambios de sistema de medición, reparación y reubicación de conexiones, etc. • Información de planes y Programas de Prestador, nueva normativa y similares.
Registrar en línea todas las solicitudes, proporcionando un mecanismo de seguimiento de atención de la solicitud desde su recepción, la factibilidad y ejecución del servicio, hasta la liquidación de la solicitud.
Permitir el otorgamiento de facilidades de pago para estos presupuestos, soportando el cargo automático de las cuotas respectivas en la cuenta de los Usuarios, para ser cobrados en los recibos por consumo mas interés permitiendo una administración de los créditos por colateral.

Registrar solicitud de instalación, generando órdenes de trabajo para la ejecución de la inspección de factibilidad y posterior instalación del suministro.
Gestión de facilidades de pago con el cargo automático de las cuotas respectivas en los recibos de consumo de agua y alcantarillado.
Automatización de datos personales con solo ingreso de solicitud de servicio, origen de inspección y mensura para conexión de agua y desagüe.
Seguimiento de solicitud de reclamo.
RECLAMOS OPERACIONALES E INCIDENCIAS
Debe estar diseñado de tal forma que pueda ser configurado para satisfacer todas las exigencias del Reglamento y directivas de atención de reclamos emitidos por el ente regulador ERSAPS. Además debe ser flexible para permitir los cambios que periódicamente sufren las directivas.
Registrar en línea de todos los reclamos presentados por los Usuarios, con un control para no emitir orden de corte en situación de reclamo.
Permitir realizar el seguimiento del reclamo desde su recepción, registro de las acciones realizadas en la etapa de investigación, registro de las audiencias de conciliación hasta la emisión de las actas y resoluciones de atención respectivas, la generación de número de reclamos debe ser automático tanto por tipo de reclamo como por el estado en el que se encuentra y tiempo restante para su vencimiento o tiempo empleado en la resolución del mismo..
Permitir el registro y administración de recursos de reconsideración y apelación considerando los plazos y notificaciones.
Implementar los formularios de reclamo, reconsideración y apelación, negociación, citaciones y otros según normas vigentes. Debe ser flexible para permitir los cambios emergentes de la normativa.
El sistema debe contar con un mecanismo que permite poner en suspenso el cobro de los conceptos materia del reclamo, en una cuenta aparte, de tal forma que luego de la solución del reclamo se puede cargar o desechar el cobro en la cuenta del Usuario, de acuerdo a las condiciones de solución respectivas.
Identificación de conexiones que genera reclamos infundados por alto consumo. Se generara una solicitud de inspección y monitoreo previo a la facturación.
Identificación y seguimiento a solicitudes de servicio por alto consumo identificando plazos y emitiendo reportes para dictaminar antes del vencimiento de plazo.
Archivo sistemático de reclamos.