



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN GENERAL

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-01



PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN GENERAL

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-01

ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR	APROBADO POR
CISQ S.A	JEREC	GECOM	PREJEC
Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025
Registrado por: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO -SGI EERSSA Fecha: 12/08/2025			
Firma:			



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 2 de 8

PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN GENERAL

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-01

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS O ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	MOTIVO O RAZÓN DE CAMBIO	FECHA
0	No aplica por ser versión original	12/08/2025

COPIA NO CONTROLADA



CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	ALCANCE	4
3.	ASPECTOS GENERALES.....	4
3.1	Acrónimos	4
3.2	Definiciones	4
3.3	Área y responsabilidad	4
3.4	Documentos de referencia	5
4.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO	5
4.1.	Diagrama de flujo.....	6
4.2.	Indicadores:	7
5.	VIGENCIA.....	7
6.	CONTROL DE LOS REGISTROS	7
7.	DISTRIBUCIÓN.....	8
8.	ANEXOS:.....	8

COPIA NO CONTROLADA



1. PROPÓSITO

Recaudar valores provenientes del consumo de energía eléctrica pagados por los clientes de forma eficiente y eficaz.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la emisión de la factura, solicitud de Pago de planilla, Recaudación en efectivo, Tarjeta de crédito-debito, cheque o mixta y finaliza con la entrega de comprobante de pago.

Este procedimiento pertenece al Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2015 e ISO 50001:2018

3. ASPECTOS GENERALES

3.1 Acrónimos

ARCONEL: Agencia de Regulación y Control de Electricidad

EERSSA: Empresa eléctrica regional del sur S.A

JEREC: Jefatura de recaudación

SAP: las siglas se traducen en: Sistemas, Aplicaciones y Productos

3.2 Definiciones

Acuerdo Comercial o Cuenta contrato: Códigos alfanuméricos utilizados por la EERSSA para identificar a un consumidor del servicio público de energía eléctrica y las instalaciones asociadas al servicio prestado a dicho consumidor.

Consumidor o usuario final: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

Cartera vencida: deudas o cuentas por cobrar que no se pagan a tiempo por parte de los clientes.

3.3 Área y responsabilidad

Funcionario	Función
Oficinista recaudador	<ul style="list-style-type: none">• Apertura Caja• Atender el requerimiento de pago del servicio• Solicitar el código único nacional o cuenta contrato• Ingresar información al sistema SAP• Preguntar al cliente cual será la forma de pago• Informar el valor del pago• Recibir y Procesar el pago en el sistema SAP• Entregar cambio del pago se procede• Entregar comprobante de pago



	<ul style="list-style-type: none">• Entregar recaudación parcial con depósito bancario• Realizar el cierre de caja
Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Entregar la información del código único o cuenta contrato• Efectuar el pago que puede ser en efectivo, por tarjeta de crédito o débito, por cheque o mixto• Recibir su diferencia de pago si procede• Recibir comprobante de pago

3.4 Documentos de referencia

- Ley de defensa del consumidor. – Capítulo II, Art. 4 y 5, Capítulo V, Art. 21
- Ley orgánica del servicio público de energía eléctrica. Título I, Art. 4 y Art 5 Cap. V art. 71 y 72
- REGULACIÓN ARCONEL 01/17 Capítulo II literal 2 inciso 11.

4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

El procedimiento de recaudación general contempla las siguientes actividades:

El Oficinista recaudador Apertura la caja y atiende el requerimiento de pago del servicio, solicita al cliente el código único nacional o cuenta contrato e ingresa la información solicitada en el sistema SAP, pregunta al cliente cuál será la forma de pago que puede ser: en efectivo, tarjeta de crédito o débito, por cheque o pago mixto e informa al cliente el valor a cancelar.

El cliente efectúa el pago

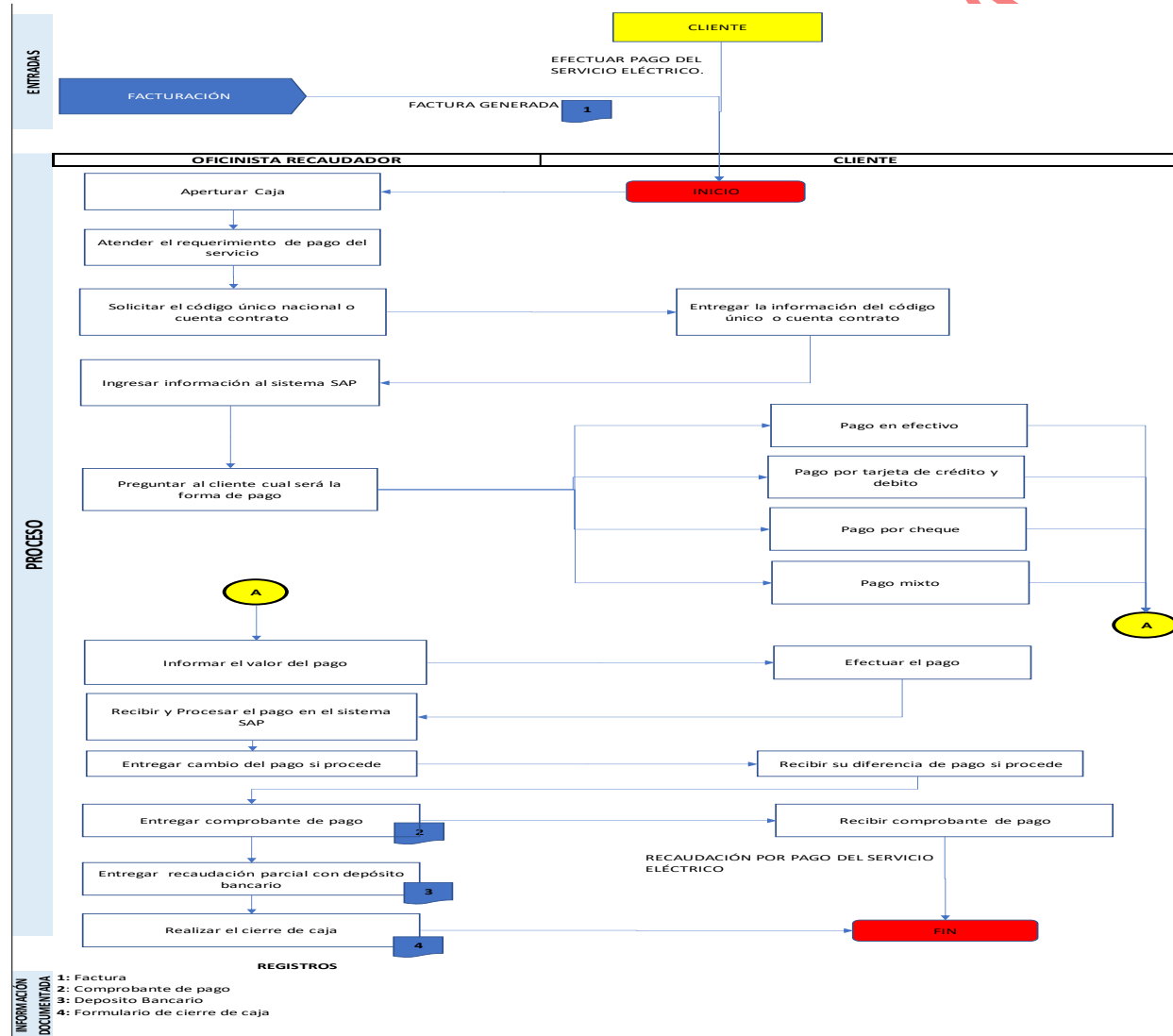
El oficinista recaudador recibe y procesa el pago en el sistema SAP, entregar cambio del pago al si procede, junto con el comprobante y finalmente realiza el cierre de caja.

COPIA NO CONTROLADA



4.1. Diagrama de flujo

á





4.2. Indicadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	META	FÓRMULA	FRECUENCIA	LNEA BASE	RESPONSABLE MEDICIÓN
Eficiencia de Recaudación	100%	(Monto de Recaudación mensual/ Monto de facturado mensual) *100%	Mensual	93%	JEFE DE RECAUDACIÓN
Índice de Cartera	11%	(Monto de Cartera vencida/ Monto Facturado)	Mensual	12%	JEFE DE RECAUDACIÓN

5. VIGENCIA

Las disposiciones de este procedimiento entrarán en vigor después emitida la resolución de aprobación correspondiente.

6. CONTROL DE LOS REGISTROS

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	CUSTODIO	ORDEN	ARCHIVO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Factura		Mensual	Facturación	Cronológico	Digital	Usuario y contraseña	Siempre	Permanente/ guardar y archivar
Comprobante de pago		Por evento	JEREC	Cronológico	Digital sistema SAP	Usuario y contraseña	Siempre	Permanente/ guardar y archivar
Depósito Bancario		Por evento	JEREC	Cronológico	Digital/ Físico	Usuario y contraseña/ Archivo	Siempre	Permanente/ guardar y archivar
Formulario de cierre de caja		Por evento	JEREC	Cronológico	Digital/ Físico	Usuario y contraseña/ Archivo	Siempre	Permanente/ guardar y archivar



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA

¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 8 de 8

PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN GENERAL

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-01

7. DISTRIBUCIÓN

NÚMERO DE COPIA	ÁREA/FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
ORIGINAL + RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN	SUGEP	
COPIA N°1	JEREC	

8. ANEXOS:

COPIA NO CONTROLADA