

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD		Código: 72.00.001.2023
	REGLAMENTO CORPORATIVO GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR		Versión: 2
			Página 1/7
Solicitud de Cambio No.: 1	Elaborado por: Equipo Multidisciplinario	Aprobado por: Consejo Directivo	Rige a partir de: Ver página 6

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1º. Objeto

Regular el marco de acción de la gestión y recuperación de cuentas por cobrar del ICE y sus empresas.

Artículo 2º. Alcance

Este reglamento es obligatorio para todas las áreas involucradas en la gestión de cuentas por cobrar de la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales y la Gerencia Gestión de Cobro Grupo ICE, S.A., la Dirección Comercialización y el Área Administración Financiera de la CNFL, S.A., y Área Ingresos - Recaudación y Gestión de Cobro de Radiográfica Costarricense S.A.

Artículo 3º. Documentos Aplicables

CÓDIGO	TÍTULO
Sesión 6198 del 31 de octubre del 2016	Acuerdo Consejo Directivo
Sesión 6452 del 03 de junio del 2021	Acuerdo Consejo Directivo
Sesión 6546 del 27 de setiembre del 2022	Acuerdo Consejo Directivo
35.00.002.2014	Política para la declaración de cuentas incobrables por facturación de servicios prestados.
7.2-P-6	Lineamiento de Cobro para Clientes Empresariales
Sesión 023-2009 del 26 de marzo del 2009 de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora	Reglamento Sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones

	REGLAMENTO CORPORATIVO GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR	Versión: 2	CÓDIGO 72.00.001.2023
		Página 2/7	

Artículo 4º. Abreviaturas y Siglas

GCGICE S.A.: Gestión Cobro Grupo ICE S.A.

CNFL, S.A.: Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

RACSA: Radiográfica Costarricense S.A.

Artículo 5º. Definiciones

Certificación integral: Corresponde a la conformación integral de todas las deudas que posee un cliente en cobro judicial en un determinado momento.

Cuenta activa: Es toda cuenta en la cual el cliente mantiene servicios activos con la institución.

Cuenta inactiva: Es toda cuenta en la que existe retiro del servicio a solicitud del cliente, portabilidad y falta de pago.

Cuentas por cobrar: Corresponde a la disposición de las facturas por servicios brindados por el ICE.

Emisión de la factura: Facturas por servicios brindados por el ICE y sus empresas que se disponen en los medios de recaudación para que sean cancelados por los clientes.

Gestión cobro administrativo: Gestión de las cuentas por cobrar por servicios inactivos a partir de la liquidación contable.

Gestión cobro judicial: Gestión de todas las cuentas por cobrar que cumplieron el ciclo de cobro administrativo y no fueron recuperadas, se aplican reglas de negocio, criterios de monto tope y aplicación de la política de incobrables por lo que se procede con gestión en vía judicial.

Gestión Cobro Grupo ICE, S.A.: Es la empresa encargada de gestionar el cobro administrativo y judicial de toda cuenta en estado inactivo del ICE y sus empresas, posterior a la ejecución de la liquidación contable hasta la finalización del proceso judicial.

Homologación contable: Proceso de conciliación de cuentas transaccionales a nivel contable.

Liquidación contable: Inactivación del servicio de la red institucional, posterior a la suspensión definitiva.

	REGLAMENTO CORPORATIVO GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR	Versión: 2	CÓDIGO 72.00.001.2023
		Página 3/7	

Capítulo II
Sección I
Responsabilidades

Artículo 6º. Consejo Directivo

1. Aprobar este reglamento y sus futuras versiones.

Artículo 7º. Presidencia Ejecutiva

1. Elevar este reglamento al Consejo Directivo para su aprobación.

Artículo 8º. Gerencias Generales del ICE y sus empresas

1. Aplicar las disposiciones del presente reglamento.
2. Revisar y participar en la actualización de este reglamento.

Capítulo III
Deberes de la Gestión de Cuentas por Cobrar

Los siguientes deberes podrán ser realizados:

Sección I

Deberes para el Proceso Gestión Cobranza, de la Dirección Clientes de la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales del ICE, Dirección Comercialización y Dirección Administración y Finanzas CNFL, S.A., Departamento de Aseguramiento Financiero, Área Ingresos - Recaudación y Gestión de Cobro de RACSA

Artículo 9º. Deben administrar y gestionar las cuentas activas de todos los servicios del ICE y sus empresas, garantizando una adecuada recuperación de los ingresos desde la emisión de la factura hasta la liquidación contable.

Artículo 10º. Deben realizar la entrega formal con la estimación de cuentas a asignar mensualmente para gestionar en cobro administrativo y judicial por la empresa GCGICE S.A.

Artículo 11º. Deben estar facultadas para realizar adelantos de la cartera de cobro administrativo y judicial, mismos que serán considerados de forma acumulada según el plan de trabajo establecido.

Artículo 12º. Deben comunicar de forma oportuna a la empresa GCGICE S.A. y a los órganos de dirección que tienen una función decisoria y resolutoria en cada empresa, en caso de existir aspectos de fuerza mayor que limiten el cumplimiento

	REGLAMENTO CORPORATIVO GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR	Versión: 2	CÓDIGO 72.00.001.2023
		Página 4/7	

de la asignación de cuentas en cobro administrativo o judicial del plan de trabajo establecido.

Artículo 13º. Deben gestionar la cartera para los clientes físicos y jurídicos, segmento masivo. En lo que respecta a los clientes empresariales y gobierno, se abordará para los casos que aplique, según el lineamiento de cobro para clientes empresariales, dada la naturaleza del segmento.

Artículo 14º. Deben realizar la asignación de la cartera de cobro administrativo y judicial de forma mensual, según disponibilidad de las cuentas.

Artículo 15º. Deben esperar la finalización de todas las etapas del proceso judicial mediante la notificación por parte de la empresa GCGICE S.A.

Artículo 16º. Deben aplicar los siguientes criterios estipulados en la normativa vigente institucional para traslado de cuentas a cobro judicial:

- a. Las cuentas deben contar con viabilidad judicial, según estudio realizado por parte de la empresa GCGICE S.A.
- b. El tope para el traslado de cuentas en Gestión Administrativa y a Cobro Judicial, aplica el monto establecido de acuerdo a la disposición interna de cada empresa.

Artículo 17º. Una vez que se haya concluido el proceso de Cobro Administrativo de todas las deudas de servicios inactivos, que posea el cliente, se debe gestionar la certificación integral para el trámite de cobro judicial por parte de la empresa GCGICE S.A.

Artículo 18º. Deben gestionar con las dependencias respectivas de ICE, CNFL y RACSA la homologación contable de cuentas que hayan finalizado el proceso de cobro administrativo llevado a cabo por la empresa GCGICE S.A.

Artículo 19º. Deben gestionar una sola certificación integral por cliente hasta tanto, se concluya el proceso de todas las deudas de servicios inactivos que se encuentran en la gestión de Cobro Administrativo por parte de la empresa GCGICE S.A.

Artículo 20º. Deben entregar la cartera de cobro administrativo, en un plazo no mayor de 30 días calendario, una vez que se realiza la liquidación contable del servicio.

Artículo 21º. Debe escalarse a nivel jerárquico, cualquier discrepancia para su debida solución.

	REGLAMENTO CORPORATIVO GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR	Versión: 2	CÓDIGO 72.00.001.2023
		Página 5/7	

Sección II

Deberes de la Empresa Gestión Cobro Grupo ICE S.A.

Artículo 22º. Debe gestionar toda cuenta inactiva del ICE y sus empresas, que se encuentre asignada en cobro administrativo y judicial, posterior a la ejecución de la liquidación contable y hasta la finalización del proceso judicial, tal y como se menciona en los acuerdos No. 6198 y 6546 del Consejo Directivo del ICE.

Artículo 23º. Debe gestionar la cartera de cobro administrativo durante una vigencia de 3 meses.

Artículo 24º. Debe esperar la finalización de todas las etapas del proceso judicial y notificar oficialmente el resultado de la gestión por los medios establecidos a la empresa que solicitó la recuperación de la cuenta.

Artículo 25º. Debe gestionar el cobro de aquellas carteras asignadas por excepción según la naturaleza de las áreas, tanto a nivel administrativo y judicial.

Artículo 26º. Debe informar del fallecimiento de los clientes a las áreas a cargo de la gestión de cobro del ICE y sus empresas.

Artículo 27º. Debe dar el seguimiento respectivo a aquellas cuentas por cobrar interpuestas en sede judicial a efectos de informar el resultado. En caso que resultare infructuoso el proceso de recuperación deberá presentar un informe detallado que justifique la no recuperabilidad.

Sección III

Deberes de coordinación entre las Gerencias Generales del ICE y sus empresas

Artículo 28º. Deben poseer roles específicos y diferentes, que se complementan entre sí, dentro del flujo integral del ciclo normal de operaciones de la recuperación de las cuentas por cobrar del ICE y sus empresas.

Artículo 29º. Deben realizar al menos dos sesiones de entendimiento al año para control del plan de trabajo, sin que exista limitante para comunicación directa y fluida entre los equipos.

Artículo 30º. Deben definir anualmente los indicadores de eficiencia obtenidos de la gestión de las carteras de cobro administrativo y judicial, considerando datos de comportamiento, entorno de la industria; todos orientados a la consecución de objetivos organizacionales.

	REGLAMENTO CORPORATIVO GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR	Versión: 2	CÓDIGO 72.00.001.2023
		Página 6/7	

Artículo 31º. Deben coordinar de forma conjunta los siguientes aspectos:

- La remisión oportuna de las cuentas para la gestión del cobro, tanto administrativo como judicial, según corresponda.
- La gestión de cobro de las cuentas morosas del ICE y sus empresas en vía administrativa y judicial.
- El seguimiento y control de las cuentas morosas en vía administrativa y judicial.
- La conciliación y aprobación de los saldos de cuentas recuperadas en vía administrativa y judicial.
- La rendición de cuentas ante cualquier instancia que solicite información previamente conciliada y aprobada entre las partes.

Capítulo IV

Disposiciones Finales

Artículo 32º. Revisiones y Actualizaciones

La Gerencia Servicios y Recursos Empresariales en coordinación con las demás empresas del Grupo ICE, coordinará la revisión y actualización del presente documento, con una periodicidad anual y planteará las modificaciones que estime pertinentes.

Artículo 33º. Derogatoria

Se deja sin efecto el documento normativo Reglamento Gestión Cuentas por Cobrar código 72.00.001.2023, versión 1, aprobada por el Consejo Directivo según artículo 6 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6592 del 12 de setiembre del 2023.

Artículo 34º. Vigencia¹

Este reglamento rige a partir de su publicación.

APROBÓ	Acuerdo
Consejo Directivo	Artículo 3 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6608 del 23 de enero de 2024

¹ De conformidad al artículo 3 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6608 del 23 de enero de 2024 esta normativa es vigente a partir de su publicación en La Gaceta N° 30 del 16 de febrero de 2024.

	REGLAMENTO CORPORATIVO GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR	Versión: 2	CÓDIGO 72.00.001.2023
		Página 7/7	

Anexo. Control de Elaboración y Revisión

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Norma Coto Sáenz	ICE	Noviembre, 2023
Armando Calvo Rodríguez	ICE	
Yessenia Molina Solano	ICE	
Oscar Quesada Umaña	GCGICE S. A.	
Christian Gould Ávalos	GCGICE S. A.	
Gary Aguilar Moya	RACSA	
Marlene Morales Aguilar	RACSA	
Alexander Calderón Herrera	CNFL S.A.	