



EMAPACOP S.A.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A.

DIRECTIVA N° 004 -2017-GG-EMAPACOP S.A.

"DIRECTIVA QUE NORMA LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACION
DE CARTERA MOROSA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A."

OFICINA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

2017

DIRECTIVA N° 004 -2017-IGG-EMAPACOP S.A.

**PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACION DE CARTERA MOROSA
DE LA EPS EMAPACOP S.A.**

Artículo 1°.- OBJETIVOS.

Regularizar deudas de clientes morosos comprendidos en la cartera morosa de la EPS EMAPACOP S.A. con deudas de 5 meses a más.

Artículo 2°.- BASE LEGAL.

- a) Ley General de Servicios de Saneamiento Ley 26338, su reglamento y modificaciones.
- b) Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.
- c) Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Empresa Municipal de Agua Potable y alcantarillado de coronel Portillo Sociedad Anónima.

Artículo 3°.- ALCANCE.

La presente Directiva, alcanza al Departamento de Catastro y Clientela, Departamento de Facturación y Medición, Departamento de Cobranza y la Gerencia Comercial. La relación directa será con el Departamento de Cobranza de la EPS EMAPACOP S.A.

Artículo 4°.- DISPOSICIONES GENERALES.

A.- Del Procedimiento.

La EPS EMAPACOP S.A. implementará un procedimiento continuo de Recuperación de Cartera Morosa, de deudas de largo plazo y deudas de corto plazo en los predios servidos por el sistema de agua potable y/o alcantarillado.

La fuente de información será los reportes de clientes morosos que emita el Departamento de Cobranza de Clientes.

B.- Departamento de Cobranza.

Corresponde al Dpto. de Cobranza capacitar a todo el personal que se encargará de las labores de gestor de cobranza morosa. En esta capacitación se explicará al personal los alcances del procedimiento, los criterios comerciales de acuerdo a ley y la aplicación de directivas de facilidades de pago.

El Dpto. de Cobranza entregará mensualmente los formatos de notificación para clientes morosos y los formatos que la directiva contemple, a cada personal para el registro de la información de campo.

El Dpto. de Cobranza registrará las informaciones y hará las inspecciones para determinar si la información es correcta, en cuyo caso iniciará los procedimientos regulares para la actualización catastral del predio.

El Jefe del Dpto. de Cobranza deberá presentar a la Gerencia Comercial el reporte de todas las informaciones de resultados entregadas por cada gestor de cobranza.



C.- El Personal Gestor de Cobranza.

El personal de campo registrará la información en los formatos entregados, tanto para calificación del caso en particular y para control de sus labores, y de acuerdo a lo indicado en la capacitación las entregará de manera legible al Departamento de Cobranza.

Artículo 5º.- RESPONSABILIDADES

5.1.- El Gestor de Cobranza, es responsable de notificar a los clientes morosos y de las acciones persuasivas, para que éstos se presenten en la empresa y cancelen su deuda.

5.2.- La Gerencia Comercial es la encargada de cautelar el cumplimiento de la presente Directiva y coordinar las estrategias a efectuarse con el Jefe del Dpto. de Cobranza. Asimismo, en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas es responsable de proporcionar los requerimientos necesarios para el cumplimiento de este procedimiento.

5.3.- El Jefe del Dpto. de Cobranza es el responsable de la conducción de todo el proceso, control y supervisión de los trabajos, incluso del análisis de los resultados. Distribuirá las tareas e instruirá al personal para la comprensión del proceso.

5.4.- El especialista en cobranza es responsable de la ejecución de convenios de pago, del control y seguimiento del cumplimiento de convenios de compromiso de pago efectuado por los clientes morosos.

5.5.- El Dpto. de Informática es responsable de la disponibilidad del Sistema Comercial, proporcionará el padrón actualizado de clientes morosos.

5.6.- El Organo de Control Institucional es responsable del control del cumplimiento del presente procedimiento.

Artículo 6º.- DEFINICIONES

Deuda en Cobranza Dudosa: Deuda de clientes que desde hace un año no efectúan ningún pago a la empresa. Se toma como fecha de referencia al 31 de diciembre del año pasado.

Deuda de Corto Plazo: La deuda que no fue calificada como en cobranza dudosa. Deuda reciente, del presente año.

Artículo 7º.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

A.- GUIA PARA LLENADO DEL "FORMATO DE CLIENTE MOROSO"

A.1.- LABOR DEL PERSONAL.

Gestor de Cobranza

El Gestor de Cobranza debe realizar visitas planificadas, debe informar a los clientes deudores de las facilidades de pago, debe informar diariamente de la gestión de visitas. (Formatos a emplear: F-1 y F-2) "Análisis del Cliente Moroso" e "Informe Diario de Visitas") y recoger observaciones, reclamos, opiniones de clientes. Determinar si el predio está habitado e identificar la situación de las conexiones.

El Especialista en Cobranza.

Negociara con el cliente y efectuará el convenio de pago. Deberá mantener al día el registro de convenios, realizar un informe mensual de la negociación de convenios. (Formato a



emplear: F-4. "Informe de Negociación de Clientes Deudores") y hacer el seguimiento aquellos usuarios inmersos en convenios que vuelven a caer en morosidad, implementando mecanismos de cobranza.

Dpto. de Cobranza.

- Programar inspecciones de clientes que han sido identificados para el castigo de Deuda.
- Elaborar expedientes de clientes sujetos al Castigo Formato F-1.
- Informar a la Gerencia Comercial y enviar expedientes al comité de Castigo para su evaluación.
- Diseñar comunicación de artículos de Reglamento de Prestación de Servicios.
- Llevar el control de las acciones y Formatos. (Formato a emplear: F-3 "Informe Mensual de Visitas a Clientes Morosos".
- Realizar labores de elaboración de Notas de crédito de clientes.
- Coordinar la ejecución de cortes y levantamientos.

B.- DESCRIPCION DEL PROCESO.

Las acciones de cobranza morosa debe ser una actividad permanente de la empresa para mantener en los clientes comportamientos responsables por los servicios prestados.

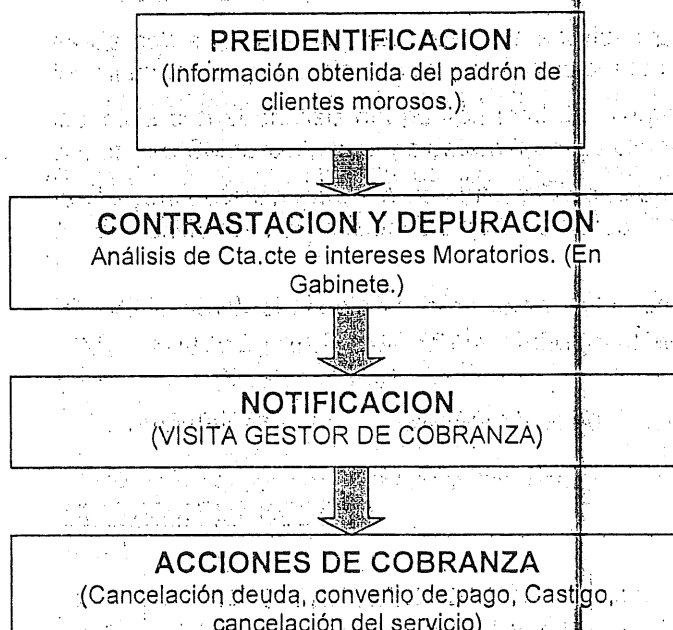
El proceso se inicia con el análisis del padrón total de clientes morosos por el Jefe del Dpto. Cobranza y el Gerente Comercial, quienes determinan los clientes a notificar.

El Gestor de Cobranza notificará a los usuarios para que se acerquen a la empresa a regularizar su deuda, el máximo de notificaciones será de 3 veces.

El Dpto. de Cobranza en coordinación con el Gerente Comercial, decidirán las acciones de cobranza a realizar ante la negativa del cliente de acuerdo al Reglamento de Calidad de la Prestación del Servicio.

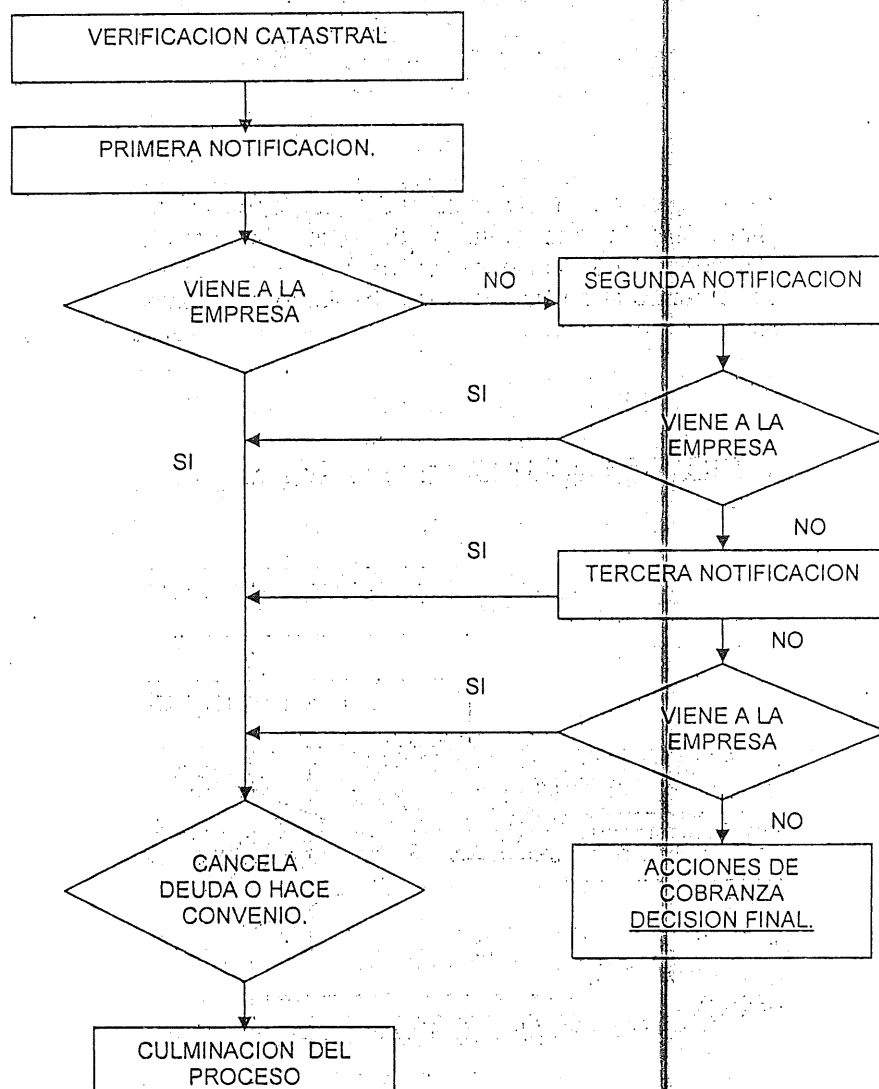
El siguiente esquema muestra la secuencia del proceso.

B.1.- SECUENCIA DEL PROCESO



Al cliente que es visitado por el Gestor de Cobranza se deberá brindar facilidades en los trámites administrativos, así como se le informará de las ventajas de acogerse a un determinado plan de pagos y en caso contrario las penalidades que tendrá en caso de no regularizar su situación de morosidad. En resumen es importante lograr un acuerdo entre la EPS y el cliente moroso

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



GESTION DE COBRANZA MOROSA				
Etapa	Nº	Actividades	Descripción de la Actividad	
Etapa I : Preparación	1	Definir el Flujo de Información del Procedimiento.	Se definirá las facultades que tendrá cada actor del proceso (el Gestor de cobranza, el analista en gabinete que atenderá los convenios de fraccionamiento generados por ellos, el Jefe de Cobranza).	
	2	Elaborar la Caja de Herramientas de los Gestores de Cobranza.	La Caja de herramientas son todos los instrumentos que podrá utilizar el gestor (Notificaciones, Avisos de Corte, Plazos, Pagos a cuenta, Facilidades de pago, etc.).	
	3	Definir de criterios para distribución de carteras para los Gestores de Cobranza por sector y dificultad.	Establecer los criterios para la generación de listados, reportes e historiales para el equipo de cobranza. Se definirá los formatos de estos reportes con que trabajará el Gestor de Cobranza y la información que deberá emitir.	
	4	Capacitación de los Gestores de Cobranza y Cortadores	La capacitación incluirá la estructura de la EPS, la descripción de sus servicios, el trabajo de cortes, así como la aplicación de todos los instrumentos de la caja de herramientas.	
Etapa II : Ejecución	5	Distribución de la Cartera de Clientes entre los Gestores de Cobranza	Se distribuirá la cartera entre los grupos de trabajo de acuerdo a los criterios definidos en las actividades de preparación. Cada grupo de trabajo estará conformado por un Gestor de Cobranza y un Cortador.	
	6	Gestión de Cobranza en domicilio	Los Equipos de Gestor-Cobrador visitarán a los clientes morosos de su cartera, los notificarán, comunicando las facilidades, y orientarán para que el usuario elija la opción de financiamiento que más le convenga. El gestor hará una pro forma con el cliente firmándola por ambas partes.	
	7	Ingreso de los Convenios de Financiamiento en el sistema	El analista atenderá en oficina a los clientes que tienen una proforma con el Gestor, ingresándolo al sistema comercial de EMAPACOP S.A. y generando las órdenes de pago para el usuario.	
	8	Pago del Usuario	El usuario realiza sus pagos en oficinas de EMAPACOP S.A. de acuerdo a las cuotas iniciales y plan de financiamiento.	
	9	Monitoreo de Resultados y Sistematización	Registro constante de la información de las actividades, análisis de los resultados, documentación de la información para informes y su probable difusión posterior.	

Artículo 8º.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- 8.1.- El Jefe del Dpto. de Cobranza es responsable de alcanzar una evaluación del procedimiento para demostrar su eficiencia y beneficio para la empresa. Esta evaluación será alcanzada al Gerente Comercial mensualmente junto con el informe del reporte de indicadores e inspecciones del trabajo del personal de campo y posteriormente a la Gerencia General.
- 8.2.- El Jefe del Dpto. de Cobranza deberá coordinar estrechamente con la Gerencia Comercial para conjuntamente analizar los procedimientos y sus resultados, proponer mejoras y correctivos, a fin de compatibilizarlas con las líneas de acción y Metas aprobadas en el Programa de Recuperación de Cartera pesada del PMO y el POI.

FORMATO F-1: ANALISIS DEL CLIENTE MOROSO

CODIGO:	NOMBRES Y APELLIDOS:
TARIFA:	DIRECCION:

1.- ESTADO DE CUENTA (Anexo. Cta.Cte)

1.1.- Deuda Capital.

1.2.- Intereses

1.3.- Otros.

TOTAL DEUDA S/.

Item	Importe S/.	Nuevo Importe S/.

2.- ACCIONES DE COBRANZA

2.1.- Corte Servicio de Agua,

2.2.- Levantamiento Conexión de Agua.

2.3.- Taponeo Desague.

2.4.- Levantamiento conexión Desague.

2.5.- Proceso Judicial.

Item	Fecha	Gasto S/.

3.- DEPURACION DE CARTERA PESADA

3.1.- Cliente Cuenta Cobrable.

3.1.1.- Nombre y Dirección Correcta.

3.1.2.- Consumo Facturado Correcto.

3.1.3.- Tarifa Correcta.

3.1.4.- Tipo de Servicio Correcto.

3.1.5.- Existe algún Error.

3.1.6.- Con convenio pago.

3.1.7.- Observaciones:

3.2.- Cliente Cuenta Incobrable

3.2.1.- Duplicidad de recibos

3.2.2.- No Existe la Dirección

3.2.3.- Recibo mal Facturado

3.2.4.- Incapacidad de pago

3.2.5.- Acciones Cobranza Agotadas.

3.2.6.- Observaciones:

4.- DEFINICION DEL CASO

4.1.- Continuar con Cobranza.

4.2.- Refacturar, nueva Liquidación con N/C

4.3.- Anulación.

4.4.- Castigo.

4.5.- Otros.

Justificación:

Verificado en Campo

Por:

V°B°

Asesor Legal

Autorizado por:

.....



Informe Diario de Visitas a Clientes Deudores

Fecha:

[illegible]

MAPACOP S.A.
Y GERENCIA DE
ADMINISTRACION
Y FINANZAS
UCAYALI

DESARROLLO EMP. - YSPACOSA
OFIC. DE
SE

[illegible]

FORMATO F-4:

[illegible]



EMAPACOP S.A.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 071-2017-GG-EMAPACOP S.A.

Pucallpa, **14 JUN. 2017**

VISTOS:

El Acuerdo de Directorio N° 01 de Sesión Ordinaria de Directorio N° 008-2017 de fecha 29 de Abril del 2017; Memorando N° 253.2017-G.G-EMAPACOP S.A. de fecha 02 de Mayo del 2017, el Proyecto de "Directiva que Norma los Procedimientos para la Recuperación de Cartera Morosa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A.", presentado por la Oficina de Desarrollo Empresarial, mediante Informe N° 155-2017-GG/ODE-EMAPACOP S.A. de fecha 05 de Abril del 2017;

CONSIDERANDO:

Que, EMAPACOP S.A. es una Empresa Municipal que goza de la autonomía técnica, financiera y administrativa, que se rige por su Estatuto Social y la Ley de Actividad Empresarial del Estado, cuyo objetivo es realizar actividades vinculadas a la prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo;

Que, mediante Informe N° 155-2017-GG/ODE-EMAPACOP S.A. de fecha 05 de Abril del 2017, la Oficina de Desarrollo Empresarial remite a la Gerencia General para su aprobación la "Directiva que Norma los Procedimientos para la Recuperación de Cartera Morosa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A."; que tiene como objetivo regularizar deudas de clientes morosos comprendidos en la cartera morosa de la EPS EMAPACOP S.A., con deudas de 5 meses a más;

Que, mediante acuerdo de Directorio N° 01 de Sesión de Directorio N° 008-2017 de fecha 29 de Abril del 2017, en mérito a lo antes expuesto y considerando que el contenido de la Directiva en mención cumple con los objetivos trazados por la Alta Dirección de la Empresa, el Directorio de acuerdo a las facultades y atribuciones que le confiere el Estatuto Social de la EPS EMAPACOP S.A., se determinó aprobar la "Directiva que Norma los Procedimientos para la Recuperación de Cartera Morosa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A.";

Estando a las consideraciones antes expuestas, y en ejercicio de las facultades conferidas en el Estatuto Social de la Empresa;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 004 -2017-GG-EMAPACOP S.A., "Directiva que Norma los Procedimientos para la Recuperación de Cartera Morosa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A.", que forma parte integrante de la presente resolución

SEGUNDO.- DISPONER a la Gerencia Comercial velar por el cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE


Ing. Reynaldo Castillo Morales
GERENTE GENERAL
EMAPACOP S.A.