

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL.**N° 024 -2023-GG-EPS EMAPICA S.A.****Ica, 31 de enero de 2023.****VISTOS:**

El Informe N° 13-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A., de fecha 19 de enero de 2023, el Informe N° 509-2022-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 14 de diciembre de 2022, el Informe N° 531-2022-OC-GC-EMAPICA S.A., de fecha 12 de diciembre de 2022; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicio de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por acuerdo de Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de septiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 06 de octubre de 2016, publicado en el Diario el Peruano el 07 de octubre de 2016;

Que, en el marco del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS EMAPICA S.A., en el artículo 13° numeral 13.7, la Gerencia General en ejercicio de sus funciones está facultada para "Proponer o aprobar las directivas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con lo que establezca el directorio, así como la normativa de dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la aplicación de las mismas";

Que, mediante Informe N° 531-2022-OC-GC-EMAPICA S.A., de fecha 12 de diciembre de 2022, el jefe de la Oficina de Cobranza remite el proyecto de directiva denominada "Directiva Interna para el Procedimiento de Recuperación de la Cartera Morosa", sustentando la importancia de su implementación y solicita su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante el Informe N° 509-2022-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 14 de diciembre de 2022, el gerente (e) de la Gerencia Comercial, traslada la propuesta de la referida directiva, solicitando su aprobación, con el objetivo de optimizar la gestión comercial; siendo así, mediante proveído inserto en el informe precitado, el gerente de la Gerencia General, solicita su evaluación a la Gerencia de Asesoría Jurídica;

Que, a través, del Informe N° 13-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A., de fecha 19 de enero de 2023, el gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica, luego de la evaluación realizada, recomienda aprobar vía acto resolutivo la directiva, considerando que es fundamental que la EPS EMAPICA S.A., cuente con un procedimiento establecido para reducir la cartera morosa;

Por los fundamentos esgrimidos en los párrafos precedentes, resulta necesario aprobar la referida Directiva, que tiene como finalidad regularizar las deudas de los usuarios en calidad de moroso e incrementar la recaudación de la EPS EMAPICA S.A.;

Con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa y normas concordantes y conexas;



...RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N°024 -2023-GG-EPS EMAPICA S.A.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 003-2023-GG-EPS EMAPICA S.A., denominada "Directiva para el Procedimiento de Recuperación de Cartera Morosa", que consta con el siguiente contenido: Objetivo, Finalidad, Base Legal, Alcance, Disposiciones Generales, Responsabilidades, Definiciones, Disposiciones Específicas, Disposiciones Complementarias, y Anexos, la misma que se anexa y forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que las Unidades de Comercialización y Cobranza de la Gerencia Comercial, procedan a dar estricto cumplimiento a lo reglamentado en la Directiva que forma parte integrante de la presente resolución, a partir del día siguiente de su notificación.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia Comercial, el seguimiento y fiscalización de lo reglamentado en la Directiva que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la asistente administrativo de la Gerencia General, remita la presente Resolución y su anexo al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución y su anexo, en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A. (www.emapica.com.pe).

ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR la presente Resolución y su anexo, a la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Oficina de Cobranza, y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.




 ING. RAUL ADOLFO LINARES MANCHEGO
 GERENTE GENERAL
 EPS EMAPICA S.A.

DIRECTIVA N° 003.. -2023- GG- EPS EMAPICA S.A.

 DIRECTIVA INTERNA PARA EL PROCEDIMIENTO DE
 RECUPERACION DE CARTERA MOROSA

Artículo 1°.- OBJETIVO.

Reglamentar el procedimiento para la recuperación de las deudas insolutas de las facturaciones de pensiones emitidas desde el año 2000 de los usuarios con deudas mayores a 03 meses consecutivos o no consecutivos de la EPS EMAPICA S.A.

Artículo 2°.- FINALIDAD:

Regularizar las deudas de los usuarios en calidad de moroso comprendidos desde el año 2000, reducir la cartera morosa; consecuentemente incrementar la recaudación de la EPS EMAPICA S.A.

Artículo 3°.- BASE LEGAL.

- a) LEY MARCO DE LA GESTION DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO, aprobado con DECRETO LEGISLATIVO N° 1280.
- b) REGLAMENTO DE LA LEY MARCO DE LA GESTION DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO, aprobado con DECRETO LEGISLATIVO N° 019-2017-VIVIENDA.
- c) REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO, aprobado con resolución de consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, y sus modificatorias.
- d) DECRETO LEGISLATIVO N° 774 LEY DE IMPUESTO A LA RENTA Y SU TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY APROBADO CON DECRETO SUPREMO N° 179-2002 EF "TUO DE LA LEY DE IMPUESTO A LA RENTA".

Artículo 4°.- ALCANCE.

La presente Directiva alcanza a la Gerencia Comercial, sus oficinas adscritas y a las Unidades de Comercialización y Cobranza.

Artículo 5°.- DISPOSICIONES GENERALES.
A. Del Procedimiento.

La EPS EMAPICA S.A.; implementará un procedimiento continuo de Recuperación de Cartera Morosa, de deudas a largo plazo y mediano 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 supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa de la Oficina de Cobranza de la Gerencia Comercial.



B. Área de Recuperación de Cartera Morosa de la Oficina de Cobranza.

Corresponde al supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa capacitar a todo el personal que se encargará de las labores de gestor de cobranza morosa. En dicha capacitación explicará al personal los alcances del procedimiento, los criterios comerciales de acuerdo a la normatividad vigente y sus modificatorias y la aplicación de directivas de facilidades de pago.

El supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa 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 Área de Recuperación de Cartera Morosa registrará la información y hará las inspecciones para determinar si estas son correctas, de ser el caso iniciará los procedimientos regulares para la actualización catastral del predio.

El supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa deberá presentar a la Oficina de Cobranza el reporte de toda la información 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 Área de Recuperación de Cartera Morosa.

Artículo 6°.- RESPONSABILIDADES

- 6.1. 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.
- 6.2. La Oficina de Cobranza es la encargada de cautelar el cumplimiento de la presente Directiva y coordinar las estrategias a efectuarse con el Supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa. Asimismo, en coordinación con la Gerencia Comercial y la Gerencia de Administración y Finanzas es responsable de proporcionar los requerimientos necesarios para cumplimiento de este procedimiento.
- 6.3. El supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa es responsable de la conducción de todo el proceso, control y supervisión de los trabajos. Incluso del análisis de los resultados. Asimismo, en coordinación con la Jefatura de la Oficina de Cobranza es responsable de la ejecución de convenios de pago.
- 6.4. El supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa es responsable del control y seguimiento del cumplimiento de convenios de compromiso de pago efectuado por los clientes morosos.



- 6.5 La Oficina de Informática es responsable de la disponibilidad para que el Sistema ESIINCOWEB, proporcione el padrón actualizado de clientes morosos.
- 6.6. La Gerencia Comercial, es responsable del control y cumplimiento del procedimiento, conforme a la presente Directiva.

Artículo 7°. DEFINICIONES

Deuda en Cobranza: Deuda de clientes que deben de 3 meses a más y no efectúan ningún pago a la empresa.

Artículo 8°.- 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 e informar a los clientes deudores las facilidades de pago, informar diariamente de la gestión de las 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, así como determinar estado situacional del predio.

Área de Recuperación de Cartera Morosa

Negociará 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").

Área de Corte y Reconexiones.

Programará inspecciones de clientes que han sido identificados para recuperación de deudas y determinar que clientes están considerados para quiebre de deuda.

Área de Recuperación de Cartera Morosa

Elaborar Expediente Sustentatorio para efectuar el castigo de las Cuentas Comerciales Incobrables de Clientes Sujetos al Quiebre Formato F-1

Informar a la Oficina de Cobranza para que previa evaluación se solicite a la Gerencia Comercial el castigo de las deudas de cobranza.

Diseñará comunicación de artículos de Reglamento de Prestación de Servicios.

Llevará el control de las acciones y Formatos. (Formato a emplear: F-3 "Informe Mensual de Visitas a Clientes Morosos").

Realizará las coordinaciones con las Áreas pertinentes para la elaboración de Notas de crédito de clientes.



Coordinará la ejecución de cortes y levantamientos con el Área de Corte y Reconexiones, y con la Oficina de Catastro en caso de quiebre de deuda.

B. DESCRIPCION DEL PROCESO.

La acción de Recuperación de Cartera Morosa debe ser una actividad permanente de la EPS EMAPICA S.A., para mantener en los clientes una cultura de pago responsable por los servicios prestados.

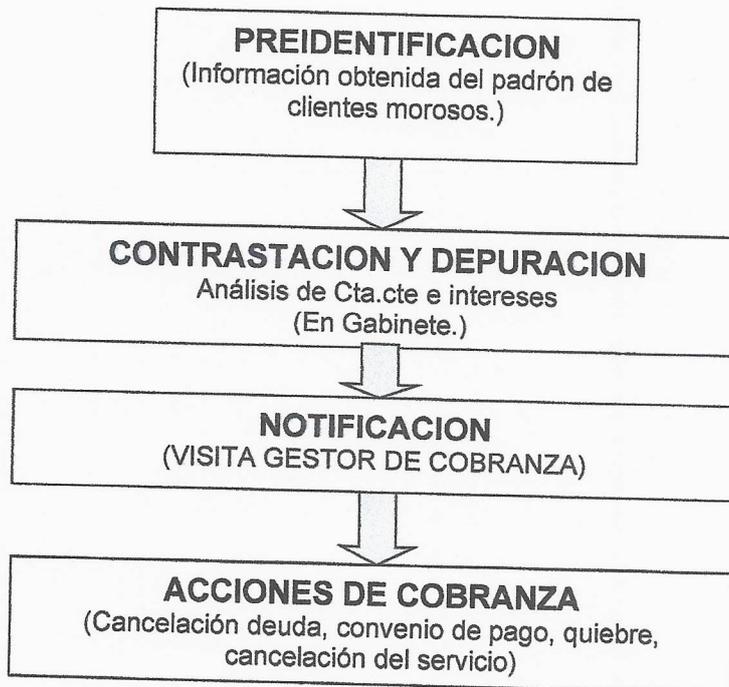
El proceso se inicia con el análisis del padrón total de clientes morosos por el supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa y la Oficina de Cobranza; quienes determinan los clientes a notificar.

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 supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa, la Oficina de Cobranza en coordinación con el Gerente Comercial, decidirán las acciones de cobranza a realizar ante la negativa del cliente.

El siguiente esquema muestra la secuencia del proceso.

B.1.- SECUENCIA DEL PROCESO

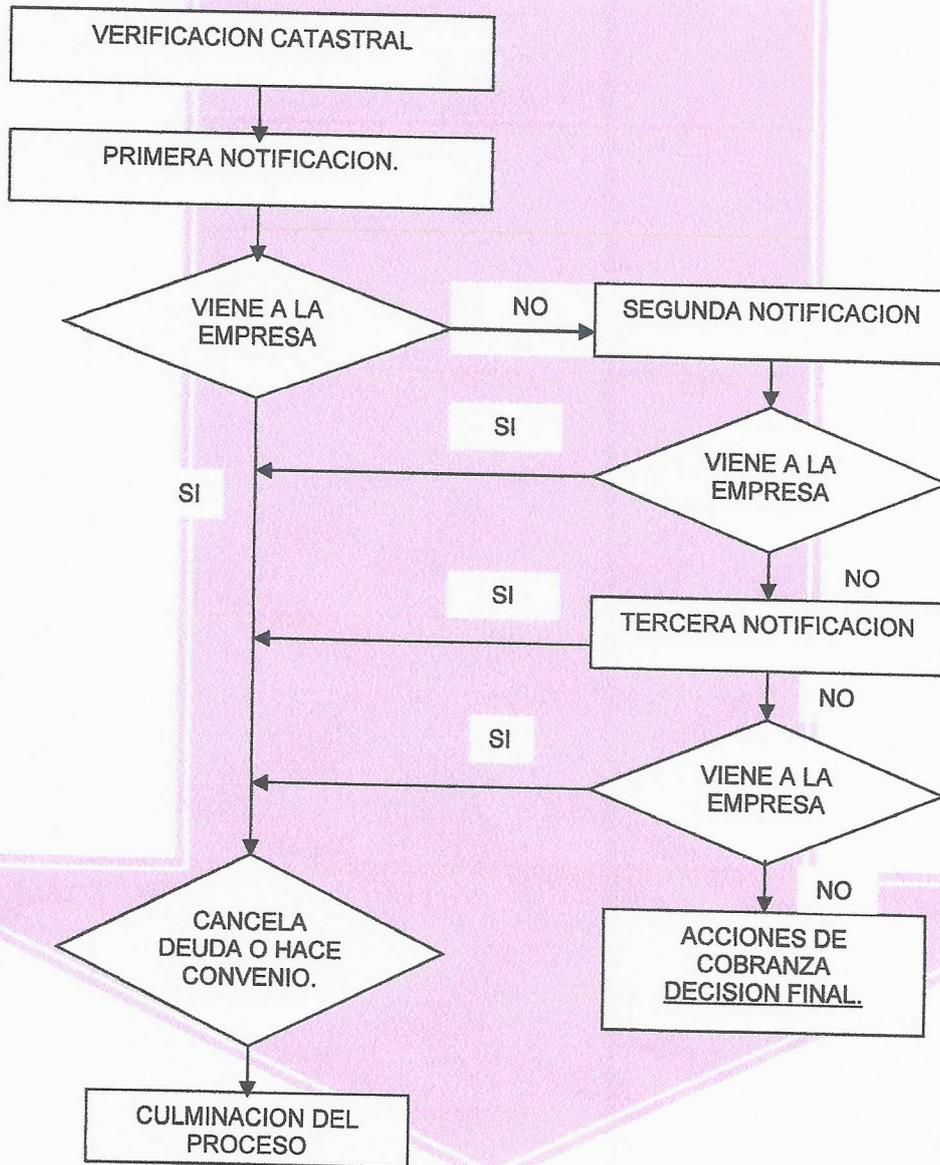


Al cliente que es visitado por el Gestor de Cobranza se deberá brindar facilidades en los trámites administrativos, así como se le informará de las ventajas de acogerse a un determinado plan de pagos y en caso contrario las penalidades que tendrá en caso de no regularizar su situación de morosidad.

En resumen, es importante lograr un acuerdo entre la EPS y el cliente moroso



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



NOTA. - Si el usuario presenta un reclamo, el supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa coordinará su atención con las Áreas Pertinentes. Se acercarán a su domicilio portando el Formato F-1 para las indagaciones del caso y tomar una decisión final.



GESTION DE COBRANZA MOROSA			
Etapa	N°	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 por ellos generados, el Supervisor de Recuperación de (cartera Morosa).
	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.
	4	Capacitación de los Gestores de Cobranza y Cortadores	La capacitación incluirá la estructura de la EPS, la descripción de sus servicios, la manera de remunerarles, 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	Un analista atenderá en oficina a los clientes que tienen una proforma con el Gestor, ingresándolo al sistema comercial de la EPS EMAPICA S.A. y generando las órdenes de pago para el usuario.
	8	Pago del Usuario	El usuario realiza sus pagos en oficinas de la EPS EMAPICA 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.
	10	Incorporación en documentos de gestión y cuadros de asignación de personal (MOF, ROF, Procedimientos y Organigrama)	Las medidas sugeridas e implementadas se traducirán en documentos de validez dentro esquema organizativo y funcional de la EPS, como Directivas Internas, Modificación del Manual de Procedimientos de la EPS, etc.



Artículo 9°.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- 9.1.- El supervisor del Área de Recuperación de Cartera Morosa 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.
- 9.2.- El jefe de la Oficina 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 Plan de Mejoras Comerciales.

ARTICULO 10°.- ANEXOS:

- 10.1: FORMATO N°1 DEL CLIENTE MOROSO
10.2 : FORMATO N°2 INFORME DIARIO DE VISITAS
10.3: FORMATO N°3 INFORME MENSUAL DE VISTAS
10.4: FORMATO N°4 INFORME DE NEGOCIACION



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.- IGV Capital.
- 1.3.- Otros.

TOTAL DEUDA S/:

Ítem	Importe S/.	Nuevo Importe S/.

2.- ACCIONES DE COBRANZA

- 2.1.- Corte Servicio de Agua,
- 2.2.- Levantamiento Conexión de Agua.
- 2.3.- Taponeo Desagüe.
- 2.4.- Levantamiento conexión Desagüe.
- 2.5.- Proceso Judicial.

Ítem	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.- Quiebre.
- 4.5.- Otros.

Justificación:

.....

.....

Verificado en Campo

V°B°
Oficina de Cobranza

Autorizado por:



