

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 077 -2023-GG-EPS.EMAPICA S.A.

Ica, 14 de marzo de 2023.

## VISTOS:

El Informe N° 066-2023-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 06 de marzo de 2023, el Informe N° 194-2023-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 09 de febrero de 2023, el Informe N° 017-2023-S-COB.MOR-O.COB-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 09 de febrero de 2023, el Memorándum N° 34-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A. de fecha 08 de febrero de 2023, el Informe N° 30-2023-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 30 de enero de 2023, el Informe N° 027-2023-OC-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 23 de enero de 2023; y,

## CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por las Municipalidades Provinciales de Ica y Palpa, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Ica, Parcona, Los Aquijes y Palpa. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por 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 del 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° 027-2023-OC-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 23 de enero de 2023, el jefe de la Oficina de Cobranza, remite la propuesta del "Plan de Recupero y Procedimiento de Cobranza Morosa- Periodo 2023", para su aprobación, sustentando la necesidad de su implementación;

Que, mediante Informe N° 30-2023-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 30 de enero de 2023, la gerente de la gerencia Comercial eleva la propuesta del "Plan de Recupero y Procedimiento de Cobranza Morosa- Periodo 2023", para su aprobación;

Que, a través del Memorándum N° 34-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A., de fecha 08 de febrero de 2023, el gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica, solicita detallar el presupuesto requerido, e indicar que actividad del plan operativo 2023 de la Gerencia Comercial se afectará, así como remitir a la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial para que se pronuncie sobre la disponibilidad presupuestal;

Que, mediante Informe N° 017-2023-S-COB.MOR-O.COB-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 09 de febrero de 2023, el supervisor de Cobranza Morosa, solicita disponibilidad presupuestal del año 2023 en lo concerniente al POI de la Gerencia Comercial;

Que, mediante Informe N° 194-2023-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 09 de febrero de 2023, el jefe de la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, remite el detalle de la previsión presupuestal conforme al POI-2023, con código de proceso GC-OMF-AG-02: Plan de Reducción de Cartera. Suscripción de convenios de fraccionamiento de deuda con usuarios deudores;

...RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL  
N° 077-2023-GG-EPS.EMAPICA S.A.

Que, con el Informe N° 066-2023-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 06 de marzo de 2023, la gerente de la Gerencia Comercial, remite el "Plan de Recupero y Procedimiento de Cobranza Morosa- Periodo 2023" detallando la disponibilidad presupuestal dentro del Plan Operativo Institucional 2023 de la Gerencia Comercial;

En virtud a lo expuesto en los párrafos precedentes, y con la conformidad de las áreas competentes, resulta necesario aprobar vía acto resolutivo el "Plan de Recupero y Procedimiento de Cobranza Morosa- Periodo 2023";

Con el visto de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Oficina de Cobranza, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el "Plan de Recupero y Procedimiento de Cobranza Morosa- Periodo 2023", el mismo que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER** que la Oficina de Cobranza, proceda a realizar las coordinaciones necesarias con las áreas competentes, para la implementación del Plan aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR** a la Gerencia Comercial, el seguimiento y fiscalización de las metas trazadas concerniente al Plan que forma parte integrante de la presente resolución y su anexo.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** a la asistente administrativo de la Gerencia General, remitir la presente Resolución al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

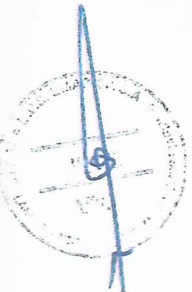
**ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER** a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones proceda a publicar la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A. ([www.emapica.com.pe](http://www.emapica.com.pe)).

**ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR** la presente resolución y su anexo, a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Oficina de Cobranza, Oficina de Logística y Control Patrimonial, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, y demás instancias competentes interesadas.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



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



**EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO EPS EMAPICA S.A.**

**PLAN DE RECUPERO Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA MOROSA**

**Periodo Año 2023**

**COBRANZA MOROSA  
OFICINA DE COBRANZA  
GERENCIA COMERCIAL**

ICA - 2023



## ASPECTOS GENERALES

### 1.1. Nombre del Proyecto

"Plan de Recupero y Procedimiento de Cobranza Morosa – Periodo Año 2023"

### 1.2. Alcance

El Plan y Procedimiento de Cobranza Morosa se ejecutará en todo el ámbito jurisdiccional de la EPS EMAPICA S.A.

### 1.3. Plazo de Ejecución

12 meses (Enero a Diciembre – 2023)

### 1.4. Resumen del Plan y Procedimiento de Cobranza Morosa

El presente Plan y Procedimiento de Cobranza Morosa comprende regularizar las deudas correspondientes a la Cartera Morosa de la EPS EMAPICA S.A, mediante la intervención de un equipo de personas denominadas Gestores de Cobranza, quienes serán encargados de visitar a los usuarios que tienen deudas pendientes de pago con la EPS EMAPICA S.A, por los servicios agua potable y alcantarillado.

Estos Gestores de Cobranzas visitarán casa por casa a cada deudor para *informarles* acerca de las características de su deuda, las facilidades y modalidades de fraccionamiento, hacerle conocer las ventajas de regularizar su conexión, los riesgos de perder su servicio al no pagarla, e incluso asesorarlos en los trámites para firmar un convenio de fraccionamiento.

El equipo de gestores tendrá a su cargo gasfiteros (cortador de servicios), quienes actuarán en las mismas áreas conformando equipos mixtos de trabajo y serán el elemento clave para coaccionar al usuario moroso. Un equipo de trabajo para un área específica estará compuesto de un (01) Gestor de Cobranza y un (01) gasfitero.



## II. PROBLEMÁTICA Y SOLUCIÓN PROPUESTA

### 2.1. Situación Actual

Actualmente existe un número elevado de usuarios que componen la cartera morosa de la EPS EMAPICA S.A, comprendida entre:

- Actualmente se cuenta con predios que tienen deudas de 12 meses a más ascendente a la suma de S/. 5' 650,340 soles.
- Existen predios con meses de deuda de 07 a 12 meses, deuda ascendente a S/. 1' 360,500 soles.

La forma tradicional de atender a este problema ha sido buscar la regularización de la deuda por voluntad del usuario quién tenía que visitar las instalaciones de la empresa.

Asimismo, gran parte de los usuarios morosos que figuran actualmente en la data comercial en estado Inactivo, han rehabilitado sus servicios sin contar con la autorización de la EPS, incrementándose tanto el clandestinaje de los servicios como la morosidad.

Como consecuencia de estos problemas la EPS EMAPICA S.A, deja de percibir ingresos que repercuten su situación económica.



## 2.2. Objetivo

Regularizar deudas de usuarios morosos comprendidos en deudas cobrables y las deudas incobrables organizarlas mediante expedientes para Comité de Quiebre de la EPS EMAPICA S.A.

## 2.3. Estrategias

1. Disminuir los trámites y tiempos de transacción necesarios para regularizar las deudas pendientes con la EPS EMAPICA S.A.
2. Ofrecer amplias facilidades de pago para la regularización de deudas y convenios de fraccionamiento de pago.
3. Implementar una estrategia agresiva de regularización de deudas con equipos de trabajo mixtos conformados por Gestores de Cobranza y Gasfiteros que visiten a los usuarios morosos a domicilio.



Abog. Miguel Angel Luján Quijandria

## 2.4. Descripción de Actividades

GESTION DE COBRANZA MOROSA			
(Periodo Año 2023)			
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 Cobranza 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 criterios para distribución de cartera morosa 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 recabar
	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.
	5	Distribución de la Cartera de Usuarios Morosos 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 Gestores-Cobradores visitarán a los usuarios 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 proforma con el cliente firmándola por ambas partes.
7	Ingreso de los Convenios de Financiamiento en el sistema	Un analista atenderá en oficina a los usuarios 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	
Etapa II : Ejecución	8	Pago del Usuario	El usuario realiza sus pagos en las 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.



## 2.5 Impacto a la Mejora de Procesos

Beneficio para el Usuario: El trámite se hace menos engorroso, menos costoso en tiempo y pasajes para el usuario, recibe una orientación personalizada durante el proceso de negociación de su deuda. Más familias tendrán los servicios de agua potable y alcantarillado en forma regular.

Beneficio para la EPS EMAPICA S.A: La negociación con el usuario se desarrolla en campo y los procesos en la oficina de Cobranza Morosa se desarrollan con mayor fluidez.

## 2.6. Presupuesto

El presupuesto para la implementación de este Plan y Procedimiento de Cobranza Morosa básicamente está referido al presupuesto institucional – 2023 en lo referente a gastos de material impreso y la adquisición de indumentaria para los Gestores de Cobranza y los cortadores.

## 2.7. Recursos Necesarios

### Requerimientos informáticos:

- Se requiere 03 equipos de computadoras modernas y completas
- (01) Una impresora con mayor potencia y velocidad en impresión de recibos y fotocopios, la misma que sería utilizada y compartida como se viene haciendo a la fecha.

### Requerimiento de Personal para la Oficina de Cobranza morosa:

- Se requiere un mínimo de 06 personas para realizar las gestiones de cobranza e inspecciones técnicas a los predios de los clientes morosos.
- realizar el proceso de levantamiento de la información del predio (con deuda cobrable o incobrable), notificación y persuasión al usuario moroso. Lo que a la fecha está ocasionando dificultades por no tener la información oportuna.
- Se requiere de un mínimo de 06 gasfiteros.

### Requerimiento de Movilidad y Herramientas:

Para la ejecución de las actividades enmarcadas en el presente Plan de Trabajo se requerirá:

- Contar con movilidad para transportar al personal a los diversos lugares donde realizarán las inspecciones, persuasiones a usuarios y cortes y reconexiones.
- Las siguientes herramientas:





- 01 Moladora de 9"
- Un generador eléctrico,
- 20 Discos de corte de 9" para concreto y asfalto,
- Una extensión para corriente de 50 metros,
- Una cámara fotográfica,
- Tapones de ½",
- Tapones de ¾",
- Cinta teflón,
- Lampas,
- Palas tipo cuchara,
- tubos de ½",
- Hojas de sierra, Pegamento de ¼",
- Uniones simples de ½",
- Uniones mixtas de ½",
- Codos de ½", Codos de ¾",
- Picos,
- Adaptadores,
- Tubos de ¾",
- Llaves para medidores,
- Llaves Stilson,
- Llaves francesas,
- Arcos de sierra,
- cincel de hierro,
- Indumentaria para el personal obrero: chalecos, polos, gorros, guantes, botas de jebe.

De no contar con los requerimientos no se podrá cumplir con las funciones, objetivos y plan de recuperación de cartera morosa.



### III. PROCESO DE COBRANZA MOROSA Y CORTE EFECTIVO

#### 3.1. Descripción del Proceso

##### Definición de padrones y ámbitos de acción

- El Supervisor de Cobranza selecciona el área geográfica de trabajo de las dos (02) brigadas de trabajo mixtas conformadas cada uno de ellos por un (01) Gestores de Cobranza y dos (02) Gasfiteros.
- El Supervisor de Cobranza Morosa imprime el listado de los clientes morosos pertenecientes al Periodo de cartera morosa, que se encuentra en la data comercial de la EPS EMAPICA S.A, con un atraso en el pago de servicios por tres (03) meses vencidos o más y/o el pago de una cuota de crédito vencida.
- El Supervisor de Cobranza distribuirá los padrones de morosos y las correspondientes carpetas de cobranza a cada equipo de trabajo considerando sus ámbitos de trabajo predefinidos.

##### Visita a domicilio a los usuarios morosos identificados

- El Gestor de Cobranza visitará las viviendas en compañía de los cortadores y procederá con la primera fase de su trabajo que consiste en orientar al cliente a que decida regularizar su deuda y hacerlo entender que los beneficios ofrecidos por la EPS EMAPICA S.A, son mayores que los costos que implicaría mantenerse en condición de moroso.
- El Gestor de Cobranza debe informar al usuario las desventajas de permanecer en condición de cliente moroso: El tipo de sanción se incrementará en función de la infracción cometida por el usuario como montos, número de meses de deuda, cuotas de crédito vencidas y número de rehabilitaciones arbitrarias del servicio.
- Al mismo tiempo el Gestor de Cobranza hará de conocimiento del usuario las facilidades ofrecidas por la EPS EMAPICA S.A, para la regularización de su deuda:
  - a) Convenios de fraccionamiento de deuda en función a la Estructura de Plan de Pago aprobada por la EPS EMAPICA S.A; En este convenio adjuntado en el Anexo N° 01 se establece la siguiente información: (1) el monto de la cuota inicial (como porcentaje de la deuda total), (2) el número de meses permitidos para el pago fraccionado del saldo, y (3) los intereses generados durante el periodo del fraccionamiento.
  - b) La reducción de intereses moratorios, que estará en función del pago total o parcial de la deuda. Mientras mayor sea la cuota inicial y/o menor número de meses de



financiamiento los intereses se reducen. En caso la deuda sea cancelada totalmente no se cobrará intereses moratorios al usuario.

- c) Otorgar plazos definidos de algunos días. En este caso se firmará un compromiso de pago. Se dará esta facilidad por ejemplo a empleados que reciben en un día específico su sueldo y no podrán pagar antes. El incumplimiento de este compromiso tiene como efecto el corte en la fecha de vencimiento del compromiso.
- El usuario decide (a) regularizar su deuda o (b) permanecer en su condición actual.

#### (a) Regularización de Deuda

- En caso desee regularizar su deuda el Gestor de Cobranza procederá a negociar con el cliente la modalidad del pago de esta. Para lo cual orientará al usuario en el llenado de algunos documentos solicitados por la EPS EMAPICA S.A, para la regularización de su deuda. La orientación al usuario tiene como objetivo evitar errores durante el proceso de llenado y facilitar las consultas y trámites al cliente. La carpeta de regularización de deuda que será portada por los Gestores de Cobranza se adjunta en el Anexo N° 01. y contiene:
  - a) Notificación de deuda
  - b) Solicitud de fraccionamiento de deuda
  - c) Convenio de fraccionamiento de deuda
  - d) Carta poder
  - e) Ficha de inspección de usuarios morosos (información socio-económica del usuario)
  - f) Cuadro de fraccionamiento de pago, herramienta para facilitar el cálculo de las cuotas fraccionadas en función a lo estipulado por la EPS EMAPICA S.A.
- En esta etapa el Gestor de Cobranza al mismo tiempo que efectúa la regularización de la deuda, acuerda juntamente con el usuario el pago de la deuda estableciendo un lapso de tiempo, dentro del cual se cancelará total o periódicamente el monto total de la deuda según convenga el usuario. Este tiempo servirá para la supervisión del Gestor, siendo motivo de restricción del servicio el incumplimiento de lo acordado.
- Los documentos anteriores conducen a incluir en la carpeta dos formatos de gran utilidad para la Gestión de Cobranza:
  - a) Carta de Advertencia, para evitar posibles rehabilitaciones arbitrarias del servicio,
  - b) Listado de clientes morosos / cortados que contengan la información siguiente:
    - Nombre y dirección del usuario moroso
    - Total y detalle de la deuda acumulada



- Anteriores fraccionamientos de la deuda
- Estado de la conexión (en corte o activo)

▪ Adicionalmente y para facilitar el proceso de regularización de deuda en caso el Gestor encuentre dificultad para localizar al propietario del inmueble, se incluye un formato de:

a) Carta Poder, el cual otorga al portador la facultad de poder representar al titular del predio en la suscripción de un convenio de fraccionamiento con la EPS EMAPICA S.A., amparado en disposiciones legales del Código Civil Peruano.

▪ En caso que el Gestor de Cobranza observe que existe disposición de pago en el usuario pero su capacidad económica le imposibilite financiar el monto de la deuda total, el Gestor de Cobranza citará al usuario para una negociación en la EPS EMAPICA S.A, que estará a cargo del Supervisor de la Oficina de Cobranza Morosa, para tales fines se debe llenar en campo los formatos siguientes que se incluyen en la carpeta de regularización de deuda:

a) Ficha de Inspección al Usuario Moroso - información Socio Económica

▪ El usuario al finalizar la visita del Gestor de Cobranza acordará la fecha para una visita a la EPS EMAPICA S.A, para formalizar el convenio de fraccionamiento y cancelar el importe acordado, en caso que el usuario incumpla con la visita el Gestor deberá ordenar al Gasfitero el corte de los servicios.

(b) Permanece Moroso

▪ En caso que el usuario desee permanecer como cliente moroso, el Gestor de Cobranza indicará al Gasfitero el tipo de corte de servicio que debe ser ejecutado en el acto. A partir de este momento es deber del cortador mantener sin servicios a la vivienda permanentemente hasta que el usuario opte por la regularización de su deuda y negocie formalmente con el Gestor de Cobranza o en caso contrario si el Gestor de Cobranza a agotado todos los medios posibles para efectuar la cobranza, se procederá finalmente a la anulación definitiva de la conexión o conexiones domiciliarias. En el Anexo N° 01 se muestran las estrategias combinadas de corte y gestión de cobranza establecidas de acuerdo al Reglamento de Prestación de Servicios de la EPS EMAPICA S.A. La sanción se incrementa en función del número de veces que el usuario moroso se repone el servicio sin autorización de la EPS.



**Tabla N° 01: Esquema de Sanciones a Clientes Morosos**

SANCIÓN	ACCIONES DE EPS		
	TECNICAS DE CORTE	GESTIÓN DE COBRANZA	NORMA LEGAL
FASE 1 CORTE EN CAJA	Cierre de llaves de paso en caso de existir  1 a 2 tarugos introducidos al ras en tramo: caja - red matriz	Informar al usuario las desventajas de rehabilitarse y los pagos que impone la EPS  Carta de advertencia  Negociar deuda con usuario ( compromisos de pago, plazos, facilidades de pago)	vigente
FASE 2 CORTE TRAS CAJA	Retiro de medidor o niple y válvulas  más de 3 tarugos introducidos 1.50 - 2.00 m en conexión, tramos: caja - red matriz; caja - límite propiedad  Si usuario se repone tramo caja - red, la presión introduce el otro tarugo en el domicilio a mayor profundidad. Dificulta la rehabilitación, se debe generar presión interna en casa para expulsar tarugo	Advertencias escritas, verbales, ingreso a Infocorp, que le impedirá cualquier transacción comercial  Negociar deuda con usuario ( compromisos de pago, plazos, facilidades de pago )	Vigente
FASE 3 LEVANTAMIENTO DE CONEXIÓN DE AGUA	Retiro de conexión domiciliaria y accesorios, sólo dejar abrazadera y tapón en reemplazo de corporación	Advertencias escritas, verbales  Negociar deuda con usuario (compromisos de pago, plazos, facilidades)	Vigente
FASE 4 TAPONEO DE CONEXIÓN DE DESAGUE	Se introduce una masa previamente elaborada de cemento, yeso y agua (diablo fuerte) en la conexión de desague	Advertencias escritas, verbales  Negociar deuda con usuario ( compromisos de pago, plazos, facilidades de pago)	
FASE 5 LEVANTAMIENTO DE CONEXIÓN DE DESAGUE	Retiro de conexiones domiciliarias de alcantarillado	Idem anteriores  Advertencia de acciones prejudiciales	
FASE 6 COBRANZA PREJUDICIAL	Ninguna	Idem anteriores  Trámites acompañados de firma de Abogado de EPS, advirtiendo cobranza judicial	Vigente
FASE 7 COBRANZA JUDICIAL	Ninguna	Procesos judiciales	Vigente

- NOTA:**
- Para incrementar el nivel de sanción, el usuario debe haberse repuesto el servicio sin autorización de la EPS
  - Si el usuario paga o regulariza su deuda la EPS repondrá el servicio correspondiente
  - El usuario está prohibido de sellar la tapa de la caja de medidor o de registro



### Recepción y Revisión del Expediente

- Los Gestores de Cobranza entregarán diariamente los expedientes de los usuarios que hayan decidido formalizar su deuda al Asistente de Cobranza, quien tendrá a su cargo la revisión del contenido de los expedientes. En caso de tener expedientes para reconsideración de deuda el Asistente lo derivará al Jefe de Cobranza Morosa para su evaluación respectiva.
- Si existiera algún documento pendiente en la carpeta de regularización de deuda el Asistente de Cobranza deberá ordenar al Gestor de Cobranza realizar una segunda visita para completar la documentación faltante o errada en el expediente.
- El Asistente de Cobranza Morosa atenderá a todos los usuarios que deseen regularizar su deuda que hayan sido captados por los Gestores de Cobranza y procederá a formalizar el convenio de fraccionamiento con la firma del usuario.
- El usuario luego de firmar su convenio de fraccionamiento de pago, se apersonará a las ventanillas de recaudación para cancelar el monto pactado previamente en la Oficina de Cobranza Morosa.
- El usuario regresa a la Oficina de Cobranza Morosa esta vez con su comprobante de pago, la copia de este recibo es entregada al Asistente de Cobranza Morosa para que proceda a registrar en el sistema comercial la activación de los servicios y autorice al Gasfitero la reposición de los servicios en la vivienda del usuario. La copia del comprobante debe ser adjuntada por el Asistente de Cobranza Morosa en expediente de regularización de deuda del usuario.
- El Asistente de Cobranza considerará como éxito la gestión del equipo de trabajo, únicamente cuando la carpeta de regularización de deuda esté completada, e incluya el formato de Notificación de Reposición de Servicio firmado por el usuario.

### Informes de Control

- El Gestor de Cobranza deberá elaborar semanalmente un informe de avance de la gestión de cobranza y corte efectivo de su equipo de trabajo, el mismo que entregará al Asistente de Cobranza y que debe contener la cartera de clientes morosos/cortados asignada en su estado inicial y actual consignando la siguiente información:
  - a) Código catastral
  - b) Datos del propietario
  - c) Fecha de regularización de deuda o aplicación de sanción
  - d) Acciones realizadas



- e) Deudas regularizadas (monto de la cuota inicial del fraccionamiento o monto total de la deuda)
  - f) Deudas no regularizadas (indicando los motivos que impiden la gestión de cobranza o corte efectivo: entidades municipales, códigos en reclamos, duplicidad de códigos, cajas inubicables, casas deshabitadas, lotes sin construir, propietarios sin ubicar, etc.)
- El Asistente de Cobranza revisará el informe de los Gestores de Cobranza y revisará finalmente en el caso de las deudas regularizadas que se haya rehabilitado el servicio tanto en campo como en gabinete, mediante la notificación de reposición de servicios y el sistema comercial respectivamente.
  - El Asistente de Cobranza registrará los éxitos en la gestión de Gestor de Cobranza y del Gasfitero en una Planilla de Control diseñada para cada equipo de trabajo, la cual contendrá:
    - a) Código Catastral de la vivienda
    - b) El importe cobrado de la deuda regularizada (parcial o total)
    - c) El monto total de la deuda
    - d) La fecha de regularización de la deuda

#### Control de Resultados

- Este procedimiento debido a su complejidad y la vinculación con la Data de la EPS debe estar automatizado, por lo que se deberá implementar un aplicativo que permita registrar todas las acciones correspondientes a la Gestión de Cobranza y Cortes Efectivos, y facilite el reporte de resultados del Programa. La coordinación de esta actividad estará a cargo del Jefe de Cobranza Morosa.
- El software permitirá desarrollar los siguientes procesos por sectores de facturación:
  - a) Identificación de clientes morosos  
Permite localizar los clientes que aún permanecen en estado de morosidad y los nuevos clientes con posibilidades de convertirse en potenciales deudores.
  - b) Control de deudas regularizadas  
Este módulo permitirá al Supervisor controlar los rendimientos del personal según el tipo de acción efectuada para la regularización de la deuda:  
En ambos casos el sistema permitirá registrar y reportar la forma de regularización:



- Monto de cuota inicial o monto total de la deuda
- Pagos periódicos correspondientes al fraccionamiento de la deuda

c) Control de la facturación mensual

El incremento de la facturación será un factor directo del Proyecto, como resultado de la activación de nuevos códigos catastrales cuyos predios se les había dejado de facturar regularmente por su condición de cortados.

d) Control del incremento de la cobranza

Esta herramienta permitirá evaluar el crecimiento de la cobranza en función de las deudas regularizadas durante el desarrollo del Programa. Este módulo es el componente principal del aplicativo y refleja los rendimientos globales.

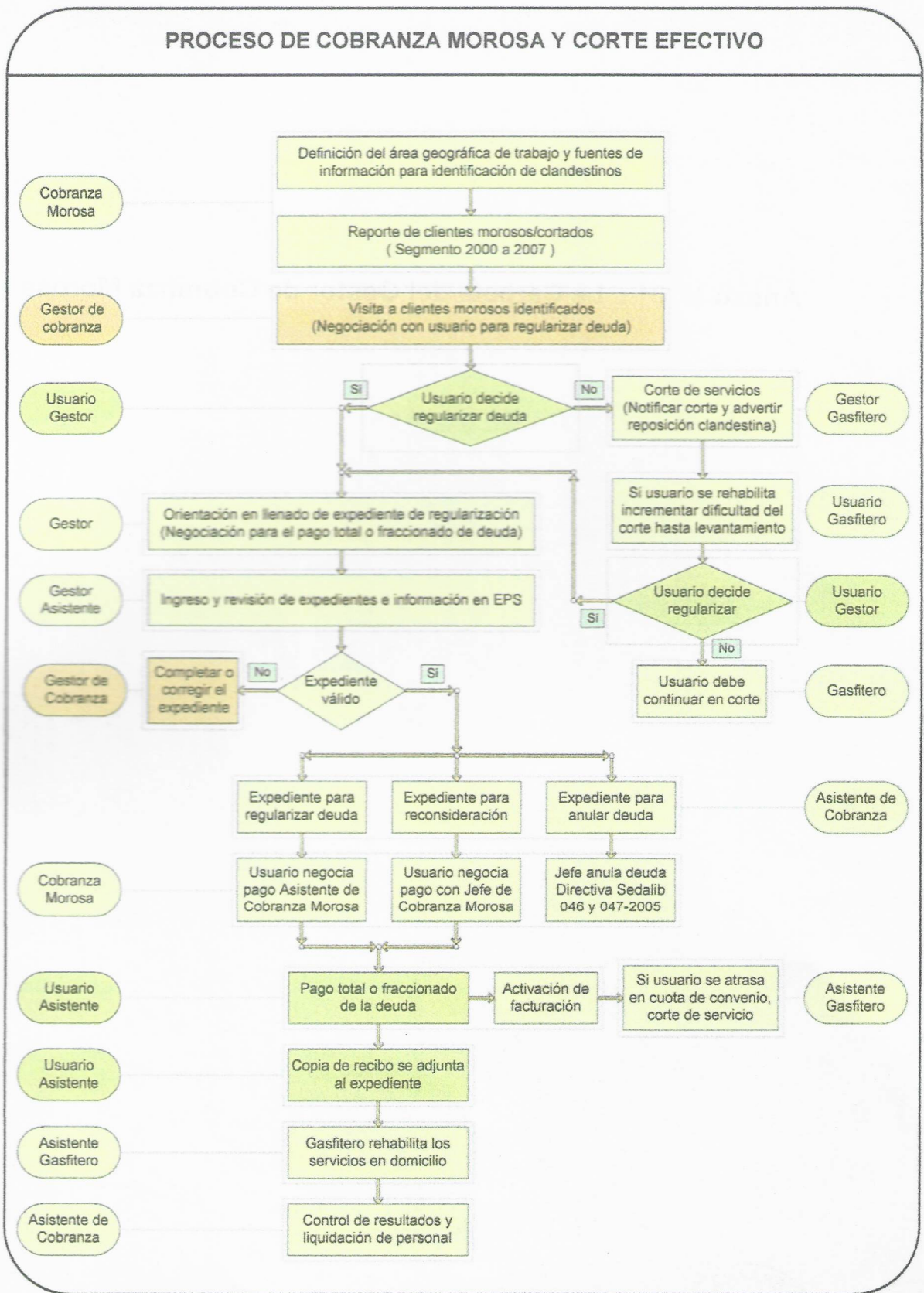
e) Control de cumplimiento de Metas

El sistema debe contabilizar el número de conexiones que se encontraban inactivas y que por la gestión de cobranza se activa nuevamente su facturación.





### 3.2. Flujoograma del Proceso



---

IV. ANEXOS

**Anexo N° 01 : La Carpeta del Gestor de Cobranza Morosa**



Abog. Miguel Angel Luján Quijandria

LISTA DE MOROSOS A DIC. DEL 2006 - MUESTRA  
SOLO POR PENSIONES

Nro.	Inscripción	Nombre	Dirección	Mes Deuda	Saldo
SAN VICENTE					
1	00046297	ALVITES AQUIJE EDITA FLOR	S/T MZADLTE 11	0	65.70
2	00045901	CAMPOS CASAS CARMEN	S/T MZ-B L31	0	245.13
3	00045559	CARRASCO AYMARA ELISEO	S/T MZ-B L15	0	14.82
4	00045547	CONDOR GUERRA HAYDEE N	S/T MZ-A L23	0	61.90
5	00045412	HUAMAN BARRIOS. DEJALMEN	S/T MZ-A L10	0	15.00
6	00045456	MACHA VILLALVA P. AGUSTO	S/T MZ-A L14	0	26.50
7	00046106	ORIHUELA ADRIANO JUAN	S/T MZ-C L05	0	56.20
8	00046093	ORIHUELA MEZA CARLOS	S/T MZ-C L04	0	54.42
9	00046082	ORIHUELA MEZA WILFREDO	S/T MZ-C L03	0	56.20
10	00045934	QUISPE LIFONZO HERIBERTO	S/T MZ-B L34	0	7.60
11	00045809	ROJAS ARHUIS TEOFILO S	S/T MZ-B L21	0	172.00
12	01054266	URIBE CHUMPITAZ TORIBIO	JR SANTA ROSA	410	158.09
13	00046151	VARGAS NACAYAUARI CARMEN R	S/T MZ-C L10	0	63.68
Total					998.24
MALA					
14	09020068	ABURTO SORIANO ELSA	CAL FUNDADORES H-11	0	597.86
15	09036599	ALARCON BALTAZAR AMARU	CAL PROGRESO A-12	0	189.16
16	09036373	ALARCON BALTAZAR ANGEL	CAL 19 H-11	0	189.16
17	09036384	ALARCON BALTAZAR PEDRO	CAL PROGRESO H-10	0	208.16
18	09041790	ALARCON SAAVEDRA FANNY	CAL SAN JUAN F-01 B	0	103.11
19	09036204	AVILA DE HUAPAYA EMILIA I	JR SR DE LOS MILAGROS G-17	0	126.89
20	09036420	BALTAZAR ALARCON HENRY L.	JR PROGRESO H-05	0	166.60
Total					1,580.96



## Anexo N° 2: MODELO DE NOTIFICACIÓN DE DEUDA

### NOTIFICACION DE DEUDA

Ica, ,

Código de Cliente :  
Nombre del Cliente :  
Dirección :  
Meses de Deuda :  
Importe de Deuda :  
Referencia : **DEUDA PENDIENTE DE PAGO POR SERVICIOS  
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**

Estimado Usuari@:

Previo cordial saludo, la presente tiene por objeto comunicar a usted, que a la fecha mantiene deuda pendiente de pago con la EPS EMAPICA S.A, cuyo importe y meses adeudados, aparece en esta notificación.

La Empresa en intención de llegar a un buen acuerdo con usted, antes de proceder a iniciar acciones para el recupero de la deuda y acciones coercitivas pertinentes, con las molestias y gastos que ello irrogaría, por tal motivo le invitamos a regularizar su deuda en la Oficina de Cartera Morosa de la Gerencia Comercial, sito en la Calle Castrovirreyna N° 487, en horario de atención de Lunes a Viernes de 08:00 a.m A 13:00 p.m y de 14:00 p.m. A 16:00 p.m. horas, para lo cual ponemos a su disposición una línea de financiamiento de acuerdo a sus posibilidades económicas, que permita cubrir con su obligación y cambiar su condición de cliente deudor.

Para cualquier consulta sobre su deuda puede apersonarse a nuestras Oficinas ubicadas en la Calle Castrovirreyna N° 487 – Cercado de Ica, que será atendido por nuestros gestores de cobranza, para brindarle una solución al respecto.

En espera de una respuesta positiva de vuestra parte, otorgándole un plazo de **72 horas** a partir de recepcionada la presente.

Atentamente,

.....  
Gerente Comercial



## MODELO DE SOLICITUD

Solicito : Fraccionamiento de Deuda

SEÑORA:

Econ. SONIA ELIANA MENDOZA CHUECAS.

GERENTE COMERCIAL DE LA EPS EMAPICA S.A – OTASS.

Ciudad.-

Yo, ....., identificad@ con DNI N° .....  
domiciliad@ en .....  
P.J. / Urb./ Calle ..... / Propietari@ / Posesionari@ del predio que habito, me dirijo a  
su despacho para expresarle lo siguiente:

Que, siendo mi deseo continuar siendo usuari@ de la EPS EMAPICA S.A, de los servicio de Agua Potable y  
Alcantarillado que se encuentran en estado ( Activo / Corte ), existiendo actualmente deuda pendiente de pago, y  
teniendo conocimiento que la Empresa que usted representa está otorgando facilidades para regularizar dicha  
obligación que asciende a la cantidad de S/. ....., solicito se sirva concederme el  
fraccionamiento conforme al siguiente detalle:

Inicial : S/. .....

Saldo : S/. ....., en ..... mensualidades que serán incluidas en los recibos  
de pensiones de agua y alcantarillado.

Atentamente,

Ica, ..... de ..... del 2023



Nombre : .....

DNI N° : .....



Abog. Miguel Angel Luján Quijandria



**CUADRO DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO**

Plan	Modalidad	Cuota Inicial		Forma de Pago	Descuentos		
		Domestico	Comercial Industrial		Interes Moratorio	Comercial Industrial	Gastos de Cobranza
P-1	Pago en Contado	100% de la Deuda Capital	100% de la Deuda Capital	Pago dentro del mes	100%	100%	100%
P-2	Inicial y Plan de Pago	Hasta un 20% de la Deuda Capital	Hasta un 30% de la Deuda Capital	Hasta 12 meses	70%	80%	100%
P-3	Inicial y Plan de Pago	Hasta un 10% de la Deuda Capital	Hasta un 20% de la Deuda Capital	Hasta 18 meses	60%	60%	100%

## MODELO DE CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE DEUDA

Conste por el presente documento, el **CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE DEUDA** que celebran de una parte la **EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO – EPS EMAPICA S.A.**, representada por su Gerente Comercial Econ. Sonia Eliana Mendoza Chuecas, identificada con DNI N° ..... con domicilio institucional en la calle Castrovirreyna N° 487 de la ciudad de Ica, a quien en adelante se le denominará la EPS EMAPICA S.A, y de otra parte el Sr. ( a ): ..... , identificad@ con DNI N° ..... , en calidad de Titular ( Propietario y/o Posesionario ) con domicilio en ..... P.J. / Urb./ Calle ..... a quien en adelante y para efectos de este Convenio se le denominará **EL CLIENTE** en los términos siguientes:

**PRIMERO:** EL CLIENTE mencionado, es Titular del inmueble ubicado en la dirección antes indicada con el Código de Usuario N° .....

**SEGUNDO:** EL CLIENTE reconoce adeudar a la EPS EMAPICA S.A, la suma de S/. ..... soles., por concepto de Agua y/o Alcantarillado, conforme al Estado de Cuenta que en este acto se le presenta.

**TERCERO:** EL CLIENTE, a la suscripción del presente Convenio, cancela al contado como cuota inicial la suma de S/. ..... soles, aceptando a la vez cancelar el saldo, más los intereses financieros respectivos en ..... mensualidades, de S/. ..... soles, cada una, las que se detallan.

### Fraccionamiento de Pago de Deuda

Inicial : S/. .....

Saldo : S/. ..... en ..... mensualidades, de S/. ..... , cada una.

**CUARTO:** la EPS EMAPICA S.A, se compromete a restablecer el servicio de Agua Potable y/o Alcantarillado a **EL CLIENTE** una vez suscrito el presente CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE DEUDA previo pago de la Inicial correspondiente. Asimismo **EL CLIENTE** se desiste de cualquier reclamo presentado ante la EPS EMAPICA S.A, y proceder a reconocer lo adeudado.

**QUINTO:** En caso del presente Convenio sea suscrito por persona diferente al Titular del suministro, dicho acto se realiza a título de Fianza Solidaria de conformidad con los artículos N° 1868, 1869, 1873 y demás pertinentes del Código Civil.

**SEXTO:** El incumplimiento de pago de cualquiera de las cuotas del presente CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE DEUDA o recibo mensual, otorga el derecho a la EPS EMAPICA S.A, de proceder de inmediato al corte del servicio, reservándose el Derecho de Levantamiento de la conexión si así lo considera necesario. Asimismo, se dan por vencidas todas las cuotas impagas que estuvieran por vencerse, pudiendo exigir judicialmente en la Vía Ejecutiva conforme al Artículo 697 del Código Procesal Civil, el cumplimiento total de la obligación.

Se suscribe el presente Convenio, por ambas partes, en señal de conformidad de todo lo estipulado en el mismo, a los ..... días del mes de ..... del 2023.

EPS EMAPICA S.A. - OTASS.

Nombre : .....

DNI N° : .....



## MODELO DE CARTA PODER

Ica, ..... de ..... del 2018

....., identificad@, con DNI N° .....  
propietario del inmueble ubicado en  
..... P.J. / Urb./ Calle  
..... mediante la presente **OTORGO PODER DE  
REPRESENTACION GENERAL Y ESPECIAL** conforme a los artículos 145 y demás  
pertinentes del Código Civil así como de los artículos 74° y 75° del Código Procesal Civil a  
fin que en mi nombre y representación don(ña)  
....., identificad@, con DNI N°  
....., celebre Convenio de Financiamiento con su representada, a fin de  
regularizar mi estado de cuenta deudor.

Para lo cual procedo a suscribir la presente manifestación de voluntad, adjuntando copia de  
mi documento de identidad.

Nombre : .....

DNI N° : .....





## FICHA DE INSPECCIÓN DE CLIENTES MOROSOS

				ITEM		
Código suministro			Tarifa			
Ciclo	Fecha	Deuda capital (S/.)	Deuda total (S/.)			

### INFORMACIÓN DEL CLIENTE

**Datos personales del cliente**

Apellidos y nombres	
Razón social	

**Datos adicionales / variaciones**

Nombres correctos			
RUC	DNI	Teléfono	

### INFORMACIÓN DEL PREDIO

**Datos prediales**

Av/calle/jr.			
Nro.	Mzna	Lote	
Urbanización	Distrito	Ciclo/lote	

**Datos adicionales/variaciones**

Dirección correcta	
Nro.	
Urbanización	Localidad
Observaciones de ubicación o referencia	

**Situación legal del cliente respecto al predio que habita**

- Propietario     Inquilino     Posesionario     Otros  
 Especificar \_\_\_\_\_

**Situación del predio**

- Inmueble inexistente     Inmueble inubicable     Terreno sin construir

**Uso del inmueble**

- Vivienda     Comercial     Industrial     Social  
 Otros \_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN DE CONEXIONES

**ESTADO DE LA CONEXIÓN DE AGUA**

- Activa     Cortado     Levantado     Inubicable     Sin conexión  
 Otros \_\_\_\_\_

**ESTADO DEL MEDIDOR**

Numero medidor	Lectura (m3)	Estado actual
----------------	--------------	---------------

**ESTADO DE LA CONEXIÓN DE DESAGUE**

- Activa     Cortado     Levantado     Inubicable     Sin conexión  
 Otros \_\_\_\_\_



## MODELO DE NOTIFICACIÓN DE CORTE DE SERVICIO

AGUA

ALCANTARILLADO

Tipo de Corte : .....

Fecha : ..... de ..... de .....

Usuario : .....

Dirección : .....

Código : .....

Por la presente se le notifica que se está procediendo al corte del servicio de ..... por deuda que tiene con nuestra Empresa y ascienda a la cantidad de S/. .....

GASFITERO

EPS .....

### Estimado usuario:

Para la reposición inmediata de su servicio en un tiempo no mayor a 24 horas es necesario que previamente regularice su deuda contraída con la EPS EMAPICA S.A, y que asciende a S/. .....

Por lo que le solicitamos el cumplimiento de esta obligación cancelando totalmente o refinanciando su deuda acogiéndose a las facilidades de pago previstas para tal fin, acercándose a nuestras oficinas de cobranza en la Calle Castrovirreyna N° 487 – Cercado de Ica, en el siguiente horario de oficina:

De Lunes a Viernes : 8:00 a.m. A 13:00 p.m. y de 14:00 p.m. A 16:00 p.m.

Al momento de apersonarse a nuestras oficinas y con la finalidad de agilizar sus trámites es necesario que presente los siguientes documentos:



Abog. Miguel Angel Luján Quijandria