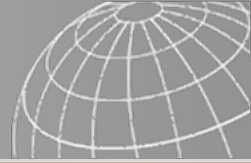


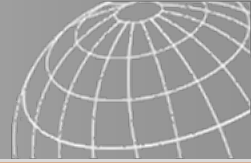
PROCESO DE GESTION DE CARTERA MOROSA

**UNIDADES OPERATIVAS
SELVA CENTRAL S.A.**



OBJETIVOS

Establecer **estrategias comerciales** uniformes para todas las unidades operativas teniendo en cuenta las características propias de cada una de ellas para la recuperación de la cartera morosa con el **propósito de mejorar los índices de morosidad y reducir los saldos de cuentas morosas.**



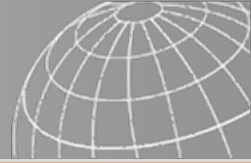
PARAMETROS

Definir rangos de deudas:

1. Pequeños deudores: S/. 0,00 a S/.300,00.
2. Medianos deudores: S/. 301,00 a S/. 1.000,00
3. Grandes deudores: S/. 1.001,00 a S/. 9.999,00

Esto se define por el SICI a nivel de usuario supervisor.

Es necesario categorizar correctamente a nuestros clientes para definir el proceso de gestión a realizar.



TIPOS DE GESTION

Gerencia Comercial definió dos tipos de gestión:

Gestión Masiva: es la aplicación masiva de cortes de servicio

Gestión Personalizada: aplicación de gestión por promotores a través de notificaciones, visitas personalizadas, gestión telefónica.

Para estos tipos de gestiones, se define por categoría, teniendo en cuenta lo siguiente:

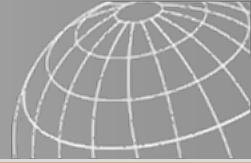
Categoría Social: Gestión Personalizada

Categoría Domestica: Gestión Masiva

Categoría Comercial: Gestión Masiva

Categoría Industrial: Gestión Masiva

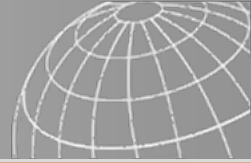
Categoría Estatal: Gestión Personalizada



PROCESO

- 1. Obtener padrón SICI sobre los Listados de Conexiones Cortadas (Detallado o Resumen).**
- 2. Determinar por SICI Morosidad por Subcategoría.**
- 3. Resumen de Clientes por Rango de Meses de Deudas.**
- 4. Resumen de Clientes por Rango de Deudas.**

Esto listados permitirán focalizar los rangos de mayor deuda y su categoría para priorizar donde se aplica la Gestión de Cortes para lograr el recupero de deuda.



PROCESO

Para el Caso de Selva Central se obtuvo que al 30/01/08 se tenía la siguiente situación:

Morosidad por Categorías

Doméstico A : 60.855,87

Domestico B : 489,90

Comercial A : 61.205,19

Comercial B : 596,00

Industrial A : 133,10

Donde enfoco mi acción de gestión??????



PROCESO

SISTEMA COMERCIAL
SUBSISTEMA DE COBRANZAS

ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SELVA CENTRAL S.A.
EPS SC S.A.

Fecha : 30/01/08

Hora : 18:13:19

Página : 1

Reporte : DESMORA

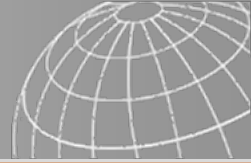
RESUMEN DE CLIENTES POR RANGOS DE MESES DE DEUDA

CONEXIONES NORMALES

AL 30/01/08

Provincia : CHANCHAMAYO	Distrito : LA MERCED	Sector : CERCADO
-------------------------	----------------------	------------------

RANGO DE MESES	NRO CONEXIONES	MONTO	NRO MESES
0 - 2	2477	44081.19	1027
2 - 4	76	11861.31	191
4 - 6	51	4205.55	224
6 - 999	82	20720.52	956
TOTALES	2686	80868.57	2398



PROCESO

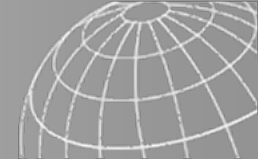
En referencia al listado de conexiones cortadas, el reporte del SICI generó:

Sector Cercado: 398 conexiones S/. 27.505,52

Sector P. del Carmen: 218 conexiones S/. 14.900,44

Sector San Carlos: 41 conexiones S/. 6.212,00

COMO PRIORIZAMOS ?



TECNICAS DE CORTE

SANCIONES A MOROSOS SELVA CENTRAL

SANCION	CAUSAL	ACCIONES DE EPS		
		Técnicas de Corte	Gestión de Cobranza	Norma Legal
1. CORTE EN CAJA 1.1. Fase 1	Atraso en el pago del servicio por (02) dos meses vencidos o más y/o el pago de una cuota de crédito vencida	Cierre de llaves de paso en caso de existir 1 a 2 tarugos introducidos al ras en tramo: caja - red matriz	Ninguna, si existen cajas de medidor Si las cajas de medidor no son visibles, Informar al usuario las desventajas de rehabilitarse y los pagos que impone la EPS	D.S. N 09-95 Art. 56° inc. "c" - RLGSS Art. 23° inc "c" - LGSS
	1.2. Fase 2 mas de 2 a antes de 4 meses de deuda 1 a 3 rehabilitaciones arbitrarias del servicio de agua	2 a 3 tarugos introducidos 1.00 - 1.50 m en conexión, 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,	Concordante Art. 101° inc "b" sétimo párrafo D.S. N 09-95 Art. 73° inc. "b" - RLGSS
2. CORTE TRAS CAJA	4 a antes de 6 meses de deuda mas de 3 rehabilitaciones arbitrarias del servicio de agua	mas 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)	D.S. N 09-95 Art. 73° inc. "c" - RLGSS
3. LEVANTAMIENTO DE CONEXIÓN DE AGUA	6 meses o más meses sin pago del usuario	Retiro de conexión domiciliaria y accesorios, sólo dejar abrazadera y tapón en remplazo de corporation	Advertencias escritas, verbales Negociar deuda con usuario (compromisos de pago, plazos,	D.S. N 09-95 Art. 73° inc. "d" - RLGSS



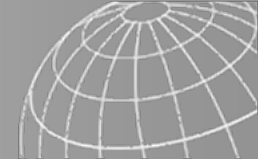
TECNICAS DE CORTE

	<p>4. TAPONEO DE CONEXIÓN DE DESAGÜE</p>	<p>mas de 6 meses de deuda</p> <p>Deudas mayores a S/. 500.00</p> <p>Imposibilidad de cortar agua (caja interna, sin ubicar, mellizas o duadas; conexiones directas con</p>	<p>Se introduce una masa previamente elaborada de cemento, yeso y agua (diablo fuerte) en la conexión de desagüe</p>	<p>Advertencias escritas, verbales</p> <p>Negociar deuda con usuario (compromisos de pago, plazos, facilidades de pago)</p>	
	<p>5. LEVANTAMIENTO DE CONEXIÓN DE DESAGÜE</p>	<p>mas de 6 meses de deuda</p> <p>Rehabilitación del desagüe</p>	<p>Retiro de conexiones domiciliarias de alcantarillado</p>	<p>Idem anteriores</p> <p>Advertencia de acciones prejudiciales</p>	
	<p>6. COBRANZA PREJUDICIAL</p>	<p>Deudas mayores de S/. 3 000.00</p> <p>Agotadas todas las técnicas de cortes y anteriores</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Idem anteriores</p> <p>Trámites acompañados de firma de Abogado de EPS, advirtiendo cobranza judicial</p>	<p>Art. 24º de la LGS</p>
	<p>7. COBRANZA JUDICIAL</p>	<p>Deudas mayores de S/. 3 000.00</p> <p>Cobranza prejudicial sin resultados positivos, usuario sin intención de pagar</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Procesos judiciales</p>	<p>Mandato Ejecutivo</p> <p>Obligación de Dar Suma</p> <p>De Decretos Ley 6070 del DFO</p>

NOTA : - Para incrementar el nivel de sanción, el usuario debe haber ocasionado las causales señaladas anteriormente

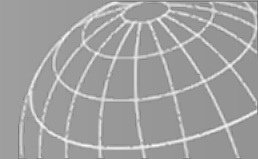
- Si el usuario paga o regulariza su deuda la EPS repondrá el servicio correspondiente

- El usuario está prohibido de sellar la tapa de la caja de medidor o de registro

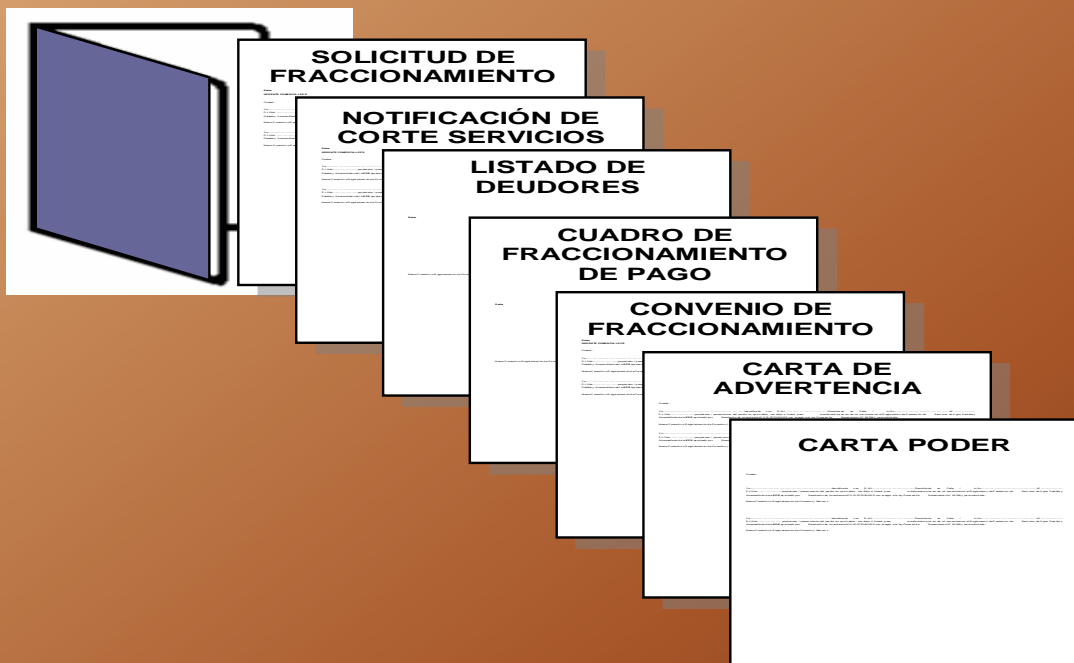
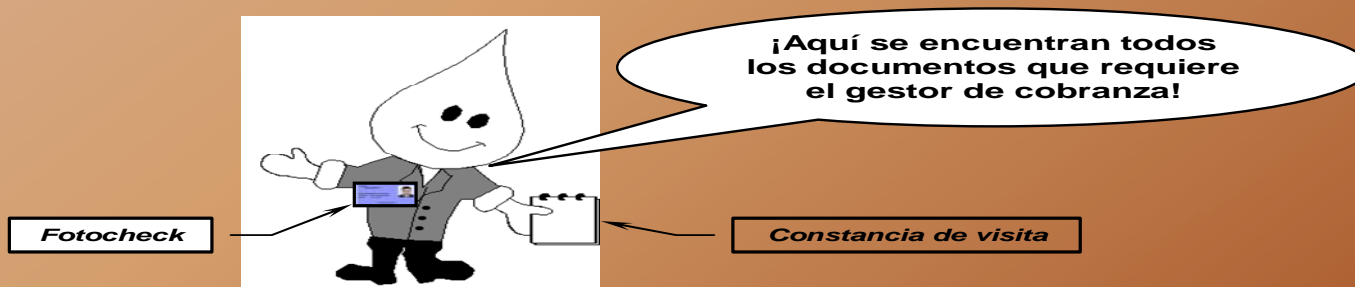


GESTION PERSONALIZADA

Responsable	Actividad	Observaciones
Responsable Área de Cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Define a los usuarios a los cuales se aplicará la gestión personalizada vía Gestor de Cobranzas teniendo en consideración las categorías a las cuales se aplica. 2. Define el perfil del gestor de cobro y carpeta de regularización de deudas. 3. Capacita al gestor contratado y se asigna las cuentas definidas a gestionar 	<p>Aplicable a categorías Sociales y Estatales a los fines de evitar confrontación social con la EPS en caso de aplicarse gestión masiva.</p> <p>El gestor debe asegurar buen trato, presencia y eficiencia en su gestión.</p>
Gestor de Cobro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta un primer acercamiento al usuario por vía telefónica o personalmente para informarle su deuda, los beneficios al regularizarla (reducción en intereses) y sanciones que aplica la EPS a los usuarios. 2. En caso de no producirse la negociación en la primera visita se notifica por Constancia de visita y se coordina con el usuario una 2º visita con nuevos planes de financiación propuestos por la EPS. 3. En la 2º visita, el gestor debe ofrecerle nuevas propuestas al usuarios y negociar obteniendo la firma de la Solicitud de Fraccionamiento, Compromiso de Fraccionamiento de Deuda y notificación de Corte por un plazo definido por Responsable de Cobranzas. 4. El gestor de cobranzas debe reportar mediante Formato N° 3 sobre las acciones llevadas en su gestión y datos que puedan mejorar nuestra data catastral. 	<p>El gestor debe captar las necesidades que posee el usuario, las condiciones económicas del mismo para establecer un presupuesto conforme a sus posibilidades.</p> <p>En la 2º visita el gestor debe llegar a negociar a través de un compromiso de fraccionamiento.</p>
Responsable de Cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza el seguimiento del gestor midiendo su eficiencia en la gestión personalizadas. 2. Deriva al operador de corte los casos de plazos vencidos para la ejecución del corte 3. Carga en Sistema la orden de corte para generar los derechos colaterales. 4. Aplica sanciones en caso de rehabilitaciones no autorizadas 5. Solicita acciones legales a Asesoría Legal. 	<p>La eficiencia del Gestor puede ser medida por la relación Compromisos/Cuentas Asignadas.</p>



ANEXO 2.-LA CARPETA DE REGULARIZACION DE DEUDAS





MUCHAS GRACIAS

GERENCIA COMERCIAL