

## Resolución de Gerencia General

N°005-2022-EPS EMAPA HUARAL S.A./GG

Huaral, 17 de enero de 2022

**VISTO:**

Resolución de Consejo Directivo N°039-2020-SUNASS-CD, Informe N°005-2022-JCyC.C/GC EMAPA HUARAL S.A. de fecha 11 de enero de 2022, Informe N°039-2022-GC/EMAPA HUARAL S.A. de fecha 12 de enero de 2022, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la EPS EMAPA HUARAL S.A., tiene por objeto prestar servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural de las ciudades de Huaral, de conformidad con el Decreto Legislativo N°1280 que aprueba la Ley Marco de la Gestión de Prestación de Servicios de Saneamiento; y el Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA, que aprueba su Reglamento; que comprenden la prestación regular de servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales para disposición final o reusó y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de responsabilidad establecido en el respectivo contrato de explotación, aplicando políticas de desarrollo, control, operación, mantenimiento, planificación, normatividad, preparación, ejecución de obras, supervisión, asesoría técnica. La EPS EMAPA HUARAL S.A. se encuentra bajo el Régimen de Apoyo Transitorio - RAT a cargo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, conforme a lo señalado en el Acta de Sesión N°016-2015 del 17 de diciembre de 2015, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS mediante la Resolución Ministerial N°044-2016-VIVIENDA de fecha 03 de marzo de 2016;

Que, con fecha 29 de noviembre de 2020 se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N°039-2020-SUNASS-CD, que aprueban las disposiciones sobre el cierre de los servicios de saneamiento por falta de pago;

Que, mediante Informe N°005-2022-JCyC.C/GC EMAPA HUARAL S.A. de fecha 11 de enero de 2022, la Oficina de Cobranza y Control Comercial informa a la Gerencia Comercial sobre el programa de cortes de servicios y de activaciones de conexiones cortadas e inactivas para el periodo 2022, remitiendo el "PLAN DE ACCIONES INMEDIATAS PARA EL PROGRAMA DE INCREMENTO DE CONEXIONES ACTIVAS, VERIFICACION DE CONEXIONES CORTADAS E INACTIVAS DE EMAPA HUARAL S.A.", y solicitando que se apruebe mediante acto resolutivo;

Que, el presente plan tiene como finalidad buscar mejorar los niveles de recaudación mediante acciones de cobranza para reducir la cartera morosa, así como, incrementar las conexiones activas, con la finalidad de lograr de viabilidad económica y financiera para la EPS EMAPA HUARAL S.A.;

Que, mediante Informe N°039-2022-GC/EMAPA HUARAL S.A. de fecha 12 de enero de 2022, la Gerencia Comercial remite a la Gerencia General, el "PLAN DE ACCIONES INMEDIATAS PARA EL PROGRAMA DE INCREMENTO DE CONEXIONES ACTIVAS, VERIFICACION DE CONEXIONES CORTADAS E INACTIVAS DE EMAPA HUARAL S.A.", programada por la Oficina de Cobranza y Control Comercial, para dar cumplimiento a la Resolución de Consejo Directivo N°039-2020-SUNASS-CD y reducir la cartera morosa y efectuar las gestiones para incrementar las conexiones activas. Asimismo, se solicita la aprobación mediante acto resolutivo



Que, de acuerdo con los documentos de vistos, los considerandos precedentes, resulta necesario aprobar mediante acto resolutivo el "PLAN DE ACCIONES INMEDIATAS PARA EL PROGRAMA DE INCREMENTO DE CONEXIONES ACTIVAS, VERIFICACION DE CONEXIONES CORTADAS E INACTIVAS DE EMAPA HUARAL S.A.";

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

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°.** - **APROBAR** el "PLAN DE ACCIONES INMEDIATAS PARA EL PROGRAMA DE INCREMENTO DE CONEXIONES ACTIVAS, VERIFICACION DE CONEXIONES CORTADAS E INACTIVAS DE EMAPA HUARAL S.A."

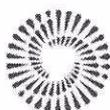
**ARTÍCULO 2°.** - **DISPONER** al jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la EPS EMAPA HUARAL S.A., que proceda a publicar la presente Resolución y sus acompañados, en el Portal Institucional de la EPS EMAPA HUARAL S.A.

**ARTÍCULO 3°.** - **NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial

**Regístrese, Comuníquese, Cúmplase y Archívese.**



  
Ing. Fernando Torrejón Delgado  
 GERENTE GENERAL  
EMAPA HUARAL S.A.





EMAPA HUARAL S.A.  
Gerencia Comercial -  
Calle Derecha N° 846-Huaral

**EMAPA HUARAL S.A.**  
**RECIBIDO**  
Fecha: 14 / 01 / 22  
Hora: 10:15 am - 19-1  
**ASESORIA JURIDICA**

**EMAPA HUARAL S.A.**  
**RECIBIDO**  
14 ENE 2022  
Hora: 9:24  
Secretaria - GAF

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**INFORME N° 0039-2022-GC/EMAPA HUARAL SA.**

**A :** ING. FERNANDO TORREJON DELGADO  
Gerente General

**DE :** ING. MARTIN RAMON ROSADO CISNEROS  
Gerente Comercial

**ASUNTO :** REMITO EL "PLAN DE ACCIONES INMEDIATAS PARA EL PROGRAMA DE INCREMENTO DE CONEXIONES ACTIVAS, VERIFICACION DE CONEXIONES CORTADAS E INACTIVAS DE EMAPA HUARAL S.A."

**EMAPA HUARAL S.A.**  
**RECIBIDO**  
01 FEB 2022  
Hora: 09:32 am  
**SECRETARIA GENERAL**  
RECIBIDO NO SIGNIFICA SENAL DE CONFORMIDAD

**REFERENCIA :** INFORME N° 005-2022-JCYC/GC/EHSA

**FECHA :** Huaral, 12 de Enero del 2022

**EMAPA HUARAL S.A.**  
**RECIBIDO**  
04 FEB 2022  
Hora: 12:27 pm  
**SECRETARIA GENERAL**  
RECIBIDO NO SIGNIFICA SENAL DE CONFORMIDAD

Sirva el presente para saludarlo cordialmente y en atención al Informe de la referencia, adjunto al presente el "Plan de Acciones inmediatas para el Programa de Incremento de Conexiones Activas, Verificación de Conexiones cortadas e inactivas de Emapa Huaral S.A.", programada por la Oficina de Cobranza y Control Comercial, para dar cumplimiento a la Resolución de Consejo Directivo N° 039-2020-SUNASS-CD, y reducir la Cartera Morosa y efectuar las gestiones para incrementar las conexiones activas.

Cabe indicar que este Programa cuenta con Presupuesto adecuado para realizar las diferentes actividades que comprende, por ello solicito a usted su aprobación mediante un acto resolutivo.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines respectivos.

Atentamente,

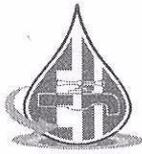
*Martin Rosado*  
Ing. Martin Ramón Rosado Cisneros  
Gerente Comercial  
y Marketing  
EMAPA HUARAL S.A.

**EMAPA HUARAL S.A.**  
**PROVEIDO N° 0035-22**  
HUARAL, - FEB 2022  
PASE *GAF*  
PARA *Coordinador Leon G. Zylona*  
**GERENCIA GENERAL**  
EMAPA HUARAL S.A.

**EMAPA HUARAL S.A.**  
**PROVEIDO N° 0186**  
PASE A: *SAI*

MRC/srm  
c.c.: Archivo

-- ENE 2022  
PARA: *ATENCION*  
*Acto Resolutivo*  
**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
EMAPA HUARAL S.A.



**INFORME N° 005-2022-JCyC.C/GC EMAPA-HUARAL SA.**

A : Ing° MARTIN ROSADO CISNEROS  
Gerente Comercial

DE : Lic. GRIMALDO MARATUECH AVIA  
Jefe de Cobranza y C. Comercial

ASUNTO : CORTES DE SERVICIOS y ACTIVACION DE CONEXIONES

FECHA : Huaral, 11 de Enero del 2022



Mediante el presente lo saludo y a la vez remitir a su despacho el programa de cortes de servicios y de activaciones de conexiones cortadas e inactivas para el periodo 2022.

Por lo que solicito se sirva realizar los tramites para su implentacion y dar cumplimiento a la **RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO No. 039-2020-SUNASS-CD.**

Es cuanto informo a usted para conocimiento y fines

Atentamente,

Lic. Grimaldo Maratuech Avia  
Jefe de Cobranza y Control Comercial  
EMAPA HUARAL S.A.

EMAPA HUARAL S.A  
PROVEIDO N° 0039-22  
HUARAL 2 DE 01 DE 2022  
PASE Gerencia Comercial  
PARA Su aprobacion

EMAPA HUARAL S.A.  
Vº Bº  
GERENCIA  
COMERCIAL



## Programa Comercial

"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas"  
Acciones Inmediatas



### "PLAN DE ACCIONES INMEDIATAS PARA EL PROGRAMA DE INCREMENTO DE CONEXIONES ACTIVAS, VERIFICACION DE CONEXIONES CORTADAS e INACTIVAS DE EMAPA HUARAL S.A."

#### 1. FINALIDAD PÚBLICA

El presente programa busca mejorar los niveles de recaudación mediante acciones de cobranza para reducir la cartera morosa, así como, incrementar las conexiones activas, con la finalidad de lograr la viabilidad económica y financiera para la EPS EMAPA HUARAL S.A.

#### 2. ANTECEDENTES

2.1. Que, las acciones de la recuperación de la Cartera morosa estarán enfocadas a clientes **ACTIVOS** con deudas vencidas de 3 meses a más según sus sectores comerciales, monto por recuperar total de **S/ 741,884.84**. Según cuadro No. 01 de deudas al 11 de enero del 2022

CUADRO No. 1 CONEXIONES ACTIVAS DE 3 MES A MAS TODOS LOS SECTORES - ENERO 2022																	
ITEM	PERIODOS	SECTOR 1		SECTOR 2		SECTOR 3		SECTOR 4		SECTOR 5		SECTOR 6		SECTOR 7		TOTALES	
		USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA
1	3-6 MESES	118	37,674.41	241	74,585.81	183	42,594.79	206	62,885.26	84	21,591.69	55	12,551.00	54	11,279.00	941	263,161.96
2	7-11 MESES	39	24,663.77	47	31,002.36	37	25,254.62	59	27,811.48	18	9,389.68	19	10,554.30	12	4,823.10	219	118,121.91
3	12 A MAS	44	46,123.20	67	102,564.61	70	106,252.56	77	74,110.51	53	55,380.09	52	49,534.25	34	25,227.49	363	384,430.97
TOTALES		201	108,461.38	355	208,152.78	290	174,101.97	342	164,807.25	155	86,361.46	126	72,639.55	100	41,329.59	1,523	741,884.84

2.2. Que, las acciones de la recuperación de la Cartera morosa estarán enfocadas a clientes con servicio **CORTADO** con deudas vencidas de 1 mes a más según sus sectores comerciales, monto por recuperar total de **S/ 296,673.18**. Según cuadro No. 02 de deudas al 31 de diciembre del 2021.

CUADRO No. 2 CONEXIONES CORTADAS DE 2 MES A MAS TODOS LOS SECTORES - ENERO 2022																	
ITEM	PERIODOS	SECTOR 1		SECTOR 2		SECTOR 3		SECTOR 4		SECTOR 5		SECTOR 6		SECTOR 7		TOTALES	
		USUARIOS	DEUDA	USUARIO	DEUDA												
1	1-6 MESES	36	7,007.21	81	18,813.85	61	12,373.70	46	10,663.34	22	7,320.44	16	2,958.55	21	3,812.45	283	62,949.54
2	7-11 MESES	17	6,252.00	53	26,310.53	31	1,069.72	26	9,581.44	12	5,379.45	10	4,828.00	13	6,572.55	149	59,993.69
3	12 A MAS	13	22,790.63	51	44,770.42	32	30,724.99	27	27,857.70	21	27,783.46	22	15,290.55	11	4,512.20	166	173,729.95
TOTALES		66	36,049.84	185	89,894.80	124	44,168.41	99	48,102.48	55	40,483.35	48	23,077.10	45	14,897.20	598	296,673.18





## Programa Comercial

"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas"  
Acciones Inmediatas



2.3. Que, las acciones de la recuperación de la Cartera morosa estarán enfocadas a clientes con servicio **INACTIVO** con deudas vencidas de 1 meses a más según sus sectores comerciales, monto por recuperar total de **S/ 103,043.80**. Según cuadro No. 03 de deudas al 31 de diciembre del 2021.

CUADRO No. 3 DE CONEXIONES INACTIVAS DE 2 MES A MAS TODOS LOS SECTORES - ENERO 2022																	
ITEM	PERIODOS	SECTOR 1		SECTOR 2		SECTOR 3		SECTOR 4		SECTOR 5		SECTOR 6		SECTOR 7		TOTALES	
		USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIOS	DEUDA	USUARIO	DEUDA
1	1-6 MESES	46	5,364.51	57	9,638.75	85	11,156.46	61	19,495.16	11	1,609.95	25	6,065.52	26	3,523.95	311	56,854.30
2	7-11 MESES	9	8,634.40	5	3,668.11	7	3,402.00	4	3,159.71	4	1,363.60	10	6,568.31	13.00	7,584.15	39	34,380.28
3	12 A MAS	0	0.00	1	411.16	6	7,110.36	0	0.00	2	1,567.00	6	2,720.70	0.00	0.00	15	11,809.22
TOTALES		55	13,998.91	63	13,718.02	98	21,668.82	65	22,654.87	17	4,540.55	41	15,354.53	39	11,108.10	365	103,043.80

La información de los clientes que forman parte de este programa (monto de deuda, número de clientes) son datos provenientes del sistema comercial de EMAPA HUARAL S.A., y son de certeza absoluta, pudiendo ser variados por EMAPA HUARAL S.A., sin necesidad de consentimiento.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La EPS EMAPA HUARAL S.A. no cuenta con personal que se dedique exclusivamente a la recuperación de la cartera morosa, por lo que sus acciones de cobranza pasan por la necesidad de algunos clientes que adquieren viviendas con deudas y vienen a regularizar su situación y desean contar con el servicio activo.

Mediante este programa de rápido impacto, se busca mejorar la eficiencia de la gestión de cobranza, mejoramiento de la facturación y recaudación de la EPS, para ello se propone este programa de reducción de cuentas por cobrar e incremento de conexiones activas, así mismo, debido a la situación económica de la empresa, se pretende implementar el programa con poca inversión, sin embargo, el logro de la meta permitirá autofinanciar en su totalidad el presente programa.

Con la implementación del programa se pretende **recuperar como mínimo:**

**80% del total de la cartera indicada** en el cuadro No. 1 de conexiones **ACTIVAS** que asciende como mínimo a **S/ 593,507.87**.

**60% del total de la cartera indicada** en el cuadro No. 2 de conexiones **CORTADAS** que asciende como mínimo a **S/ 178,003.90**.

**40% del total de la cartera indicada** en el cuadro No. 3 de conexiones **INACTIVAS** que asciende como mínimo a **S/ 41,217.52**.

Por lo que el programa a implementar nos va a permitir mejorar los niveles de recaudación e incrementar en **400** conexiones activas en todo el año 2022.

### 4. OBJETIVOS

#### 4.1 Objetivo general

Reducir la Cartera Morosa y efectuar las gestiones para incrementar las conexiones activas, en todo el ámbito jurisdiccional de la EPS EMAPA HUARAL S.A.



	<b>Programa Comercial</b>	
	<i>"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas"</i> <b>Acciones Inmediatas</b>	

#### 4.2 Objetivos específicos

- Recuperar cuentas por cobrar para lograr la viabilidad económica y financiera de la EPS EMAPA HUARAL S.A.
- Reincorporar a clientes Cortados inactivos y/o dados de baja que podrían estar abasteciéndose clandestinamente del servicio.
- Sincerar y reducir las cuentas por cobrar, con acciones para recuperación, anulación, castigo de deuda y judicialización para mejorar la posición económica y financiera de la EPS EMAPA HUARAL S.A
- Gestionar el incremento de las conexiones activas en las acciones de estado: cortado, corte a solicitud e inactivas por saldo de obras y/o clandestinas por algún o ambos servicios de Agua y Alcantarillado conectados en estado activo.
- Reducir la morosidad
- Contribuir a la reducción del Agua No Facturada.

### 5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA

#### 5.1 Descripción y cantidad del programa

El programa abarca el ámbito Distrital de **HUARAL** (sectores 1, 2, 3, 4, 5, 6 Y 7), a través de la aplicación y ejecución de proceso de Cortes sobre deudas pendientes de pago a partir del **segundo mes de vencimiento** de manera sectorizada.

Sin tener el carácter de limitativo, sino referencial comprende: Lograr la recaudación de la cobranza de las pensiones de agua potable y alcantarillado y demás servicios colaterales, intereses moratorios, compensatorios pendientes de pago. Así como realizar todas las acciones necesarias para lograr dicho objetivo, salvo aquellas que estuvieran prohibidas por disposición legal expresa, así mismo, las gestiones para incrementar las conexiones activas de los estados: Cortado – Corte Temporal – inactivas por saldo de obras y Clandestinas.

#### 5.2 Actividades

- Efectuar las acciones de comunicación del programa a través de medios (radiales, Televisivos, volantes, afiches, etc.), dando a conocer las facilidades de pago y la importancia de contar con sus servicios activos de agua y alcantarillado.
- Efectuar las acciones directas de cobranza a todos los usuarios que forman parte de la cartera morosa provisionada y no provisionada de la EPS EMAPA HUARAL S.A., utilizando las redes sociales y bases de información de compañías de servicios de telefonía, etc., así como en el propio campo.
- Efectuar la entrega de cartas notariales de requerimiento de pago a todos los usuarios que forman parte de la cartera morosa provisionada y no provisionada de la EPS EMAPA HUARAL S.A. Cuyo monto supere los **S/500.00**
- Efectuar acciones de recuperación de cartera morosa, logrando que el usuario se apersona a la EPS y efectúe el pago total de la deuda o la financie a través de un convenio de pago, así como conciliaciones extrajudiciales.





## Programa Comercial

*"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas"*  
*Acciones Inmediatas*



- Solicitar asesoría jurídica en los procesos entablados contra los deudores y en los que eventualmente ellos hagan en contra de la empresa como consecuencia de nuestras acciones de cobranzas.
- Efectuar acciones de reconexión de conexiones A/D, para aquellos clientes que han efectuado el pago total de la deuda o la financie a través de un convenio de pago (sólo aplica para clientes que han tenido el estado de la conexión cortada y corte Temporal).
- Efectuar acciones persuasivas de nivel drástico para A/D, en caso se encuentre a la conexión inactiva (Cortada – Corte Temporal) en estado activa, es decir con servicio activo y el cliente no se apersona a regularizar su conexión A/D.
- Efectuar acciones de renovación de caja de concreto y/o marco y tapa de ser el caso, para aquellas conexiones recuperadas y el estado de la caja y marco se encuentren deteriorados.
- Efectuar toma fotográfica a los predios y acciones efectuadas propias del servicio objeto de contrato.
- Efectuar acciones de levantamiento de conexión A/D, en caso se encuentre conexiones clandestinas abasteciendo al predio y el cliente no se apersona a regularizar su conexión A/D.
- Elaborar reportes de gestión mensual.
- Retiro de desmontes por el área de operaciones de la zona de trabajo generado producto de las acciones persuasivas durante el presente servicio, a costo de La Empresa; dentro de las 12 horas posteriores de culminada la actividad.

### 5.3 Personal que formará parte del Programa

Para la ejecución del programa, se necesita el siguiente personal: **UNO** Gestor de Cobranza. **CUATRO** (4) Operario – Gasfitero.

### 5.4 Plan de Trabajo

La Oficina de Cobranza, durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes, deberá presentar un Plan de Trabajo que contenga como mínimo la información siguiente:

- ✓ Metas y Objetivos a alcanzar.
- ✓ Recursos necesarios.
- ✓ Línea de acciones para alcanzar las metas y objetivos (actividades).
- ✓ Responsable por actividad.
- ✓ Cronograma de actividades.
- ✓ Riesgos advertidos.



	<b>Programa Comercial</b>	
	<i>"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas"</i> <b>Acciones Inmediatas</b>	

## 5.5 Lugar y plazo de prestación del servicio

### 5.5.1 Lugar:

En las instalaciones de la Gerencia Comercial de la EPS EMAPA HUARAL S.A., que cumpla con lo solicitado en el numeral correspondiente a infraestructura estratégica. Calle derecha No. 846

### 5.5.2 Plazo de ejecución:

El plazo del programa es de **360 días calendarios** (un año), pudiéndose extender más de acuerdo a los resultados obtenidos

## 5.6 Resultados esperados

Al sexto mes de la vigencia del programa, el importe total de lo efectivamente recuperado **no deberá ser menor del 60%** de la cartera total inicial, expresado en Nuevos Soles

La **Oficina de Cobranza de la EPS**, de manera mensual deberá presentar la siguiente información:

- ✓ Un informe de Gestión de los trabajos efectuados durante el mes, el mismo que deberá ser presentado como máximo al quinto (05) día hábil del mes siguiente de culminado el periodo de servicio a la Gerencia Comercial, así como algún otro informe complementario solicitado.
- ✓ Documentación de sustento (como son: Cuadros de recuperación de la cartera morosa, las notificaciones, inspecciones, tomas fotográficas, copia de convenios realizados, resumen de avance recuperado y expedientes serán una y exclusivamente del área de cobranza. etc.) Pudiendo ser solicitados para cualquier tipo de información.

El programa **"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas de Emapa Huaral S.A."**, sus resultados serán evaluados por la Gerencia Comercial de manera mensual, pudiendo éste continuar o finalizar.

## 6. REQUISITOS Y RECURSOS

Esta actividad debe ser con personal tercerizado ya que actualmente la empresa NO cuenta con el recurso humano suficiente para su desarrollo y cumplimiento de metas

### 6.1 Equipamiento

- UNO (1) Gestor de Cobranza
- (CUATRO) (4) Personales (Gasfiteros)
- UNO (1) Cámara fotográfica digital para la toma de pruebas
- UNO (1) Unidad móvil motorizada, para el traslado del personal y materiales.





## Programa Comercial

*"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas"  
Acciones Inmediatas*



### 6.2 Infraestructura estratégica

- ✓ El ambiente donde funcionará el centro de operaciones del programa será en el ambiente de Atención al Cliente de la EPS EMAPA HUARAL S.A. calle derecha 846

a) **Gestor de Cobranza (Encargado del Programa)**

Formación Académica Gestor de Cobranza: Titulado o Bachiller en Administración, Contabilidad, y/u otra carrera técnica a fin al servicio contratado.

Experiencia: En Recuperación de cartera de clientes o trabajos afines

b) **Cuatro (04) Gasfiteros**, Con conocimiento o experiencia en técnica de cortes

## 7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

### 7.1 Otras obligaciones

- a. Ejercer todas las acciones legales que resulten necesarias y/o convenientes para obtener la pronta recuperación de obligaciones a cargo de deudores de **EMAPA HUARAL S.A.**, conforme le sea solicitado, haciendo uso para ello de todos los medios, procedimientos y recursos permitidos por la ley y de las medidas cautelares necesarias para asegurar el resultado de las acciones iniciadas.
- b. Deberá guardar confidencialidad de la información que tome conocimiento durante la prestación de sus servicios y debe guardar reserva de comentarios u opiniones a terceros y/o medios de comunicación masiva. Salvo autorización expresa de la Gerencia General o Gerencia comercial de EMAPA HUARAL S.A.
- c. No recibir ninguna suma de dinero de los deudores y demás obligados producto de las cobranzas, aun cuando quiera atribuirse a comisiones, reembolsos de gastos, etc.; ni cobrar importes a los Clientes por concepto de asesoramiento, orientación, consejo, gastos administrativos, ni por ningún otro concepto. El incumplimiento de esta Obligación será causal de inicio de proceso administrativo.
- d. Abstenerse de prestar servicios profesionales a cualquier persona natural o jurídica que tenga intereses opuestos a los de EMAPA HUARAL S.A. en los procesos judiciales que patrocine.
- e. Cumplir las Metas de Gestión, establecidas por EMAPA HUARAL S.A. referidas a la Cobranza morosa.
- f. En lo que respecta al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, deberá velar adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de las faenas.
- g. Se deberá informar de inmediato a la oficina de Recursos Humanos de EMAPA HUARAL S.A. de cualquier accidente de trabajo ocurrido en cumplimiento de la ejecución de las actividades.



	<b>Programa Comercial</b> <i>"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas"</i> <b>Acciones Inmediatas</b>	 <small>EMAPA HUARAL S.A.</small>
---	--	---

## 7.2 En materia de Comunicaciones

En lo que respecta al tema comunicacional, el área de imagen institucional propondrá acciones de difusión y sensibilización el cual buscará generar en la población objetiva (clientes con deudas vencidas de 3 meses a más) una cultura de pago y por ende una valoración económica del agua y así reducir la Cartera Morosa y e incremento de las conexiones activas.

Esta estrategia invitará al moroso o deudor a pagar su deuda a través de facilidades de pago o campañas de amnistía, con un mensaje que señale que la empresa no busca perjudicar al usuario, sino mejorar su servicio.

Por lo que proponen los siguientes elementos comunicacionales; como es la impresión de volantes los cuales serán entregados a nuestro público objetivo a través de nuestros gestores de cobranza, a fin de informar sobre el objetivo y beneficios de la campaña.

Se deberá realizará publicidad radial, Perifoneo a los sectores comerciales, el cual se publicitará masivamente tratando de que la información de beneficios sea captada por nuestros usuarios inmersos en este programa. Esta actividad estará a cargo del área de imagen institucional

## 7.3 Recursos y facilidades

Los recursos y facilidades a ser provistos, será:

- ✓ Reporte a nivel detalle de los clientes que forman parte de la cartera morosa (Base de Datos conteniendo los estados de cuenta, así como cada uno de los procesos, estado y situación actual de la deuda).
- ✓ Copias de los expedientes de los procesos judiciales.
- ✓ Acceso a nivel de consulta del Sistema Comercial SIFASPWEB
- ✓ Indicadores de gestión de cartera morosa.
- ✓ Apoyo en acciones persuasivas conjuntas, así como diligencias con presencia Policial y fiscal.
- ✓ Equipos de comunicación

## 8. PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Para la implementación del Programa **"Reducción de Cuentas por Cobrar e Incremento de Conexiones Activas de Emapa Huaral S.A."** será necesario tomar los mismos recursos que esta actividad genere, para solventar el presupuesto, el mismo que va a justificar lo recuperado y lo que ingresará de manera mensual a la EPS ingresos tales como:

- **Cargo Fijo**
- **Cortes y Reaperturas**
- **Recuperos de servicios**
- **Moras e Intereses.**

