Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento

EPS Selva Central S.A.

EPS SELVA CENTRAL S.A. V°B° GERENCIA COMERCIAL Dra. María Luz Espinoza Pinto

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

PROGRAMA: RECUPERO DE CARTERA MOROSA: DEUDAS MAYORES A 03 MESES DE LA UNIDAD OPERATIVA SAN RAMÓN

EPS SELVA CENTRAL S.A. V° B° Dpto. Cobranza y Atención al Cliente

AÑO 2025

PROGRAMA: RECUPERO DE CARTERA MOROSA: DEUDAS MAYORES A 03 MESES DE LA UNIDAD OPERATIVA SAN RAMÓN

I. ASPECTOS GENERALES

1.1 Nombre del PROGRAMA

"RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA DEUDAS MAYORES A 03 MESES"

1.2 Alcance

El presente Programa es de aplicación para la Unidad Operativa San Ramon dentro de la jurisdicción de la EPS SELVA CENTRAL S.A, exclusivamente para usuarios con deudas iguales o mayores a 03 meses a quienes se les brindara facilidades de pago mediante convenio cuyo incentivo será la disminución sustantiva y/o anulación de los intereses moratorios de hasta el 100%.

1.3 Base Legal

- ✓ Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los servicios de Saneamiento. Modificado por Decreto Legislativo N° 1620, publicado en el diario oficinal el Peruano el 21 de diciembre de 2023.
- ✓ Texto Único Ordenado de Reglamento de Calidad de la prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado mediante RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 058-2023-SUNASS-CD.
- ✓ Estatuto de la Empresa EPS Selva Central S.A.
- ✓ Manuel de Organizaciones y Funciones (MOF) de EPS Selva Central S.A.

1.4 Plazo de Ejecución

El presente programa una vez aprobado mediante Resolución de Gerencia General será ejecutado 60 días calendarios a partir del mes de julio hasta el (31) de setiembre agosto del año en curso (2025).

1.5 Resumen del PROGRAMA

El presente PROGRAMA tiene como finalidad la recuperación de las deudas que nuestros usuarios mantienen con la EPS Selva Central S.A., pasivo que forma parte de la cartera morosa con deudas iguales o mayores a 03 meses.

Para lo cual, mediante la intervención de un equipo de personas denominadas "Gestores de Cobranza", quienes serán los encargados de realizar trabajos priorizando el trabajo de campo que consistirá en efectuar visitas presenciales a los usuarios deudores para informarles acerca de las bondades del presente programa, informando a cada usuario respecto de la deuda que tiene con la EPS Selva Central S.A., las facilidades que les brindamos para ponerse al día en el pago de sus obligaciones, así como las referidas a las modalidades de fraccionamiento de ser el caso.

De igual forma, los Gestores de cobranza informaran al usuario visitado respecto de las ventajas que conlleva regularizar la condición de usuario moroso (a), por el de usuarios sin deuda, puesto que, en caso de usuarios visitado muestre desinterés en regularizar su situación, se le informara del inicio de las acciones tendientes a la suspensión de su servicio (con el corte de servicio de agua y alcantarillado sanitario), hasta el levantamiento de las conexiones de ser el caso.

El equipo de trabajo estará compuesto de la siguiente manera:

- Un (01) Jefe de Equipo
- Un (01) Coordinador
- Un (01) Gestor de Cobranza
- Dos (02) Gestores de Corte

II. PROBLEMÁTICA, SOLUCIÓN Y PROPUESTA

2.1 Situación Actual

En la actualidad existen un numero considerable de usuarios que integran la "cartera morosa" con deudas mayores a 03 meses, que requiere atención especial para su saneamiento. El siguiente cuadro informa la real dimensión de las cuentas por cobrar al 31 de Mayo del 2025, siendo que, la deuda de la cartera morosa asciende a S/. 313,405.87 soles, conforme se puede apreciar según el siguiente detalle:

Información usuarios activos con deudas mayor a 03 meses

Localidad	Usuarios	3 a 6 meses	7 a 12 meses	12 a mas	Total General
U.O. San Ramon	970	36.363,90	45.428,75	195.938,59	277.731,24
TOTAL	**970**	**36.363,90**	**45.428,75**	**195.938,59**	**277.731,24**

Información extraída por cobrar del día 31 de mayo del 2025

EPS SELVA CENTRAL S.A. V°B° GERENCIA COMERCIAL Cpc. María Luz Espinoza Puca

Información usuarios inactivos con deudas mayor a 03 meses

Localidad	Usuarios	3 a 6 meses	7 a 12 meses	12 a mas	Total General
U.O. San Ramon	147	3,893.90	6,924.97	24,855.76	35,674.63
TOTAL	**147**	**3,893.90**	**6,924.97**	**24,855.76**	**35,674.63**

Información extraída por cobrar al mes de MAYO 2025

- En incremento de la cartera morosa, en las cantidades que refleja el cuadro que antecede al cierre del día 31 de mayo del 2025 se debe principalmente al desinterés que muestran los usuarios en asumir su responsabilidad, a la carencia de la cultura del pago puntual y/o no estar acostumbrado a pagar sus deudas; a la falta de valorar el servicio de agua potable e identificación con la EPS Selva Central S.A., al manifestar de no saber el costo que representa el tratamiento del agua potable.

- Otro de los factores por el que la población morosa se encuentra renuente al pago puntual del servicio es la poca operatividad que muestra la EPS Selva Central S.A., reflejando en el retraso en la efectividad de los cortes de los servicios pese a que el usuario se muestra renuente en cumplir con el pago por el servicio que recibe.
- Aunado a lo antes citado, se cuenta con usuarios que cuentan con conexiones directas lo cual dificulta sino imposibilita ejecutar el corte del servicio de agua potable por deuda; aunando al hecho que estos morosos demuestren una actitud desafiante y hasta delincuencial cuando se les va ejecutar el corte del servicio.
- La EPS Selva Central S.A. iniciará una campaña agresiva a través de la Oficina de Imagen Institucional informando sobre la importancia del valor del servicio de agua potable como recurso esencial para la vida, las facilidades que se brindara a nuestros usuarios para el pago de sus deudas, la firma de fraccionamiento por deuda; se efectuara mayor publicidad a los agentes autorizados, al uso de la tecnología a través del aplicativo pago con QR que son medios que facilitan a nuestros usuarios pagar los recibos de agua potable sin la necesidad de apersonarse a las oficina de nuestra sede central. Mediante este programa, los Gestores de Cobranza también informaran a través de volantes las modalidades de pago, facilidades de convenio y la importancia del pago puntual; puesto que, el no pago tardío se los recibos de agua y alcantarillado, afecta económicamente a la EPS SELVA CENTRAL S.A., y consecuentemente a la calidad del servicio que prestamos, en el entendido que a mayor recaudación mejora nuestra capacidad operativa.

2.2 Objetivo

- Valorar los servicios de agua potable como recurso esencial para la vida.
- Análisis continuamente la cartera morosa de los usuarios de diferentes categorías.
- Garantizar información clara, confiable y de forma eficaz para la Gerencia Comercial en la toma de decisiones.
- Recuperar las deudas y actualizar la cartera morosa de la Unidad Operativa San Ramon de la EPS SELVA CENTRAL S.A.

- Disminuir de usuarios Morosos de la cartera de deudas mayores a 03 meses de la Unidad Operativa San Ramon.

2.3 Estrategias

- Mejorar y minimizar los procesos para regularizar las deudas pendientes de la Unidad Operativa San Ramon EPS SELVA CENTRAL S.A.
- La implementación del presente programa, conlleva a contar con una DIRECTIVA de cartera morosa que regule las facilidades de pago debido que para muchos clientes es imposible pagar su deuda al contado. Esta directiva estar vigente hasta el 31 de diciembre del 2025 y establecerá los detalles de refinanciamiento, los beneficios de anulación de intereses moratorios hasta el 100% que se evaluará la situación económica de cada cliente dependiendo de la situación caso por caso, se brindará facilidades para el pago en cuotas hasta máximo 6 meses.

- Los Gestores deben de estar capacitado y preparados para informar a los clientes en el momento de la vista, importe de la deuda que han contraído a la fecha de la visita y cuales son los conceptos que se les esta cobrando. Estos gestores visitaran personalmente el predio señalado en la dirección que corresponde según el reporte de cobranza, dándoles a conocer de las facilidades que se brindara a los usuarios con la finalidad sanear y regularizar la deuda pendiente de pago, a los riesgos que están expuestos en caso no se llegara regularizar dicha deuda, e incluso asesorar en los tramites para firmar un convenio de fraccionamiento.
- Implementar un cronograma de difusión en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional a fin de dar a conocer la ejecución del presente Programa con la finalidad que nuestros usuarios conozcan los beneficios y las facilidades para regularizar sus deudas.

2.4 Descripción de Actividades

ITEM	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Definir el flujo de información del procedimiento	Se definirá las facultades que tendrá cada actor del proceso (Coordinador, Jefe de Cobranzas, el Gestor de Cobranza y Gestor de corte)
2	Elaborar listado a emplear por los Gestores de Cobranza y gestores de corte.	Cada visita será evidenciada mediante formatos pre establecidos para la actividad (notificación de acciones de cobranza, Formatos de Actas de Inspección externa y fichas de cartera morosa)
3	Definir criterios para distribución del listado de la cartera morosa para los Gestores de Cobranza y Gestores de corte.	Establecer los criterios para la generación de listado, reportes e historiales para el equipo de trabajo.
4	Capacitación de los Gestores de Cobranza y Gestores de cortes	La capacitación incluye la estructura de la EPS (Sistema Comercial), información que deberá brindar al usuario, manejo de formatos y otros.
5	Distribución de la Cartera de Clientes entre los Gestores de Cobranza y Gestores de corte.	Se distribuirá el listado entre los grupos de trabajo de acuerdo con los criterios definidos en las actividades de preparación.
6	Gestión de Cobranza en domicilio	Los equipos de trabajo, visitaran a los clientes morosos de su cartera, los notificaran, comunicando las facilidades, opción de financiamiento que mas le convenga.
7	ejecución de cierres drásticos	Una vez agotado las acciones previas de cobranza, se procederá con los cierres de servicio de agua y Alcantarillado por falta de pago.
8	Monitoreo de Resultados y Sistema	Informe Final de los resultados obtenidos con el programa

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

OEI. 03 **DISMINUIR LA CARTERA MOROSA**

AEI. 03.01 Incrementar los Ingresos

Código	Actividad Operativa	Programación Física		Meta Física	Responsable
		Julio	Agosto		
AO 1	Definir el flujo de información del procedimiento	x	x	100%	Gerencia Comercial y Jefe de Cobranzas y Atención al Cliente
AO 2	Elaborar listado a emplear por los Gestores de Cobranza y gestores de corte.	x	x	100%	Gerencia Comercial y Jefe de Cobranzas y Atención al Cliente
AO 3	Capacitación de los Gestores de Cobranza y Gestores de cortes	x	x	100%	Gerencia Comercial y Jefe de Cobranzas y Atención al Cliente
AO 4	Notificación y ejecución de cierres drásticos	x	x	100%	Gestor de notificación y Gestor de Corte
AO 5	Reapertura de servicio	x	x	100%	Gestor de Corte/ Personal Operativo de EPS.
AO 6	Monitoreo de Resultados y Sistema	x	x	100%	Gerencia Comercial y Jefe de Cobranzas y Atención al Cliente

EPS SELVA CENTRAL S.A. V°B° GERENCIA COMERCIAL CPC María Luz Espinoza Puca

EPS SELVA CENTRAL S.A. V°B° Dpto. Cobranzas y Atención al Cliente Eddy M. Pichcas Gutiérrez

2.5 Meta Física

Se estima que al finalizar el presente programa se evidencie una reducción del monto total de la cartera morosa de las deudas mayares a 03 meses al 31 de agosto del 2025.

Meta establecida para reducir la cartera morosa del periodo 2025

Principales Indicadores (PI)	Unidades	Meta mayo Año 2025
Deuda de 3 a 6 meses	S/.	40,257.80
Deuda de 7 a 12 meses	S/.	92,611.52
Deuda de 12 a más meses	S/.	220,794.35
TOTAL		**313,405.87**

2.6 Presupuesto y Recurso necesarios

El Presupuesto para la implementación de este programa básicamente esta referido a Gastos en la contratación del Personal, formatos, útiles de oficina, indumentarias que se encuentra presupuestado en le plan operativo de la EPS Selva Central S.A., periodo 2025, Por un monto total de S/. 9,032.00 (Nueve Mil treinta y dos con 00/100 soles), Tal como se detalla en el cuadro que adjunto, siendo una inversión para recuperar en base a la ejecución del presente proyecto.

Así mismo se deberá tener en cuenta la disposición de los vehículos para el traslado de personal a los lugares de trabajo programado.

EPS SELVA CENTRAL S.A. V°B° GERENCIA COMERCIAL

PROGRAMACIÓN FINANCIERA AÑO 2025

Item	Rubro	Meta	Clasificador gasto	PLANES OPERATIVOS DE LA EPS	Unidad de Medida	MESES		Total necesidad	Costo Unitario	Costo Total S/.
						Jul	Ago			
PLAN DE GERENCIA COMERCIAL										9,032
DCAC COBRANZA Y ATENCION AL CLIENTE										
DCAC-01 RECUPERO DEUDAS MAYOR A 03 MESES										
1	9	3	2.3.2.7	SERVICIO PROFESIONALES Y TECNICOS						
1	9	3	2.3.2.7.1.99	Servicios por terceros tecnico	Serv	2	2	4	1,600	6,400
12	9	3	2.3.12	INDUMENTARIA						
12	9	3	2.3.12.11	Polera	Unidad	12		12	25	300
12	9	3	2.3.12.11	Gora	Unidad	12		12	15	180
17	9	3	2.3.1.11.15	OTROS MATERIALES DE MANTENIMIENTO Y REPARACION						
18	9	3	2.3.1.11.15	Cortatubo	Unidad	4		4	18	72
19	9	3	2.3.1.11.15	Tortol	Unidad	4		4	10	40
19	9	3	2.3.1.11.15	Llave imantada	Unidad	4		4	50	200
19	9	3	2.3.1.11.15	Tapones ciegos	Bolsa	10		10	50	500
19	9	3	2.3.1.11.15	Yeso	Bolsa	10		10	15	150
19	9	3	2.3.1.11.15	Cemento	Bolsa	10		10	28	280
19	9	3	2.3.1.11.15	Pico	Unidad	2		2	35	70
19	9	3	2.3.1.11.15	Pala	Unidad	2		2	35	70
19	9	3	2.3.1.11.15	Wantes	Par	4		4	13	52
19	9	3	2.3.1.11.15	Hoja de sierra	Unidad	20		20	6	120
19	9	3	2.3.1.11.15	Accesorios llave 8	Unidad	4		4	28	112
19	9	3	2.3.1.11.15	varilejo	Unidad	2		2	18	36
19	9	3	2.3.1.11.15	Accesorio para corte intrusivo	Unidad	1		1	450	450

III. FUNCIONES Y PERFIL DE PERSONAL

3.1 Encargado del programa

Funciones

- Persona que encargara de realizar la verificación coordinación y el cuantificador de los avances del Programa
- Presentará un resumen mensual de resultados obtenidos de las acciones realizadas
- Coordinara directamente las labores que se desea obtener con los Gestores de Cobranza y Gestores de corte para el logro de los resultados propuestos en el Programa.
- Se verifica y evaluara diariamente las labores desarrolladas por los Gestores de Cobranza, Gestores de Corte con el apoyo del Coordinador.

Perfil:

Personal de la EPS SELVA CENTRAL S.A., con dominio del sistema comercial a cargo de la Gerencia Comercial.

3.2 Coordinador

Actividades

- Coordinación permanente con el encargado del programa
- Realizar el vaciado de información al sistema, elaboración de expediente de las deudas incobrables
- Emisión de reportes, análisis y elaboración de trabajos para el personal de campo quienes ejecutaran cortes, taponeos de desagüé, entre otros.
- Emisión de reportes y seguimiento continuo de los trabajos realizados
- Registro del recupero y/o pagos de nuestros usuarios de la cartera morosa

Perfil:

Personal de la EPS SELVA CENTRAL S.A., con dominio del sistema comercial en el Módulo Comercialización y Recaudación a cargo del Jefe de Cobranzas y Atención al Cliente.

3.3 Gestores de Cobranza

Actividades

- Realizar las visitas a domicilio con los padrones proporcionados por el encargado del Programa
- Notificaciones de las deudas según formato e informar sobre los beneficios de refinanciamiento o pago puntual establecidos en el programa.
- Realizar las visitas a domicilios con los padrones proporcionados por el encargado del programa y levantamiento de fichas de cartera morosa de las deudas morosas mayores a 3 meses.

Perfil:

Responsable de comercialización, personal administrativo de la Unidad Operativa San Ramon.

3.4 Gestores de Corte

Actividades

- Ejecutar los cierres drásticos de servicio de agua y alcantarillado posterior a las acciones de cobranza.
- Notificaciones de las deudas según formato e informar sobre los beneficios de refinanciamiento o pago puntual establecido en el programa.

Perfil:

Personal por terceros, con experiencia en albañil para efectuar cortes de servicio.

IV. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE DEUDAS CON GESTORES

4.1 Descripción del Proceso

- Definición de padrones y ámbito de acción
- El Jefe de Equipo selecciona el área geográfica (sector) de trabajo de los Gestor de Cobranza y gestores de Corte.
- El Jefe de equipo imprime el listado de los clientes morosos pertenecientes al segmento de cartera morosa liviano y mediano que serán parte del presente Programa; deuda de 03 meses a mas.
- El jefe de equipo distribuirá el listado de clientes morosos a los Gestores de Cobranza y Gestores de corte considerando su ámbito de trabajo predefinidos.

- El Jefe de equipo deberá monitorear el cumplimiento de los trabajos encomendados al personal a su cargo con apoyo del coordinador.
- El Gestor de Cobranza visitara las viviendas y procederá con la primera fase de su trabajo que consiste en Notificar y orientar al cliente a que decida regularizar su deuda y a cliente inactivos, hacerlo entender que los beneficios ofrecidos por EPS SELVA CENTRAL S.A. son mayores que los costos que implicaría mantenerse en condición de moroso.
- Al mismo tiempo el Gestor de Cobranza hará de conocimiento del usuario las facilidades ofrecidas por EPS SELVA CENTRAL S.A., para la regularización de la deuda.
- En caso el usuario desee regularizar su deuda, se apersonara a la oficina de atención al cliente de la Unidad Operativa San Ramon de la EPS SELVA CENTRAL S.A. quien en coordinación con el Jefe de Cobranza procederá al usuario en el llenado de alguno documentos solicitados por la Entidad, para la regularización de la deuda. La orientación al usuario tiene como objetivo evitar errores durante el proceso de llenado y facilitar las consultas y tramites al cliente.
- Con la finalidad de dar atención eficiente y eficaz, de manera que el usuario no pierda las ganas e intensión de regularizar su deuda, se esta considerando que el responsable de recaudación, a través del Coordinador del programa, realice los tramites, oriente el llenado de formatos, realice convenio, brinde facilidades de pago etc, en cuanto corresponda como apoyo a la oficina de atención al cliente. Este personal estará íntegramente capacitado, para atender de forma personalizada, actuando siempre de acuerdo a la normatividad vigente y las Directivas y procedimientos interno de la EPS SELVA CENTRAL S.A.