



2
EPSASA

Mejorando la Calidad de Vida!

ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO AYACUCHO S.A.

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL

Nº 152-2012-EPSASA/GG.

Ayacucho, 28 de Diciembre del 2012

VISTO:

El Informe Nº 118-2012-EPSASA-GC/DC e Informe Nº 071-2012-EPSASA-GC/DC, sobre la aprobación del MAPRO del Departamento de Cobranzas, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho S.A. EPSASA, es una Entidad Prestadora Municipal Pública, de derecho privado; normado por la Ley Nº 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento; y el Decreto Supremo Nº 023-2005-VIVIENDA -TUO del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Estatuto;

Que, mediante Informe Nº 071-2012-EPSASA-GC/DC, la Jefe del Departamento de Cobranzas remite el "Manual de Procedimientos" del Departamento de Cobranzas de la EPSASA, el mismo que consta de siete ítems que comprende: Finalidad, Alcance, Base Legal, Responsabilidad del Procedimiento y Revisión, Estructura y Procesos de la Gerencia Comercial, Estructura del Departamento de Cobranzas y Procedimientos;

Que, mediante Informe Nº 118-2012-EPSASA-GC/DC, la Jefe del Departamento de Cobranzas informa que el Manual de Procedimientos del Departamento de Cobranzas ha sido revisado y evaluado por lo que solicita que se apruebe mediante acto resolutivo;

Que, el Manual de Procedimientos del Departamento de Cobranzas tiene por objetivo establecer los procedimientos para el cumplimiento adecuado de las funciones, así como las acciones para la ejecución de los distintos procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Cobranzas de la Gerencia Comercial;

Estando a las consideraciones que preceden, en uso de las atribuciones y facultades conferidas por el Estatuto Social de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho S.A. -EPSASA, y demás normas legales conexas;

[Firma]
RGO. 152-2012-EPSASA/GG
Fecha: 05 MAR 2013

Es Copia Fiel del Original



EPSASA

Mejorando la Calidad de Vida!

**ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO AYACUCHO S.A.**

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR, el Manual de Procedimientos del Departamento de Cobranzas de la Gerencia Comercial de la EPSASA.

Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente Resolución a la Gerencia Comercial de la entidad y demás instancias pertinentes para conocimiento, cumplimiento y demás fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CUMPLASE Y ARCHÍVESE.



05-MAR-2013

ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS
SANEAMIENTO AYACUCHO S.A.
[Signature]
ECON. ANIBER J. VEGA MENDOZA
GERENTE GENERAL

MAPRO
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS
2012

I N T R O D U C C I O N

El Manual de Procedimientos es uno de los instrumentos más eficaces entre las técnicas de la organización administrativa destinados a simplificar los procesos y disminuir los costos; en este contexto es el que señala el procedimiento a seguir, para lograr el trabajo de todo el personal que desempeña funciones específicas.

El Manual de Procedimientos - MAPRO es un documento que describe detalladamente las acciones necesarias para la ejecución de los distintos procesos que se llevan a cabo en el Dpto. de Cobranzas de la Gerencia Comercial, para el cumplimiento de sus objetivos y funciones respectivamente. El MAPRO es un instrumento indispensable que permitirá apoyar la gestión de la Gerencia Comercial, ya que en él se describen en forma clara, sistemática, ordenada y secuencial el conjunto de operaciones importantes del cotidiano quehacer del Dpto. de Cobranzas, lo cual redundará en mejorar de manera continua y permanente la calidad en la prestación de los servicios.

En este entender dado el carácter preliminar de este documento en los procedimientos redactados podrán encontrarse algunas limitaciones las cuales serán progresivamente superados en otra etapa. Habría que hacer notar que es la primera vez que se realiza el Manual de Procedimientos del Dpto. de Cobranzas, lo que permitirá a todos los que laboran en ésta área conocer como se está llevando a cabo la secuencia de las actividades operativas y administrativas.

El presente Manual de Procedimientos contiene un texto que señala los procedimientos a seguir en la labor cotidiana de cada trabajador del Dpto. de Cobranzas y otras áreas relacionadas a él; éstos procedimientos cuando corresponden se ilustran con Diagramas de Flujo; los mismos que están sujetos a dispositivos legales vigentes, políticas de la empresa y el MOF.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

1. FINALIDAD DEL MANUAL

- Informar, guiar y establecer uniformidad, claridad y eficiencia en cada uno de los procedimientos que se realizan en el Departamento de Cobranzas.
- Describir la secuencia lógica de las distintas operaciones o pasos de que se compone un procedimiento.

2. ALCANCE DEL MANUAL

El ámbito del presente Manual de Procedimientos está circunscrito al Dpto. de Cobranzas de la Gerencia Comercial de la EPSASA.

3. BASE LEGAL

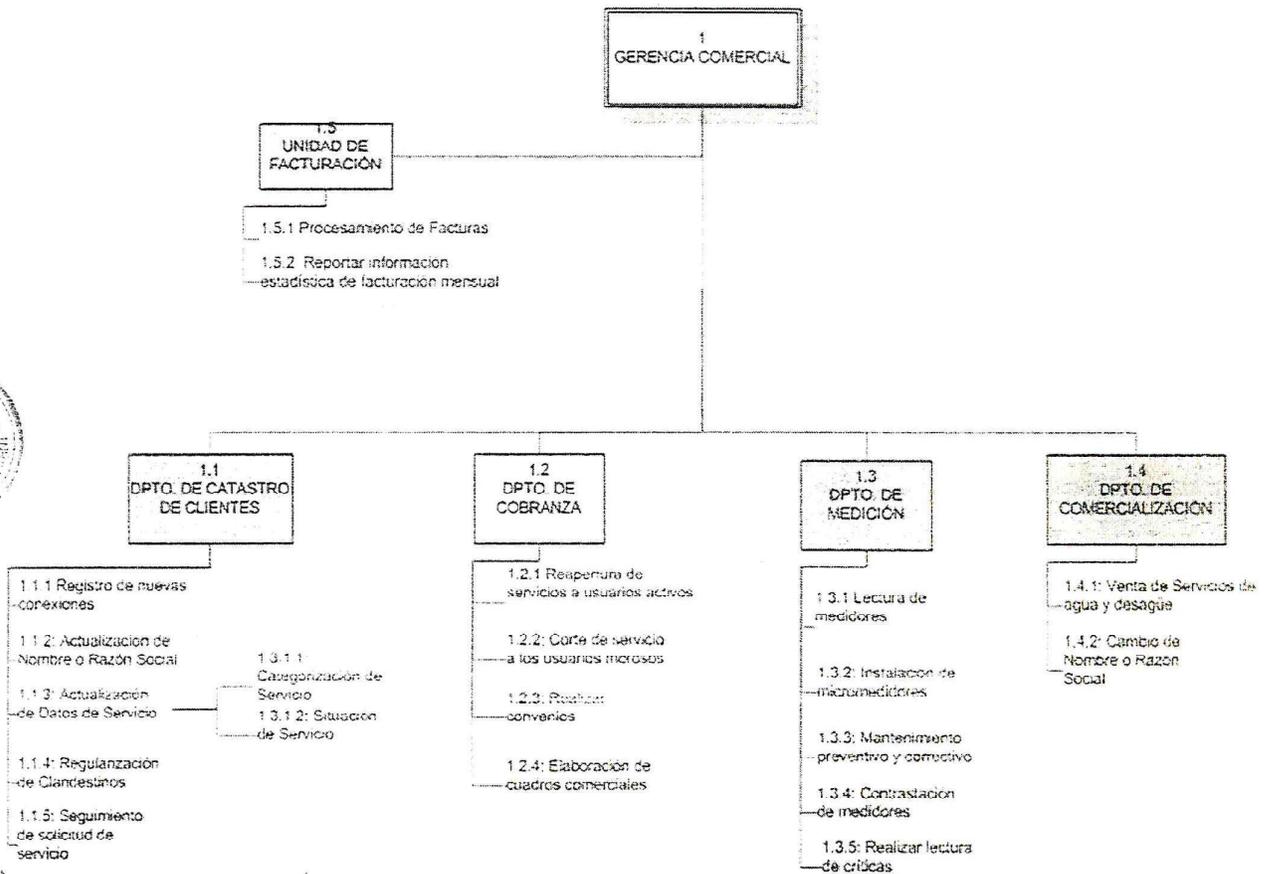
- Ley N°26338 Ley General de Servicios de Saneamiento
- D.S. N° 023-2005-VIVIENDA Reglamento de la Ley de Servicios de Saneamientos y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- Estatuto Social de la EPSASA
- Estructura Organizacional de la EPSASA
- Manual de Organización y Funciones
- Reglamento Interno de Trabajo

4. RESPONSABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO Y REVISION

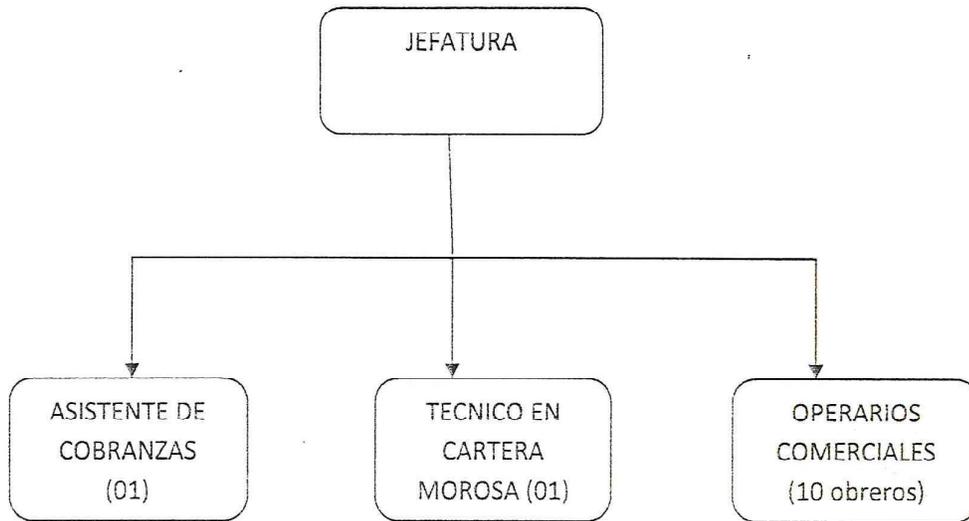
La Gerencia Comercial será el nivel organizacional que se hará cargo de la aplicación del procedimiento establecido; debiendo la Gerencia General velar por su cumplimiento previa aprobación mediante acto resolutivo.

El Manual de Procedimientos del Dpto. de Cobranzas será revisado y actualizado permanentemente estando sujeto a modificaciones cuando las circunstancias lo ameriten; los cambios se harán efectivos de acuerdo a nuevas disposiciones legales y administrativas pertinentes.

5. ESTRUCTURA Y PROCESOS DE LA GERENCIA COMERCIAL



6. ESTRUCTURA DEL DPTO. DE COBRANZAS



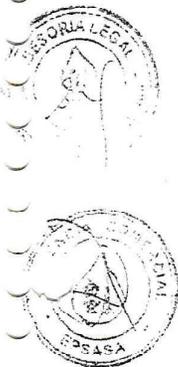
7. PROCEDIMIENTOS

- 7.1 Reaperturas de servicios de agua a usuarios activos e inactivos
- 7.2 Cortes de servicios de agua a usuarios morosos
- 7.3 Realizar convenios de pago
- 7.4 Elaboración de Cuadros Comerciales
- 7.5 Cierres temporales de servicios de agua

PROCEDIMIENTOS

7.1 REAPERTURA DE SERVICIOS DE AGUA A USUARIOS ACTIVOS E INACTIVOS

7.1.1 USUARIOS ACTIVOS

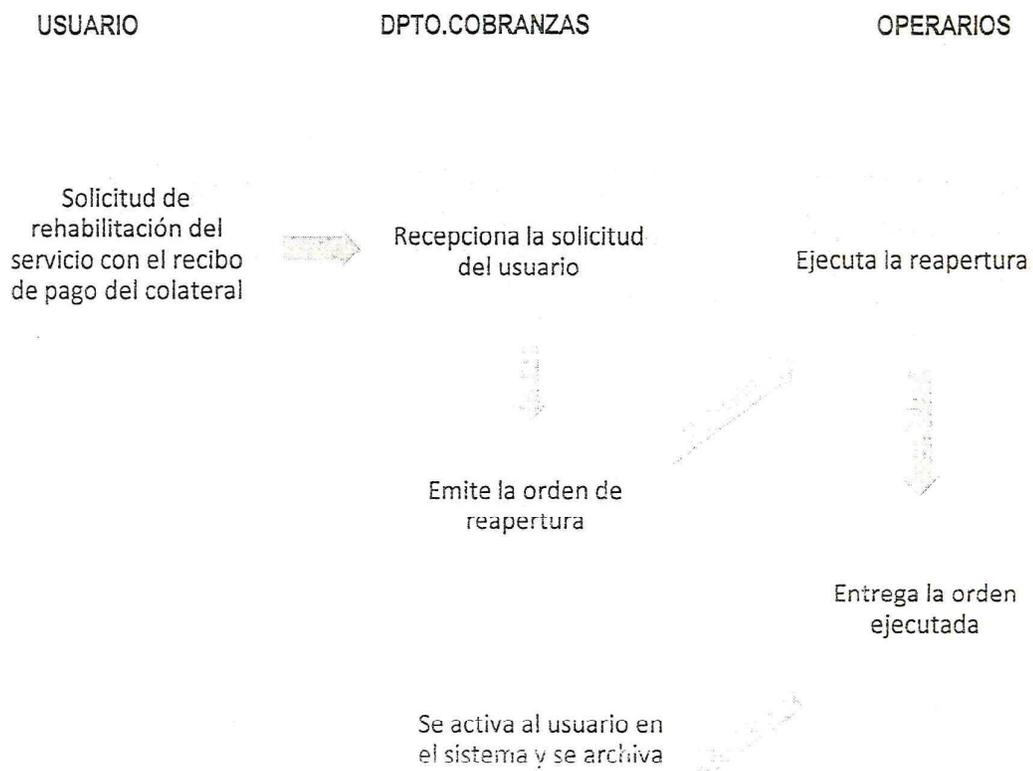


PROCEDIMIENTO PARA REAPERTURA DE SERVICIOS ACTIVOS

- a) El usuario paga en las ventanillas de cobranzas u otro medio el recibo adeudado, luego comunica al Dpto. de Cobranzas a fin de solicitar la reapertura del servicio cortado.
- b) El Dpto. de Cobranzas emite la orden de reapertura
- c) Los operarios responsables de las reaperturas ejecutan la orden emitida
- d) Devuelven la orden de reapertura ejecutada a cobranzas y de no mediar problema alguno se procede al archivo, caso contrario se levantan las observaciones reportadas y se ejecuta la reapertura, devolviendo la orden atendida.
- e) Cobranzas archiva la orden en orden correlativo de fechas.



7.1.2 USUARIOS INACTIVOS

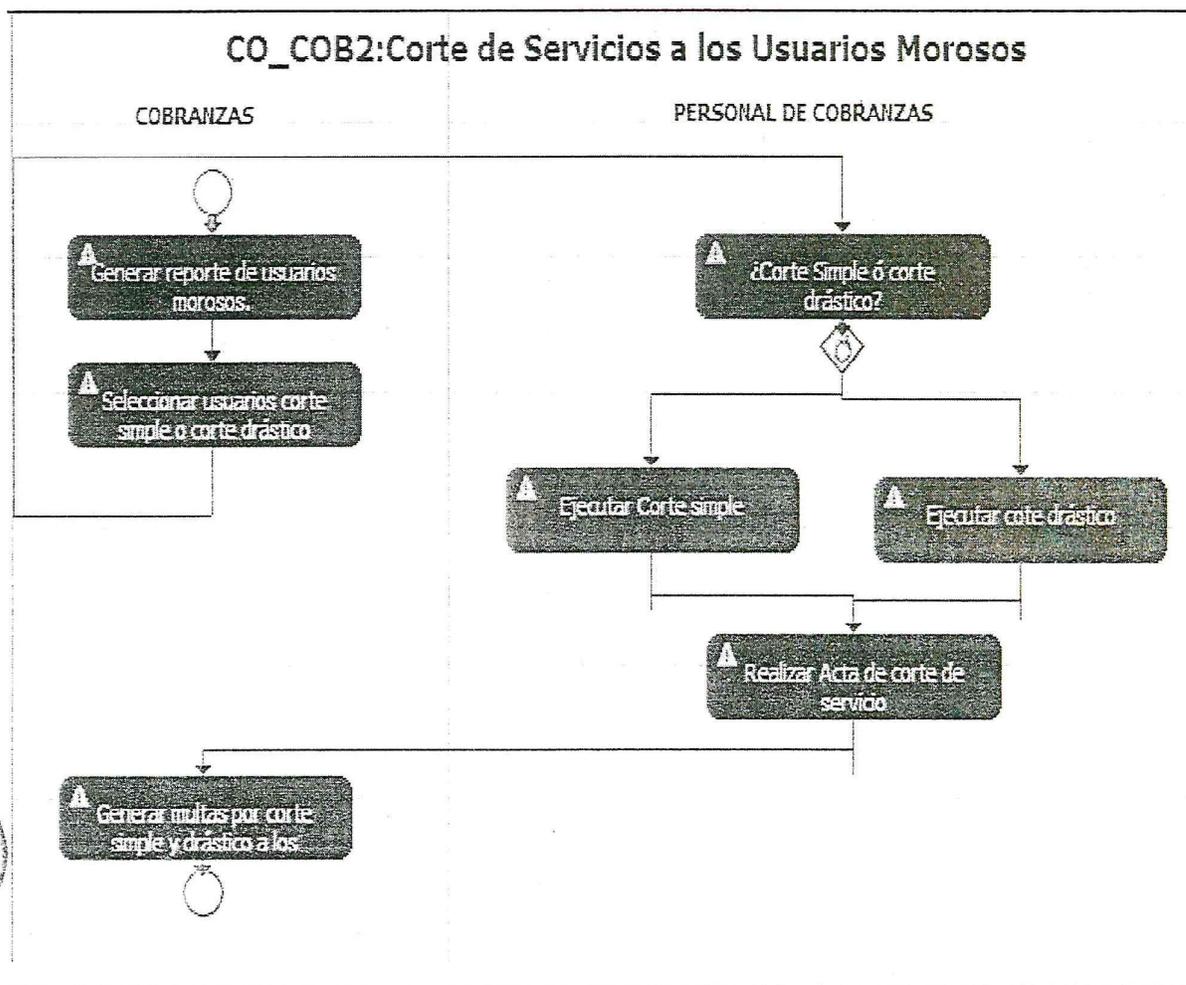


PROCEDIMIENTO PARA REAPERTURA DE SERVICIOS INACTIVOS

- a) El usuario solicita la rehabilitación del servicio, para tal fin el Dpto. de Comercialización emite el recibo colateral para el pago del derecho de reapertura del servicio.
- b) El usuario paga en ventanillas el recibo respectivo.
- c) La orden emitida y cancelada es derivada por el área de ventas a Cobranzas para la programación de la ejecución de la rehabilitación del servicio.
- d) Cobranzas ejecuta la rehabilitación a través del operario comercial instalando el medidor, llaves u otro accesorio.
- e) El operario comercial devuelve la orden ejecutada
- f) En Cobranzas se revisa en el sistema el estado del suministro y se activa en el aplicativo respectivo.
- g) Cobranzas archiva la solicitud ejecutada en el archivador para tal fin en orden correlativo de fechas.



7.2 CORTE DE SERVICIOS A LOS USUARIOS MOROSOS

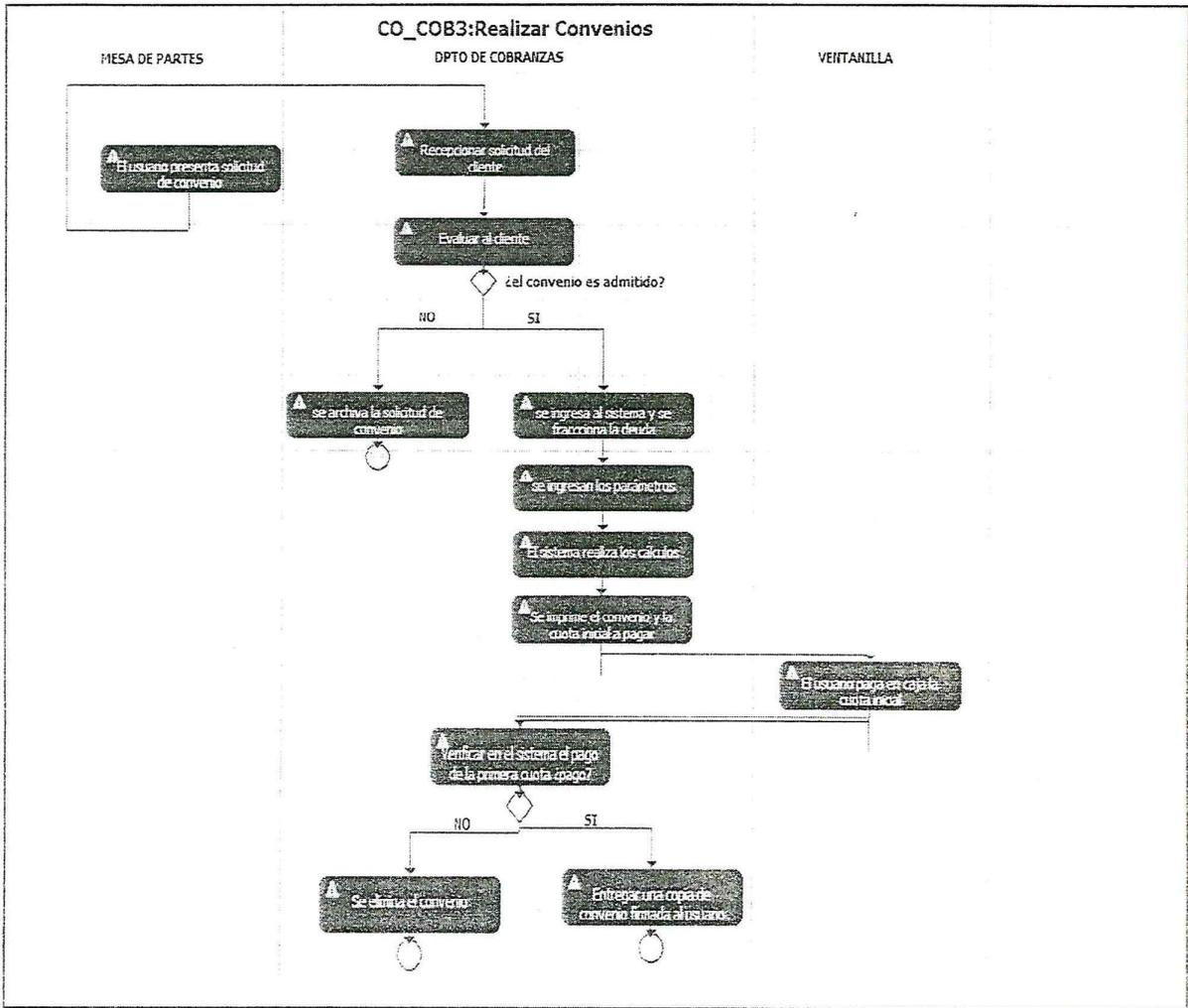


PROCEDIMIENTO DE CORTE DE SERVICIOS A LOS USUARIOS MOROSOS

- a) El Dpto. de Cobranzas elabora el programa de cortes de servicios asignando el personal y fechas de cortes respectivamente.
- b) Se genera el reporte de usuarios morosos a través del aplicativo del sistema.
- c) Se seleccionan a usuarios con deudas de 02 meses y de 03 a más meses con la finalidad de efectuar cortes simples o drásticos.
- d) Se ejecutan los cortes simples al vencimiento de 02 meses de deudas, el mismo que se corrobora con las actas de cortes respectivos.
- e) Se ejecutan los cortes drásticos a los usuarios que tienen deudas de 03 a 05 meses.
- f) Se efectúan las actas de los cortes de servicios efectivos.
- g) Se ingresan y se registran en el sistema para la facturación de las multas por los cortes realizados, los mismos que se facturan en el mes siguiente del corte.



7.3 REALIZAR CONVENIOS DE PAGO (Fraccionamientos)

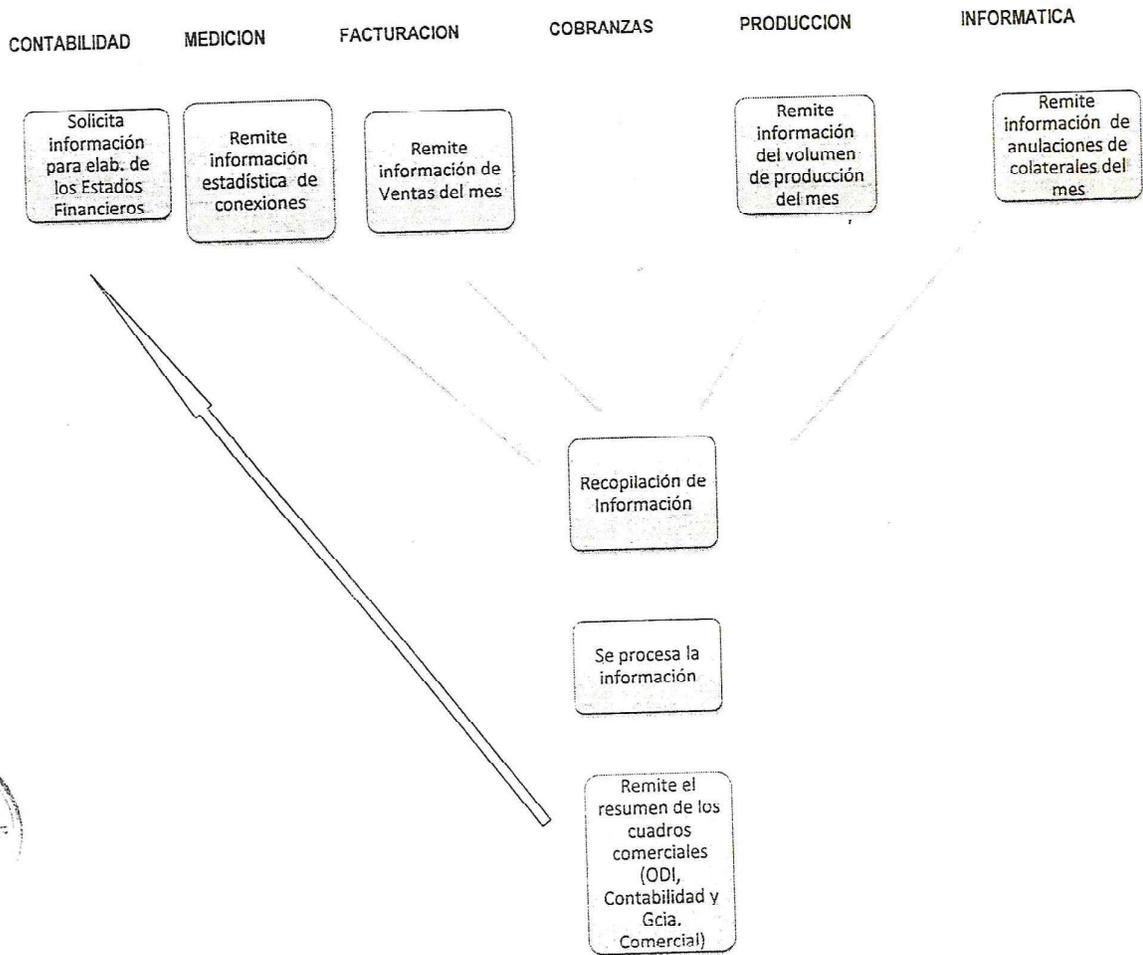


PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONVENIOS DE PAGO (Fraccionamiento)

- a) El usuario presenta la solicitud de fraccionamiento
- b) El Dpto. de Cobranzas recepciona la solicitud del usuario
- c) Efectúa la evaluación al cliente específicamente en lo relacionado a monto de la deuda, histórico de pagos y en base a la directiva aprobada para tal fin.
- d) Si el convenio es admitido se ingresa al sistema y se fracciona la deuda, en caso contrario se archiva la solicitud del convenio.
- e) Se ingresan los parámetros (Nº de cuotas y el monto de la inicial).
- f) El sistema realiza los cálculos respectivos.
- g) Se imprime el convenio, la cuota inicial por pagar, los intereses afectos.
- h) El usuario firma el convenio y paga en caja la cuota inicial
- i) Se verifica en cobranzas el pago de la inicial en el sistema y se entrega debidamente visada una copia del convenio al usuario.
- j) En caso de que el usuario no efectúa el pago de la cuota inicial, se anula el convenio.



7.4 ELABORACION DE CUADROS COMERCIALES



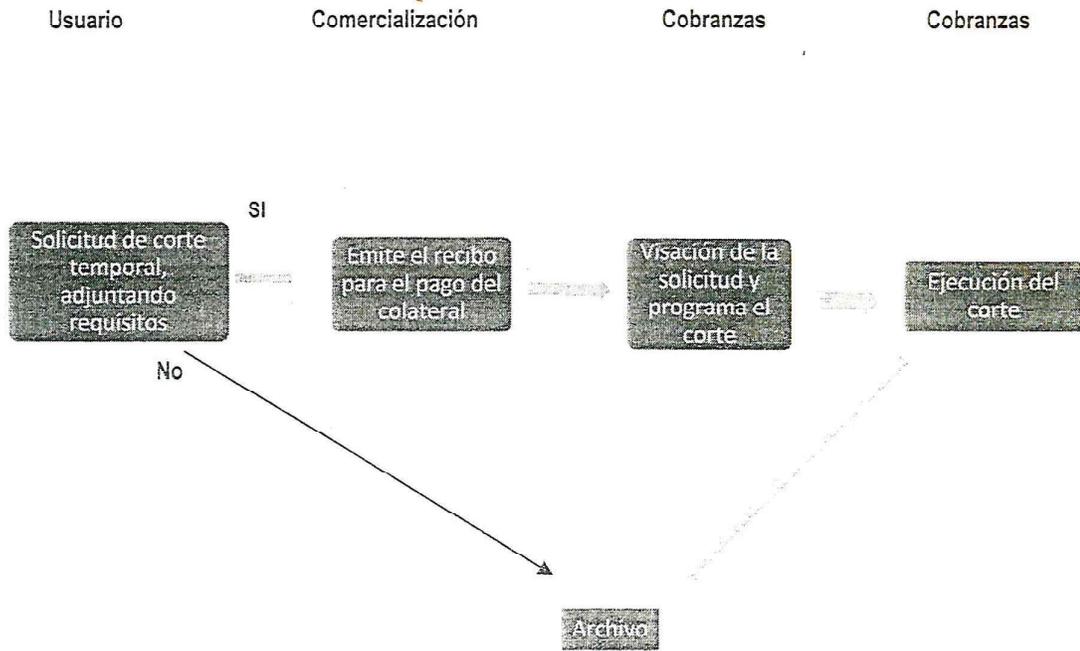
PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION DE CUADROS COMERCIALES

- a) El Dpto. de Contabilidad solicita la información comercial para fines de elaboración de los Estados Financieros mensuales.
- b) Cobranzas solicita información de Medición sobre la estadística de conexiones activas, en corte, N° de conexiones y otros.
- c) Facturación remite la información de ventas (pensiones y colaterales), notas de abono y notas de cargo facturados en el mes.
- d) El Dpto. de Producción remite a Cobranzas información relacionada al volumen de producción del mes.
- e) La Unidad de Informática remite información respecto a anulaciones de colaterales efectuados en el mes.
- f) Cobranzas recopila y consolida la información remitida por éstas áreas.
- g) Procesa la información y genera los reportes de facturación de pensiones, colaterales, recaudación y convenios desde el sistema y aplicativos elaborados por Informática.
- h) Con la información obtenida se elaboran los resúmenes plasmando en los cuadros comerciales y los indicadores del mes.
- i) Se remiten los cuadros comerciales en 03 copias (Gerencia Comercial, Contabilidad y ODI).



7.5 CIERRE TEMPORAL DE SERVICIOS DE AGUA (Ref. Art. 114º del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento).

7.5.1 CO_COB5: Cortes Temporales de Agua



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA CORTES TEMPORALES

USUARIO	COMERCIALIZACION	COBRANZAS
<p>a) Solicitud de corte temporal suscrito por el titular del suministro o autorización mediante carta poder simple, con una anticipación mínima de diez (10) días calendarios antes de finalizar el mes, a fin de evitar problemas en la emisión de la facturación.</p> <p>Copia del DNI del titular o del tercero autorizado.</p> <p>Copia del último recibo pagado</p> <p>d) Pago del servicio colateral y adjunta a su solicitud.</p>	<p>c) Emite el recibo para pago del colateral de corte temporal.</p> <p>e) Deriva la solicitud adjuntando el recibo de pago al Dpto. de Cobranzas.</p>	<p>b) Visación de la solicitud de corte temporal</p> <p>f) Ejecuta el corte temporal taponando el tubo de agua y se procede a retirar el medidor para la custodia.</p>

