



# Resolución de Gerencia General

N° 006-2024-UESST/GG

Tumbes, 25 de enero de 2024

**VISTO:** El Informe N° 014-2024-UESST/GCOM de la Gerencia Comercial, el Informe N° 016-2024-UESST-GCOM/U.COBRANZAS de la Unidad de Cobranza;

## CONSIDERANDO:

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en marco de la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, formaliza a través de la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, la creación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes en el Pliego 207: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, encargado a partir del 01 de diciembre de 2018, prestar los servicios de saneamiento en el ámbito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante villar;

Que, de acuerdo al Manual de Gestión Operativa de la Unidad Ejecutora 002 Servicio de Saneamiento Tumbes, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-OTASS/CD, el gerente general es el máximo órgano de gestión administrativa, de la referida unidad ejecutora, responsable de ejecutar las decisiones acordadas por la Dirección Ejecutiva del OTASS;

Que, el artículo 34 de la Resolución Directoral N° 009-2018-OTASS/CD, preceptúa que la Unida de Cobranza, es la unidad orgánica que depende de la Gerencia Comercial, responsable de planear, organizar, dirigir la cobranza a los clientes, y acciones persuasivas para el pago puntual;

Que, a través del Informe N° 014-2024-UESST/GCOM, la Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, sobre la base del Informe N° 016-2024-UESST-GCOM/U.COBRANZAS, de la Unidad de Cobranza, solicita la aprobación del "Plan de Gestión de Conexiones Inactivas y Recuperación de Cuentas por Cobrar, periodo febrero – diciembre de 2024";

Que, el referido informa agrega, que el programa de gestión comercial comprende la segmentación de la cartera, la misma que debe desarrollarse con la ejecución de actividades comerciales, considerando la contratación de 12 personas, (operarios gasfiteros) calificados con experiencia en recuperación de deudas por cobrar;

Que, en ese sentido y estando a lo informado por los documentos de vistos, resulta necesario expedir el acto resolutivo que aprueba el "Plan de Gestión de Conexiones Inactivas y Recuperación de Cuentas por Cobrar, periodo febrero – diciembre de 2024";

Con el visado de la Gerencia Comercial y de la Oficina de Asesoría Jurídica;





## Resolución de Gerencia General

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, que declara la caducidad del contrato de concesión, la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, que crea la Unidad Ejecutora 002: denominada Servicios de Saneamiento Tumbes y la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-OTASS/CD;


### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar el "Plan de Gestión de Conexiones Inactivas y Recuperación de Cuentas por Cobrar, periodo febrero – diciembre de 2024", que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** La Gerencia Comercial, a través de su unidad correspondiente, será responsable de cumplir con lo dispuesto en el artículo 1 de la presente resolución, en el marco de sus competencias, para lo cual debe ser comunicado con el contenido de la presente resolución.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente resolución y el anexo en el Portal Institucional: [www.aguatumbes.gob.pe](http://www.aguatumbes.gob.pe).

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

  
Miguel Gregorio Granda Chune  
Gerente General  
Unidad Ejecutora Servicios de  
Saneamiento Tumbes



PERÚ

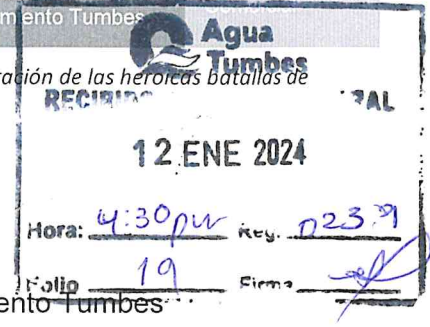
Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de Saneamiento

Unidad Ejecutora 002  
Servicios de  
Saneamiento Tumbes

Gerencia

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho."



INFORME N° 0014 -2024- UESST/GCOM. -

Para : MIGUEL GREGORIO GRANDA CHUNE  
Gerente General  
Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes

De : LUIS HENRY VEGA BALLADARES  
Gerente Comercial  
Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes

Asunto : Alcanza "Plan de gestión de conexiones Inactivas y recuperación de las cuentas por cobrar Periodo febrero - diciembre 2024".

Referencia : 1.- Informe N° 016-2024-UESST-GCOM/U.COBRANZAS  
2.- Artículo 113 del Reglamento de Calidad de Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.

Fecha : Tumbes, 12 de enero de 2024.

Por el presente me dirijo a usted, con la finalidad de alcanzar el informe que se indica en la referencia 1, mediante el cual la Unidad de Cobranzas ha presentado el "Plan de gestión de conexiones Inactivas y recuperación de las cuentas por cobrar Periodo febrero - diciembre 2024".

Al respecto es de manifestar que, las cuentas por cobrar mayores a 03 meses, al cierre del mes de diciembre 2022 ascienden a un total de S/ 2,682,338 que representan un total de 11,172 suministros, así mismo, el área de cobranzas dentro de sus funciones está la de gestionar estas actividades, siendo necesario realizar gestión comercial para reducir la cartera morosa de Agua Tumbes y evitar que los clientes se conviertan en usuarios morosos, situación que perjudica a la prestación del servicio y a la sostenibilidad económica de la entidad.

El objetivo del presente plan es en primer lugar notificar de la medida de corte de servicio a las conexiones activas que mantengan deudas impagas de más de dos (02) meses ó (01) cuota de convenio vencida e informar sobre las facilidades de pago y en segundo lugar si el usuario se niega a formalizar sus pagos se efectuara el cierre de los servicios, según corresponda en concordancia con la normativa que se señala en la referencia 2.

En ese sentido, se solicita su apoyo para la aprobación del plan y su disposición a la Oficina de Asesoría Jurídica para la emisión del acto resolutivo correspondiente.

Atentamente

  
**LUIS HENRY VEGA BALLADARES**  
Gerente Comercial  
Unidad Ejecutora 002 Servicios de  
Saneamiento Tumbes



"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra  
Independencia y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junin y Ayacucho"

**INFORME N° 016 2024- UESST-GCOM/U.COBRANZAS**

Para : **LUIS HENRY VEGA BALLADARES**  
Gerente Comercial

De : **JAVIER SUAREZ SALAZAR**  
Jefe de la Unidad de Cobranzas  
Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes

Asunto : Alcanza Prorama "Plan de Gestion de conexiones Inactivas  
y recuperación de las cuentas por cobrar Periodo Febrero-  
Diciembre-2024-"

Referencia : Memorandum Multiple N° 058-2023-UESST/G.COM

Fecha : Tumbes, 11 de Enero de 2024



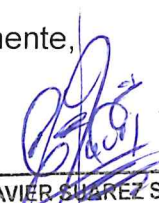
Por el presente me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, para alcanzar adjunto el Programa "**PLAN DE GESTIÓN DE CONEXIONES INACTIVAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR PERIODO FEBRERO- DICIEMBRE 2024**",

El presente plan de gestión de cobranza e inactivos se ha elaborado en concordancia con el PMC-2024 para incrementar la recaudación, y tiene un alcance de acción del mes de febrero a diciembre del 2024 las estrategias y actividades consideradas, se encuentran orientadas a la realidad de comportamiento poblacional de la región de Tumbes.

El programa de gestión comercial comprende la segmentación de la cartera, la misma que debe desarrollarse con la ejecución de actividades comerciales, considerando la contratación de 12 personas, (operarios gasfiteros ) calificados con experiencia en recuperación de deudas por cobrar.

En ese sentido adjunto, el desarrollo del indicado programa en 17 folio

Atentamente,

  
CPCC. JAVIER SUAREZ SALAZAR  
Jefe de la Unidad Cobranzas  
Unidad Ejecutora 002 Servicios de  
Saneamiento Tumbes

C.C  
Archivo



## PLAN DE GESTIÓN DE CONEXIONES INACTIVAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR: PERIODO FEBRERO- DICIEMBRE 2024

### I. INTRODUCCION:

Al mes de Diciembre 2023 el saldo de las cuentas por cobrar comerciales de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes es por el importe de S/ 3,829,618.29 y que comprende las deudas mayores a 03 meses por la suma de S/2,682,337.58 las mismas que se han visto incrementadas durante el estado de emergencia sanitaria y de emergencia nacional decretado mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA y Decreto Supremo N°044-2020-PCM respectivamente a consecuencia del brote del COVID-19, lo que ha impactó directamente en la economía y cadena de pago, en especial en los servicios básicos, siendo para éste caso particular el servicio de agua potable y alcantarillado, sobre todo en los usuarios de la clase residencial que comprende las categorías sociales y domésticas.

La gestión de la cobranza e inactivos, requiere de estrategias eficientes que apunten a que la mayor cantidad o importe de lo facturado sea cobrado. Para ello es necesario implementar medidas que comprendan desde la fase de la facturación, acciones coercitivas y gestión de cobranza mediante gestores, que conlleven a incrementen los índices de cobranza, disminuir las deudas morosas y aumentar a la vez el porcentaje de clientes activos.

En ese sentido, la Gerencia Comercial, cuenta con un Plan de Mejoras Comerciales propuesto para el periodo 2024, el mismo que ha sido diseñado bajo un escenario de diversas estrategias comerciales orientadas a la atención de nuestros clientes, al incremento de la facturación (volumen facturado y monto facturado) y a la recuperación de la recaudación.

El presente plan de gestión de conexiones inactivas para incrementar la recaudación, tiene un alcance de acción de febrero a diciembre del 2024 las estrategias y actividades consideradas, se encuentran orientadas a la realidad de comportamiento poblacional de la región de Tumbes.

### II. JUSTIFICACION:

Para el caso de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, el incremento en el indicador de morosidad tiene relación directa en la baja capacidad operativa del recurso humano con que cuenta la unidad de cobranza para aplicar estrategias de gestión de cobranzas como es cierres de servicios y repasos.

La Unidad de Cobranzas bajo las condiciones indicadas en el párrafo precedente, realiza labores de acciones persuasivas y gestión de cobranza, recuperación de inactivos y otras actividades de gestión comercial. La falta o el retraso en el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, conlleva a aplicar medidas coercitivas amparadas bajo el marco normativo actual.

Al cierre del mes de Diciembre 2023 la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, cuenta con 50,689 conexiones catastradas, 40,621 conexiones activas a la facturación y 9,927 conexiones que registran deudas por cobrar exigibles mayor a 3 meses que ascienden a la suma de S/ 2,682,337.58 .



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y SaneamientoOrganismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de  
AguasUnidad Ejecutora D02  
Servicios de  
Saneamiento Tumbes

TUMBES

Dentro de las funciones de la unidad de cobranzas está la de gestionar estas actividades, hasta el mes de Diciembre 2023 cuenta con solo 06 operarios de campo, gasfiteros CAS Permanente para realizar los trabajos de cierres, reaperturas, recuperación de inactivos y otras labores de gestión comercial (apoyo en reparto de facturación, instalación de medidores, reparto de cartas de principales clientes y notificaciones de deudas) en el ámbito de las 14 localidades que se encuentran bajo la jurisdicción y se ubican en zonas distantes a la sede principal, resultando insuficiente la capacidad de personal para realizar estas actividades que deben ser ejecutadas de manera permanente para evitar que los clientes se conviertan en usuarios morosos, situación que perjudica a la prestación del servicio y a la sostenibilidad económica de la entidad.

En el **cuadro N°1**, se muestra la evolución de las cuentas por cobrar comerciales totales desde el mes de enero a diciembre 2023:

**Cuadro N° 1****Evolución de las cuentas por Cobrar totales  
Enero – Diciembre 2023**

	Und	Ene-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	May-23	Jun-23	Jul-23	Ago-23	Set-23	Oct-23	Nov-23	Dic-23
obrar Totales	S/	4,163,976	4,074,007	4,027,575	4,054,162	3,998,471	3,971,827	3,916,714	3,882,222	3,866,316	3,826,696	3,825,713	3,829,618

**Evolución de las cuentas por Cobrar mayor a 3 meses  
Enero – Diciembre 2023**

CONCEPTO	Und	Ene-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	May-23	Jun-23	Jul-23	Ago-23	Set-23	Oct-23	Nov-23	Dic-23
Cuentas por Cobrar > a 3 meses	S/	2,967,469	2,873,228	2,857,367	2,833,505	2,914,964	2,737,881	2,815,342	2,761,294	2,731,172	2,702,210	2,713,974	2,682,338

Fuente: Sistema Comercial E-SIINCO WEB

(\*) El importe por cobrar total de S/ 3,829,618.00 al cierre del mes de Diciembre 2023, incluye las cuentas por cobrar exigibles más las cuotas por facturar producto de convenios por fraccionamiento o financiamiento realizados por los usuarios.

A continuación, se muestra el detalle por localidad de las cuentas por cobrar exigibles mayor a 3 meses que ascienden a **S/ 2,682,337.58**

**Cuadro N° 2****DETALLE DE LAS CUENTAS MOROSAS POR LOCALIDAD CON  
DEUDAS MAYORES A 03 MESES**

LOCALIDAD	N° CLIENTES	IMPORTE
AGUAS VERDES	1519	344,795.91
CANCAS	550	92,640.51
CORRALES	1042	175,649.55
LA CRUZ	459	105,970.34
MATAPALO	16	3,029.49
NUEVO TUMBES	1079	195,364.60
PAMPAS DE HOSPITAL	276	97,469.82
PAPAYAL	230	82,240.87
PUERTO PIZARRO	215	59,761.72
SAN JACINTO	292	55,697.56
SAN JUAN DE LA VIRGEN	268	102,876.75
TUMBES	3048	907,450.43
ZARUMILLA	1217	262,748.93
ZORRITOS	961	196,641.10
<b>Total general</b>	<b>11,172</b>	<b>2,682,337.58</b>

Fuente: Sistema Comercial E-SIINCO WEB



Como se puede apreciar en el **cuadro N°2**, la localidad de Tumbes es la que tiene el mayor monto de deuda por cobrar exigible, seguida de la localidad de Aguas Verdes y Zarumilla.

En cuanto al total de los saldos de cuentas por cobrar, es preciso indicar, que las cuentas por cobrar exigibles segmentadas agrupadas en 5 rangos: 1) Cartera en proceso de pago, 2) cartera liviana, 3) Cartera mediana, 4) Cartera pesada cobrable y 5) Cartera pesada incobrable, tenemos que la suma de la cartera morosa de los rangos 1 al 3 tendría más representatividad de la cartera exigible por cobrar y requieren la aplicación de estrategias de recupero. – ver cuadro N° 3.



**Cuadro N°3**

**SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE DEUDAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 Y ESTRATEGIAS DE RECUPERO**

N°	SESEVTO	DEFINICIÓN	IMPORTE DE LA CARTERA DE DEUDAS AL 31.12.2023	ESTRATEGIAS PARA LOGRAR EL PAGO DE LAS DEUDAS SEGUN SESEVTO
1	Cartera En Proceso de Pago	Deudas generadas hasta la fecha de vencimiento, la cual se encuentra en proceso de pago.	932,070	Motivar el pago puntual, otorgando beneficios a aquellas cuentas que de modo regular efectúan sus pagos mediante cortes, entre los pagados prioritarios que han cancelado sus deudas dentro del mes. Se otorga sorteo electrónico a los clientes que no puede obtener a través de convenio con tiendas comerciales o cambio de entregar volantes de Subsidio por corte de cobros.
2	Cartera Liviana	Deudas que persisten después de la fecha de corte hasta la liquidación del primer corte de cobros (total de 4 meses aprox.)	105,231	Notificar la deuda mediante por correo a cada cliente dándole a conocer la deuda y los costos por el cobro de corte y reapertura. Visita personalizada con gestores comerciales para el cierre de servicio.
3	Cartera Mediana	Deudas con un edad de menor a 03 años que no son consideradas en las categorías anteriores.	520,072	Aplicación continuada de gestión de cobranza mediante gestores de cobranza con cortes y eventualidades con levantamiento de las cuentas y la posibilidad de gestión reportes a la central de riesgo crediticia. Notificar la deuda mediante por correo a cada usuario, dándole a conocer la deuda y los costos por el cobro de corte y reapertura. Visita personalizada con Gestores Comerciales.
	Cartera Pesada Cobrable	Deuda que persiste después de la fecha de corte hasta la liquidación del primer corte de cobros (total de 4 meses aprox.)	870,136	Centro de servicio telefónico en que se los atendimientos temporales o Permanentes para realizar los cortes programados. Dependiendo de la situación el operador de cortes debe evaluar el predio en otro horario, así como varios clientes de este tipo se puede intervenir con apoyo de la policía nacional (ver ítem siguientes). 2) Inhabilitación del Predio: Al tratarse de un problema catastral se comunica de inmediato a la unidad de catastro para que realice la inhabilitación del predio de un catastro georeferenciado, para evitar la ocultación de los predios con anterioridad en el tiempo mucho menor. 3) Inhabilitación de la conexión: (Caja de Medidor cuando el predio es perfectamente identificable, sin embargo no se puede ubicar la caja medidor, en este caso se debe por que la caja del medidor no existe, se realiza en el interior del predio) se comunica con la unidad de catastro para que se realice la localización, se instale caja y conexiones. Caja sellada e inalterable. En caso que el impedimento sea temporal, ejemplo un caso de incendio sobre la caja. Se programará la fecha de corte en caso que el cliente solicite con concreta el mismo vendedor deben estar la caja con herramientas adecuadas. Finalmente la unidad de catastro realizará la nueva adecuación de caja.
	Cartera pesada incobrable	Deudas mayores a 03 años en las que no han pagado las cuotas de cobros por morosidad que es casi imposible hacerla vía administrativa.	1,761,310	Aplicación de Provisión quebrada, prescripción o cobranza judicial, previa evaluación de cada caso en base a su materialidad vigente.
			<b>3,829,618</b>	

Fuente: Sistema Comercial E-SIINCO WEB

**III.- OBJETIVOS**

**3.1 Objetivo General:**

Incrementar la recaudación mediante acciones coercitivas y gestión de cobranza mediante gestores, que conlleven a incrementar los índices de cobranza, disminuir las deudas morosas y aumentar a la vez el porcentaje de clientes activos y reducir el % de ANF de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

**2.2 Objetivos Específicos:**

- Ejecutar la programación de acciones comerciales, con la aplicación de técnicas de cortes y reaperturas a los clientes con deudas mayores a 03 meses y la segmentación por rangos en todas las localidades de Tumbes y en sectores donde hay continuidad de Servicios.
- Hacer la visita personalizada con acciones persuasivas a los clientes que mantienen deuda de 03 recibos a más, incentivándolo a que pague la deuda y /o la fracción.



- Ubicar las conexiones con dificultades (Cajas inubicables, profundas, etc.), para la ejecución efectiva de las acciones persuasivas, con la finalidad de dimensionar las inversiones de acondicionamiento y rehabilitación de las conexiones domiciliarias.
- Ejecutar jornada de trabajo comercial (**sábados**) con acciones comerciales en las distintas localidades de Tumbes.

**IV. PLAN DE GESTION COMERCIAL:**

**4.1 PLAN DE GESTIÓN DE CONEXIONES INACTIVAS Y RECUPERACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR: PERIODO FEBRERO- DICIEMBRE 2024**

El plan de gestión de conexiones inactivas y cuentas por cobrar para incrementar la recaudación: periodo febrero- diciembre 2024) comprende la segmentación de cartera, la misma que debe desarrollarse con las actividades comerciales, considerando la contratación de **12 personas**, RRHH, operarios gasfiteros calificados con experiencia en recuperación de deudas por cobrar, las actividades a desarrollar se describen a continuación:



Plan / Actividad
1.- Gestión de Cobranza Personalizada
2.- Gestión de Notificación utilizando el análisis RFM
3.- Acciones de Cierres y Reaperturas
4.- Gestión de Cobranza (Telefonía, SMS, WhatsApp, correo electrónico, entre otros)
5.- Acciones comunicacionales (flyers, volantes, radio, TV, entre otros)
6.- Gestión de solución de reclamos y cobranza efectiva
7.- Sinceramiento de cartera morosa para proceso de anulación bajo marco normativo
8.- Aplicación de provisión y quiebre de deuda previa evaluación en cada caso en base a la normativa vigente. (Directiva aprobada)

**4.1.1 Acción N° 1. – Gestión de Cobranza Personalizada**

El proceso de gestión de cobranza personalizada, con la participación de Gestor/operario gasfitero de cobranza y cortes, que se realizará en todas las localidades en función al cuadro que se detalla a continuación y se resume en diez (10) pasos:





**Cuadro N° 4****DETALLE DE LAS CUENTAS MOROSAS POR LOCALIDAD CON DEUDAS  
MAYORES A 03 MESES**

LOCALIDAD	N° CLIENTES	IMPORTE
AGUAS VERDES	1519	344,795.91
CANCAS	550	92,640.51
CORRALES	1042	175,649.55
LA CRUZ	459	105,970.34
MATAPALO	16	3,029.49
NUEVO TUMBES	1079	195,364.60
PAMPAS DE HOSPITAL	276	97,469.82
PAPAYAL	230	82,240.87
PUERTO PIZARRO	215	59,761.72
SAN JACINTO	292	55,697.56
SAN JUAN DE LA VIRGEN	268	102,876.75
TUMBES	3048	907,450.43
ZARUMILLA	1217	262,748.93
ZORRITOS	961	196,641.10
<b>Total general</b>	<b>11,172</b>	<b>2,682,337.58</b>

Fuente: Sistema Comercial E-SINCO WEB



- **Paso 1 - Preparación de las visitas en campo:**

Consiste en que se asigna a cada gestor de cobranza personalizada, la cobranza de una cartera de clientes específica, que no debe consistir en más clientes de las que puede gestionar en un periodo dado (recomendable para una semana). La información que se entrega sobre cada cliente consiste en la data de cuentas por cobrar al cierre del último mes antes del inicio del programa mayor a 03 meses, plano de manzanas y los historiales de facturaciones, pagos, refinanciamientos, reclamos y cortes, así como la composición de su deuda.

La cartera debe estar ordenada por zonas geográficas (rutas optimizadas) de tal forma que se disminuya el esfuerzo de traslado entre los clientes morosos con importe de deuda.

- **Paso 2 – Ubicación del predio de cliente moroso:**

Posteriormente a haber planteado su propia ruta óptima para la visita a los clientes morosos, el gestor de cobranza personalizada contando con las medidas de bioseguridad, se acerca al predio del usuario con el uso de la información catastral proporcionada. Esta información, en el caso de clientes morosos, tiene muchas probabilidades de ser inexacta, por lo cual el gestor necesita ayudarse con frecuencia en datos diferentes a la dirección, como números de medidor y referencias de vecinos.

- **Paso 3 – Verificación del estado de la conexión:**

El gestor de cobranza personalizada revisa si la conexión se encuentra en estado de corte (y con qué tipo de corte) o si la conexión se encuentra, rehabilitada ilegalmente (y de qué forma). De ello puede depender tanto su argumentación frente al cliente, como la forma del siguiente corte en caso que no se llegue a un acuerdo con el cliente. Reporta lo encontrado al especialista de cobranzas.





PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Titular de la  
Administración de los  
Servicios de  
Saneamiento

Unidad Ejecutora No 2  
Servicios de  
Saneamiento Tumbes

2018

- **Paso 4 – Presentación ante el cliente:**

Para que el gestor de cobranza personalizada sea tomado como interlocutor válido por la entidad, debería estar provisto de indumentaria (gorro, chaleco) claramente identificable, presentar sus credenciales – su fotocheck y sus implementos de bioseguridad (mascarilla y protector facial)

- **Paso 5 – Explicación de la deuda:**

Como punto de partida de la negociación con el cliente el gestor de cobranza personalizada detallará la composición de la deuda, como se generó y en qué momento.

- **Paso 6 – Indagación del punto de vista del cliente:**

Posteriormente el gestor de cobranza personalizada indaga con el cliente las causales de su no pago para saber de qué forma puede dar solución a estas.

- **Paso 7 – Ofrece salidas y anuncio de posibles consecuencias:** Acorde a la problemática expuesta por el cliente, el gestor de cobranza personalizada le orientará las mejores alternativas para salir de su situación impaga, frecuentemente relacionado al fraccionamiento de la deuda hasta en 24 meses y hasta puede ofrecer de mantener el servicio activo (si este fue rehabilitado por el cliente) para no causarle costos adicionales por un corte adicional.

En ocasiones puede recomendarle la realización de un reclamo y en casos de dudas obtener mayor información vía telefónica del área de atención al cliente y cobranza, especialmente en el caso que el cliente no se muestra muy dispuesto a la regularización de su deuda le expondrá también las consecuencias desde la aplicación de cortes más drásticos y el levantamiento de la conexión que de ser el caso se ejecutará inmediatamente.

- **Paso 8 – Negociación y acuerdo con el cliente moroso:** Finalmente el gestor conviene con el cliente el monto inicial a ser abonado en las oficinas de la Entidad acorde a sus posibilidades de pago y calculado en función de las políticas de financiamiento de deudas de la Entidad (elaboración de convenio con facilidades de pago hasta en 24 cuotas). Este acuerdo puede consistir en firmar un compromiso de pago del cliente en un plazo determinado (se recomienda 24 horas), a cuyo vencimiento sin pago alguno se procederá nuevamente a cortar el servicio de forma más drástica. Simula el financiamiento determinando así la cuota inicial a ser pagada o el pago a cuenta. El convenio es firmado recién en el momento del pago de la cuota inicial. Los pagos del cliente tienen que realizarse exclusivamente en las oficinas de la Entidad y no pueden ser recibidos por ningún gestor de cobranza personalizada.

- **Paso 9 – 1er Corte (en caso de no llegar a un acuerdo):**

Si el gestor de cobranza personalizada no puede llegar a un acuerdo con el cliente o los acuerdos tomados no son cumplidos (reiterativamente) por el cliente, el gestor de corte ejecuta el cierre de los servicios.





• Paso 10- 2do Corte Drástico hasta denuncia:

La técnica de corte drástico será de más difícil rehabilitación que los anteriores ejecutados. Este corte no significa que la gestión de cobranza haya terminado, acercándose el gestor inmediatamente después de este corte nuevamente al cliente moroso para reiniciar la negociación desde una posición más fuerte, que puede llevar hasta la denuncia policial por hurto, cuando es reiterativo en cometer infracciones, debiendo de regularizar el uso indebido de los servicios.

4.1.2 Acción N° 2 . – Gestión de Notificación utilizando el análisis RFM

El análisis RFM permite determinar cuáles son nuestros mejores clientes, se trata de una técnica basada en la segmentación de clientes, analizando su comportamiento: ¿Cuándo fue la última vez canceló sus servicios? ¿Con qué frecuencia lo hace? ¿Cuánto canceló? Con esa información nos permite elaborar una estrategia de cobranza, llegando incluso a personalizar el mensaje hacia esos clientes.

Para cada uno de los clientes, cuyo último pago sea más más reciente, más frecuente y cuya suma de pagos sea la más elevada tendrán una puntuación de:

( R = 5 ) ( F = 5 ) ( M = 5 )

Con estas puntuaciones se dividen a los clientes en 20%, tratándose de quintiles.

SEGMENTOS RFM (hasta 5* 5* 5 = 125)						
5	Más Reciente	5	Más Frecuente	5	Valor más Alto	20 %
4		4		4		20
3		3		3		20
2		2		2		20
1	Más Antiguo	1	Menos Frecuente	1	Valor más Bajo	20

Ejemplo: "5 4 2"  
 ↳ Importe Bajo  
 ↳ Frecuencia Alta  
 ↳ Transacción Muy Reciente

Imagen N°2

El proceso para determinar la puntuación es la siguiente:

- A) Exportar Base de Datos con campos claves del módulo de cobranza como: Fecha más reciente de pago, Número de operaciones efectuadas en un tiempo determinado, Monto pagado acumulado en un tiempo determinado.
- B) Adicionamos a la Base de Datos, los campos de: Puntaje de Recencia, Puntaje de Frecuencia y Puntaje de Monto
- C) Calculamos los días transcurridos, restando la fecha del análisis con la fecha reciente de pago y adicionamos un nuevo campo de nombre: días transcurridos  
 Calculamos los puntajes de cada variable, calificando al rango de (1) muy malo y (5) muy bueno. Todo ello en función de los quintiles



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de  
Saneamiento

Unidad Ejecutora 002  
Servicios de  
Saneamiento Tumbes

D) Como siguiente paso calculamos el puntaje RFM y su promedio a la fecha en que se realiza el cálculo.

E) Finalmente se ordenamos la base de datos por promedio del RFM y se separa a nuestros mejores clientes, para establecer estrategia comercial de FIDELIZACIÓN.

El proceso de **gestión de notificación por análisis RFM a clientes con mejores puntuaciones (5 – 5 - 5)**, con la participación de gestores, se realizará en todas las localidades de Tumbes y demás sucursales y se resume en siete (07) pasos:

•**Paso 1 - Preparación de las notificaciones para ser entregadas en campo:**

Consiste en que se asigna a cada gestor, las notificaciones que se deben gestionar y que resulten luego del análisis de segmentación de clientes – RFM a clientes que tiene un buen puntaje (buen comportamiento de pago y que, por algún factor se han atrasado en su obligación), que no debe consistir en más clientes de las que puede gestionar en un periodo dado (recomendable para 03 días). La información que se entrega sobre cada cliente consiste en la segmentación que resulte del análisis RFM – (comportamiento de pago de los clientes, con recencia, frecuencia y monto de pago) aplicado a la data de cartera al término de cada mes, plano de manzanas y los historiales de facturaciones, pagos, refinanciamientos, reclamos y cortes, así como la composición de su deuda en caso de haberla.

Las notificaciones deben estar ordenadas por zonas geográficas (rutas optimizadas) de tal forma que se disminuya el esfuerzo de traslado entre los clientes a notificar.

• **Paso 2 – Ubicación del predio de cliente a notificar:**

Posteriormente a haber planteado su propia ruta óptima para la visita a los clientes a notificar, el gestor de cobranza se acerca al predio del usuario con el uso de la información catastral proporcionada. Esta información, en algunos casos, tiene probabilidades de ser inexacta, por lo cual el gestor necesita ayudarse con frecuencia en datos diferentes a la dirección, como números de medidor y referencias de vecinos.

• **Paso 3 – Presentación ante el cliente:**

Para que el gestor de cobranza sea tomado como interlocutor válido por la entidad, debería estar provisto de indumentaria (gorro, chaleco) claramente identificable, presentar sus credenciales – su fotocheck y sus implementos de bioseguridad (mascarilla y protector facial)

•**Paso 4 – Explicación de la notificación:**

Como punto de partida de la visita al cliente el gestor explicará la finalidad de la notificación que ha resultado del análisis RFM que viene realizando la Empresa para la segmentación de sus clientes en relación al pago de los servicios (fecha más reciente de pago, número de operaciones efectuadas en un tiempo determinado y monto pagado acumulado en un tiempo determinado), indicándole al usuario que ha venido comportándose como un cliente puntual y que no queremos que pierda ese beneficio de puntualidad.

•**Paso 5 – Seguimiento al pago oportuno de los clientes notificados:** El gestor luego de haber transcurrido el plazo convenido con el cliente para la regularización de la deuda





a cuyo vencimiento sin haberse realizado pago alguno, intentará comunicarse vía telefónica con el cliente con la finalidad de consultarle cual ha sido el motivo de su atraso y si desea le brindemos facilidades de pago.

A este segmento de clientes con un análisis RFM 5 – 5 – 5, no existe la opción de cierre de servicio, más bien el brindar facilidades o ampliaciones de plazo para cancelar los recibos.

#### 4.1.3 Acción N° 3 . – Acciones de Cierres y Reaperturas

El proceso de acciones de cierres y reaperturas con la participación de gestores de cobranza y cortes se realizará en todas las localidades de Tumbes y demás sucursales y se resume en los pasos siguientes:

##### PROCEDIMIENTO DE CIERRE:

###### •Paso 1 - Asignación de carga de trabajo:

El especialista de cobranzas asigna a cada gestor de cortes, la carga de trabajo, que no debe consistir en más clientes de las que puede gestionar en un día normal. La información que se entrega sobre cada cliente consiste en, plano de ubicación, manzanas y otras referencias.

La carga de trabajo debe estar ordenada por zonas geográficas (rutas optimizadas) de tal forma que se disminuya el esfuerzo de traslado entre los clientes.

###### •Paso 2 – Ubicación de la caja porta medidor verificando que corresponda al suministro a cortar:

Posteriormente corresponde al operario de cortes, en base a la información catastral proporcionada, ubicar en campo físicamente la caja porta medidor verificando que corresponda al suministro que va a cortar y de ser el caso levantar imposibilidades operativas (temporales o permanentes) que obstaculicen su labor a realizar.

Esta información, en el caso de clientes morosos, tiene muchas probabilidades de ser inexacta, por lo cual el gestor de cortes necesita ayudarse con frecuencia en datos diferentes a la dirección, como números de medidor y referencias de vecinos.

###### •Paso 3 – Verificación del estado de la conexión:

El operario de cortes levanta la tapa de la caja porta medidor y verifica que el número de medidor corresponda al suministro a cortar, toma y registra la lectura, verifica y registra el estado de los accesorios.

Cuando las válvulas se encuentren incompletas o en mal estado, se deberá proceder a su cambio, reportando con fotografías (antes, durante y después). Reporta lo encontrado al especialista de cobranzas.

###### •Paso 4 – Ejecución del Corte a usuarios con medidor:

El operario de cortes desconecta la válvula de paso termoplástico con niple telescópico, introduce el dispositivo intrusivo de expansión por la válvula de paso hasta la tubería, que llega al ras de la caja (Tipo corte 1) con la llave rígida o flexible, expandir el



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de  
Saneamiento

Unidad Ejecutora 002  
Servicios de  
Saneamiento Tumbes

dispositivo y retirar la llave rígida o flexible. (40, 60 u 80 cm) del Tipo 2, luego conecta la válvula de paso termoplástico con niple telescópico, limpia la zona de trabajo, registra la orden de cierre de servicio en original y copia consignando toda la información, así como el número de suministro, posteriormente entrega la copia de la orden de cierre de servicio al cliente, en caso de no estar presente, anotar datos del suministro eléctrico y del predio, y dejar la orden bajo puerta.

•**Paso 5 – Ejecución del Corte a usuarios sin medidor:**

El operario de cortes desconecta la válvula de paso termoplástico, introduce el dispositivo intrusivo de expansión por la válvula de paso hasta la tubería, que llega al ras de la caja (Tipo corte 1) con la llave rígida o flexible, expandir el dispositivo y retirar la llave rígida o flexible. (40, 60 u 80 cm) del Tipo 2, luego conecta la válvula de paso, limpia la zona de trabajo, registra la orden de cierre de servicio en original y copia consignando toda la información, así como el número de suministro, posteriormente entrega la copia de la orden de cierre de servicio al cliente, en caso de no estar presente, anotar datos del suministro eléctrico y del predio, y dejar la orden bajo puerta.

**PROCEDIMIENTO DE REAPERTURA:**

•**Paso 1 - Asignación de carga de trabajo:**

El especialista de cobranzas asigna a cada operario de reaperturas, la carga de trabajo, que no debe consistir en más clientes de las que puede gestionar en un día normal. La información que se entrega sobre cada cliente consiste en, plano de ubicación, manzanas y otras referencias.

La carga de trabajo debe estar ordenada por zonas geográficas (rutas optimizadas) de tal forma que se disminuya el esfuerzo de traslado entre los clientes.

•**Paso 2 – Ubicación de la caja porta medidor verificando que corresponda al suministro de la reapertura:**

Corresponde al operario de reaperturas, en base a la información catastral proporcionada, ubicar en campo físicamente la caja porta medidor verificando que corresponda al suministro que va a reaperturar y de ser el caso levantar imposibilidades operativas (temporales o permanentes) que obstaculicen su labor a realizar.

•**Paso 3 – Verificación del estado de la conexión:**

El operario de reaperturas levanta la tapa de la caja porta medidor y verifica que el número de medidor corresponda al suministro a reaperturar, toma y registra la lectura, verifica y registra el estado de los accesorios, toma fotografías (antes, durante y después) del trabajo realizado.

Cuando las válvulas se encuentren incompletas o en mal estado, se deberá proceder a su cambio, reportando con fotografías (antes, durante y después). Reporta lo encontrado al especialista de cobranzas.

•**Paso 4 – Ejecución de la reapertura:**

El operario de reaperturas desconecta la válvula de paso termoplástico con niple telescópico, con el uso de la llave rígida o flexible retira el dispositivo intrusivo de expansión, luego conecta la válvula de paso termoplástico con niple telescópico, verifica





que, el servicio a quedado restablecido, limpia la zona de trabajo, registra la orden de reapertura de servicio en original y copia consignando toda la información, así como el número de suministro, posteriormente entrega la copia de la orden de reapertura de servicio al cliente, en caso de no estar presente, anota datos del suministro eléctrico y del predio, y dejar la orden bajo puerta.

#### 4.1.4 Acción N° 4 . – Gestión de Cobranza (Telefonía, SMS, WhatsApp, correo electrónico, entre otros)

El proceso de gestión de cobranza virtual por honorarios de éxito (Telefonía, SMS, WhatsApp, correo electrónico, entre otros), con la participación de gestores virtuales se gestionará para todas las localidades de Tumbes y demás sucursales y se resume en tres (03) pasos:

- **Paso 1 - Preparación de la deuda a gestionar:**

Consiste en que se asigna a cada gestor de cobranza virtual, la cobranza de una cartera de clientes específica, que no debe consistir en más clientes de las que puede gestionar en un día normal de trabajo. La información que se entrega sobre cada cliente consiste en la data de cuentas por cobrar a la fecha de gestión, historiales de facturaciones, pagos, refinanciamientos, reclamos y cortes, así como la composición de su deuda.

La cartera a gestionar debe contener los canales de comunicación para establecer contacto con el cliente (número de telefonía móvil, fijo, correo electrónico, entre otros) de tal manera que le permita la fácil comunicación con el cliente, esta información se extrae del reporte de cabecera del sistema comercial E-SIINCO WEB.

- **Paso 2 – Ejecutar llamadas telefónicas:**

El gestor de cobranza vía telefónica, SMS, WhatsApp, correo electrónico, entre otros, debe identificarse previamente con el cliente y luego hacerle recordar que mantiene un importe de deuda pendiente de pago y orientarlo referente a los medios de pago y explicar las mejores alternativas para salir de su situación impaga, relacionando que existe la posibilidad de efectuar convenios de pago mediante fraccionamiento de la deuda hasta en 24 meses para que este pueda cancelar.

- **Paso 3 – Seguimiento al pago de los clientes con deuda gestionada vía telefónica, SMS, WhatsApp, correo electrónico, entre otros:**

El gestor de cobranza virtual luego de haber transcurrido el plazo convenido con el cliente para la regularización de la deuda a cuyo vencimiento sin haberse realizado pago alguno, intentará comunicarse nuevamente por el mismo medio con el cliente con la finalidad de ofrecerle una última oportunidad de regularizar la deuda antes de proceder a reportarlo para el corte del servicio. Informar los resultados al Especialista de Cortes y reaperturas.



Handwritten signature in blue ink



Handwritten signature in blue ink



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de  
Saneamiento

Unidad Ejecutora 062  
Servicios de  
Saneamiento Tumbes

#### 4.1.5 Acción N° 5. – Acciones comunicacionales (flyers, volantes, radio, TV, redes sociales, entre otros)

Las acciones de comunicación (flyers, volantes, radio, TV, redes sociales, entre otros), tiene la finalidad de **reforzar las acciones estratégicas referidas a la recuperación de las cuentas por cobrar exigibles** y éstas tendrán un alcance a todas las localidades a través de diversos canales de comunicación y se resume en cinco (05) pasos:

- **Paso 1 – Determinación de las acciones de comunicación:**

La Unidad de cobranzas en coordinación con la Oficina de Comunicaciones, definen y aprueban las acciones comunicacionales (flyers, volantes, radio, TV, redes sociales, entre otros) que se van a aplicar orientado a la recuperación de deudas vencidas pendientes de pago exigibles.

- **Paso 2 – Encarte en los recibos de Pago:**

El Especialista de cobranzas alcanza al gestor de cobranzas la cantidad de encartes para que sean adheridos al recibo de pago, según sea la situación en que se encuentre el cliente con comunicaciones de facilidades en el pronto pago, para que estos sean distribuidos conjuntamente con la facturación mensual.

- **Paso 3 – Publicación de la atención al Usuario y facilidades de Pago mediante flyers a través de redes sociales:**

La Unidad de cobranzas en coordinación con la Oficina de Comunicaciones publican los flyers orientados a la recuperación de las cuentas por cobrar exigibles en las redes sociales, efectuando campañas de promoción en publicidad en redes.

- **Paso 4 – Publicación de la avisos por canales de Radio y Televisión:**

La Unidad de cobranzas en coordinación con la Oficina de Comunicaciones publican campañas de promoción en publicidad radial y televisiva de mayor sintonía en la región, comunicando las facilidades de pago para los clientes morosos.

- **Paso 5 – Estampado de sello con mensaje de comunicación en recibos de clientes con deuda vencida mayor a 03 meses:**

El Especialista de cobranzas dispondrá al gestor de cobranza el estampado de sello rojo (para usuarios reincidentes al no pago) con mensaje de comunicación a los clientes con deuda vencida mayor a 03 el mensaje es el siguiente **“EVITA EL CORTE DE TUS SERVICIOS. SOLICITA TU CONVENIO: “PLAZO 48 HORAS” – Te esperamos en nuestros centros de recaudación. Comunícate al (072)-600427 o escríbenos a nuestro número de WhatsApp 960807419 o al Gmail: Fonotumbes@agutumbes.gob.pe.**

#### 4.1.6 Acción N° 6 . – Gestión de solución de reclamos y cobranza efectiva

El proceso de gestión de solución de reclamos y cobranza efectiva, es una acción orientada a la cobranza efectiva luego de la conciliación de los reclamos comerciales relativos a la facturación por parte de los ejecutivos de atención al cliente, utilizando las “Actas de Compromiso de Pago” y se resume en tres (03) pasos:

- **Paso 1 – Atención de reclamos comerciales oportunamente:**







La Unidad de Atención al Cliente, incluida las oficinas zonales, deben resolver los reclamos relativos a la facturación dentro de los 10 días de ingresado el reclamo a través de formato 2.

- **Paso 2 – Acta de compromiso de pago:**

Los ejecutivos de atención al cliente, una vez terminada la etapa de conciliación (formato N°4), en caso el reclamo relativo a la facturación se declare fundado, gestionará la cobranza de los recibos que fueron reclamados, suscribiendo con el usuario acta de compromiso de pago, en donde se consignará la fecha del pago de esos recibos.

- **Paso 3 – Seguimiento al pago de deuda resultante de la solución de reclamos:**

El acta de compromiso de pago, pasará al área de cobranza, quien hará el seguimiento y monitoreo respectivo con el usuario para que cumpla con el compromiso asumido.



Ante el incumplimiento del acta de compromiso de pago, se procederá a negociar otra fecha cercana y si en caso el usuario vuelva a incumplir el acta, se procederá al cierre de los servicios en caso corresponda bajo el procedimiento del artículo 113 del reglamento de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.

#### **4.1.7 Acción N° 7. – Sinceramiento de cartera morosa para proceso de anulación bajo marco normativo.**

El proceso de sinceramiento de cartera morosa para proceso de anulación bajo marco normativo (Directivas aprobadas), con la participación de los gestores de cobranza para la elaboración del expediente técnico – legal de sustento y se aplicará en todas las localidades de Tumbes y demás sucursales y se resume en cuatro (04) pasos:

- **Paso 1 - Preparación de las visitas en campo:**

Consiste en que el especialista de cobranzas asigna a cada gestor de cobranza la visita personalizada, de una cartera de clientes específica (usuarios con deudas de cobranza dudosa comerciales facturadas, en situación inactiva, incluyendo deudas generadas por la aplicación de recupero del consumo no facturado, **con un plazo mayor a 12 meses**, incluyendo los intereses moratorios y gastos de cobranza, al gestor de cobranza se le debe proporcionar los planos de ubicación catastral de manzanas para que le sea más fácil la ubicación física de los predios (No incluye como deuda de cobranza dudosa aquellas cuentas que se encuentran con convenio de facilidades de pago, y puedan ser objeto de renovación.

La cartera debe estar ordenada por zonas geográficas (rutas optimizadas) de tal forma que se disminuya el esfuerzo de traslado entre los clientes morosos con importe de deuda.

- **Paso 2 – Ubicación del predio de cliente con proceso de sinceramiento de deuda:**

El gestor de cobranza una vez determinada su propia ruta óptima para la visita a los clientes con proceso de sinceramiento de deuda, el gestor de cobranza personalizada se acerca al predio del usuario con el uso de la información catastral proporcionada. Esta información, en el caso de clientes morosos, tiene muchas probabilidades de ser



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de  
Saneamiento

Unidad Ejecutora 602  
Servicios de  
Saneamiento Tumbes

inexacta, por lo cual el gestor necesita ayudarse con frecuencia en datos diferentes a la dirección, como números de medidor y referencias de vecinos.

**•Paso 3 – Verificación del estado de la conexión:**

El gestor de cobranza personalizada revisa el estado de las conexiones, realiza inspecciones internas y/o externas a los predios deshabitados, baldíos y sin conexión, realiza inspecciones internas y/o externas a las conexiones domiciliarias inactivas con desabastecimiento, en todos los casos toma las evidencias correspondientes, como son las tomas fotográficas que servirán de sustento en cada uno de los informes para la provisión de recibos de cobranza dudosa que se deberán presentar bajo el marco normativo establecido en las directivas aprobadas .

**•Paso 4 – Elaboración del Informe para la provisión de recibos de cobranza dudosa:**

El gestor de cobranza personalizada elaborará el Informe para la provisión de recibos de cobranza dudosa de manera independiente por cada usuario debidamente sustentado con las inspecciones internas y externas a los predios deshabitados, baldíos y sin conexión, realiza inspecciones internas y externas a las conexiones domiciliarias inactivas con desabastecimiento, tomas fotográficas que sustenten la provisión de recibos de cobranza dudosa que se deberán presentar bajo el marco normativo establecido en las directivas aprobadas, informe que deberá ser presentado al Jefe de la Unidad de Cobranzas quien realizará la evaluación correspondiente, aprobándolo de ser el caso para su consolidación y solicitud de provisión de deuda y solicitar la anulación según corresponda.

**4.1.8 Acción N° 8. – Aplicación de provisión y quiebre de deuda previa evaluación en cada caso en base a la normativa vigente. (Directiva aprobada)**

El proceso de aplicación de provisión y quiebre de deuda previa evaluación en cada caso en base a la normativa vigente. (Directiva aprobada), con la participación de los gestores de cobranza para la elaboración del expediente técnico – legal de sustento y se aplicará en todas las localidades de Tumbes y demás sucursales y siguiendo el procedimiento establecido en la Directiva N°003-2020-UESST/GG "Procedimiento para realizar la provisión y castigo de las cuentas comerciales de cobranza dudosa" aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 049-2020-UESST/GG.

**V.Matriz del Plan de gestión de conexiones inactivas y recuperación de las cuentas por cobrar periodo febrero- diciembre 2024.**

Las actividades a desarrollar serán ejecutadas en 11 meses, de febrero a diciembre 2024 considerando las ocho estrategias planteadas, que se complementan con las actividades planteadas en el Plan de Mejoras Comerciales 2024 y se desarrollaran bajo la matriz planteada en el grafico N° 01





Gráfico N°01

MATRIZ DE ACCIONES COMERCIALES POR SEMANA

Table with columns for months (Feb-24 to Dic-24) and rows for objectives and strategies. The strategies listed include personalized collection management, use of RPA, and various communication actions.

Elaboración: Equipo Comercial – Cobranza



VI. Presupuesto de la Actividad

Para la implementación del plan de gestión comercial periodo Febrero - Diciembre 2024, es necesario contar con la asignación presupuestal, el mismo que deberá ser cargado a la Gerencia Comercial de la UESST a fin de poder ejecutar las actividades según cuadro N° 05, 06,07 teniendo en cuenta que las acciones se encuentran alineadas a las metas físicas y presupuestales del POI y Plan de Mejoras Comerciales 2024

Cuadro N° 05 Resumen presupuesto de actividades RECURSOS

Table with 3 columns: ITEM, DESCRIPCION, and TOTAL. It lists 13 items such as 'CORCHOS DE 1/2 PARA CORTES DE SERVICIO DE AGUA' and 'TOTAL GENERAL' with a value of 436,159.80.

Elaboración equipo comercial - cobranza





**Cuadro N° 06**  
**Detalle presupuesto**

MATERIALES Y HERRAMIENTAS PARA EL PLAN DE GESTION DE CONEXIONES INACTIVAS Y RECUPERACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Periodo Febrero Diciembre 2024																		
MATERIALES Y HERRAMIENTAS		Febrero			Marzo			Abril			Mayo			Junio				
ITEM	RECURSOS	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL		
1	CORTICHOS DE L/D PARA CORTES DE SERVICIO DE AGU	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00		
2	INTRUSIVO PARA CIERRE DE SERVICIO DE L/D	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00		
3	PEGAMENTO TUBO POLI (BOLSON)	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00		
4	FORMATO DE CIERRE DE SERVICIO	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00		
5	FORMATO DE REAPERTURA DE SERVICIO	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80		
6	FORMATO DE INSPECCION INTERNA	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00		
7	FORMATO DE INSPECCION EXTERNA	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00		
8	HOJAS DE PAPEL BOND TAMAÑO A4	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00		
9	TUBO PVC DE 1/2	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00		
10	TUNER PARA IMPRESORA	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00		
11	POLOS CON LOGO INSTITUCIONAL	12	35.00	420.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00		
				4,561.80					4,561.80					4,561.80				



MATERIALES Y HERRAMIENTAS PARA EL PLAN DE GESTION DE CONEXIONES INACTIVAS Y RECUPERACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Periodo Febrero Diciembre 2024																				
MATERIALES Y HERRAMIENTAS		Julio			Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			Total
ITEM	RECURSOS	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL	CANT	PRECIO	TOTAL	
1	CORTICHOS DE L/D PARA CORTES DE SERVICIO DE AGU	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00	800	0.50	400.00	4,400.00
2	INTRUSIVO PARA CIERRE DE SERVICIO DE L/D	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00	100	35.00	3,500.00	38,500.00
3	PEGAMENTO TUBO POLI (BOLSON)	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00	1	65.00	65.00	715.00
4	FORMATO DE CIERRE DE SERVICIO	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00	300	0.20	60.00	660.00
5	FORMATO DE REAPERTURA DE SERVICIO	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80	134	0.20	26.80	294.80
6	FORMATO DE INSPECCION INTERNA	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	176.00
7	FORMATO DE INSPECCION EXTERNA	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	80	0.20	16.00	176.00
8	HOJAS DE PAPEL BOND TAMAÑO A4	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00	2000	0.03	64.00	794.00
9	TUBO PVC DE 1/2	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00	15	12.00	180.00	1,980.00
10	TUNER PARA IMPRESORA	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00	1	234.00	234.00	2,574.00
11	POLOS CON LOGO INSTITUCIONAL	12	35.00	420.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	890.00
		4,561.80			4,561.80			4,561.80			4,561.80			4,561.80			4,561.80			51,159.80



**RRHH Y MOVILIDAD**

RECURSOS		FEBRERO DICIEMBRE 2024			
ITEM	DESCRIPCION	cant	N° meses	Precio	Total
1	RRHH personal	12	11	2,350.00	310,200.00
2	Movilidad (Alquiler )	1	11	6,800.00	74,800.00
<b>TOTAL</b>					<b>385,000.00</b>

Elaboración: Equipo Comercial – Cobranza

**VII. Proyección de Ingresos con resultados de la Actividades**

Para el presente Plan de gestión de conexiones inactivas y cuentas por cobrar para incrementar la recaudación: periodo febrero - diciembre 2024 en el ámbito de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, se ha estimado recuperar ingresos por el importe de **S/1,047,312.07** que suma al importe total de la recaudación proyectada, mostrando un flujo de caja costo/beneficio por 11 meses que se estima que dure el Plan (febrero a diciembre 2024)

Para la ejecución del plan, deducido los costos de implementación, nos quedaría un **beneficio de S/ 611,152.27**, importe que sumaría al total de la recaudación proyectada para el periodo 2024 que se estima en **S/ 18,415,289** al término de los 11 meses (**Según cuadro N° 07** Flujo de Caja)



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento

Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes

Gerencia Comercial

Cuadro N° 07 Flujo de Caja

PROGRAMA Plan de gestión de conexiones inactivas y recaudación de las cuentas por cobrar: periodo Febrero - Diciembre 2024

Table with columns: DESCRIPCION, PERIODOS (FEBRERO to DICIEMBRE), ACUMULADO. Rows include SALDO INICIAL, INGRESOS (Recuperacion de las cuentas por cobrar), EGRESOS (MATERIALES Y HERRAMIENTAS, ALQUILER DE MOVILIDAD, RRHH), and SALDO. Total accumulated result: 611,152.27.



Elaboración: Equipo Comercial – Cobranzas.



Tumbes 09 de enero 2024