



Resolución de Gerencia General

N° 13-2024-UESST/GG

Tumbes, 18 de abril de 2024

VISTO: El Informe N° 089-2024-UESST/GCOM de la Gerencia Comercial, el Informe 071-2024-UESST-GCOM/UNIDAD DE FyM de la Jefatura de la Unidad de Facturación y Medición;

CONSIDERANDO:

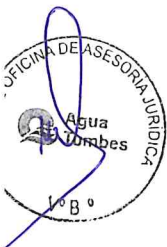
Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en marco de la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, formaliza a través de la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, 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 Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento;

Que, el artículo 31 de la Resolución Directoral N° 009-2018-OTASS/CD, preceptúa que la Gerencia Comercial es el órgano de línea responsable de planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la gestión y operación a niveles institucionales de los procesos de comercial como el catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranzas, atención al cliente y promoción comercial, así como desarrollar acciones de investigación, registro y normatividad orientados a su optimización;

Que, mediante el Informe N° 089-2024-UESST/GCOM, la Gerencia Comercial, sobre la base del Informe 071-2024-UESST-GCOM/UNIDAD DE FyM, de la jefatura de la Unidad de Facturación y Medición, solicita la aprobación del "Plan de distribución de recibos de cobranza de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes"; el cual precisa que, el presente plan de distribución de recibos de cobranza comprende las actividades que van desde la impresión, ordenamiento, el desglose y compaginación de acuerdo con el sector y a la ruta de distribución catastral para la distribución de recibos para cobranza mensual y el control de calidad que asegura el cumplimiento del procedimiento y los plazos establecidos;

Que, el referido informe agrega, que el referido plan tiene por propósito facilitar la actividad de distribución de recibos de cobranza de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para facilitar la actividad de distribución de recibos a cargo de





Resolución de Gerencia General

la unidad de facturación, para la oportuna cobranza de los servicios prestados por la referida unidad ejecutora a sus clientes;

Que, con proveído de fecha 13 de abril de 2024, la Gerencia General comunica a la Oficina de Asesoría Jurídica proyectar el acto resolutivo que aprueba "Plan de distribución de recibos de cobranza de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes";

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 distribución de recibos de cobranza de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes";

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

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;

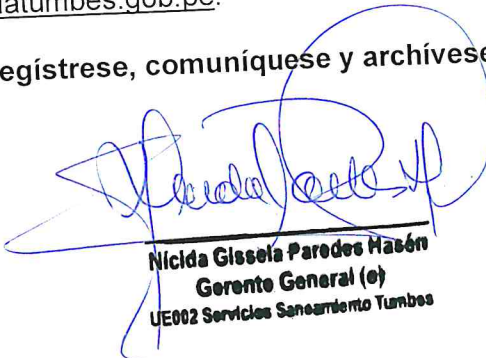
SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el "Plan de distribución de recibos de cobranza de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes", que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- La Gerencia Comercial a través de sus unidades correspondientes, serán responsables de cumplir con lo dispuesto en el artículo 1 de la presente resolución, en el marco de sus competencias, para lo cual deben ser comunicados 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.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Nilda Gissela Paredes Masón
Gerente General (e)
UE002 Servicios 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
Comercial

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

INFORME N° 089-2024- UESST/GCOM. -

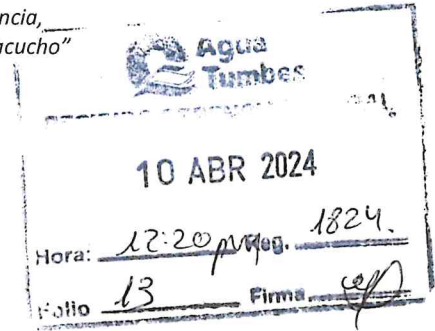
Para : **NICIDA GISSELA PAREDES HASEN**
Gerente General (e)

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

Asunto : Remito Plan de distribución de recibos de cobranza de Agua Tumbes

Referencia : Informe N° 0071-2024-UESSTGCOM/UNIDAD DE FyM

Fecha : Tumbes, 10 de abril de 2024.



Me dirijo a usted, con relación al documento de la referencia, mediante el cual la Unidad de facturación y medición remite el Plan de distribución de recibos de cobranza de Agua Tumbes, con la finalidad de estandarizar los procesos comerciales y optimizar la ejecución de actividades

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Con el Informe N°003-2024-UESST-GC/UFA-AF, la Analista de facturación remite a la Gerencia Comercial el proyecto del Plan de distribución de recibos de cobranza de Agua Tumbes, para su aprobación.
- 1.2 Con el memorándum N° 055-2024-UESST-GCOM, la Gerencia Comercial remite a la Unidad de Facturación el proyecto del Plan de distribución de recibos de cobranza de Agua Tumbes para su revisión y aprobación.
- 1.3 Con el Informe N°0071-2024-UESST-GCOM/UNIDAD DE FyM, la Unidad de Facturación y Medición emite conformidad al Plan de distribución de recibos de cobranza de Agua Tumbes y solicita se eleve a la Gerencia General para su aprobación.

II. BASE LEGAL

- 2.1 Resolución Directoral N° 095-2018- OTASS/DE, mediante la cual OTASS formaliza la creación de la Unidad Ejecutora 002: denominada "Servicios de Saneamiento Tumbes", en el Pliego 207: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, estableciéndose como nombre comercial "Agua Tumbes";
- 2.2 Reglamento General de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias, y;
- 2.3 El Reglamento de Calidad de Prestación de los servicios de saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.
- 2.4 Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-OTASS/CD, aprueba el Manual de Gestión Operativa de la Unidad Ejecutora 002 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 Comercial

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

III. OBJETO

Remitir el Plan de distribución de recibos de cobranza de Agua Tumbes, para facilitar la actividad de distribución de recibos a cargo de la unidad de facturación, para la oportuna cobranza de los servicios prestados por Agua Tumbes a sus clientes.

IV. ANALISIS

4.1 De la importancia en la distribución correcta y puntual de los recibos

Agua Tumbes, tiene como principal fuente de ingresos la recaudación de la contraprestación de los servicios prestados. Por ende, es importante contar con una adecuada facturación y distribución de la facturación para lograr el pago oportuno por parte de los clientes.

Del proceso de facturación se tiene en promedio 45,984 recibos que deben ser distribuidos de manera ordenada y oportuna a cada uno de los clientes dependiendo de la localidad donde se ubique el predio, tal como se detalla a continuación:



DETALLE DE RECIBOS QUE SE DISTRIBUYEN DE MANERA MENSUAL CON EL PERSONAL OPERATIVO DE AGUA TUMBES

Table with 2 columns: Localidad, Tot. Recibos. Rows include Tumbes, Corrales, Zarumilla, La Cruz, San Juan de la Virgen, Pampas de Hospital, Papayal, San Jacinto, Puerto Pizarro, Aguas Verdes, Canoas de Punta sal, Zorritos, Matapalo, Nuevo Aguas Verdes, Facturación INSITU, PC's, Facturación atípica, and Total (45,984).

Para asegurar que la gran mayoría de los clientes pague sus servicios a tiempo, en primer lugar, es necesario brindar a los clientes información sobre sus pagos pendientes, como el monto, la composición, el lugar y la fecha para cancelarlos. Toda esta información debe llegar a través de su recibo.





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

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

Contar con un Plan de distribución de recibos de cobranza, asegura que los recibos mensuales lleguen a todos los clientes y a la dirección correcta, la clasificación y el ordenamiento de los recibos como actividad previa al reparto tomando en consideración los sectores donde se ubican los predios resulta de mucha ayuda para los repartidores, especialmente en los casos de cambio de personal en una ruta.

Uno de los factores que contribuye al pago puntual es que los recibos sean distribuidos rápidamente, de tal forma que desde la fecha que el usuario toma nota de su deuda hasta la fecha del vencimiento del recibo le queda suficiente tiempo para cancelarlo. Tener el recibo una semana después de la facturación acorta a los clientes significativamente el tiempo para pagar la deuda. Para lograr entregar todos los recibos a tiempo se han establecido 17 ciclos de facturación, lo cual permite distribuir la totalidad de recibos en diferentes momentos.

4.2 Procedimiento establecido en el Plan de distribución de los recibos

Los procedimientos establecen los métodos o formas más eficientes y eficaces de operativizar las actividades de cada proceso o subproceso, permitiendo describir y comprender las relaciones entre áreas y flujos de información que se suceden en el proceso y la coordinación de las actividades asociadas.

En esa línea el presente plan de distribución de recibos de cobranza comprende las actividades que van desde la impresión, ordenamiento, el desglose y compaginación de acuerdo con el sector y a la ruta de distribución catastral para la distribución de recibos para cobranza mensual y el control de calidad que asegura el cumplimiento del procedimiento y los plazos establecidos para tal fin.

Bajo este contexto, es necesario que la unidad de facturación cuente con un Plan de distribución de recibos de cobranza, cuyo procedimiento debe estar debidamente aprobado para su cumplimiento.

V. CONCLUSIÓN

Del planteamiento expuesto en el análisis, se destaca la importancia de que la unidad de facturación y medición cuente con un plan de distribución de recibos, como una herramienta de gestión que va a contribuir en la distribución correcta y puntual de los recibos, para lograr el pago puntual por parte del usuario de los servicios de saneamiento de Agua Tumbes

VI. RECOMENDACIÓN

Se recomienda que el presente informe sea derivado a la Oficina de Asesoría Jurídica para la proyección del acto resolutorio que apruebe el Plan de distribución de recibos de cobranza de Agua Tumbes.

Sin otro particular, quedo a usted.

Atentamente,

LUIS HENRY VEGA BALLADARES

Gerente Comercial

Unidad Ejecutora 002 Servicios de

Saneamiento Tumbes

r. José Jiménez S/N, Barrio San Antonio Tumbes.

Fono Agua: (072) 600 427

Alerta Agua Tumbes: 960 807 419

Página web: www.aquatumbes.gob.pe

Correo electrónico: buzonvirtual@aquatumbes.gob.pe

Atención a reclamos: fonoaguas@aquatumbes.gob.pe





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

INFORME N° 0071-2024-UESST-GCOM/UNIDAD DE FyM

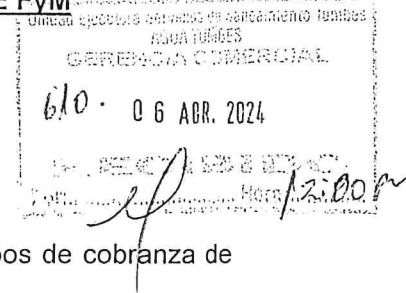
Para : Luis Henry Vega Balladares
Gerente Comercial

De : Elmer J. Alemán Vilela
Jefe de Facturación y Medición

Asunto : Conformidad de plan de distribución de recibos de cobranza de Agua Tumbes.

Ref : a) INFORME N° 03-2024-UESST-GC/UFM-AF.
b) MEMORANDUM N° 065-2024-UESST-GCOM

Fecha : Tumbes, 06 de abril 2024.



Mediante la presente, me es grato dirigirme a usted, saludarlo cordialmente y a Lo requerido en el documento de la referencia b) el mismo que el suscrito da conformidad al **“Plan de Distribución de Recibos de Cobranza a Usuarios de la UESST”** con el visto bueno correspondiente.

Considerando que la unidad de facturación y medición dentro de unas de las actividades que es la distribución de recibos de cobranza a los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes mensualmente se distribuye un promedio mensual de 45,984 recibos entre los colores celeste (usuarios puntuales) y rojo (usuarios con pendientes de pagos mayor a 2 facturaciones vencidas y/o una cuota de convenio vencida), dicha cantidad esta sujeto a incrementar, debido recuperaciones de usuarios inactivos (no facturados), conexiones nuevas.

En el cronograma de distribución por localidades establecido dentro del plan, este ha sido laborado y proyectado para que el usuario pueda cancelar su recibo dentro del periodo de facturación y al cumplimiento de un recaudo mensual oportuno.

A lo antes descrito se solicita se eleve el presente proyecto a la Gerencia General, a fin de que se proceda a la aprobación del referido plan.

Atentamente,

ELMER J. ALEMÁN VILELA
 Jefe Unidad de Facturación y Medición
 Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes

Jr. José Jiménez S/N, Barrio El Milagro, Tumbes.
 Fono Agua: (072) 600 427
 Alerta Agua Tumbes: 960 807 419
 Página web: www.aquatumbes.gob.pe
 Tramite documentario: buzonvirtual@agquatumbes.gob.pe
 Atención a reclamos: fonoaguas@agquatumbes.gob.pe





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

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

MEMORANDUM N° 055 - 2024-UESST-GCOM.

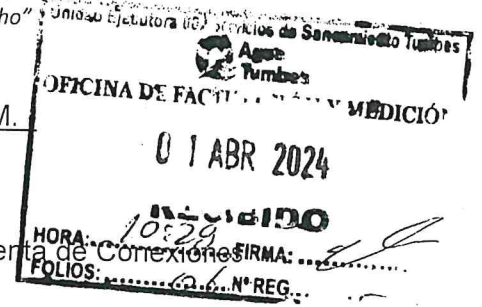
Para : **ELMER JAVIER ALEMAN VILELA**
Jefe de la Unidad de Facturación Catastro y Venta de Conexiones

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

Asunto : Plan de distribución de recibos de cobranza a usuarios de Agua Tumbes.

Referencia : Informe N° 03-2024-UESST-GC/UFM-AF

Fecha : Tumbes, 01 de abril de 2024



Por el presente, me dirijo a usted, para remitir el informe que se indica en la referencia y el Plan de distribución de recibos de cobranza a usuarios de Agua Tumbes, elaborado por la CPC. Lesliee Estefanía Campos Herrera – Analista de Facturación, para su revisión y visto bueno por parte de la Unidad de facturación y medición.

Al respecto, considerando que, la actividad de distribución de recibos se considera vital para la oportuna cobranza de los servicios prestados por Agua Tumbes, el referido Plan de trabajo debe precisar políticas y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes; por lo que, este debe ser revisado por la Unidad de facturación y alcanzado a la Gerencia Comercial para solicitar de manera formal la aprobación por parte de la Gerencia General.

Atentamente,


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



PERU

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Oficina Ejecutora 002
Servicio de Saneamiento Tumbes

Oficina Ejecutora 002
Servicio de Saneamiento Tumbes

Unidad de
Facturación y
Cobranza

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

INFORME N° 03- 2024- UESST-GC/UFM-AF.

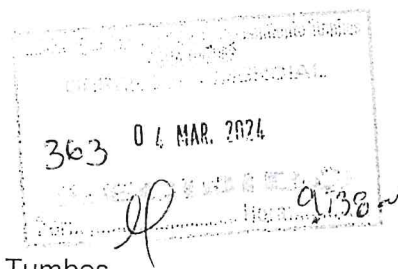
A : Luis Henry vega Balladares
Gerente Comercial

DE : Lesliee Estefania Campos Herrera
Analista de Facturación
Unidad Ejecutora 002 Servicio de Saneamiento Tumbes

Asunto : Plan de Distribución de Recibos de cobranza a Usuario de la UESST.

Referencia : MEMORÁNDUM N° 045-2024-UESST-GCOM. -

Fecha : Tumbes, 04 de marzo de 2024



Por medio del presente me dirijo a Ud. En atención al documento de la referencia para alcanzar el Plan de Mejoras de Reparto de Recibos marzo 2024.

A lo expuesto, se informa para la atención, conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Lesliee Estefania Campos Herrera
Analista Facturación
Unidad Ejecutora 002 Servicio 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
Comercial

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

PLAN DE DISTRIBUCION DE RECIBOS DE COBRANZA A USUARIOS DE LA UNIDAD EJECUTORA 002: SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES

I. INTRODUCCIÓN.

La Unidad Ejecutora Servicios de Saneamiento Tumbes — UESST, está orientada a brindar el servicio de agua para consumo humano y alcantarillado sanitario a la población de las provincias de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla del departamento de Tumbes, considerando los estándares de calidad del servicio y la sostenibilidad ambiental. Así mismo, dentro de sus obligaciones con relación a la facturación, consisten en (i) facturar por los servicios efectivamente prestados, (ii) aplicar correctamente los criterios y procedimientos para determinar el volumen y el importe a facturar por los servicios prestados, y (iii) cumplir obligaciones relativas a los contenidos mínimos del recibo de pago y a su entrega oportuna a los Titulares de Conexiones.

II. FUNDAMENTOS O JUSTIFICACIÓN.

La actividad de distribución de recibos se considera vital para la oportuna cobranza de los servicios prestados por la UESST a sus clientes. En ese sentido el presente Plan de trabajo está orientado a facilitar el cumplimiento de metas y la organización de los recursos necesarios para lograr los objetivos específicos de la unidad de facturación y medición en la actividad de distribución de recibos de cobranza.

La oportuna distribución de recibos de cobranza a usuarios de la UESST, contribuye a mejorar la ejecución de las actividades operativas de la Gerencia Comercial en beneficio de la población usuaria del servicio de agua potable y alcantarillado y que contribuyan al cumplimiento de las metas de gestión que debe alcanzar la UESST; teniendo en cuenta que a la fecha esta actividad se realiza con personal de planta.

La distribución de recibos de cobranza comprende el desglose, compaginación de acuerdo a la ruta de distribución catastral y la distribución, de recibos para cobranza mensual; la cual debe ser entregada a cualquier persona del domicilio, de preferencia a una persona con mayoría de edad, a la ausencia de personas en el domicilio se



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

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

deberá dejarlos debajo de la puerta principal del domicilio del cliente respetando el debido procedimiento (Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y modificaciones).



III. OBJETIVO

3.1 Objetivo General:

Organizar la ejecución de la distribución de recibos de cobranza a usuarios de los servicios de agua y/o alcantarillado de la UESST, según las zonas y rutas de entrega, a fin de que el usuario este informado del total de su deuda mediante su recibo.

3.2. Objetivos Específicos:

Realizar la distribución de recibos de cobranza a usuarios de la UESST, en los plazos establecidos y de acuerdo con los rendimientos estimados.

IV. META

Realizar el 100% del reparto de recibos de cobranza, a todos los predios que se encuentran ubicados en las diferentes rutas e itinerarios comprendidos en las 14 localidades que se encuentran bajo el ámbito de la UESST, cumpliendo con el cronograma de facturación aprobado por la unidad de facturación y medición.

CUADRO CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL DE RECIBOS PARA DISTRIBUCIÓN

Descripción de la actividad	Unidad de medida	Cantidad
DISTRIBUCION DE RECIBOS DE COBRANZA	UND	45,984

(*) La cantidad de recibos puede variar en relación con las actividades de persuasión, regularización e incorporación de nuevas conexiones.

La distribución y/o reparto de recibos se efectuará bajo las siguientes modalidades:

DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS CONTINUÓ

Corresponde a los lotes de recibos de pago de los suministros a los que se les factura de acuerdo a los ciclos comerciales, en forma secuencial y correlativa, según ruta e itinerario.

DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS DISPERSOS Y CON CARTA COMO CARGO DE ENTREGA

Corresponde a los lotes de recibos de pago en predios que están dispersos y/o por altos consumidores y otros que distribuyen con carta como cargo de entrega.





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

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

VI. PERSONAL MINIMO

El personal operativo deberá seleccionarse en función de la actividad. De preferencia que cuente con la experiencia adecuada en relación la toma de estado o lectura de que ?y reparto de recibos de cobranza para asegurar la calidad del trabajo y cumplimiento del cronograma.



Cargo	Cantidad
Personal Operativo (distribuidores)	8

VII. RENDIMIENTO MINIMO

Los rendimientos que se han establecido corresponden a rendimientos y tiempos promedio



Actividad	Unidad de medida	Rendimiento por trabajador por día
Reparto de recibos continuos	UND.	650
Reparto de recibos dispersos	UND.	300



VIII. METODOLOGIA DE TRABAJO

- La distribución de recibos de cobranza comprende el desglose, compaginación de acuerdo a la ruta de distribución catastral y la distribución, de recibos para cobranza mensual; la cual debe ser entregada a cualquier persona del domicilio, de preferencia a una persona con mayoría de edad, ante la ausencia de personas en el domicilio se procederá dejar por debajo de la puerta principal del domicilio del cliente respetando el debido procedimiento (Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y modificaciones).
- El analista de facturación entregará la carga diaria de trabajo al personal operativo por lotes, ruta, sector y en secuencia lógica siguiendo el itinerario. Para mayor eficiencia del trabajo, el personal operativo apoya en el desglose y ubicación de los recibos que repartirá dentro del cronograma mensual previamente establecido por la Unidad de Facturación y Medición.
- El analista de facturación o el responsable desarrolla e implementa las rutas e itinerarios de distribución de recibos de cobranza.
- El distribuidor se desplaza al predio y entrega el recibo al cliente, asegurándose que la dirección sea la correcta, en caso de no encontrar a ninguna persona que pueda recibirlo, deja el recibo por debajo de la puerta del domicilio del cliente, buzón de comunicaciones y/o lugar adecuado y seguro que permita su fácil localización por el cliente.
- El distribuidor está obligado a informar los impedimentos en la entrega de recibos,



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

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

así como las observaciones que encontrarse en campo.

- La entrega de los recibos emitidos por la UESST se hará en el domicilio del cliente, puede corresponder a la dirección del suministro o al domicilio legal previamente señalado por el cliente
- Para la distribución centralizada de clientes principales, entidades corporativas, se entregará los recibos de cobranza con cargo en cada entidad o cliente. El cargo firmado será devuelto al analista de facturación al término de la jornada diaria.
- El analista de facturación facilitará al personal operativo, la información referente a los itinerarios, planos, direcciones o información complementaria con las que será posible mejorar la eficiencia en el reparto.

En casos especiales o reclamos de clientes por la no-recepción del recibo o comunicación, se realizará la entrega con cargo en formato aprobado por Unidad de Facturación y Medición, el mismo que será devuelto debidamente firmado por el cliente.

- El distribuidor debe efectuar sus labores con cautela, prudencia y buen trato, a fin de mantener y conservar la buena imagen de la UESST ante sus clientes.
- Los distribuidores no deben abandonar sus labores en el campo hasta no haber concluido su carga laboral asignado para el día. Cualquier imprevisto deberá ser informado de inmediato al supervisor y al jefe de la unidad de facturación.

El analista de facturación debe emitir el reporte diario del avance en la entrega de recibos.

- Para la distribución de recibos en predios de uso múltiple, quintas, solares y/o condominios, el distribuidor debe ingresar al mismo y entregar el recibo a cada uno de los domicilios de los clientes que lo conforman. Es obligatorio que el distribuidor informe al analista de facturación de inmediato de este hecho (en caso de no poder distribuir el recibo a cada usuario), a fin de que se proceda a la verificación del hecho ocurrido y notificación a los clientes con la finalidad de establecer la distribución de sus recibos.
- El jefe de la Unidad de Facturación y Medición suministrará los formularios necesarios que permita al distribuidor informar, en caso hubiera, las observaciones de campo que difieran con los datos inscritos en los recibos.
- El distribuidor a diario debe informar al analista de facturación de las ocurrencias, anomalías e inconsistencias, de campo que se presentan en el proceso de repartos de recibos las direcciones erradas, las direcciones no ubicadas, predios no ubicados, abandonados, deshabitados o casos similares para que se puedan tomar las correcciones del caso.
- Los recibos que no pudieran ser distribuidos por la no ubicación del domicilio o predio u otras circunstancias, deben ser devueltos al analista de facturación al término del día de ocurrido el hecho, para su investigación, análisis y solución.
- La devolución de los recibos por parte del distribuidor debe de acompañar el listado correspondiente con las observaciones tomadas en campo, cuyo detalle es el siguiente.



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

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

Código de recibo	P1	P2	P3	P4	P5	P6



CLAVE:

- P1 : Predio ubicado fuera de ruta
- P2 : Predio no ubicado
- P3 : Predio baldío
- P4 : Predio demolido
- P4 : Predio desocupado.
- P6 : Variación de nombre de calle y N° municipal.

IX. EQUIPAMIENTO

Los repartidores o distribuidores deberán contar como mínimo con las siguientes Herramientas y equipos de protección personal:

- Guía de calles.
- Planos y/o croquis de predios.
- Uniforme, como mínimo un polo ó chaleco que identifique a la UESST.
- Maletín para trasportar los recibos o comunicaciones
- Hoja de reporte de incidencias
- Lapiceros
- Las autorizaciones correspondientes de circulación y para trabajo de campo.
- Mascarillas.
- Guantes de protección.
- Alcohol en gel o frasco 500ml.
- Y otros necesarios para realizar el trabajo.

X. AREA RESPONSABLE EN LA INSTITUCION Y EL CONTROL DE CALIDAD:

La Unidad de Facturación y Medición es responsable del cumplimiento de las actividades y metas establecidas en el presente plan de trabajo, bajo responsabilidad.





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

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

XI. CONTROL DE CALIDAD:

- La Unidad de Facturación y Medición efectuará un control de calidad en base a un muestreo probabilística que se realizará una (01) vez al mes a los clientes ubicados en cada ciclo de reparto de recibos o total de recibos distribuidos por localidad, con una muestra con la suficiente dispersión de modo que resulte representativa del reparto de recibos, dispersos o continuas (diferenciando cada una de ellas por actividad).
- El muestreo se hace para dar conformidad a la actividad de distribución de recibos realizada por el personal operativo y aplicar los correctivos en caso de determinarse recibos no entregados provenientes de reclamos, duplicados de recibos debidamente comprobados.
- Para realizar el muestreo se tomará una muestra al azar por zonal de los recibos entregados a cada distribuidor basada en la formula estadística de población conocida:
- Es responsabilidad del jefe de la Unidad de Facturación y Medición, el analista de facturación, jefes zonales y los gestores comerciales de acuerdo a sus funciones la verificación de la entrega de recibos y de acuerdo al procedimiento establecido.

