



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **GESTION DE PRINCIPALES CONSUMIDORES**

Código: **CO-UCOB.09**

Revisión N°: **00**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **1 de 4**

1. OBJETIVO:

Gestionar la cartera de los clientes calificados como “Principales Consumidores”.

2. ALCANCE:

Este Procedimiento involucra a las Unidades de la Gerencia Comercial y Unidades Operativas Zonales de la empresa.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Principales consumidores: Es el cliente real de las categorías estatal, comercial industrial y domestica que tienen altos consumos individualmente o agrupados por razón social o documento de identidad.

Alto consumo: Consumo de un cliente de cualquier categoría que supera los 100 m³ de consumo de agua potable en forma individual o agrupada.

Ciclo de facturación N° 6: Es la agrupación de los principales consumidores con la finalidad de mantener un control específico respecto a la oportunidad de facturación y pago de los recibos.

4. REFERENCIAS:

Ley N° 26338.- Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento
Reglamento de Prestación de Servicios de ATUSA.

Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD

Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD: Reglamento de Calidad

Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD

5. RESPONSABILIDADES:

Gerencia Comercial: Garantizar que se cumplan los lineamientos indicados en la presente Cartilla Operativa.

Responsables de Unidades Comerciales y Unidades Operativas Zonales: Controlar y Supervisar que se cumplan los lineamientos indicados que deriven de la presente Cartilla Operativa.

Equipo funcional de gestión de principales consumidores: cumplir los lineamientos indicados en la presente Cartilla Operativa.

6. DESCRIPCION:

A continuación se describe el procedimiento para gestionar los principales consumidores

6.1. El jefe de la unidad de cobranzas:

6.1.1. Selecciona a los clientes, según criterios establecidos, y conforma la cartera de principales consumidores

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **GESTION DE PRINCIPALES CONSUMIDORES**

Código: **CO-UCOB.09**

Revisión N°: **00**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **2 de 4**

- 6.1.2. Coordina con la unidad de cartera de clientes para que los agrupe en el "Ciclo 6"
- 6.2. La Unidad Cartera de Clientes
 - 6.2.1.1. Clasifica y agrupa a los principales consumidores
 - 6.2.1.2. Imprime recibos mensuales
 - 6.2.1.3. Entrega recibos al equipo funcional de principales consumidores de la unidad de cobranzas
- 6.3. El equipo funcional de principales consumidores:
 - 6.3.1. Organiza el directorio de los principales consumidores con números de teléfono, correo electrónico y nombres de las personas de contacto.
 - 6.3.2. Mantiene actualizada la cartera de principales consumidores incorporando nuevos y dando de baja a aquellos que pierdan la condición de tales.
 - 6.3.3. Inspecciona de oficio los predios de los clientes seleccionados que muestren comportamiento atípico.
 - 6.3.4. Cruza información con entidades gubernamentales y otras a efectos de identificar e incorporar nuevos negocios a esta cartera.
 - 6.3.5. Realiza operativos en las distintas localidades, recopila información y valida los consumos asignados o medidos y comprueba el buen estado de los servicios.
 - 6.3.6. Mantiene comunicación permanente con los clientes mediante el correo electrónico, teléfono o realizando visitas personalizadas.
 - 6.3.7. Realiza campañas:
 - 6.3.7.1. De sensibilización y capacitación acerca de uso racional de los servicios.
 - 6.3.7.2. De verificación del buen estado de los servicios y las conexiones intra-domiciliarias.
 - 6.3.8. Prepara las cartas de atención para hacerlas llegar adjuntando el recibo correspondiente al consumo mensual y comunicaciones para informar asuntos específicos.
 - 6.3.9. Distribuyen los recibos en forma personalizada tratando de obtener información acerca del servicio que reciben y las dificultades que deseen comunicar o reclamos que consideren hacer.
 - 6.3.10. Hace seguimiento a los reclamos presentados, para lo cual las demás unidades otorgan las facilidades necesarias.
 - 6.3.11. Diariamente controla las cuentas corrientes para detectar las facturas vencidas y pendientes de pago. Toma acción al respecto, mediante coordinación telefónica y/o visita de coordinación domiciliaria para efectuar la cobranza.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **GESTION DE PRINCIPALES CONSUMIDORES**

Código: **CO-UCOB.09**

Revisión N°: **00**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **3 de 4**

- 6.3.12. Orienta al cliente para que efectúe sus pagos directamente en las cuentas bancarias de la empresa y otras facilidades, para su especial atención.
- 6.3.13. En caso de morosidad deriva los casos al responsable de la cartera morosa para su tratamiento correspondiente.
- 6.3.14. Mensualmente evalúa resultados de la gestión:
 - 6.3.14.1. Prepara estadísticas
 - 6.3.14.2. Informa para la toma de decisiones.
 - 6.3.14.3. Elabora y alcanza propuestas
 - 6.3.14.4. Planifica trabajo para el mes siguiente.

7. REGISTROS Y ANEXOS:

ANEXO I: Diagrama de Flujo Venta de Conexiones” (NUEVO)

8. ARCHIVOS:

Nombre	Responsable	Lugar	Duración
Directorio de principales consumidores	Jefe Unidad	Oficina de Unidad	Permanente
Copia de cartas y notificaciones (cargo)	Responsable del Equipo de PC	Oficina de Unidad	2 años

9. INDICADORES DE GESTION:

Cartera de Principales Consumidores (%): Cantidad de clientes clasificados como principales consumidores X 100/ Cantidad total de clientes de la EPS

Eficiencia de la gestión de principales consumidores (%): Cantidad de clientes sin deudas X 100/ Total de clientes principales consumidores

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **GESTION DE PRINCIPALES CONSUMIDORES**

Código: **CO-UCOB.09**

Revisión N°: **00**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **4 de 4**

ANEXO I: Diagrama de Flujo: “Gestion de Principales Consumidores” (REEMPLAZAR)

