

OBJETIVO: Lograr el equilibrio y sostenibilidad financiera y técnica, optimizando los procesos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y la utilización racional de recursos

Proceso : GERENCIA COMERCIAL
 Situación de entrada: : La cartera morosa en promedio al culminar el ejercicio 2009 es de S/. 187 000
 Situación de salida: : La cartera morosa en promedio al culminar el ejercicio 2010 es de S/. 137 000
 Indicadores del Proceso : Eficiencia de Cobranza, Nivel de Morosidad, Usuarios Recategorizados e Incorporación de Conexiones Informales
 Líder : Ing. Víctor Manuel Huamaní Díaz

No	Actividad es y Sub-actividades	Localidad	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Programación / Avance																Cumplimiento Anual		Responsables	Participantes	Financiamiento (soles)		Observaciones			
						I TRIM				II TRIM				III TRIM				IV TRIM				Unidad	%			Recursos Directamente	Externa				
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Avance	%												
1 Recuperación de la Cartera Morosa																															
1.1	Índice Nivel de Morosidad Cartera Morosa	EPS	Índice Nivel de Deuda	Promedio mensual%	30		30	30	0%			30	30	0%			30	30	0%	0	0%	División de Comercialización y Facturación	Cartera Morosa			Promedio mensual 30%					
1.2	Índice de Recuperación de la Cartera Morosa	EPS	Índice Recuperado	Promedio mensual%	17		17	17	0%			17	17	0%			17	17	0%	0	0%	División de Comercialización y Facturación	Cartera Morosa			Promedio mensual 17%					
1.3	Formalización de los expedientes de Sincramiento de la Cartera Morosa	EPS	Informes Técnicos	Doc	2					1	1	0%							1	1	0%	0	0%	Gerencia Comercial	División de Comercialización y Facturación						
1.4	Quiebre de cuentas incobrables	EPS	Importe castigado	Miles S/.	20									20								0	0%	División de Comercialización y Facturación	Comité de Quiebre						
2 Mejora la Eficiencia de Cobranza																															
2.1	Incorporación de Centros Autorizados de Recaudación (CAR's)	Puno	CAR's Incorporados	Convenios	4					1	1	0%					2	2	0%			1	1	0%	0	0%	Gerencia Comercial	GAF, División Facturación y Comercialización			
2.2	Campañas de estímulos a usuarios con pagos puntuales	Puno	Campañas realizadas	Acción	2					1	1	0%										1	1	0%	0	0%	Gerencia Comercial	GAF, División Facturación y Comercialización			
3 Implementar programas de recategorización de usuarios																															
3.1	Campañas de recategorización de usuarios	EPS	Campañas realizadas	Acción	2					1	1	0%								1		1	0%	0	0%	División de Catastro y Medición de Consumos	Inspectores, Cortadores y Rehabilitadores				
3.2	Recategorización de usuarios	EPS	Usuarios recategorizados	Usuarios	260					130	130	0%								130		130	0%	0	0%	División de Catastro y Medición de Consumos	Inspectores, Cortadores y Rehabilitadores				
4 Sincramiento y evaluación de conexiones inactivas																															
4.1	Seguimiento a Conexiones Inactivas de agua potable	EPS	Conexiones Inactivas de agua	Conexiones	6 101			1525	1525	0%			1525	1525	0%					1525	1525	0%	0	0%	Gerencia Comercial	Div. Catastro y Medición de Consumos, Adm. Locales					
4.2	Seguimiento a Conexiones Inactivas de alcantarillado	EPS	Conexiones Inactivas de alcantarillado	Conexiones	5 660			1415	1415	0%			1415	1415	0%					1415	1415	0%	0	0%	Gerencia Comercial	Div. Catastro y Medición de Consumos, Adm. Locales					
4.3	Monitoreo y Evaluación	EPS	Evaluaciones realizadas	Informes	4			1	1	0%			1	1	0%					1	1	0%	0	0%	Gerencia Comercial	Div. Catastro y Medición de Consumos, Adm. Locales					
5 Detección e incorporación de Conexiones Informales																															
5.1	Aprobación e Implementación de la Directiva de Detección de Conexiones Ilícitas	EPS	Directiva implementada	Directiva	1			1	1	0%												0	0%	Gerencia Comercial	Div. Catastro y Medición de Consumos,						
5.2	Campaña Regularización Conexiones Informales	EPS	Campaña realizada	Acción	1									1								0	0%	Gerencia Comercial	Div. Catastro y Medición de Consumos,						
5.3	Detección de conexiones informales de Agua	EPS	Conexiones informales de	Conexiones	100					25	25	25	75	0%			25					0	0%	Div. Catastro y Medición de	Administraciones Locales						

