



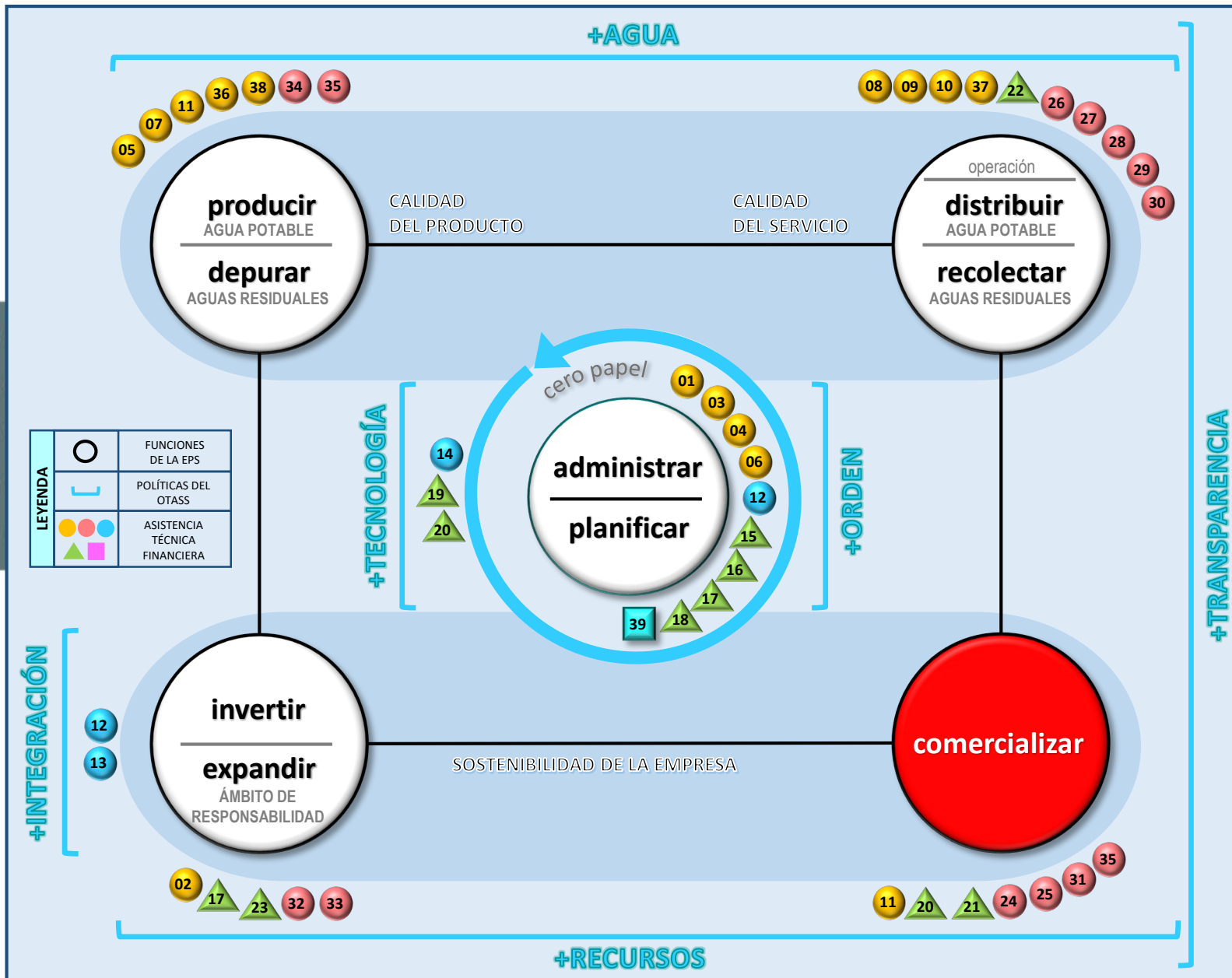
OPTIMIZAR EL SISTEMA DE COBRANZA Y REDUCIR LA CARTERA MOROSA DE UNA PRESTADORA DE SERVICIO DE AGUA EN EL PERÚ



CONTEXTO SECTOR SANEAMIENTO EN EL PERÚ Y ROL DE OTASS



ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LOS CICLOS DE GESTIÓN DEL AGUA DE OTASS



DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y FINANCIAMIENTO (DGF)

1. Directivas de Gestión
2. Instrumentos de Gestión (PAU, PMO, PR)
3. Flujo de Caja
4. Sistematización de Buenas Prácticas
5. Certificación de Competencias Laborales (CCL)
6. Escuela de Gestión del Agua
7. Rehabilitación de Fuentes Subterráneas
8. Distribución de Agua Potable, Cisternas (Zonas Críticas)
9. Gestión de Macromedición
10. Limpieza de PTAR y Caracterización de Lodos
11. Micromedición y Lectura
36. Instalación de Canastillas en Cámaras de Rejas de las EBAR
37. Instalación de Válvulas en Puntos Críticos
38. Limpieza y Descolmatación de Lagunas de Oxidación

DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN (DI)

12. Integración de Procesos
13. Integración Territorial
14. Integración de Software Comercial, Administrativo y Operativo SGIO

DIRECCIÓN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN (DME)

15. Monitoreo de Directivas de Gestión
16. Monitoreo de Flujo de Caja
17. Monitoreo al Plan de Inversión
18. Seguimiento a Compras Corporativas
19. Metas de Gestión
20. Monitorear Adquisición e Instalación de Medidores
21. Seguimiento a Recibo Rojo
22. Monitoreo del Plan Alcantarillado
23. Gestión de Transferencias

DIRECCIÓN DE OPERACIONES (DO)

24. Catastro Comercial y Operacional
25. Reducción de Inactivos
26. Plan Alcantarillado
27. Abastecimiento de Agua con Camiones Cisterna
28. Detección y Control de Fugas de Aguas No Visibles
29. Análisis de VMA
30. Gestión del Reglamento Único del Proceso de Adecuación Progresiva (RUPAP)
31. Provisión, Instalación, Mantenimiento y Lectura de Medidores
32. Elaboración de IOARR
33. Evolución del Impacto de las Transferencias Financieras del 2017 al 2019
34. Rehabilitación de Pozos
35. Disminución de ANF

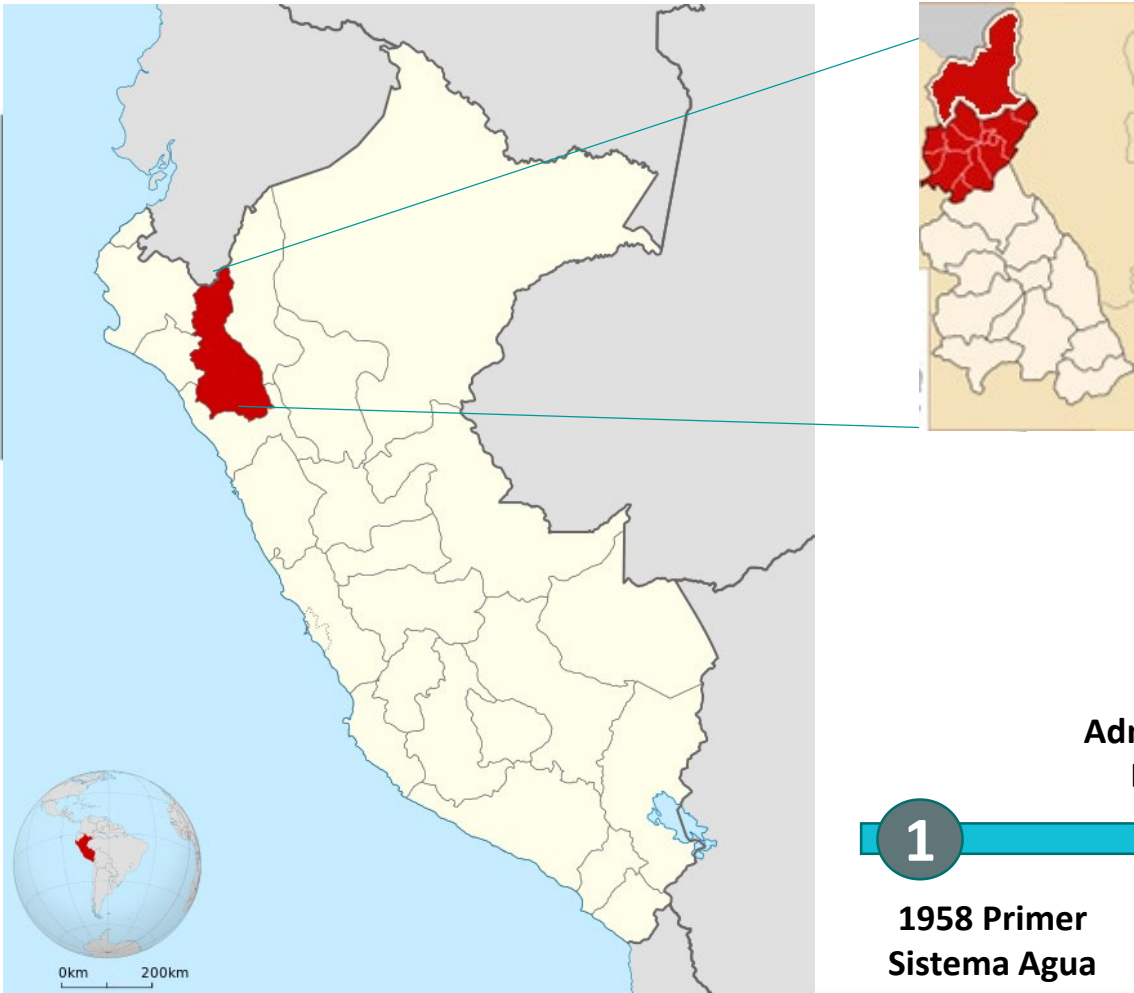
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES

39. Campañas de Sensibilización para la Población

IDENTIFICACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA REQUERIDA

OBJETIVO

- ✓ Optimizar el sistema de cobranza y reducir la Cartera Morosa y Pesada, mejorando la oportunidad de pago e incrementando el flujo de ingresos previsto para el cumplimiento del Plan Operativo y Metas de ejecución presupuestal en la EPS Marañón S.A



Las provincias de Jaén y San Ignacio forman parte del departamento de Cajamarca, en el Norte del Perú.

AMBITO y PRINCIPALES INDICADORES

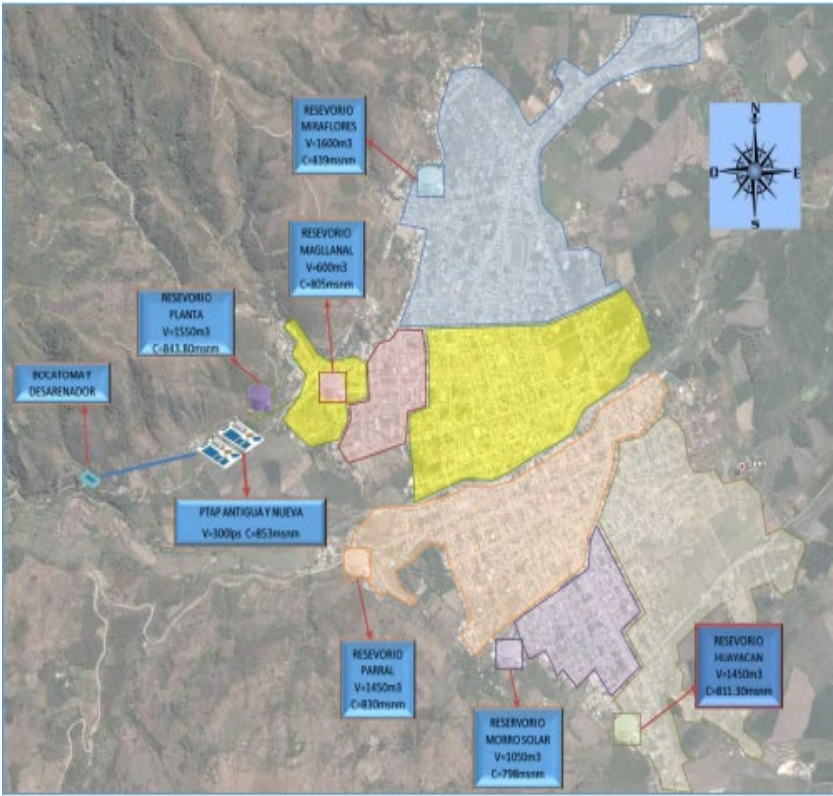
Empresa Prestadora	Ámbito (Provincia)	Localidad (Zona urbana)	Conexiones totales	Continuidad (h/día)	ANF (%)	Población atendida (Habitantes)
EPS MARAÑON S.A.	Jaén	Jaén	18,450	24	44.32	70,110
		Bellavista	1,649	24	51.72	5,722
	San Ignacio	San Ignacio	1,678	1.3	82.89	6,007
A NIVEL EPS			21,777	22.62	50.92	81,839



EPS MARAÑON S.A (Sistema de Agua e información Comercial)

INDICADORES	AÑO 2019
Producción de agua (m3/mes)	828,103
Conexiones Activas de Agua Potable (número)	19,319
Conexiones Totales de Alcantarillado (numero)	20,476
Recaudación x año (\$/.)	7,696,706
Inversiones ejecutadas por fuente (\$/.)	1,176,304

Como parte de las correcciones a corto plazo de la gestión de la EPS Marañón S.A. en coordinación con OTASS, desarrolla la estrategia orientada a recuperar parte de la deuda morosa y pesada, creando mecanismos para hacer accesible el pago por parte del cliente, cuidando se mantengan las buenas relaciones que deben existir entre las partes y evitar que nuevos clientes ingresen a morosidad.



Planta de Agua Jaén



Reservorio



Sede Administrativa (proyecto)



IDENTIFICACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA REQUERIDA



OTASS
ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SANEAMIENTO

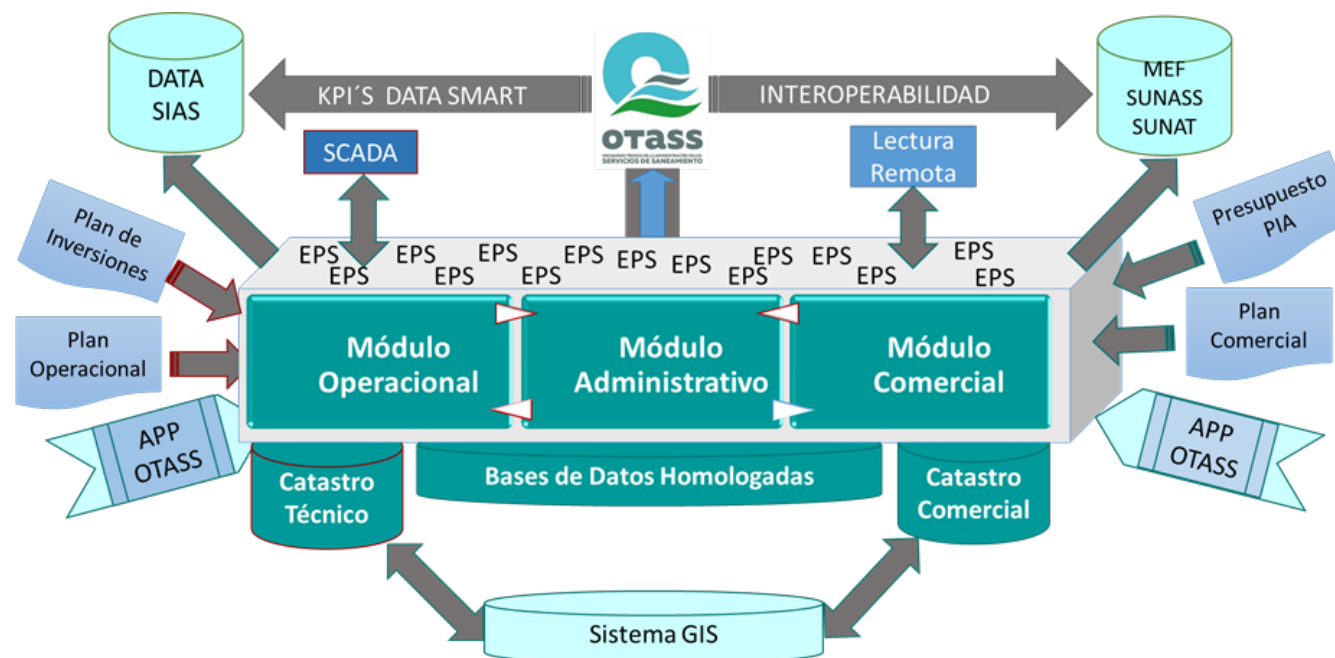
OBJETIVO

- ❑ Desarrollar la solución tecnológica para la implementación de la estrategia de recuperación de cartera morosa en la EPS Marañón

BENEFICIOS

- ❑ Incrementar liquidez y gestión financiera
- ❑ Reforzar la coordinación interfuncional
- ❑ Interoperabilidad con otras instituciones
- ❑ Integrar a la Plataforma única que OTASS

desarrolla



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Problemática de cartera morosa de la EPS Marañón S.A.

Cartera morosa = S/ 1,325,187, a mayo 2020.

Se ha incrementado a consecuencia de la pandemia del COVID 19.

CARTERA MOROSA POR ANTIGÜEDAD

RANGO	LOCALIDAD			TOTAL
ANTIGÜEDAD	JAEN	BELLAVISTA	SAN IGNACIO	
[0-2)	277,254.20	5,802.10	6,762.90	289,819.20
[3-6)	83,600.20	86.30	3,672.40	87,358.90
[7-12)	55,160.20	197.80	2,752.30	58,110.30
[13-más)	175,045.54	560.60	7,412.78	183,018.92
TOTAL	591,060.14	6,646.80	20,600.38	618,307.32

Fuente: EPS Marañón Dic. 2018

CARTERA MOROSA POR LOCALIDAD

Item	Localidad	Monto (S/)
1	Jaén	591,060.14
2	Bellavista	6,646.80
3	San Ignacio	20,600.38
TOTAL		618,307.32

Fuente: EPS Marañón Dic. 2018

Esquema de la asistencia Solicitada

Implementación de la la solución tecnológica de la estrategia de recuperación de cartera morosa en la EPS Marañón

PROCESO

Organizar el diseño y procedimientos- Estandarización

ORGANIZAR

Manuales
Contratos

DATOS

Base de Datos
Reportes de Campo
Automatización

T. CONTROL

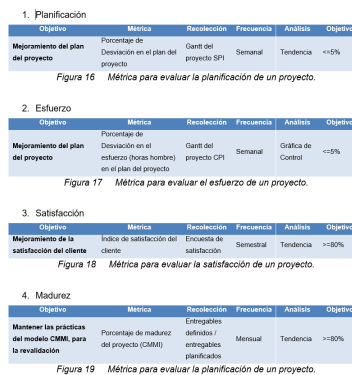
Desarrollo Tablero de
Control Indicadores

Inteligencia Negocio

Análisis estadístico y
Sistemas de evaluación

Integración
Solución
Software
Corporativo

Fichas-Flujos



Documentación

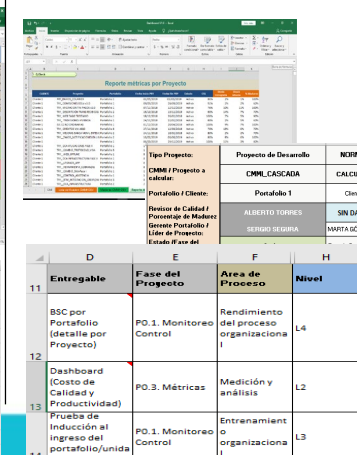
Color del indicador (RAGB)	Objetivo a cumplir Límite inferior	Objetivo a cumplir Límite superior
Rojo (Red)	0%	< 40%
Amarillo (Amber)	>= 40%	< 60%
Verde (Green)	>= 60%	< 80%
Azul (Blue)	>= 80%	<= 100%

Perspectiva	Indicador	Métrica	Recolección	Frecuencia	Análisis	Objetivo a cumplir
Proceso Interno	Nivel de adherencia al plan del proyecto	Porcentaje de desviación en el plan del proyecto	Gantt del proyecto, columna SPI	Semanal	Tendencia	<=5%
Financiero	Nivel de adherencia al esfuerzo y costo del plan del proyecto	Porcentaje de desviación en el plan del proyecto índice de satisfacción del cliente	Gantt del proyecto, columna CPI	Semanal	Tendencia	<=5%
Cliente	Nivel de satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción	Manual	Tendencia	>= 80%	
Proceso Interno	Nivel de madurez del proceso	Porcentaje de madurez del proceso	Carpeta de madurez de cada proyecto	Manual	Gráfica de control	>= 80% del Nivel 3 CMMI-DEV cubierto

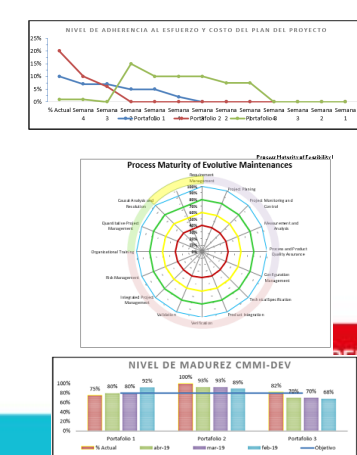
Verificación



APPs-Métricas



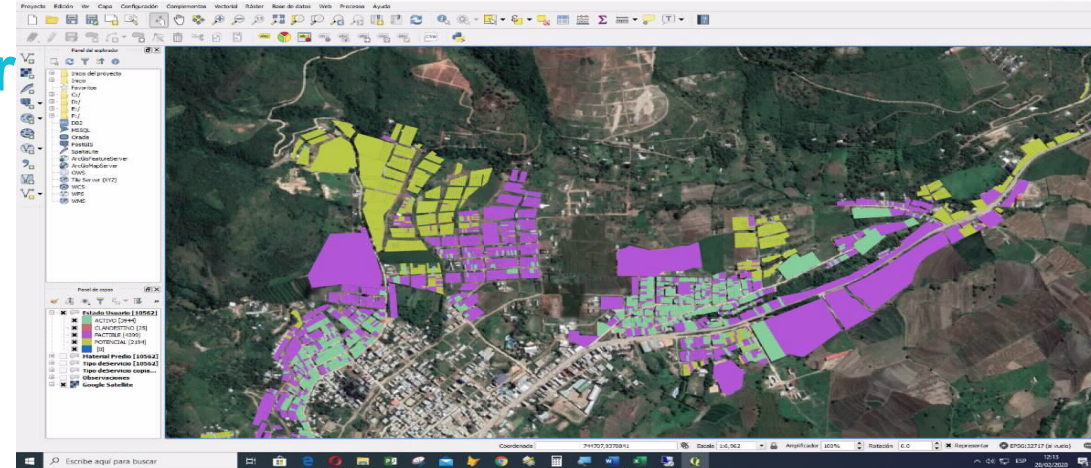
Análisis



Identificación de la asistencia técnica requerida

La asistencia técnica es para implementar una solución tecnológica que permita Automatizar la Información de la Estrategia de Recuperación de Cartera Morosa para:

- ☐ Cargar la BD suministros con deuda (morosos)
- ☐ Seleccionar suministros para inspecciones y registrar resultados.
 - Servicios cerrados.
 - Servicios vigentes
 - Servicios No ubicados
- ☐ Seleccionar suministros para Visita de Ejecutivos de Cuenta
- ☐ Seleccionar suministro para cierre de servicio - Registrar imposibilidades de cierre
- ☐ Seleccionar suministros para análisis: terrenos baldíos o predios no habitados.
- ☐ La información se exportará al sistema comercial.



Oportunidades de réplica y sostenibilidad



OTASS
ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SANEAMIENTO

RÉPLICA

- Validada e implementada la solución tecnológica para recuperación de cartera morosa en la EPS Marañón, sus lecciones aprendidas se replicarán en 17 EPS RAT y Agua Tumbes (40% de EPS del Perú)



Mejora de la calidad sanitaria del agua potable



Presión (cumplimiento de obligación legal)



Incremento de la continuidad



Incremento de cobertura de agua o alcantarillado sanitario



Reducción del indicador de agua no facturada



Mejora de la gestión comercial e incremento de la recaudación



Reducción de atoros y roturas de la red de recolección



Porcentaje de tratamiento de aguas servidas



PERÚ Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento



GRACIAS

ING. HUGO BUSTAMANTE MONDRAGON
Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información

+ORDEN +TECNOLOGÍA +AGUA
+RECURSOS
+TRANSPARENCIA
+AGUA
ORDEN +RECURSOS +ORDEN
+AGUA
+ORDEN +RECURSOS
+TRANSPARENCIA
+TECNOLOGÍA
+AGUA
+AGUA
+RECURSOS