



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL SEGUIMIENTO Y
RECUPERACIÓN DE LA MORA
ACUMULADA**

INDICE

1.	Introducción.-	3
2.	Objetivos.-	3
2.1	Objetivos Específicos.-	3
3.	Ámbito de aplicación y límites.-.....	3
4.	Diagrama de Flujo.-.....	4
5.	Descripción de los procesos correspondientes al Seguimiento y recuperación de la mora acumulada.-	5
6.	Descripción de las actividades y responsabilidades.-	5
7.	Mecanismos de control y monitoreo.-	6

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA MORA ACUMULADA	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Servicios al Cliente	Página 3 de 7

1. Introducción.-

SEMAPA debe gestionar con eficiencia sus procesos de apoyo para que los procesos productivos puedan lograr sus objetivos, es así que la empresa concentra varios de estos procesos de apoyo en Gerencia de Servicios al Cliente.

El Manual de Procedimientos, establece la forma lógica y ordenada de realizar las actividades para llevar a cabo los procedimientos requeridos para realizar el seguimiento y recuperación de la mora acumulada. Los procesos y los procedimientos, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, se plasmaron en el presente Manual que sirve como mecanismo de consulta permanente, por parte de los funcionarios, en relación a las políticas y actividades a seguir en la mora acumulada.

El presente documento refleja los principales alcances de los procesos de apoyo referentes al seguimiento y recuperación de la mora acumulada.

2. Objetivos.-

Describir de manera precisa las actividades que deben realizarse para el seguimiento y recuperación de la mora acumulada; logrando de esta manera calcular los importes a ser recuperados en base a la normativa vigente y conforme al cumplimiento de los mecanismos a aplicar.

2.1 Objetivos Específicos.-

- Determinar la forma de realizar las actividades y operaciones.
- Describir en forma específica los pasos que se deben cumplir en los procesos y operaciones.
- Contribuir a la adecuada inducción de los procedimientos realizados para el seguimiento y recuperación de la mora acumulada, a los nuevos funcionarios, estableciendo claramente los procedimientos bajo los cuales deben realizar sus funciones.
- Incrementar la eficiencia en los procesos de seguimiento y recuperación de la mora acumulada.

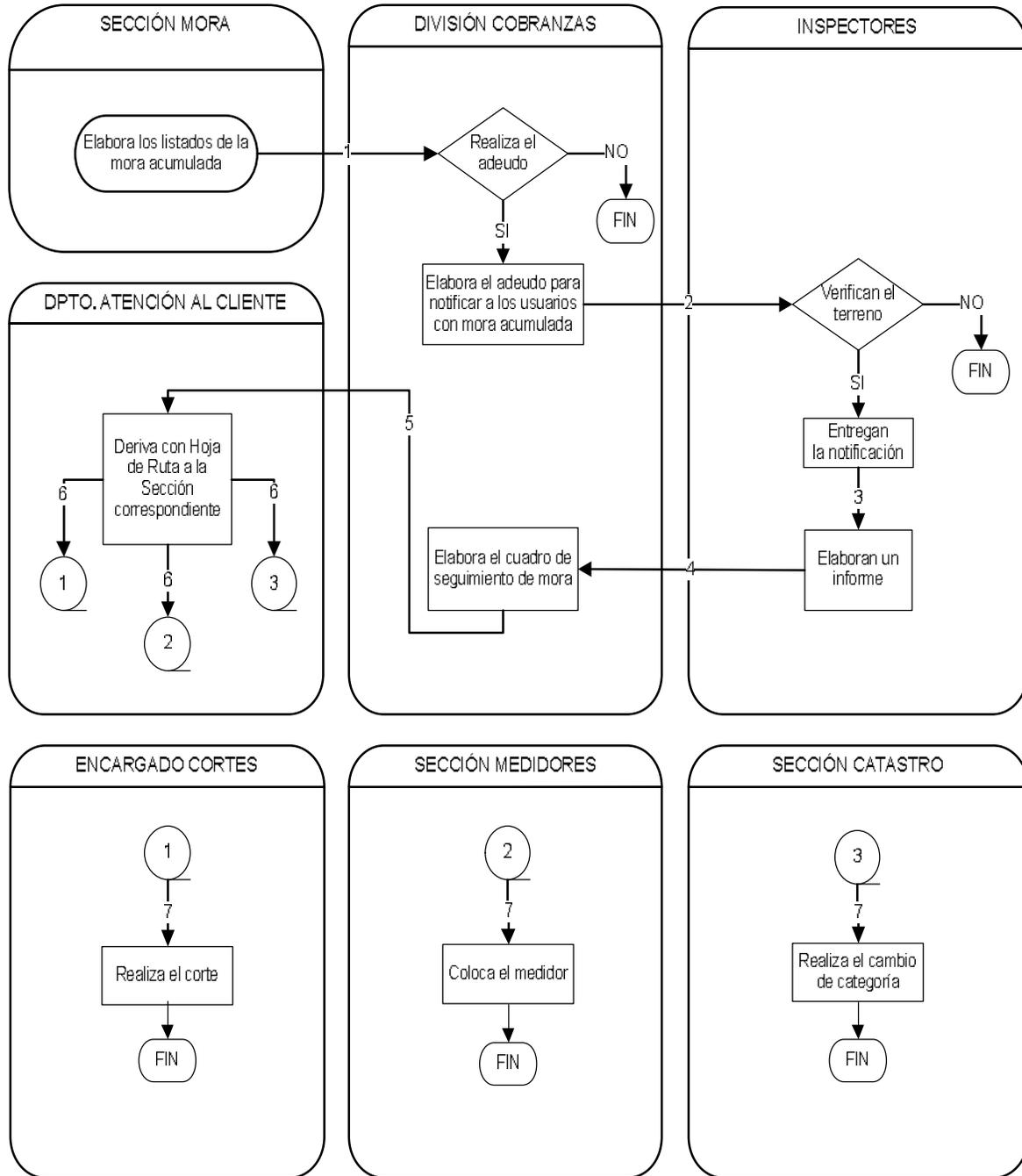
3. Ámbito de aplicación y límites.-

El proceso de seguimiento y recuperación de la mora acumulada se inicia con la impresión de listados de los usuarios con mora acumulada y finaliza cuando se elabora el cuadro con el resultado de las notificaciones, el mismo que puede ser positivo o negativo.

Los funcionarios que intervienen en el proceso son: Inspectores, Jefe de la Sección Mora y el Jefe de la División de Cobranza.

Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 58/2008
Fecha de elaboración: Agosto de 2008	Fecha de revisión: Noviembre de 2008	Fecha de aprobación: 04/12/08

4. Diagrama de Flujo.-



Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 58/2008
Fecha de elaboración: Agosto de 2008	Fecha de revisión: Noviembre de 2008	Fecha de aprobación: 04/12/08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA MORA ACUMULADA	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Servicios al Cliente	Página 5 de 7

5. Descripción de los procesos correspondientes al Seguimiento y recuperación de la mora acumulada.-

De la recuperación de la mora acumulada depende el incremento de los ingresos de la Empresa.

En ese entendido el objetivo del seguimiento de la mora será:

- La recuperación de la mora, incrementando de esta manera los ingresos en la empresa.
- La obtención de datos adicionales como: verificación en terreno del corte, la categoría y la existencia de medidor.
- La actualización constante de usuarios.

6. Descripción de las actividades y responsabilidades.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Sección Mora	<ol style="list-style-type: none"> 1. El responsable de la Sección Mora, elabora el listado de los usuarios con mora acumulada y lo remite a la División de Cobranzas. 2. En base a los datos generados en el listado de usuarios morosos, elabora los adeudos y realiza las notificaciones que serán entregadas a los usuarios con mora acumulada. 3. Verifican en terreno, entregan las notificaciones correspondientes y elaboran un Informe sobre las notificaciones entregadas. 4. El responsable de la División de Cobranzas, elabora un cuadro a través del cual resume el resultado del seguimiento de la mora acumulada, el mismo que es remitido al Departamento de Atención al Cliente. 5. En base a los datos insertos en el cuadro resumen, remite la instrucción correspondiente al área respectiva, es decir: <ol style="list-style-type: none"> a. Si corresponde el corte normal o físico, remite la instrucción correspondiente a Cortes. b. Si corresponde realizar la instalación o retiro del
División de Cobranzas	
Inspectores	
División de Cobranzas	
Departamento de Atención al Cliente	

Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 58/2008
Fecha de elaboración: Agosto de 2008	Fecha de revisión: Noviembre de 2008	Fecha de aprobación: 04/12/08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA MORA ACUMULADA	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Servicios al Cliente	Página 6 de 7

	<p>medidor, remite la instrucción a la Sección de Medidores.</p> <p>c. Finalmente, si corresponde actualizar la categoría, remite la instrucción a la Sección de Catastro.</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCESO</p>
--	---

7. Mecanismos de control y monitoreo.-

El control y monitoreo que permitirá evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de seguimiento y recuperación de la mora acumulada, se realizará en base a los siguientes indicadores:

TIPO	INDICADOR	FÓRMULA	OBJETIVO	PERIODICIDAD
Gestión	Notificaciones efectivas	$\frac{NOE}{NOEPN}$	Controlar el trabajo realizado por los inspectores.	Diario.
Gestión	Notificaciones canceladas	$\frac{N^{\circ} UC}{NOE}$	Controlar la respuesta de los usuarios sobre las notificaciones.	Diario.
Gestión	Hojas de Ruta efectivas	$\frac{N^{\circ} UMOD}{THRE}$	Controlar la eficiencia de los Jefes de Sección en el cumplimiento de las instrucciones recibidas mediante Hojas de Ruta.	Diario.

Donde:

NOE Notificaciones Entregadas.
NOEPN: Notificaciones Entregadas para Notificar.
Nº UC: Número de usuarios cancelados.
Nº UMOD: Número de usuarios modificados.
THRE: Total Hojas de Ruta Entregadas.

Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 58/2008
Fecha de elaboración: Agosto de 2008	Fecha de revisión: Noviembre de 2008	Fecha de aprobación: 04/12/08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA MORA ACUMULADA	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Servicios al Cliente	Página 7 de 7

El responsable de la División de Cobranzas debe solicitar diariamente al responsable de la Sección Mora, un listado de los usuarios que se encuentran con mora, puesto que los mismos sirven de base para elaborar las notificaciones que serán entregadas por los inspectores a los usuarios morosos.

Los inspectores, una vez concluido su trabajo diario, deberán entregar un Informe de trabajo, en el que se consignen las notificaciones que fueron entregadas y/o las observaciones que existiesen a las notificaciones, si es que existiesen. Al informe deberán adjuntarse todas las notificaciones realizadas, debidamente firmadas por los usuarios.

El responsable de la División de Cobranzas deberá cuadrar el listado proporcionado por la Sección Mora, anexando las notificaciones, debidamente firmadas por los usuarios, con el objeto de monitorear el trabajo realizado por los inspectores.

El responsable de la División de Cobranzas deberá realizar un cuadro de seguimiento de mora, a través del cual se refleje el estado de los usuarios notificados, es decir si estos cancelaron su mora o no, si solicitaron a la Empresa un Plan de Pagos.

El responsable del Departamento de Atención al Cliente, deberá cruzar la información, del cuadro de seguimiento, con la cantidad de Hojas de Ruta, con la respectiva instrucción, que derivo a cada sección: cortes, medidores o catastro; y de esta manera verificar el cumplimiento de la instrucción realizada a través de las Hojas de Ruta.

Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 58/2008
Fecha de elaboración: Agosto de 2008	Fecha de revisión: Noviembre de 2008	Fecha de aprobación: 04/12/08