

Serie Gestión Comercial de las EPS: Módulo 03

Venta de Nuevas Conexiones

Programa de Agua Potable y Alcantarillado PROAGUA

Convenio gobierno Perú - Alemania: 2002 (APCI) (BMZ)	Acuerdos políticos sobre el desarrollo e implementación del programa
Contraparte: VMCS - DNS	Coordinación general del programa
Entidad Cooperación Técnica: GTZ	Prestación de asistencia técnica, asesoramiento, capacitación y equipamiento
Entidad Cooperación Financiera: KfW	Financiamiento de inversiones en infraestructura de agua y saneamiento
Ejecutores: 13 Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) en las siguientes ciudades: Cañete, Huancavelica, Huánuco, Huaral, Huaraz, Juliaca, La Merced, Moyobamba, Moquegua, Puerto Maldonado, Puno, Quillabamba, Tarma	Responsables de la imple- mentación de proyectos individuales.
Duración de fase actual: 2004 - 2008	

OBJETIVO DEL PROGRAMA:

Mejorar la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en las ciudades seleccionadas.

METAS DEL PROGRAMA:

- 1. Aumentar la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento
- 2. Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento
- 3. Aumentar la eficiencia de la prestación de los servicios

COMPONENTES:

- Programa de Medidas de Rápido Impacto PMRI
 - Mejoramiento de la situación económica-financiera de las EPS
 - Mejoramiento de la calidad y continuidad del servicio de agua potable
- Programa de Proyectos Integrales PPI
 - Incremento de la cobertura de agua potable y saneamiento
 - Mejoramiento de la continuidad y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento
 - Mejoramiento de la eficiencia y gestión empresarial
 - Mejoramiento de la sostenibilidad ambiental

3. Gestión Político-Social en el Desarrollo de Servicios de Agua y Saneamiento

- Fomento de la participación ciudadana en el desarrollo e implementación de estrategias de mejora de los servicios de agua y saneamiento
- Educación sanitaria y mejoramiento de la cultura de pago de la población
- Fortalecimiento de la relación política y estratégica entre gobiernos locales y EPS

4. Programa de Capacitación en el Sector Agua y Saneamiento

- Fortalecimiento de las estructuras de capacitación en el sector agua y saneamiento
- Mejoramiento de las capacidades de gestión y conocimientos técnicos de los Recursos Humanos del sector

TEMAS TRANSVERSALES:

- Género
- VIH/Sida
- Prevención y manejo de conflictos

Organización de PROAGUA:

PROAGUA está conformado por un equipo de colaboradores encargado de gestionar, asesorar y coordinar los diferentes componentes del programa.

Para la implementación cuenta con profesionales de empresas consultoras y operadores internacionales especializados en la prestación de servicios de agua y saneamiento.







Reconocimientos

El presente trabajo sólo ha sido posible gracias al esfuerzo y al gran espíritu de colaboración de nuestra contraparte EPSEL S.A., en especial de su Gerencia Comercial. De igual modo agradecemos al revisor del presente módulo Ing. Pablo Adolfo Valdivia Chacón por sus valiosos aportes.

Programa de Agua Potable y Alcantarillado

Indice

 Prefacio		7
Introduc	cción	8
1. 1.1. 1.2. 1.3. 1.4. 1.5. 1.6. 1.7.	La Problemática La problemática global El costo del servicio colateral La falta de facilidades de pago El trámite tradicional de una conexión nueva La demora en la instalación de conexiones El mercado de nuevas conexiones La generación del problema	10
2. 2.1. 2.2. 2.3 2.4.	La Incorporación de Nuevos Usuarios La solución propuesta Los precios de servicios colaterales El fraccionamiento del pago La identificación de usuarios factibles	22
3. 3.1. 3.2. 3.3. 3.4. 3.5.	Preparativos para la Intervención La carpeta del vendedor de servicios El contrato del vendedor del servicios El cálculo de la cantidad de personal La selección del personal La capacitación a los vendedores	28
4. 4.1. 4.2. 4.3. 4.4. 4.5.	El Proceso de Venta de Conexiones a Domicilio La entrega de padrones La visita al domicilio La elaboración del expediente solicitud El pago y la firma del contrato La programación y ejecución de la conexión	36



	 5. Flexibilidad en la Fase de Ejecución 5.1. La carga de los usuarios solicitantes 5.2. Flexibilidad interna 5.3. Tercerización 5.4. Soluciones combinadas 	42
SA.	6. La Búsqueda de Co-financiamiento 6.1. ¿Por qué las EPS necesitan apoyo financiero? 6.2. Los pasos a seguir 6.3 ¿Quiénes pueden cofinanciar? 6.4. ¿Cómo elaborar un proyecto?	50
_	Anexos	56
-	Glosario	89
_	Bibliografía	91
_	Acrónimos y Siglas	92

Programa de Agua Potable y Alcantarillado

Prefacio

La mayoría de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento del país afrontan serias limitaciones económicas, que no les permite desarrollarse empresarialmente ni ofrecer un servicio con altos estándares de calidad a los usuarios. Las causas de esta baja recaudación son múltiples y pueden ser agrupadas en dos grandes rubros: una baja facturación con respecto al estado real del consumo de agua o del uso que los usuarios dan al recurso hídrico, y por otro lado un bajo porcentaje de cobranza sobre esta facturación.

Con la finalidad de aportar a la disminución de la magnitud de este problema, GTZ/PROAGUA propone un conjunto de medidas de gestión comercial para elevar las recaudaciones de la EPS sin realizar inversiones y con costos de operación mínimos, medidas que se han validado durante su implementación en EPSEL S.A. de Lambayeque.

Con la seguridad de que estas medidas serán de utilidad para su análisis, adaptación e implementación para otras EPS del país, hemos desarrollado, con la colaboración de la ONG'D Cooperación Técnica Cultural y Ambiental Brüning (COTEC), una serie de manuales denominados «Serie Gestión Comercial», donde describimos ampliamente los aspectos importantes, procedimientos e impactos de las medidas propuestas.

Lic. Michael Rosenauer

Director del Programa de Agua Potable y Alcantarillado GTZ / PROAGUA

Introducción

La mayoría de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento del país tiene bajas coberturas de clientes de



agua potable y alcantarillado sanitario, es decir, que muchas viviendas dentro del área urbana carecen de una conexión de agua o de alcantarillado.

Esto se debe en parte a la inexistencia de redes de servicio en algunos sectores. A pesar de contar con la factibilidad técnica, estas obras de ampliación implican inversiones fuertes y debido a la falta de capacidad financiera, son muy difíciles de efectuar por parte de la EPS.

Sin embargo, un porcentaje considerable de predios carece de servicios a pesar de tener una red de agua o de alcantarillado al frente de su lote. A estos se les denomina Clientes Factibles, y su incorporación a la empresa no requiere mayores inversiones ni largos plazos de eje-

cución, ya que la obra consiste solamente en una conexión domiciliaria estándar.

El presente manual «Venta de Nuevas Conexiones» forma parte de la serie de manuales denominada Serie Gestión Comercial y propone estrategias para la incorporación de nuevos usuarios a la EPS, focalizando los predios identificados como factibles y aplicando la venta de servicios a domicilio, lo que permitirá elevar la facturación de la empresa de manera significativa. Este manual ha sido elaborado en base a experiencias desarrolladas en la EPSEL S.A. de Lambayeque.

SERIE GESTION COMERCIAL DE LAS EPS

- MODULO N° 1 ACTUALIZACION DINAMICA CATASTRAL
- MODULO N° 2 REGULARIZACION MASIVA DE CLANDESTINOS
- MODULO N° 3 VENTA DE NUEVAS CONEXIONES
- MODULO N° 4 GESTION DE COBRANZA MOROSA Y CORTES EFECTIVOS

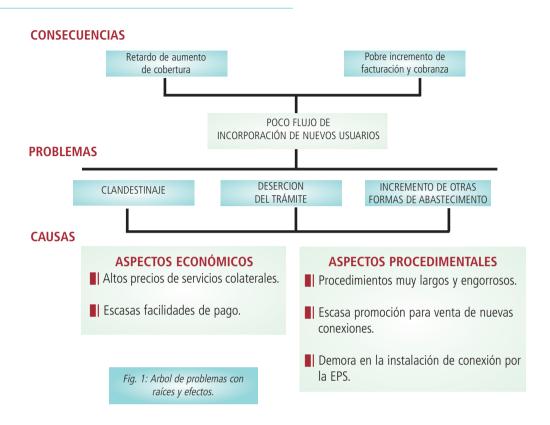


1

La Problemática

1.1. La problemática goblal

- (1) En las Empresas de Agua Potable y Alcantarillado del Perú se observa una práctica tan común como incómoda para la prestación de los servicios de saneamiento: **Gasfiteros Informales**, rodeando las oficinas de la EPS, ofrecen la instalación de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.
- (2) Esta competencia ambulante de la empresa podría ser considerada como la causa primordial para el incremento del clandestinaje. Sin embargo no lo es, ya que estos informales responden a una **demanda del mercado**. El verdadero problema entonces se origina en el interior de la EPS. Podemos identificar las siguientes causas:



(3) Sin duda, los aspectos económicos y procedimentales anteriormente mencionados generan incomodidad en el usuario y lo conducen a tomar la decisión de desertar de los trámites y a instalar una **conexión clandestina** u otra forma de servicio fuera de los registros de la EPS.



Fig. 2: Una conexión clandestina de alcantarillado descubierta en plena ejecución.

(4) A continuación **se detallan** algunos de estos causantes de incomodidad y razones de deserción de los trámites formales.

1.2. El costo del servicio colateral

Elevados precios

- (5) El primer inconveniente que encuentra un usuario, cuando se acerca a la EPS para tramitar la instalación de su conexión domiciliaria, es el **elevado monto** que debe pagar para obtenerla formalmente.
- (6) Por ejemplo el precio que se cotiza en EPSEL S.A. en Lambayeque, por la instalación de una conexión promedia de agua potable (6 metros) es de 282.86 Nuevos Soles y una conexión de alcantarillado de 6 metros cuesta 363.16 Nuevos Soles. Debemos aclarar que estos precios todavía **no incluyen** los materiales necesarios para la conexión ni la rotura y reposición de pistas y veredas si fuera necesario.
- (7) Los precios de estos servicios colaterales se calculan en cada EPS, las propuestas deben ser evaluadas y aprobadas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Estos precios de servicios colaterales deben ser **justificados** por los costos que se generan para la EPS y no deben superar los límites establecidos por la SUNASS.
- (8) Normalmente, las EPS calculan estos precios **muy por encima** de los costos que realmente se realizan, por ejemplo altos costos de mano de obra y de equipos o vehículos de transporte que en la práctica no se utilizan. Hay que tener en cuenta que la EPS calcula sus costos oficiales considerando que las conexiones que se ejecutan diariamente se encuentran geográficamente muy dispersas, por lo que se estima un bajo rendimiento por conexión.
- (9) Además y a pesar de esto, estimamos que en general los precios que la EPS presenta a los usuarios constituyen entre el 150% y el 200% del costo real de la EPS. Se supone que esta política de las empresas de saneamiento tiene como objetivo aprovechar los límites de la SUNASS y generar ingresos adicionales, pero después de todo resulta **contraproducente** para los fines de la EPS.
- (10) Estos altos costos hacen que los usuarios busquen automáticamente **una alternativa** en el sector informal para obtener la instalación de su conexión a un costo moderado, y a la vez aprovechar del beneficio de no estar registrado en la EPS como usuario activo y por lo tanto no pagar su tarifa mensual.

¿Qué rubros constituyen el cálculo del costo del Servicio Colateral de Instalación de Conexiones Domiciliarias?

(11) El servicio colateral implica los costos e inversiones que asume la EPS, generando las condiciones infraestructurales necesarias para poder brindar sus servicios de agua potable y alcantarillado. El **costo de instalación** de las conexiones domiciliarias, como parte del servicio colateral, se asigna directamente al usuario beneficiado. Cada EPS calcula este costo según una estructura individual, establecida y aprobada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

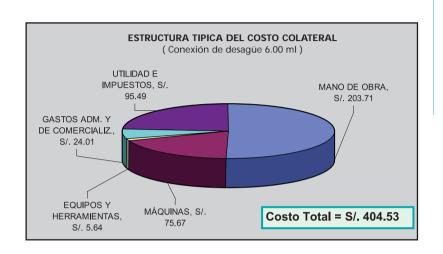


Fig. 3: Estructura típica de costos colaterales por conexión de desagüe (ejemplo de 6 metros lineales)

- (12) Dentro de la estructura de costos se distinguen los siguientes rubros:
- Mano de obra: Se define la cantidad y el precio de horas hombre por cada tipo de trabajo. La EPS considera normalmente una cantidad excesiva de horas hombre y calcula también precios muy por encima de aquellos que realmente paga al personal.
- Maquinarias: Se calculan las horas y el precio por uso de máquinas como: camioneta, mezcladora y compactadora. En la mayoría de las instalaciones de conexiones domiciliarias no se utilizan estas maquinarias, sin embargo se incluyen en la cotización ofrecida al usuario.
- Herramientas: se define cantidad, tiempo y precio para cada tipo de herramienta según uso en los diferentes tipos de trabajo (picos, palas, alicates, llaves, etc.)
- Gastos administrativos: tiempos y precios por gestiones administrativas en la tramitación de una nueva conexión, los cuales en muchos casos no se ajustan a las realidades de las empresas .

1.3. La falta de facilidades de pago

Facilidades deficientes

- (13) Ligado a los precios elevados se da el caso que las EPS exigen el pago completo **por adelantado** o con una cuota inicial muy alta para que se pueda ejecutar la conexión domiciliaria. De esta manera se ignoran por completo las características problemáticas respectivas al manejo de dinero en los hogares peruanos, poniendo el trámite formal de la EPS simplemente fuera del alcance de las familias.
- (14) Algunas EPS son muy rígidas en la aplicación de la cuotas, con respecto al número y al monto de la cuota inicial.
- (15) Asimismo hay EPS que **no financian** los materiales para las conexiones, el usuario tiene que asumir este costo al inicio del trámite o comprarlos directamente.
- (16) Todos estos obstáculos impactan a la intención de obtener una nueva conexión formalmente, o causan retrasos en su respectiva instalación. El usuario adquiere los materiales por partes y acumula lentamente los fondos necesarios para el pago inicial a la EPS: Situación que en su conjunto **atrasa el aumento** de la cobertura de la EPS.

1.4. El trámite tradicional de una conexión nueva

(17) No solo son los altos costos los que impiden o dificultan la obtención de una nueva conexión a los servicios de saneamiento. Otro problema recurrente en las EPS es que los usuarios que requieren una nueva conexión domiciliaria, deben soportar un largo trámite, conformado por varias etapas secuenciales que implican visitas reiteradas a la EPS, en promedio más de **cinco**.



Fig. 4: Cliente efectuando un trámite con la EPS.

Procedimientos *largos*

(18) El trámite comienza cuando el usuario se acerca a la empresa para consultar el procedimiento y perdura hasta la ejecución de la conexión. Se complica aún más si una empresa no tiene la capacidad logística necesaria para ofrecer **una buena atención** al público, es decir, brindar la orientación e información necesaria a los clientes. Incluso en varias etapas del procedimiento, se observa que la empresa deja a cargo del cliente el traslado del expediente o partes de el entre las oficinas respectivas de la misma EPS.

(19) El desconocimiento del usuario con respecto a los detalles de los procedimientos (fomentado en ocasiones por la escasa información que brinda la EPS) ocasiona frecuentemente que este cometa errores o imprecisiones en la documentación o secuencia de los requisitos, lo que le obliga a corregirlos incrementando **el número de visitas** a la EPS.

¿Cómo son los procedimientos para tramitar una nueva conexión?

Primera visita del usuario a la EPS

Paso 1: Consulta del interesado

(20) **El interesado** acude a las oficinas de la empresa para solicitar información y se le hace entrega de un listado de requisitos.

Segunda visita del

Paso 2: Ingresar expediente

- (21) **El usuario** solicitante debe presentar a la EPS un expediente completo, conteniendo:
- La solicitud de una conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario dirigida al Gerente Comercial de la EPS.
- Una copia legalizada del Título de Propiedad / Escritura / Contrato de compra y venta o cualquier documento que acredite la propiedad del inmueble.
- Una copia del Documento de Identidad del solicitante.
- El croquis de la ubicación del inmueble, detallando los nombres de las calles colindantes y la distancia desde el predio hasta la esquina más cercana.
- El comprobante de pago del derecho de inspección (agua y/o desagüe).
- Un certificado de placa municipal.
- Un reporte de adeudos.
- (22) Si el usuario olvida alguno de estos documentos, debe conseguirlo y volver a la EPS.

Paso 3: Inspección

- (23) Es **el inspector** catastral, quien verifica en campo la factibilidad y los parámetros siguientes para el cálculo de la conexión solicitada:
- Si existe una red matriz o colector.
- La distancia a la red o al colector.
- La profundidad del buzón.
- Si existe vereda.
- Si existe pavimento.

Tercera visita del

(24) En caso que haya pista, vereda o sardinel, el usuario tiene que acercarse nuevamente a la EPS para recoger un formato de solicitud y así poder tramitar la autorización de rotura de pista y vereda **ante la municipalidad**; ésta le exige un pago por el derecho de rotura que varía según ámbito.

Paso 4: Elaboración del presupuesto y listado de materiales

- (25) Es **el vendedor** / regularizador, quién elabora, en base a los alcances de la inspección, el presupuesto que se entregará al cliente. Se considera:
- El precio de los trabajos directos e indirectos relacionados con la conexión solicitada.
- El costo de disposición de la maquinaria y herramientas necesarias para la instalación.
- In el caso de rotura de pavimento y vereda, y de acuerdo al tipo de pavimento se suma un monto adicional por metro lineal que cubre todos los costos respectivos que adicionalmente se generan.
- El listado de los materiales necesarios para la instalación (sin precios).

Paso 5: Efectuación del pago por parte del usuario

Cuarta visita del usuario a la EPS (26) En ventanilla y sin detallar, se comunica el monto total a pagar **al usuario**. Antes de poder pagar y sólo en el caso que corresponda, el usuario solicitante tiene que entregar a la EPS la autorización de rotura de veredas y pavimentos otorgada por la municipalidad. En caso de que el usuario no disponga de suficiente dinero en el momento de la visita, regresará una vez más a la empresa para efectuar el pago. Los materiales corren extra y serán adquiridos directamente por el usuario solicitante.

Paso 6: Entrega de listado de materiales, firma de contrato

Quinta visita del usuario a la EPS (27) Recién después de haber pagado el usuario en ventanilla, la EPS le entrega el presupuesto detallado y el listado de materiales a comprar. No se le indica dónde conseguir estos materiales ni cuánto cuestan aproximadamente. En el mismo instante se firma **el contrato** de suministro de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

Paso 7: Programación y ejecución del trabajo

Sexta visita del usuario a la EPS

(28) Cuando el usuario haya adquirido todos los materiales indicados en el listado, **lo confirma** mediante una llamada u otra visita más a la EPS.



Fig. 5: En cada visita al centro de atención al cliente, el usuario enfrenta largas colas.

1.5 La demora en la instalación de conexiones

- (29) Una vez cumplidos todos los requisitos, aprobada la solicitud y efectuados los pagos exigidos, el cliente tiene la expectativa de obtener su conexión inmediatamente y así por fin, poder utilizar los servicios que está contratando. Lamentablemente, muchas EPS necesitan **varios días** para programar y ejecutar la instalación de la conexión, realidad que causa adicionalmente malestar entre los usuarios.
- (30) La demora se debe sobre todo a que la cantidad de contratos de incorporación que firma la EPS con los nuevos usuarios excede en mucho su **capacidad operativa** para la ejecución de las conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado.
- (31) En algunas empresas posiblemente no se presenta este problema, sin embargo en las demás EPS es una causa de descontento entre los nuevos usuarios; circunstancia **poco favorable** para iniciar una relación comercial cliente/empresa.
- (32) En comparación con la promoción permanente, las campañas puntuales demandan mucha capacidad operativa para ejecutar conexiones durante un corto plazo, mientras en el resto del año la demanda sigue baja, causando **pérdida de recursos** por el personal permanentemente asignado a esta área.

1.6 El mercado de nuevas conexiones

Falta de promoción

Falta de Promoción

(33) Otra deficiencia más se detecta en la carencia de una promoción contínua de la EPS para alentar y convocar **de manera permanente** a los hogares de conexiones factibles a que se conecten a la red de la empresa, incorporándolos entre los beneficiados y pagadores del servicio. La actividad de las EPS al respecto se limita normalmente en informar a los usuarios que se acercan a las oficinas de la empresa para realizar una consulta sobre el tema.

(34) En general la **información deficiente** no permite a los clientes saber cuales son las condiciones establecidas y los procedimientos para solicitar y tramitar una nueva conexión. Muchos interesados incluso reciben informaciones equivocadas a través de terceros que los dejan reacios a iniciar el trámite.



Fig. 6: Domicilio de una familia de bajos ingresos en la ciudad.

- (35) En ocasiones, los gasfiteros informales capitalizan esta falta de información, convenciendo a los usuarios a conectarse **clandestinamente** a las redes públicas de la EPS, a un bajo costo de instalación y con prácticamente cero trámites.
- (36) Se podría constatar que las EPS descuidan su mercado potencial, a los nuevos usuarios que podrían captar. Así como otras empresas, una EPS tiene por objeto vender sus productos, en este caso el servicio de abastecimiento de agua potable y recolección de las aguas residuales. **Medio y requisito** para que esta venta de servicios sea viable, es entre otros, la conexión domiciliaria. A pesar de que la EPS es una empresa monopólica, debe reconocer a todos los estratos del mercado en sus condiciones socioeconómicas y en especial a aquellas familias que no pueden acceder a sus servicios debido a sus niveles de ingreso.

¿Cuál es el mercado comercial para las nuevas conexiones?

Usuarios factibles

- (37) El mercado inmediato en el que la EPS puede intervenir con la incorporación de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, está constituido por los usuarios **factibles inmediatos** de estos servicios, quiere decir, aquellos predios o viviendas habitadas que ya tienen las redes de agua potable y/o alcantarillado frente a su domicilio.
- (38) Un mercado de **factibles futuros** constituyen las viviendas inhabitadas o terrenos sin construcción, por todavía no generar la necesidad de los servicios.
- (39) Obviamente para identificar a los factibles tanto inmediatos como futuros en todo el ámbito, es necesario que la EPS cuente con un **catastro actualizado** e informatizado. Con la transparencia de este catastro será fácil programar tareas y diseñar estrategias.

1.7 La generación del problema

- (40) Las causas expuestas anteriormente generan lo inevitable: el usuario considera excesivos los esfuerzos que la empresa le exige, en la disposición tanto de dinero como de tiempo y de documentos legales. Así en muchos casos **deserta** de su intención de tramitar una conexión de agua potable o de alcantarillado ante la empresa, por lo cual resulta un flujo bajo en la incorporación de nuevos usuarios.
- (41) Sin embargo, estos usuarios también necesitan contar con los servicios de agua potable y alcantarillado por ser una **necesidad básica** y vital. Esta situación los conduce a tentar con la alternativa clandestina que siempre y paralelamente se ofrece.
- (42) La mayoría de estos usuarios será atendida por los gasfiteros informales, que se posicionan en las afueras de las oficinas comerciales de las EPS, donde los atrapan descontentos, impacientes y decepcionados, para ofrecerles su servicio de instalación clandestina a bajo costo y sin tarifa mensual. Estas conexiones carecen de la supervisión de la empresa por lo cual se realizan mayormente con materiales de **calidad deficiente** y muchas veces de manera antitécnica, lo que produce fugas, deterioro e infiltraciones de las redes.

El problema



Fig. 7: Gasfiteros informales ofreciendo servicios frente a la EPS.

- (43) Otras alternativas de improvisación para las familias, que ante los obstáculos que pone la EPS no logran tramitar su conexión de agua, son las siguientes:
- Compra desde triciclos,
- Prestar o comprar de los vecinos por baldes o a través de pases de manguera,
- Piletas públicas en caso que haya, u otras fuentes de abastecimiento, cuya calidad no está garantizada y pone **en riesgo la salud** de la población.
- (44) Se puede resumir que el escaso flujo de Incorporación de Nuevos Usuarios se debe a razones que corresponden al interior de la EPS. Los usuarios sin servicio pero con la necesidad, optan por el clandestinaje u otras formas de abastecimiento **no deseadas** por la EPS.

¿Cuáles son las consecuencias directas?

Consecuencias directas

- (45) Debido a lo mencionado, muchas EPS muestran **un retraso** en el crecimiento de su cobertura de servicios de agua potable o alcantarillado. Esta realidad se evidencia sobre todo en el gran porcentaje de viviendas que cuentan con cobertura de redes, mientras carecen de conexiones domiciliarias.
- (46) Otra consecuencia más sensible es que los usuarios potenciales sin ser incorporados no contribuyen a la facturación de la EPS, entonces **no se aprovecha** un incremento significativo de los ingresos económicos por concepto de prestación de los servicios.



- [I] El trámite para obtener una nueva conexión de agua o alcantarillado es demasiado exigente y debe simplificarse.
- Aunque la EPS tiene el monopolio, compite con los gasfiteros informales y con todo tipo de servicio informal.
- El producto de la EPS para generar ingresos es el servicio de agua y desagüe, mas no la misma conexión.
- La conexión es el medio necesario para poder vender nuestro servicio.
- [¿Cuántas visitas necesita un cliente interesado en su EPS para obtener su servicio de agua potable?
- ¿Cuál es el precio del servicio colateral de instalar la conexión de agua a un predio factible en su EPS?
- La conexión (como infraestructura para la logística de nuestro servicio) debe venderse de manera fácil, rápida y económica.



2

Incorporación de Nuevos Usuarios

2.1. La solución propuesta

- (47) En base del padrón de usuarios factibles inmediatos, que resulta de los pasos anteriormente mencionados, se desarrolla la siguiente propuesta para **organizar y forzar** la incorporación de nuevos usuarios a los servicios de agua potable, de alcantarillado o de ambos.
- (48) Se propone una intervención decidida y dinámica en el mercado de usuarios factibles con la finalidad de impulsar al máximo la incorporación de usuarios nuevos.
- (49) Los **obstáculos básicos** para la incorporación eran el alto costo, la falta de facilidades de pago y del tiempo necesario para el trámite. Es necesario entonces reducir los precios de las nuevas conexiones (acercándolos a los costos reales de la EPS) y ofrecer al usuario la posibilidad de un pago fraccionado. Además se debe disminuir el número de visitas y tramites parciales para el solicitante, ayudándole en la elaboración de su expediente de solicitud en su propio domicilio.

(50) La EPS debe contratar personal que se dedique exclusivamente a la venta de servicios. Los denominados **Vendedores de Servicios** estarán encargados de visitar a los usuarios inmediatos identificados para ofrecerles los servicios de conexión a la red pública de agua potable o alcantarillado y realizar los trámites necesarios en el mismo domicilio del usuario.

Medida 1: La reducción de costos laterales Medida 2: Venta de servicios a domicilio.

¿Qué se necesita para implementar estas medidas?

- (51) Para que sea factible la implementación de las medidas se deben cumplir los siguientes pasos previos
- Determinación de costos de servicios colaterales reales y justos.

Requisitos

- Determinación de las modalidades de fraccionamiento del costo del servicio colateral
- Il Identificación de Usuarios Factibles
- Diseño del Procedimiento.

2.2. Los precios de servicios colaterales

- (52) El precio que el usuario tiene que pagar por la conexión nueva es uno de los obstáculos principales para su incorporación a la EPS, por tal razón debe **justificarse y ajustarse** a un costo real.
- (53) Resulta que para cotizar los precios de las nuevas conexiones, la EPS estima costos muy por encima de los esfuerzos y recursos que realmente invierte. Por esto se debe insistir en un cálculo a **costos verdaderos** respectivos de la EPS para poder de esta manera reducir los precios de venta que enfrenta el usuario interesado.
- (54) El objetivo de la venta de conexiones no debe ser la generación directa de un excedente económico, sino con mucha mas razón debe comprenderse como el **acondicionamiento necesario** para que los usuarios puedan comprar a la EPS sus productos principales: LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO. La EPS necesita las conexiones para vender sus servicios por lo cual debe cobrar solamente lo necesario para que estas puedan instalarse.

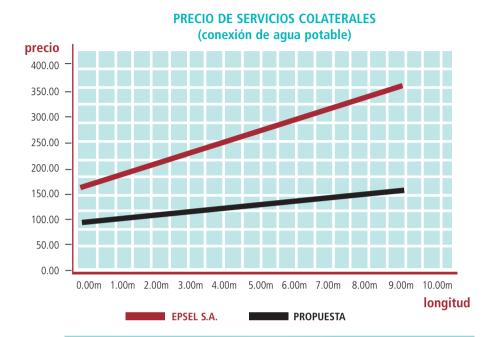


Fig. 8: Se estima que los precios por los servicios colaterales podrían reducirse en un orden de 45 % (cubriendo los costos verdaderos).

- (55) Algún lector podría argumentar que la EPS, al ajustar los precios por servicios colaterales perderá ingresos que antes obtenía y que por lo tanto esta medida perjudicará a la economía de la empresa. Se considera que este efecto negativo para la EPS será **ampliamente compensado** por el aumento de la facturación de servicios de agua potable y alcantarillado debido a los nuevos usuarios que se incorporan atraídos por los bajos costos.
- (56) En el **Anexo N° 1** se comparan dos flujos de caja ejemplo de la EPS, considerando por un lado el escenario actual con costos altos y flujo de incorporaciones determinado y por otro lado un escenario esperado con los costos reajustados a la realidad y una proyección del incremento de las incorporaciones de nuevos usuarios. Se demuestra matemáticamente que en el caso de reducción de los precios colaterales para los usuarios, dentro de pocos meses los efectos positivos dominan a los negativos, revirtiendo a positivo el flujo de caja de la EPS.

2.3. El fraccionamiento del pago

- (57) Una traba aún mayor que el precio elevado de los servicios colaterales de la EPS es la obligación de pagar todo el monto **a cuenta**. En el Perú, son pocas las familias que tienen la posibilidad de juntar cierto monto de dinero sin la verdadera necesidad de utilizarlo.
- (58) La EPS que quiere resolver esta causa de decersión para muchos usuarios factibles, debe arriesgarse y fraccionar el pago en **cuotas manejables** y alcanzables. Se propone entonces que el precio por instalar la conexión domiciliaria se cobre en forma fraccionada con cuotas de acuerdo a la preferencia y capacidad económica del cliente.



- (59) Como es un **servicio financiero**, el fraccionamiento justifica que la empresa cotice adicionalmente una tasa por el interés y el riesgo de incumplimiento para aquellos que desean aprovechar esta facilidad. El máximo de meses que se propone ofrecer es de 12, para garantizar el control y a la vez el alcance de los interesados.
- (60) Antes de empezar el programa de venta de conexiones a domicilio, la **EPS debe acomodar** los dispositivos y mecanismos interiores para poder aprobar y monitorear los diferentes contratos con fraccionamiento de pago.

2.4 La identificación de usuarios factibles

- (61) Como ya se mencionó: Para emprender una masiva campaña de captación e información de nuevos clientes es necesario identificar a las viviendas o predios que son factibles para recibir los servicios. Se trata de aquellos lotes que se encuentran identificados catastralmente, tienen la respectiva red frente a ellos y **todavía no figuran** como usuarios del servicio.
- (62) Los resultados de la identificación de usuarios factibles deben presentarse en forma de listados, proporcionando la información siguiente:

- El código catastral, nombre y la dirección del usuario,
- La especificación del servicio factible: sólo agua, sólo alcantarillado o ambos servicios,
- Los servicios de los cuales el usuario dispone desde antes con su debido estado (activo o inactivo)
- El estado de cuenta del usuario con la EPS (en el caso que esté usando algún servicio).
- (63) Estos listados deberán estar **ordenados** de acuerdo al código catastral, y separados por zonas o sectores, lo que facilitará su distribución y el seguimiento a las actividades.
- (64) La viabilidad de un servicio de agua potable y alcantarillado depende de si el predio **está siendo habitado**. Mientras un lote carezca de un usuario quien reciba el servicio y pague por ello, no podrá ser atendido por los vendedores de la EPS y se lo registrará como *Factible Futuro*.
- (65) En la mayoría de los casos, el predio será habitado y entonces se registrará como *Factible Inmediato*. La falta de esta diferenciación significaría una **pérdida de tiempo** por visitas infructuosas. En función a la cantidad de usuarios factibles inmediatos se podrá planificar el tiempo y los recursos necesarios.

Predio habilitado = factible inmediato

Predio deshabilitado = factible futuro

1 1.01.121.200.0 Juan Alberto Vargas Av. Asunción 42	3 2 1 0 3
2 1.01.130.015.0 José Luis Fernández C. Grau 1212	0 0 0 1
1.01.132.025.0 Teodoro Carranza Jr. Junín 145	3 2 125 2
1.02.012.550.0 José Antonio Urdiales Av. La mar 821	0 0 0 3

Fig. 10: Ejemplo para el padrón de clientes factibles con las características respectivas.

(66) Este padrón ejemplo de clientes factibles muestra los criterios sugeridos.

La columna Tipo de Usuario tiene tres opciones:

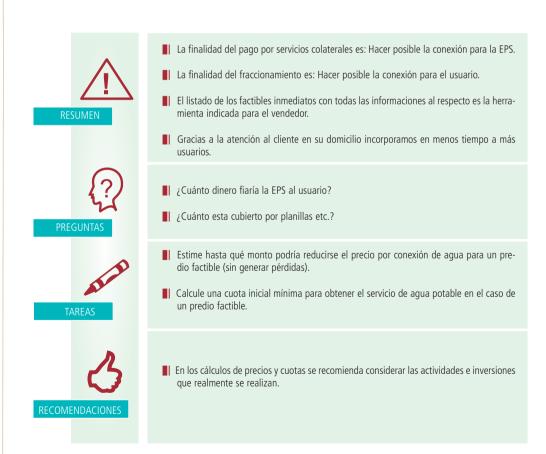
- (no es usuario),
- 2 (si es usuario sólo del servicio de agua) y
- **3** (si es usuario sólo del servicio de desagüe).

El Estado tiene tres opciones:

- 1 (activo),
- 2 (inactivo) y
- (no es aplicable).
- (67) La columna Deuda reporta el monto que debe el usuario a la empresa (en nuevos soles).

El Tipo de Factible tiene 3 opciones:

- 1 (factible para agua y desagüe),
- 2 (factible solo para agua),
- **3** (factible solo para desagüe).
- (68) Toda esta información es muy útil para el trabajo de campo, ya que el personal puede conocer la situación de cada usuario antes de visitarlo. De la manera adecuada, su uso contribuirá a convencer al usuario a realizar su conexión.





3

Preparativos para la Intervención

(69) Esta fase tiene por finalidad **planificar** todos los aspectos relacionados con la implementación de la venta de conexiones a los servicios de la EPS. Los preparativos preliminares consisten en:

- Elaborar la carpeta de los vendedores.
- Estudiar la modalidad de contrato de los Vendedores de Servicios.
- Calcular la cantidad de personal a utilizar.
- Distribuir la cartera de usuarios factibles.
- Seleccionar y capacitar a los vendedores de servicios.

3.1. La carpeta del vendedor de servicios

- (70) El requisito número uno del vendedor de servicios al realizar su visita a los predios factibles inmediatos es la carpeta de ventas, preparada para **elaborar en campo** el expediente de cada usuario.
- (71) Esta carpeta debe contener todos los documentos necesarios para conformar **la solicitud** de una nueva conexión domiciliaria a la EPS, de manera que todo el expediente se pueda conformar en el domicilio del usuario, dejando innecesarias las visitas del usuario a la empresa.
- (72) La carpeta de documentos sugerida consiste en:
- 1 El formato de solicitud dirigida al Gerente Comercial de la EPS solicitando la conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
- **2** El formato de croquis de ubicación del inmueble, en donde se detallarán los nombres de las calles adyacentes y la longitud a la esquina más cercana al predio.
- **3** El formato de oficio dirigido por la EPS al municipio, solicitando la autorización para la rotura y reposición de veredas. (sólo si existen pistas, veredas y sardineles).

En este caso el usuario debe visitar el municipio para pagar el importe correspondiente a dicha autorización.

- **4** La tabla de precios de conexiones domiciliarias de agua potable y/o alcantarillado sanitario conforme a la longitud y profundidad del caso (para la cotización del vendedor).
- **5** El formato de presupuesto.
- **6** El cuadro para el fraccionamiento del pago sobre el monto cotizado.
- **7** El convenio sobre el fraccionamiento del pago (la cuota inicial contiene los pagos por derecho de apertura e inspección y la remuneración para el vendedor).
- **8** El formato de contrato por el suministro de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
- **9** El listado de materiales para la conexión domiciliaria, que debe adquirir el usuario.

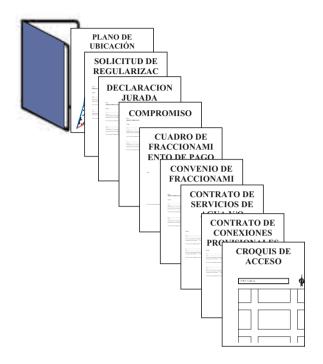


Fig. 11: Documentos que conforman la carpeta del vendedor.

- (73) Los únicos documentos adicionales que debe aportar el usuario para que el vendedor los adjunte a la carpeta son:
- Una copia legalizada del título de propiedad/escritura/contrato de compra/ venta o cualquier documento que acredite la propiedad del inmueble.
- Una copia de Libreta Electoral o DNI del solicitante.
- El certificado de placa municipal.
- Un reporte de adeudos.
- (74) En el **Anexo N° 2** se presenta un ejemplo de una carpeta de vendedor, con los documentos que se mencionan anteriormente.

3.2 El contrato del vendedor de servicios

- (75) Este es el punto crucial. Está demostrado que un vendedor ambulante, cuyos esfuerzos influyen directamente en su sueldo, capta a mucho más clientes y trabaja con **mayor énfasis** y dedicación que otro con remuneración fija.
- (76) Un ejemplo válido, aunque no tiene que ver con el saneamiento, es la venta a domicilio de seguros, créditos, libros y productos cosméticos o del hogar. En estos casos los agentes de venta ganan exclusivamente en función a su rendimiento, normalmente se les asigna un porcentaje por cada producto o servicio vendido. Así las empresas evitan el riesgo de **pagar sin ganar** y el vendedor influye directamente en su remuneración. El control de las ventas para calcular el salario del agente sirve tanto para la evaluación del rendimiento como para eventuales ajustes en el personal seleccionado.
- (77) De acuerdo a estas evidencias se propone que los vendedores de servicios de saneamiento de la EPS tengan una modalidad de contrato por locación de servicios de tal manera que se fije un monto **por cada conexión** de agua o alcantarillado que se venda a nombre de la empresa.
- (78) El pago por cada conexión vendida debe calcularse cuidadosamente, contemplando el **salario mensual alcanzable.** Una comisión demasiado baja tendrá como consecuencia que a pesar de un buen rendimiento, el ingreso mensual del vendedor sea muy bajo; esto lo puede desalentar a continuar en el trabajo.
- (79) A pesar de que el contrato sea por comisión, debe especificarse un tipo de **rendimiento mínimo** mensual para que los vendedores siempre traten de lograr el máximo rendimiento posible.
- (80) En el Anexo N° 3 se presenta un modelo de contrato ejemplo de locación de servicios entre la EPS y un vendedor de servicios.

3.3. El cálculo de la cantidad de personal

- (81) ¿Con cuántos vendedores de servicio se comienza a trabajar? Cada EPS lo definirá individualmente. A pesar de siempre poder hacer ajustes, la empresa debe planificar la cantidad de vendedores en base a un cálculo realista sobre el **total de usuarios** factibles inmediatos que se identifican en su ámbito, considerando los dos siguientes criterios:
- Que cada vendedor de servicios cuente con una cartera de suficientes usuarios factibles inmediatos para poder lograr un ingreso mensual aceptable (alrededor de 500.00 nuevos soles).
- Que la EPS esté interesada en captar a los nuevos usuarios lo más rápido posible para aumentar la facturación.
- (82) El primer criterio contempla la motivación del vendedor, quien en ausencia de un incentivo **satisfactorio** será más susceptible a caer en actos de corrupción. No olvidar que muchos de los factibles pueden tener conexiones clandestinas.

- (83) El segundo criterio puede estar en contra del primero por emplear a **demasiados vende-dores** con zonas demasiado estrechas, lo cual impide llegar a un sueldo respetable o proyectar una labor durante varios meses.
- (84) Ambos aspectos son viables, por lo cual se busca un equilibrio entre los intereses de los participantes. Dependiendo del premio por conexión vendida, la cantidad de factibles inmediatos que se encargan a un vendedor debe alcanzar para un ingreso mensual de alrededor de 500 nuevos soles mínimo. A la vez debe estar al alcance del vendedor la visita y atención a toda la carpeta que se le entrega en un plazo de **tres meses** máximo.

Premio por conexión vendida S/.	Promedio de ventas exitosas por factibles EPS	Sueldo mínimo programado	cantidad de factibles por vendedor	Factibles totales en el ambito de la EPS	Vendedores totales a contratar
А	В	С	D	Е	F
5 5	70% 90%	500 500	143 111	5000 5000	35 45
D = C/(AxB) F = E/D					

Fig. 12: Dos ejemplos de cálculo de factibles por vendedor y vendedores por EPS.

- (85) Normalmente los predios factibles están **dispersamente ubicados** al lado y en medio de lotes con servicios registrados por lo cual los caminos para las visitas se alargan. Probablemente hasta se tenga que volver varias veces para encontrar al dueño del predio, el único quien tiene la facultad de tramitar con el vendedor.
- (86) Tomando en cuenta lo mencionado, se calcula que un vendedor de servicios puede visitar en promedio a **quince (15) usuarios** al día. En una primera fase, la EPS debe contar con suficientes vendedores para poder visitar a todos los usuarios factibles inmediatos dentro de cuatro meses o menos.
- (87) En esta primera fase de visitas, la EPS debe lograr la incorporación de un buen porcentaje de usuarios y a la vez verificar los padrones iniciales, marcando los usuarios que no se hayan incorporado pero que tienen **mayor probabilidad** de hacerlo próximamente. De esta manera la EPS podrá hacer en una segunda fase visitas *priorizadas*.
- (88) Se estima que un vendedor de servicios puede, en condiciones normales y con una cartera de clientes suficientemente holgada, colocar alrededor de **cincuenta (50) conexiones** mensuales.

3.4 Selección del personal

- (89) Cuando la EPS tenga **definida la cantidad** de vendedores de servicios que requiere y la cartera que se va a asignar a cada uno de ellos, puede comenzar la selección de personal adecuado para estos puestos.
- (90) Para que los seleccionados dén buenos resultados, hay que tener el debido cuidado en su aprobación. Sólo la capacidad y **experiencia suficiente** les permitirá cumplir cabalmente con las metas del programa.
- (91) Para encontrar candidatos válidos se puede convocar por ejemplo mediante **anuncios publicitarios** en los mismos módulos de atención al cliente o en las ventanillas de recaudación, así como frente a aquellas instituciones y empresas que trabajan en ventas de productos o servicios a domicilio. A la vez se puede pedir recomendaciones a estas instituciones y referencias sobre trabajadores anteriores.

Los anuncios deben exponerse durante un mínimo de dos semanas, preferentemente en la quincena más frecuentada.

- (92) El trabajo de venta a domicilio es una labor bastante difundida en el Perú, y se caracteriza por la **alta fluctuación** de personal, de manera que no debe haber mayores obstáculos en encontrar un buen grupo de personas interesadas y capaces.
- (93) Importante en cuanto a los requisitos es el aspecto que muy raras veces encontraremos personal con perfil de vendedor ambulante que a la vez tenga experiencia en el sector de saneamiento, por lo cual se sugiere que esto no sea un requisito indispensable. Proponemos lo siguiente:

Orden de prioridad	Requisitos	Justificación	Modo de verificación
1	Amplia experiencia en ventas a domicilio (electrodomésticos, seguros, libros, etc.)	Es el objeto de la convocatoria.	CV verificado y entrevista personal
2	Ser honesto y eficiente.	Garantiza el éxito y evita problemas con los clientes.	Llamar a anteriores empleadores
2	Disponibilidad de tiempo	Normalmente se trata de un trabajo a tiempo completo	Entrevista personal
4	Correcta expresión y buena presentación.	Estando en contacto directo con el cliente; representa la imagen de la EPS.	Entrevista personal
6	Conocimiento del tipo de zonas de intervención (PP.JJ., AA.HH., etc.)	Es importante de conocer el tipo de clientes así como las zonas por cuestiones de seguridad.	CV verificado
7	Experiencia en Sector Saneamiento (conexiones domiciliarias)	A pesar de no ser indispensable podrá facilitar su adiestramiento en el trabajo.	CV verificado y entrevista personal
8	Disponer de movilidad propia	Facilita el trabajo de campo.	Entrevista personal

Fig. 13: Criterios para la selección del personal con prioridades.



(94) Al final **decide el jefe** de departamento, quien asumirá la responsabilidad para el programa de venta de conexiones nuevas. Puede ser el mismo gerente comercial o el jefe de catastro o de otra área.

Fig. 14: Posible postulante para el puesto.

3.5. La capacitación a los vendedores

(95) El personal seleccionado para la venta de servicios a domicilio debe recibir su debida capacitación antes de comenzar a trabajar. Este aprendizaje debe potenciar los siguientes **conocimientos y habilidades:**

- Sobre el producto: Características técnicas de las conexiones domiciliarias de agua potable y de alcantarillado. Materiales, costos y el proceso de instalación.
- Sobre la empresa: Características generales de la empresa y las características de los servicios ofrecidos. Deben conocerse las deficiencias del servicio para prever replicas del usuario.
- Sobre la metodología: Técnicas de venta en general y específicas para el caso.
- Sobre el trámite: Procedimiento diseñado por la EPS para la incorporación de los nuevos usuarios: conformación del expediente, formularios.
- Sobre el precio: Condiciones de venta, incluyendo esquema de cálculo y los costos para cotizar el producto, facilidades de pago que ofrece la EPS.

(96) El funcionario de la EPS, quien será el responsable de la supervisión y del seguimiento a los vendedores de servicios, debe conducir esta capacitación. En el **Anexo 4** se adjunta un guión metodológico ejemplo, donde se propone un esquema de capacitación.



Fig. 15: Capacitación para los vendedores de servicios .

(97) Al final de la capacitación se recomienda realizar **una prueba** durante dos o tres días con unos pocos usuarios factibles para evaluar el desempeño de los vendedores en el campo y verificar la aplicación de sus conocimientos y el manejo de la situación real.

(98) Durante las primeras semanas de trabajo será importante repetir y recordar lo aprendido, orientar y atender a preguntas y dudas de los nuevos vendedores de conexiones para los servicios de saneamiento.



- El vendedor ambulante de conexiones estará en condiciones de cotizar y ofrecer el producto, asesorar y comprometer al cliente y junto con él elaborar el expediente de solicitud completo.
- Para eso ha sido seleccionado, capacitado y armado con todos los documentos y fomatos necesarios.
- ¿Cuál será el salario mensual para que su vendedor se dedique al trabajo a tiempo completo sin convertirse en un objeto de corrupción?
- ¿Quién del personal establecido asumiría el rol de capacitador para los vendedores?
- Calcule la cantidad de vendedores que teóricamente debería contratar su EPS para la venta de conexiones a domicilio. (en base al ejemplo)
- Sugerimos que los vendedores ambulantes de conexiones de servicio sean pagados al destajo según cantidad de expedientes solicitud aprobados.
- Para la selección del personal vale más que los candidatos tengan experiencia en ventas ambulantes que en temas de saneamiento.



4

El Proceso de Venta de Conexiones a Domicilio

(99) La concepción general del procedimiento consiste en que la EPS salga a buscar a los usuarios factibles en su propio domicilio para ofrecerles la conexión a sus redes. Este procedimiento tiene **varias fases**, las cuales se detallan a continuación:

4.1. La entrega de padrones

(100) El listado de *usuarios factibles inmediatos* que reciben los vendedores de conexiones por parte de la EPS ha sido **depurado en gabinete**. Contiene los siguientes datos sobre los usuarios:

- El código catastral (en caso que haya)
- La dirección exacta
- El nombre del propietario
- El tipo de servicio que le falta al usuario
- El estado actual de sus conexiones (en caso que haya)
- La deuda con la EPS (en caso que haya)

(101) Este padrón deberá ir **acompañado por planos** de lotización de los sectores que le corresponden al vendedor, de preferencia con información catastral para facilitar la identificación de los lotes a visitar. Se sugiere resaltar en el plano con un color o símbolo específico los lotes a visitar.

Al respecto del formato del padrón y de su lectura, sírvase repasar la carpeta 2.4.

(102) La calidad de los planos varia dependiendo del estado del catastro de usuarios en cada EPS. Lo que se manifiesta es que: mientras más específicas sean las informaciones, **más rápido** y preciso será el trabajo de los vendedores de conexiones.

4.2. La visita al domicilio

(103) El vendedor de conexiones visita al usuario para ofrecerle la instalación de conexiones domiciliarias de agua potable y/o alcantarillado. Estos son los **pasos a realizar** durante la visita:

A Verificar la factibilidad:

Controlar si realmente existe la red matriz de agua o colector de desagüe frente al lote y si la distancia al mismo es conforme.

B Presentar el producto:

- Sensibilizar al usuario sobre sus deficiencias y necesidades insatisfechas en relación a los servicios de saneamiento.
- Ofrecerle la solución a través de una conexión domiciliaria con todos los beneficios que esta generará: higiene, salud, comodidad, buena conciencia, seguridad del servicio, prestigio y valor de la vivienda.

c Presentar el precio:

- Cotizar el precio por la instalación, justificando los costos del usuario con los costos de la EPS, haciendo transparente que no quedarán excedentes para la EPS.

 Si el vendedor en algún mom
- Explicar las facilidades de pago que ofrece la EPS por reconocer los problemas de sus usuarios.
- Cotizar una cuota inicial realista y negociar monto y plazo para las demás cuotas a pagar.
- tenga dudas en cuanto a la factibilidad técnica de la conexión que está vendiendo, debe consultar a su jefe antes de seguir el trámite con el poblador.
- Omparar el precio con los costos alternativos de vivir sin uso o de vivir un servicio ilegal.
- Aclarar qué gastos pueden generarse adicionalmente (materiales) para el usuario.

P Presentar las condiciones de venta:

- Explicar al usuario los requisitos que necesita la EPS para aprobar e instalar la conexión: documentos, informaciones, autorizaciones (pistas y veredas), adquisición de materiales etc.
- Resaltar que los trámites se realizarán en el domicilio y que el usuario se tendrá que acercar a las oficinas de la EPS sólo para pagar.



Fig. 16: Vendedores de la EPS trabajando.

■ Iniciar el trámite:

- Hacer firmar al usuario el compromiso de compra de una nueva conexión.
- Dejar al usuario una constancia sobre las condiciones de compra según acordado y el avance del expediente solicitud.
- Avanzar con el llenado de los formatos y recojo de documentos hasta donde sea posible en el momento.
- Programar en acuerdo mutuo la siguiente visita (en caso que sea necesario).

(104) El objetivo final de la visita será convencer al factible de solicitar a la EPS la instalación del servicio de agua potable y/o alcantarillado. En muchos casos no se

logrará esta decisión favorable en la primera visita, razón para que el vendedor vuelva a **visitar- lo** hasta que se logre su compromiso.

(105) En el caso de varias visitas infructuosas, el vendedor debe anotar cuales son los inconvenientes que han impedido el éxito y **estimar un plazo** cuando el usuario factible este probablemente en condiciones de hacer trato. Esta información será útil para programar un seguimiento en el futuro.

(106) Para atender de manera adecuada a los usuarios, el vendedor lleva consigo en sus visitas la cartera de usuarios factibles inmediatos que se le ha asignado, los planos catastrales respectivos y la carpeta de ventas completa para que no le haga **falta ningún formato** o documento en el momento de la elaboración del expediente solicitud en el campo. Así no habrá demoras u oportunidades perdidas por parte de la EPS.

4.3. La elaboración del expediente solicitud

(107) Cuando el cliente está convencido y quiere solicitar su nueva conexión domiciliaria, sea de uno o de los dos servicios, el vendedor **le apoyará** en la elaboración de su *expediente solicitud*.

(108) El usuario llena el formato de solicitud y en base a la carpeta de ventas que lleva consigo el vendedor, y con su apoyo, comienza a completar todos los documentos que conforman el expediente (ver también *capítulo 3.1.*). Asimismo el vendedor ayuda a elaborar el croquis necesario para la ubicación de la conexión.

(109) El vendedor de servicios **calculará el presupuesto** individual de la conexión domiciliaria, de acuerdo a las condiciones que encuentre (p.e. la longitud de tubería necesaria) y en base a la tabla de precios aprobados por la EPS . El resultado se trascribe al *formato de presupuesto* que forma parte del expediente de solicitud. El usuario recibirá un ejemplar para su control.

(110) En el caso que el usuario desee aprovechar las facilidades de pago, sea por su preferencia o la falta de alcance económico, se utilizará el *formato de convenio* de fraccionamiento, que contendrá los montos de la cuota inicial como de las siguientes más los plazos. El documento será **firmado por ambas partes.** Se cuidará que el ofrecimiento sea conforme al lineamiento que se manifiesta en el cuadro de fraccionamientos que el vendedor también llevará en su carpeta.

(111) Los materiales de construcción necesarios para la conexión solicitada normalmente no están incluidos en el presupuesto. El vendedor proporcionará al solicitante el *listado de materiales*, un formato incluido en la cartera de venta que indica tipo y cantidad de **materiales a comprar**, así como precios referenciales. Será tarea del usuario comprarlos y avisar a la EPS cuando está todo completo y listo para la obra.

(112) Los documentos que **aporta el usuario** solicitante para completar el expediente solicitud son los siguientes:

- I Una copia de la Libreta Electoral o DNI del solicitante.
- El certificado de placa municipal.
- Una copia legalizada del título de propiedad / escritura / contrato de compra y venta o cualquier documento que acredite la propiedad del inmueble.

(113) En el caso que sea necesaria la rotura de pistas y veredas para la instalación de la conexión, la EPS debe contar con la respectiva autorización **del municipio**. La tarea de conseguirlo se delega al usuario, entregándole el formato de oficio (forma también parte de la carpeta del vendedor). En este caso será indispensable que el usuario vaya al municipio a pagar el importe correspondiente y obtener la autorización mencionada.

(114) Una vez completo, el expediente se entregará a través del vendedor a la EPS para su revisión y aprobación. La aprobación en su vez se comunicará al usuario también por medio del vendedor.



Fig. 17: El vendedor ayuda al usuario a armar el expediente solicitud.

4.4. El pago y la firma del contrato

(115) Recién cuando se le comunica al usuario que su solicitud ha sido aprobada, éste se debe acercar a la EPS. En esta única visita se firma el contrato sobre el suministro de agua potable y/o alcantarillado sanitario con la EPS y el usuario paga el total, o en el caso de convenio de fraccionamiento vigente la cuota inicial, del presupuesto que le corresponde cancelar según contrato.



Fig. 18: El usuario cancela su cuota inicial en las oficinas de la EPS.

4.5. La programación y ejecución de la conexión

(116) Una vez **suscrito el contrato** de servicios y realizado el pago, la EPS está dispuesta de ejecutar la conexión. En el caso que el usuario se haya hecho cargo de la compra del material de construcción o cuando se necesita la autorización municipal para la rotura de pistas y veredas, es necesario que estos requisitos se cumplan antes que la empresa pueda programar los trabajos. En el momento que el usuario confirme personalmente o vía teléfono a la EPS que ha adquirido todos los materiales y que cuenta con la autorización municipal, la empresa le comunicará el día programado para la instalación de la conexión domiciliaria.



Fig. 19: Obreros de la EPS en plena obra.

(117) El procedimiento culmina en la instalación de la conexión solicitada. Este trabajo se realizará por el personal especializado de la EPS bajo supervisión de un inspector, quien garantizará que el trabajo se realice de manera óptima. Con la inauguración del nuevo servicio éste se ingresará al sistema catastral y se iniciará la facturación, es decir, figurará en el **recibo de pago** por los servicios prestados.







3

RECOMENDACIONES

- Cuando el vendedor sale al campo, sabe ubicar al usuario y conoce los servicios que le faltan.
- Gracias a la carpeta de venta completa, todo el trámite se realiza en casa del usuario.
- I Se firma un convenio sobre el fraccionamiento del pago.
- Se firma un contrato sobre la instalación de una nueva conexión de servicio.
- ¿Su EPS delega la compra de materiales al usuario o se encarga ella misma?
- [¿Cómo justifica el precio de sus servicios colaterales ante el usuario?
- Confeccione una carpeta de venta ejemplo.
- Dibuje un croquis para una conexión ejemplo.
- Calcule de manera transparente el presupuesto para la instalación de una conexión de agua potable ejemplo.
- El vendedor debe verificar la factibilidad técnica antes de entrar a negociaciones para evitar equivocaciones ante el usuario.



5

Flexibilidad en la Fase de Ejecución

5.1 La carga de los usuarios solicitantes

(118) Un problema que se discutió en el *capítulo 1* es la incapacidad de las EPS de **atender las solicitudes** factibles aprobadas a corto plazo. Resulta que esta circunstancia causa molestia entre los usuarios, los cuales se esforzaron de cumplir con todos los requisitos que se les ha pedido, incluso con el pago inicial. Identificamos como problema raíz en muchas empresas una capacidad operativa deficiente.

(119) Normalmente una EPS dispone de una capacidad operativa fija (básicamente definida por el número de gasfiteros) para instalar un **número determinado** de conexiones a lo largo de todo el año. La cantidad de técnicos empleados para tal fin se orienta en el promedio de conexiones a ejecutarse.

(120) Sin embargo la demanda de conexiones **varía**, por lo cual en semanas de alta demanda el personal no puede responderla y en momentos de baja demanda el personal no tiene que hacer. En el primer caso la EPS no cumple con el contrato que firmó con el usuario solicitante, y en el segundo caso la EPS pierde dinero por pagar las planillas de técnicos no productivos.

(121) Para resolver este conflicto las empresas buscan la **flexibilidad necesaria** en el usuario y programan las instalaciones continuamente y en base a su capacidad operativa. El usuario tendrá que formar cola y esperar hasta que llegue su turno. El cronograma de espera puede ser tan largo que impacienta a los usuarios.

(122) Falta mencionar que en algunas empresas la demanda de conexiones prevalece siempre a la capacidad operativa, sin que en algún momento se consolide la situación.

(123) Aún en el caso de que a lo largo del año haya un balance entre el total de los requerimientos y la capacidad de la EPS, evidentemente se generarán **épocas de retraso** en la atención a los usuarios. Veamos el ejemplo de una EPS que identifica durante los 12 meses del año tres periodos con diferentes niveles de demanda de nuevas conexiones:

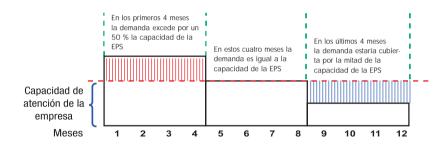


Fig. 20: Esquema de conexiones a ejecutarse durante doce meses.

(124) Si bien es cierto que al final del año **se cumple** con todas las conexiones y sin desperdicio de mano de obra, durante el año se producen retrasos en la instalación de conexiones.

(125) A continuación se demuestra gráficamente la evolución de retrasos de nuestro ejemplo en el transcurso del año:

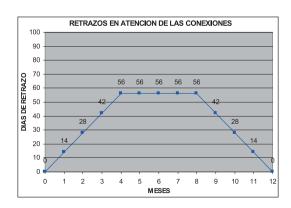


Fig. 21: Plazos de espera desde la fecha de programación hasta la ejecución.

(126) Nuestro ejemplo es hipotético, en los casos reales la demanda no varía por trimestre si no semanalmente y hasta diariamente, lo que lo hace mucho **más complejo** y casi impredecible.

(127) Lo que se pretende encontrar es una **forma viable** de liberar al usuario de la paciencia y flexibilidad que las empresas le exigen, quiere decir, atenderlo dentro de un plazo determinado y atractivo, sin a la vez aumentar el personal respectivo de una forma ineficiente y económicamente irresponsable.

Cortos plazos que se CUMPLEN podrían comunicarse en el proceso de venta

- (128) A continuación se discutirán diferentes estrategias para el manejo del problema, los cuales han sido aplicadas exitosamente.
- (129) Podría ser la política de la empresa resolver los problemas en casa, es decir, encontrar una forma viable con los **propios empleados** de la EPS. Para ello presentaremos dos estrategias de flexibilización interna.
- (130) Otras empresas buscarán solucionar problemas mediante la **tercerización** total o parcial de servicios colaterales. Para ello se mostrarán estrategias de flexibilización externas y combinadas.

5.2. Flexibilización interna

A La cuenta corriente de trabajo

- (131) La cuenta corriente de trabajo es una herramienta para responder a una demanda irregular y variable. Se acuerda con cada trabajador un total de jornales por año, menor que una labor a tiempo completo. De esta manera se contrata a un número de **técnicos suficientemente alto** para atender una demanda máxima de conexiones a ejecutarse dentro de un plazo razonable.
- (132) La EPS decide según demanda, en qué momento requiere disponer de la mano de obra y cuando ésta no será necesaria. Se trata de que al año se llegue a los días trabajados y pagados como se había acordado en el contrato.
- (133) Esta estrategia exige mucha **flexibilidad** del trabajador, quien en épocas de alta demanda trabajará en horario extendido, y en épocas de baja demanda, en horario reducido. En momentos extremos se le puede obligar a tomar sus vacaciones o se le suspende temporalmente para que pueda acceder a otro empleo de corto plazo.

B El intercambio interno de personal

(134) Esta propuesta no contradice a la primera sino que es un complemento o una alternativa. La idea es que el personal técnico para conexiones domiciliarias desarrolle **capacidades adicionales** que le permitan ser considerados también en otros sectores y áreas de la empresa mientras la demanda en su área esté baja.

(135) Así se podría delegarlos a obras de redes o pozos, a operativos de mantenimiento de infraestructura o del parque vehicular.

(136) A la vez se debería habilitar a personal de otros sectores para **apoyar temporalmente** en la ejecución de nuevas conexiones en temporadas altas.

(137) El reto es la capacitación adicional al personal y la contabilidad entre las áreas cuando hay transfers y prestaciones de mano de obra entre las gerencias y divisiones de la EPS. La ventaja es la alta flexibilidad que gana la empresa en diferentes sectores sin impedir al trabajador un desempeño a tiempo completo.



Fig. 22: Mientras el técnico no es solicitado por el área de conexiones, puede desempeñarse en otros sectores (área de averías y emergencias).



5.3. Tercerización

(138) Después de todo, la EPS cobra al usuario un precio por el servicio colateral de instalación de nuevas conexiones. Si este precio cubre todos los gastos de la EPS al respecto, se podría imaginar la conveniencia de encargar esta fase de ejecución de conexiones **a terceros**, así como lo practican algunas empresas en el país.

(139) Teóricamente se puede tercerizar cualquier tarea de la EPS, pero algunas se ofrecen más que otras por la independencia **técnica**:

No requiere demasiada coordinación con la EPS.

y financiera:

Genera ingresos propios, directamente vinculados con el trabajo que se brinda.

Las ventajas de la subcontratación

(140) Mediante la subcontratación de una entidad privada se genera una constelación de **ejecutora y supervisora**. La EPS tiene mayor ambición en que los trabajos se realicen de la mejor forma, porque exige los esfuerzos a otro mas no a si mismo; además dispone de herramientas de sanción y multa. La tercerización libera a la EPS de muchas tareas administrativas y logísticas por encargarlos completamente al subcontratado.

(141) Aunque una empresa subcontratista tiene el objetivo de generar excedentes y ganancia, los precios por los servicios colaterales pueden bajar, gracias al efecto de **competitividad** entre los postulantes para el contrato.

(142) La flexibilidad para atender a corto plazo a una demanda variable se exige a la empresa privada, así que la falta o la sobra de personal no será más el problema de la EPS.

(143) En el contrato se puede fijar un precio exacto por cada tipo de conexión instalada, **seguridad** en la planificación que hasta entonces no existía.

Empresas contratistas

(144) Generalmente, para una EPS que vende muchas conexiones al mes, es una buena solución la contratación de empresas contratistas para la ejecución. Empresas establecidas disponen de cierta experiencia y solidez técnica, logística y gerencial. También el privado tiene que disponer de suficiente personal para los turnos de alta demanda, pero le resulta más fácil el intercambio interno y el aumento con trabajadores temporales. Un buen subcontratado estará preparado para asumir incluso cualquier tipo de imprevistos, garantizando una atención **rápida y satisfactoria** a nuestros clientes.

(145) La estructura de costos en empresas establecidas se compone de costos directos e indirectos. Entre estos costos indirectos se encuentran los sueldos para gerentes y personal administrativo, costos de edificios, vehículos, maquinaria, etc. La venta de sus productos y servicios tiene que cubrir también estos costos. Identificamos un efecto de escala con el potencial de reducir costos por unidad de servicio con cada incremento de unidades vendidas.

(146) Por eso es conveniente para EPS grandes, que venden una cantidad significativa de conexiones nuevas, contratar una empresa mayor. En el caso de las EPS que venden pocas conexiones, el precio de la empresa contratista puede resultar poco atractivo para los usuarios y también para la EPS que eventualmente tendría que cofinanciar.

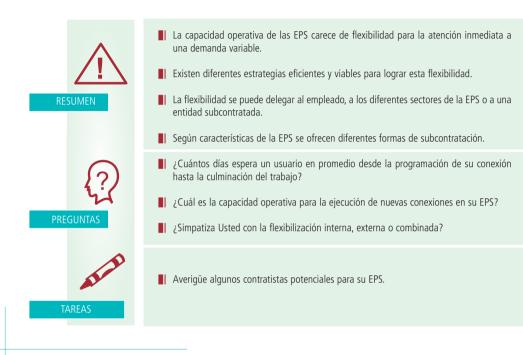
Personas naturales

- (147) Varias EPS, sobre todo las grandes, subcontratan para estos servicios a Personas Jurídicas (Empresas contratistas), sin embargo pensamos que esta solución que es óptima para grandes empresas prestadoras de servicio, no necesariamente funciona igual para las **pequeñas EPS.**
- (148) Una alternativa para la tercerización de la ejecución de nuevas conexiones son personas naturales que ofrecen este tipo de servicios: técnicos especializados e **independientes** u otros profesionales que tengan afinidad en la materia.
- (149) Para EPS que requieren pequeñas cantidades de conexiones nuevas, las cotizaciones de empresas constructoras serán de un mayor precio que las de personas naturales contratistas, ya que estas últimas trabajan directamente en la ejecución de las conexiones, constituyendo por lo tanto dentro de su estructura un **costo directo.**
- (150) También personas naturales contratistas, aunque de menor alcance, tienen la **capacidad de aumentar** su stock de trabajadores temporalmente para atender altas en la demanda de nuevas conexiones.
- (151) Se resume que en el caso de pequeñas empresas de agua potable, la persona natural como subcontratado puede ser perfectamente capaz de administrar y distribuir su tiempo y recursos para atender a nuestros clientes diariamente con rapidez, eficiencia y a costos **muy competitivos**.

5.4. Soluciones combinadas

- (152) Si la EPS **no quiere depender** completamente de una empresa contratista, si es su objetivo mantener un stock de personal propio para atender la demanda de nuevas conexiones, se recomienda lo siguiente:
- (153) Que la EPS se organice hasta el grado conveniente en cuanto a la cuenta de trabajo flexible e intercambio interno de personal. Se debe limitar la cantidad de trabajadores para este fin de tal manera que cada uno pueda lograr un total de jornadas de trabajo y sueldo anual **satisfactorio**.
- (154) En este nivel, la empresa misma puede atender a turnos de **demanda mínima** y tal vez hasta promedia. La atención de cualquier demanda adicional se asegura mediante subcontratación del apoyo necesario.
- (155) Según cantidad de conexiones a tercerizar y **circunstancias del caso** se puede elegir entre una empresa contratista o una o varias personas naturales. El contrato puede ser global sobre una cantidad anual de conexiones o individual por cada conexión vendida.

(156) Esta forma de combinación evita problemas con el personal existente, mantiene la capacidad operativa en la EPS y a la vez da solución a las altas de la demanda de una manera **eficiente y económica**.





6

La Búsqueda del Co-financiamiento

6.1. ¿Por qué las EPS necesitan apoyo financiero?

(157) Las empresas de agua potable y alcantarillado buscan apoyo financiero para múltiples fines. Muchas obras de ampliación de infraestructura, capacitación de personal, adquisición de laboratorios y maquinaria no hubieran sido posibles sin la cooperación financiera **nacional e internacional**. También el aporte particular de cada usuario en forma de disposición de materiales, mano de obra no calificada o pagos efectivo tiene el carácter de cofinanciamiento.

(158) Con respecto a la instalación de nuevas conexiones domiciliarias se reconoce que existe un estrato económico social de la población que a pesar de las facilidades que se brindan no estará en capacidad de contratar los servicios de la EPS. Este grupo socioeconómico se somete con facilidad y mayor probabilidad al clandestinaje, porque carece de alternativas alcanzables.

(159) Si la construcción de nuevas conexiones domiciliarias no está al alcance de la EPS ni en cooperación con el usuario, se necesita encontrar otra fuente estratégica que cubra, si no todo el presupuesto, por lo menos la **diferencia faltante** para hacer posible la obra o inversión planificada.

(160) De todas maneras se debe verificar si por lo menos el pago de **la tarifa mensual** está al alcance de ellos, si cumplen con la *factibilidad económica mínima*. Esto es importante porque si se logra financiar la infraestructura mediante otros fondos, no se podrá subsidiar aún el consumo contínuo de estas familias beneficiadas.



Fig. 23: Aporte promedio de EPS, usuario y ente en la construcción de conexiones de agua potable.

- (161) Cualquier distinción y trato especial debe realizarse con **mucho cuidado**. Fácilmente pueden nacer reclamos de justicia, equidad y envidia a raíz de cualquier trato privilegiado para algún grupo de personas.
- (162) En el caso de EPSEL S.A. en Chiclayo, el apoyo financiero externo representa un rol **importante** en la ampliación de conexiones de agua potable.
- (163) En conclusión, el aporte que asume el usuario por su nueva conexión puede variar desde un 100 % hasta un 0 %, aunque siempre se recomienda un aporte mínimo para lograr la identificación y la estimación del mismo para la obra. Lo que no aporta el usuario tiene que financiarse por otras fuentes.

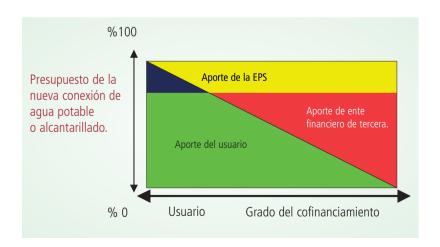


Fig. 24: Reparto de costos de la nueva conexión entre usuario, EPS y terceros.

(164) El aporte de la EPS es opcional, pero normalmente la entidad financiera que contribuye, insiste en una **contrapartida** tanto del usuario como de la empresa de agua potable.

6.2. Los pasos a seguir

- (165) En primer lugar la EPS debe intentar todo lo posible para que el usuario con o sin apoyo de la empresa, con o sin fraccionamiento de pago, ó con o sin tasa de interés, encuentre la forma de **cubrir el monto** mínimo necesario para la obra.
- (166) Es necesario **identificar** a los usuarios factibles de la EPS que no han podido ser incorporados por los vendedores de servicios, ubicándolos por dirección o sector, lo que permitirá determinar la cantidad total de ellos, incluso por cada zona de la ciudad. Este dato refleja el potencial de usuarios con problemas económicos para la EPS.
- (167) Estas conexiones factibles restantes se encontrarán dispersas en todo el ámbito de la EPS y de forma muy desigual en cuanto a la densidad de lotes afectados.
- (168) Para poder manejarlas y formular proyectos que se presentan a entes financieras, es necesario la **formación de sectores** según aspectos geográficos y cantidad de conexiones correspondientes.
- (169) Por cada sector se elabora un proyecto de construcción a **nivel de perfil**. La promoción de las obras ante las entidades financieras, y en caso de éxito, el convenio de cofinanciamiento, puede referirse a uno o varios sectores o también al total de los casos identificados.
- (170) Teniendo los perfiles de conexiones factibles que necesitan ser cofinanciadas, la EPS debe **buscar e identificar** a las entidades financieras potencialmente interesadas en la solución del problema.
- (171) Estas fuentes de financiamiento identificadas deberán **ser evaluadas** con mayor detenimiento para determinar si será factible la presentación de un proyecto ante ellas. Por ello habrá que averiguar: cuáles son las líneas de intervención que apoyan, cuáles son sus modalidades de financiamiento, qué instituciones están permitidas de presentar proyectos, en qué ámbito trabajan, cuáles son sus límites presupuestarios y qué contrapartidas económicas exigen. Esta información podrá ser recogida a través de portales web, convocatorias y reuniones directas con sus funcionarios.
- (172) Es necesario tener **reuniones de acercamiento** con las entidades que al evaluar sus características se identifican como probables fuentes de financiamiento, para sondear y conocer cual es su interés en el proyecto, su capacidad disponible y sus plazos. De esta manera podemos determinar a qué instituciones vale la pena presentar un proyecto.
- (173) Muchas veces es posible combinar el apoyo de dos o varias entidades diferentes y reducir así la contrapartida del usuario y de la EPS, así como también el fondo solicitado a cada una de las entidades terceras. Es preferible que los fondos externos sean **no reembolsables**.

(174) Paralelamente a esto, la EPS deberá hacer un análisis interno de sus posibilidades de brindar **contrapartidas** para proyectos de este tipo. Las contrapartidas no siempre significan un desembolso de efectivo ya que pueden ofrecerce para ello la capacidad instalada en ambientes, equipos y personal. Sin embargo, además de esto se recomienda contemplar la posibilidad de brindar aportes, tales como exoneración de algunos pagos por la conexión (gastos indirectos por ejemplo), mano de obra calificada y dirección técnica de la obra.

(175) Consta que no sólo vale el apoyo financiero, muchas instituciones pueden apoyar con mayor facilidad a través de prestación de maguinaria o movilidad y **donación directa** de materiales.

6.3. ¿Quiénes pueden cofinanciar?

(176) Teóricamente puede cofinanciar cualquier institución u organización sea estatal o privada, nacional o internacional.

(177) En la práctica se debe considerar que el ámbito en que trabaja la entidad coincida con **el ámbito** de la EPS para poder constituir una fuente probable de financiamiento para la ejecución de conexiones domiciliarias.



Fig. 25: Ejemplos para entidades financieras.

(178) **Fuentes** de cofinanciamiento pueden ser programas de apoyo social del gobierno peruano, gobiernos regionales, municipalidades, e incluso entidades financieras o microfinancieras nacionales privadas. Otras fuentes posibles son programas de cooperación técnica o financiera de países extranjeros, ENIEX (Entidades e Instituciones de Cooperación Internacional Extranjeras) y ONGD (Organizaciones No Gubernamentales sin fines de lucro). Estos tres últimos tipos de organizaciones están registradas en la página Web de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional http://www.apci.gob.pe.

(179) Por ejemplo:

Il El programa A Trabajar Urbano financia la mano de obra no calificada, parte de materiales y dirección técnica. La EPS podría aportar la mano de obra calificada y la población el restante de materiales.

■ Las Municipalidades y los Gobiernos Regionales están siempre interesados en mejorar la calidad de saneamiento de sus habitantes, y pueden aportar fondos sobre todo en materiales de construcción para las conexiones domiciliarias.

6.4. ¿Cómo elaborar un proyecto?

- (180) Cuando la EPS ha definido las entidades a las cuales quiere solicitar el apoyo financiero, debe elaborar el proyecto de acuerdo a los **requerimientos individuales** de cada una. Se recomienda que la EPS complete y adapte uno o varios de los perfiles anteriormente elaborados para presentarlo como una sola obra con la dimensión de conexiones y la extensión geográfica determinada. En general, puede elaborarse previamente un proyecto base, el cual luego se puede adaptar a las condiciones de cada entidad de financiamiento.
- (181) Para facilitar la elaboración del proyecto presentamos en el **Anexo Nº 5** un modelo de árbol de problemas con sus respectivas causas y efectos tanto como el marco lógico resultante.
- (182) En el caso que la EPS no esté autorizada o por diferentes razones no se encuentre disponible para la elaboración o presentación directa del proyecto, se recomienda formar **alianzas estratégicas** con instituciones interesadas como *Organismos No Gubernamentales Locales*, asociaciones de la comunidad u otras.
- (183) Después de haber presentado un proyecto a una entidad colaboradora, la EPS debe realizar un **estrecho seguimiento** al proceso de evaluación para atender consultas, absolver observaciones y aportar datos adicionales cuando sea necesario. Gracias a este seguimiento su aprobación será más rápida si la decisión depende de sus funcionarios. En el caso de concursos públicos hay que cumplir con el cronograma establecido.
- (184) En el **Anexo Nº 6** se adjunta como ejemplo un modelo de convenio de cooperación interinstitucional entre una EPS y una entidad financiera.



CONCLUSIONES

(185) El procedimiento recomendado que está descrito en este manual ayudará a la EPS a mejorar la cobertura de servicios de agua y alcantarillado en las zonas ya atendidas con redes de agua potable y/o alcantarillado.

(186) Tal como se ha demostrado en este manual no se generarán cargas económicas en su implementación ya que el pago a los vendedores de servicios se efectuará solamente cuando ellos vendan una nueva conexión. Esto da la ventaja de implementar este procedimiento sin correr el riesgo de elevar costos de ventas sin lograr resultados.

(187) Este mecanismo debe ser asumido de forma permanente en la EPS, y no como una campaña temporal. Es conveniente colocar el procedimiento en el *Texto de Procedimientos Administrativos* de la EPS para normarlo y asegurar su permanente utilización.

Anexos

ANEXO 1	Flujo de Caja Comparativo entre Situación Actual y Escenario Propuesto
ANEXO 2	Ejemplo de una Carpeta de Ventas
ANEXO 3	Modelo de Contrato de un Vendedor de Servicios
ANEXO 4	Módulo de Guión Metodológico de la Capacitación a los Vendedores
	de Servicios
ANEXO 5	Modelo de Marco Lógico
ANEXO 6	Modelo de Convenio de Cooperación Interinstitucional
	Conexiones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado
ANEXO 7	Formato de Planificación del Módulo

ANEXO N° 1 Flujo de Caja Comparativo entre Situación Actual y Escenario Propuesto

SUPUESTOS

Para este cálculo ejemplo se han tomado en cuenta los costos de colaterales actuales de la empresa EPSEL S.A., en comparación con costos de servicios colaterales propuestos.

DESCRIPCION	AG	UA	DESA	AGUE	Monto Colateral
	Precio	N° Conex.	Precio	Nº Conex.	(S/.)
Ingreso promedio actual EPS	263.49	14	340.19	9 9	6 750.63
Ingreso promedio propuesto EPS	132.50	14	138.12	9 9	3 098.04
Ahorro usuario "Perdida promedio EPS"	131.00	14	202.07	9 9	3. 652.50

Tarifa agua: S/. 14.218 m3

Tarifa desagüe: S/. 6.398 m3

Se presenta un ejemplo del Costo Actual que tiene la empresa EPSEL S.A. para una conexión de alcantarillado de 6" y longitud de 6 metros, y el Costo Propuesto para una conexión de las mísmas características.

A continuación el flujo de caja comparativo muestra cuatro escenarios con 2, 3, 4 y 5 vendedores considerando un rendimiento de 25 conexiones de agua y 25 conexiones de alcantarillado cada mes por cada vendedor. Se estima la «pérdida» que supone la reducción de los costos de colaterales, sin embargo esto se compensa con los ingresos generados por la incorporación de los nuevos clientes captados por los vendedores.

Es evidente que con mayor cantidad de vendedores el recupero será más rápido que si se tiene menos vendedores.

Servicio Colateral : Instalación de Conexiones de Desagüe de 6" COSTOS ACTUALES EPSEL S.A.

Unidad de Medida : S/. / Conexión
Profundidad : De 1.50 a 2.00 m
Longitud : De 8.00 a 9.00 m

Nota: El Precio no incluye materiales. No incluye rotura, ni reposición de pavimento, veredas y jardines

RUBROS		Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
COSTO DIRI	есто				285.02
1.1. MANC	DE OBRA				203.71
Capat	az	h-h/con	0.960	9.430	9.05
Opera	rio	h-h/con	6.120	8.570	52.44
	(2.30 h-h/ml)	h-h	20.700	6.870	142.20
1.2. MA	UIN ARIA Y EQUIPO (Alquiler / Depreciación))			81.31
Máqui					75.67
- C	amioneta PICK UP 4x2	h-m	4.638	15.000	69.57
- N	lezcladora	h-m	0.459	8.000	3.67
- C	ortadora de Pavimento	h-m	0.304	8.000	2.43
- C	ompactadora	h-m	0.000	20.000	0.00
- C	ompresora	h-m	0.282	0.000	0.00
Equip	os y Herramientas				5.64
L	ave Stilson	h-m	11.060	0.250	2.70
н	oja de sierra	h-m	11.060	0.020	0.2
Р	ico	h-m	11.060	0.020	0.2
L	ampa	h-m	11.060	0.050	0.5
С	incel	h-m	11.060	0.010	0.1
В	arreta	h-m	11.060	0.010	0.1
N	lechero	h-m	11.060	0.000	0.0
С	arretilla	h-m	11.060	0.120	1.3
Р	lancha de pulir	h-m	11.060	0.030	0.3
GASTOS GE	NERALES				24.0
2.1. GAST	OS ADMNISTRATIVOS Y DE COMERCIALIZA	ACION			24.0
Mater	al				3.6
- P	apel	miil	0.010	28.000	0.2
- In	npresiones	mill	0.006	60.000	0.30
- Ir	sumos	est	3.000	1.000	3.00
Perso	nal				18.4
- E	specialista	h-h	0.830	9.430	7.8
- A	uxiliar	h-h	0.660	10.750	7.09
- A	Imacen	h-h	0.330	10.750	3.5
Service	ios, Equipos y Licencias				1.9
- L	ocal	est	1.000	0.200	0.20
- E	quipo Cómputo	est	1.000	0.700	0.70
s	ervicios Públicos	est	1.000	0.500	0.50
- Sc	offware	est	1.000	0.500	0.5
SUBTOTAL O	COSTO DE OPERACIÓN (1+2)				309.0
UTILIDAD (1	0.00 % DEL COSTO DE OPERACION)				30.9
TOTAL SIN I	GV (1+2+3)				339.9
TOTAL					404.5

58

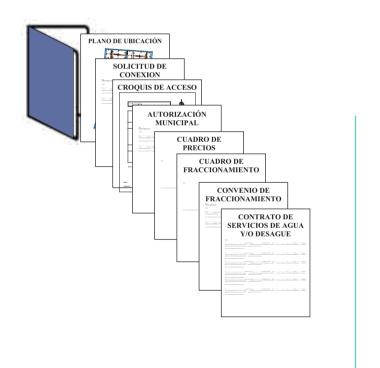
Servicio : Instalación de Conexiones de Desagüe de 6" COSTO PROPUESTO Colateral Unidad de : S/. / Conexión Medida Profundidad : De 1.50 a 2.00 m Longitud Nota: El Precio no incluye materiales. No incluye rotura, ni reposición de pavimento, veredas y jardines Costo Costo **RUBROS** Unidad Cantidad Unitario Total 1. COSTO DIRECTO 68.507 1.1. MANO DE OBRA 62.867 Capataz h-h/con 0.100 10.000 1.000 Operario h-h/con 4.760 3.333 15.867 Peón (2.30 h-h/ml) h-h 13.800 3.333 46.000 1.2. MAQUINARIA Y EQUIPO (Alquiler / Depreciación) 5.641 0.000 Máquinas Camioneta PICK UP 4x2 15.000 0.000 h-m 0.000 Mezcladora h-m 0.000 8.000 0.000 Cortadora de Pavimento 0.000 8.000 0.000 0.000 0.000 20.000 Compactadora h-m 0.000 0.000 0.000 Compresora h-m Equipos y Herramientas 5.641 0.250 2.765 Llave Stilson h-m 11.060 Hoja de sierra h-m 11.060 0.020 0.221 11.060 0.020 0.221 Pico h-m 0.050 0.553 11.060 Lampa h-m Cincel h-m 11.060 0.010 0.111 0.010 h-m 11.060 0.111 Barreta Mechero 11.060 0.000 0.000 0.120 1.327 Carretilla 11.060 h-m 0.030 0.332 Plancha de pulir h-m 11.060 2. GASTOS GENERALES 24.009 GASTOS ADMNISTRATIVOS Y DE 24.009 COMERCIALIZACION Material 3.640 Papel 0.010 28.000 0.280 miil mill 0.006 60.000 0.360 Impresiones 3.000 1.000 3.000 Insumos est 0.000 0.000 18.469 Personal Especialista h-h 0.830 9.430 7.827 Auxiliar h-h 0.660 10.750 7.095 h-h 0.330 10.750 3.548 1.900 Servicios, Equipos y Licencias 0.200 0.200 1.000 est Equipo Cómputo 1.000 0.700 0.700 Servicios Públicos 1.000 0.500 0.500 est Soffware 1.000 0.500 0.500 est SUBTOTAL COSTO DE OPERACIÓN (1+2) 92.517 3. UTILIDAD (10.00 % DEL COSTO DE OPERACION) 9.252 TOTAL SIN IGV (1+2+3) 101.768 TOTAL 121.104

FLUJO DE CAJA COMPARATIVO

Supuestos	Concepto						ME	MES					
		1	2	3	4	5	9	7	8	6	10	11	12
	Pérdida	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59	3 652.59
2 Vendedores	Ingresos adicionales (50 A / D)	1 030.81	2 061.63	3 092.44	4 123.25	5 154.07	6 184.88	7 215.70	8 246.51	9 277.32	10 308.14	11 338.95	12 369.76
(25 A / D cada uno)	Saldo Acumulado (50 A / D)	(2 621.78)	(4 212.75)	(4 772.90)	(4 302.24)	(2 800.77)	(268.48)	3 294.62	7 888.54	13 513.27	20 168.81	27 855.17	36 572.34
3 Vendedores	Ingresos adicionales (75 A / D)	1 546.22	3 092.44	4 638.66	6 184.88	7 731.10	9 277.32	10 823.54	12 369.76	13 915.98	15 462.21	17 008.43	18 554.65
(25 A / D cada uno)	Saldo Acumulado (75 A / D)	(2 106.37)	(2 666.53)	(1 680.46)	851.83	4 930.34	10 555.07	17 726.01	26 443.18	36 706.58	48 516.19	61 872.02	76 774.07
4 Vendedores	Ingresos adicionales (100 A / D)	2 061.63	4 123.25	6 184.88	8 246.51	10 308.14	12 369.76	14 431.39	16 493.02	18 554.65	20 616.27	22 677.90	24 739.53
(25 A / D cada uno)	Saldo Acumulado (100 A/D)	(1 590.97)	(1 120.31)	1 411.98	6 005.90	12 661.44	21 378.61	32 157.41	44 997.83	59 899.88	76 863.56	95 888.87	116 975.80
5 Vendedores	Ingresos adicionales (125 A / D)	2 577.03	5 154.07	7 731.10	10 308.14	12 885.17	15 462.21	18 039.24	20 616.27	23 193.31	25 770.34	28 347.38	30 924.41
(25 A / D cada uno)	Saldo Acumulado (125 A / D)	(1 075.56)	425.91	4 504.42	11 159.97	20 392.54	32 202.15	46 588.80	63 552.48	83 093.19	105 210.94	129 905.72	157 177.54

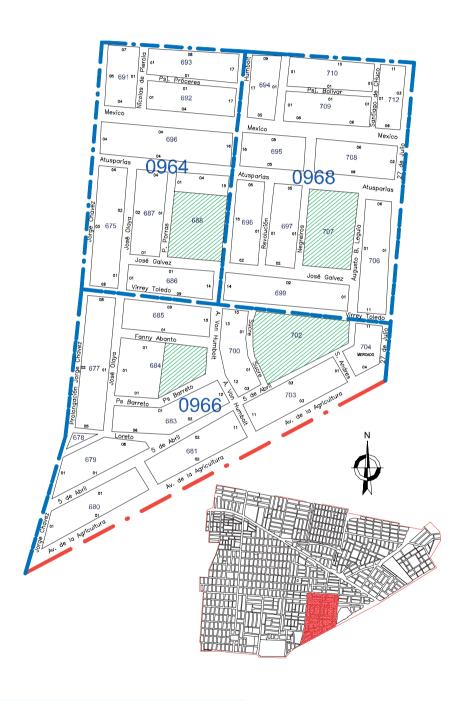
ANEXO N° 2 Carpeta de Venta de Conexiones Domiciliarias





MODELO DE PLANO DE UBICACION

(P. J. PEDRO PABLO ATUSPARIAS - SECTOR IX EPSEL S.A.)



MODELO DE SOLICITUD
Solicito : Instalación de conexión domiciliaria de
Señor GERENTE COMERCIAL EPS Ciudad
Yo,
Agua Potable Alcantarillado sanitario
Clase de Servicio : Doméstico / Comercial / Industrial / Provisional Ubicación del Inmueble :
Lo que solicito a Ud. para los fines consiguientes
Chiclayo de de
Nombre y Apellidos
Adjunto:
 () Copia del Título de la escritura pública de compra y venta ó Certificado de Registro Públicos ó Resolución Municipal de PP.JJ. con Título de Propiedad por regularizar ó Constancia de Posesión ó Contrato de alquiler. () Copia simple del D.N.I o L.E () Croquis de ubicación del predio. () Autorización del propietario en caso de inquilino. () Convenio de fraccionamiento de pago. () Contrato de suministros de servicio.

FORMATO DE CROQUIS DE ACCESO

				N A
CODIGO FACTIBLE :				
t.				X
NOTA : - Indicar Lote o número antes	s v después			
- Indicar medida de esquina r				
ZONA :	PEPSEL:			ORA DE SERVICIOS E LAMBAYEQUE S.A.
DISTRITO:	PLANO:	PL	ANO DE UBICAC	ION
	SECTOR:		RUTA:	FECHA:

MODELO DE OFICIO

" Λ ÑΙΟ	DEL	ECTADO	DEL	DEDECHO	V DE I A	CODEDNIADII	IDVDD	FMOCRΔTICΔ»

Chiclayo,

OFICIO N°-2004-EPSEL S.A.-GG/GC.

Señores GOBIERNO PROVINCIAL DE CHICLAYO DIRECCION DE EDIFICACIONES CIUDAD.-

Asunto : AUTORIZACION PARA ROTURA DE VEREDA Y PAVIMENTO

(FLEXIBLE / RIGIDO) (S.S. N° 00110213)

Ref.:ART. 3° del D.S. 013-98-PRES del 18 / 09 / 1998

Es grato dirigirme a usted, al amparo de lo dispuesto en la Norma de la referencia con el fin de solicitarle ordene a quien corresponda nos otorgue AUTORIZACION PARA ROTURA DE VEREDA Y PAVIMENTO (FLEXIBLE / RIGIDO), en la Calle Tacna N° 161 de esta ciudad, donde se procederá a ejecutar conexiones domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

DIMENSIONES	ROTURA D	E VEREDA		DE PAV. KIBLE		A DE PAV. GIDO
DIMENSIONES	AGUA	Desagüe	Agua	Desagüe	Agua	Desagüe
	(m)	(m)	(m)	(m)	(m)	(m)
Largo						
Ancho						
Profundidad						

Sin otro particular, reitero a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Gerente Comercial EPS



PRECIOS DE SERVICIOS COLATERALES

INSTALACION DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

Longitud Conexión	1.00 m	200m	300m	4.00 m	2.00 m	6.00 m	7.00 m	8.00 m	19:00 m
Conexión de Agua Potable	00110	67.725	24.270	80.815	87.360	83 805	100.450	106.995	113 540
Coneción de Alcartaritado Santinrio	64.074	72.255	80,436	88.618	96.799	104 980	113.161	127.343	129.524
Paramento Flexible (S/, 850 /ml)	8.500	17,000	25,500	34,500	42 500	51 000	005'65	88,000	76.500
Pavimento Rigido (Sr. 1800 fml.)	18,000	38,000	54.000	72,000	30000	108.000	126 000	144 000	162,000
Veredb (Sr.1800 /ml)	18:000	38,000	54 000	72.000	00006	108.000	126.000	144,000	162,000

PRESUPUESTO INSTALACION DE CONEXIÓN DOMICILIARIA

Rubro	Longitud	Conto
Conexión de Agua Potable		
Conexión de Alcartarillado Santario		
Pavimento flexible		
Pavmento rígido.		
Vereda		
Monto Total		

FRACCIONAMIENTO DE MONTO PRESUPUESTADO

Rubro		Mornto
Cuota tricis	Cucts thicks 0.15 = Moseo Total	
Saldo	Monto Total - Cucta Initial	
Número de cuotas	ootes	
Outtes	Sador Münaro de cuotas	

NOTA: El presupoesto no incluye materiales

MODELO DE PRESUPUESTO Y CUADRO DE FRACCIONAMIENTO

PRESUPUESTO PARA INSTALACION DE CONEXIÓN DOMICILIARIA

Rubro	Longitud (m)	Costo (S/.)
Conexión de Agua Potable		
Conexión de Alcantarillado Sanitario		
Pavimento flexible		
Pavimento rígido		
Vereda		
Monto Total		

FRACCIONAMIENTO DE MONTO PRESUPUESTADO

Cuota Inicial	(0.15 x Monto Total)	
Saldo	(Monto Total - Cuota Inicial)	
Número de cuotas		
Cuotas	(Saldo / Número de cuotas)	

NOTA: El presupuesto no incluye materiales

MODELO DE CONVENIO N°

Concepto:				
Referencia:				_
Que celebran de una pa	arte la EPS	; que en adelante se llama	rá « LA ADMINIST	ración»
Con el Sr.(a) :		DNI :		
Con domicilio en: USUARIO», de mutuo a		ientes términos:	que en adela	ante se llamará « E
	bidamente autoriz	orte de la liquidación en adas por la Administración, do.		armada erán facturadas en si
El atraso en el pago de	una cuota originar	á el cierre del servicio del a	agua sin previo av	viso.
Para conseguir la reaper ra del servicio.	rtura del servicio el	usuario deberá cancelar el	derecho correspo	ondiente de reapertu
		itivas otorga poder a la Adn os los materiales instalados		
		icación del item 4. no se le otro inmueble hasta que re		
El mismo procedimiento	de los items ante	riores, se seguirá con el pag	go mensual, por c	onsumo de agua.
	FRA	CCIONAMIENTO DE F	PAGOS	
	1	CUOTA N°	IMPORTE S/.	
	2			
	3			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	TOTAL			
Gerente Comercial		Cliente		
		Nombre:	DNI:	
Chiclayo,				

Vendedor de conexiones

MODELO CONTRATO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO

CONTRATO N°

Conste por el presente documento de carácter privado el CONTRATO DE SERVICIOS, que celebrar
de una parte y en calidad de otorgante la EPS con R.U.C. N°,con domicilio en
, representada por su Gerente Ge-neralidentificado
con D.N.I N° a quien adelante se denominará EMPRESA, y de otra parte
Don:, identificado con D.N.I N°,
con R.U.C. N°, y domicilio en
N°urb./P.JProvincia
de, que en adelante se le denominará
EL CONTRATADO, quienes intervienen bajo los términos y condiciones siguientes:
1. La Empresa concede al cliente el suministro del servicio de agua potable y/o servicios de alcan-
tarillado, cuyo contrato se celebra a tiempo indefinido, salvo las conexiones otorgadas con carác-
ter provisionales que deberán ser regularizadas cuando la Empresa lo determine: Los derechos y
obligaciones están contemplados en el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado, que el usuario se obliga a cumplir. Las características de la conexión corresponde
a la ficha catastral adjunta Servicio que la empresa prestará en la dirección

- **2.** El cliente se compromete a pagar mensualmente a la Empresa, el valor por consumo de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, importe que se establece a través de la lectura del medidor o a falta de éste, por consumo promedio de las últimas 06 lecturas válidas anteriores o Asignación de consumo.
- **3.** La empresa podrá suspender los servicios al cliente, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la facturación de dos meses consecutivos, debiendo cobrar el costo de suspensión y reposición, debiendo el cliente ponerse al día en sus obligaciones para tener derecho a la reposición de los mismos.

Asimismo deberá cancelar los intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento, aplicándose la tasa de interés moratorio previsto en la Tasa Activa en Moneda Nacional fijada en el Banco central De Reserva Del Perú.

- **4.** Al transcurrir seis o más meses sin pago de la facturación, La Empresa podrá retirar toda conexión de agua potable o alcantarillado, lo que supone la pérdida de todos los derechos del cliente sobre la conexión.
- **5.** El cliente podrá solicitar por escrito el corte temporal de los servicios cuando el predio esté desocupado. A falta de dicha solicitud, la Empresa cobrará el consumo mínimo o asignación de consumo de la categoría correspondiente.
- **6.** El cliente se obliga a facilitar la lectura de los medidores mensuales. En los casos en que la Empresa compruebe que el medidor no funciona con normalidad o que funciona con impedimento, se calculará con el promedio de las últimas seis lecturas válidas

- **7.** Esta prohibido efectuar derivaciones de la conexión sin autorización expresa de la Empresa, en cuya infracción se aplicarán las disposiciones contenidas en el Reglamento General de Prestación de Servicios y la Ley de la materia, con la clausura inmediata de los servicios sin perjuicio de las acciones legalmente pertinentes.
- **8.** El cliente es responsable del medidor que se instale a la conexión por cuenta de la Empresa en caso de robo o deterioro sospechoso.
- **9.** El cliente esta prohibido de manipular el medidor y las conexiones domiciliarias de agua potable y desagüe, la infracción dará lugar a las sanciones contempladas en el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, sin perjuicio del cobro de los derechos de reapertura o consumos no facturados a precios vigentes.
- **10.** Está prohibida la rehabilitación de los servicios de agua potable y alcantarillado sin previo pago. La infracción será sancionada conforme al Reglamento de Prestación de Servicios.
- **11.** El cliente está prohibido de comercializar con el agua de la conexión domiciliaria. El suministro de agua potable es otorgado con carácter intransferible para cada cliente. La infracción será sancionada de acuerdo con el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
- **12.** Todo cliente está obligado a cuidar, reparar y/o mantener las instalaciones internas a fin de evitar el desperdicio de agua y, consecuentemente al pago de excesos.
- **13.** El cliente en su calidad de titular del suministro es el responsable ante la Empresa, de todas las obligaciones derivadas del contrato.
- **14.** De conformidad con el artículo 24 de la ley 26338 «Ley General de Servicios de Saneamiento», los recibos emitidos por la Empresa aparejan ejecución; en tal sentido la empresa interpondrá las acciones judiciales correspondientes ante el incumplimiento del pago de los servicios, debiendo el usuario asumir los gastos y comisiones que ocasione dicha acción. Más intereses pactados costos y costas procesales.

NOTA: Todo cambio de uso (Ejem. Industrial a Doméstico, o Doméstico a Industrial y Doméstico a Comercial, o Comercial a Doméstico, etc.) debe ser comunicado a la empresa por escrito antes de transcurridas 24 horas de producido.

La Empresa sólo reconocerá el cambio de tarifa del mes subsiguiente al de la fecha de presentación de la solicitud correspondiente.

Firmado	por	las	partes	en	la	localidad	dea	losdías	del	mes
de		de	l año							

EPS	CLIENTE
	D.N.I. ó I.F:

EJEMPLO FOTOCHECK



EJEMPLO CONSTANCIA DE VISITA

CONSTANCIA	DE VISITA
El Srliarias de la EPS; ha visitado al Señor (a)	dirección , con el
Observaciones:	
Fecha: Chiclayo,	
Vendedor	Usuario

MODELO DE CONSTANCIA DE NO HABER EFECTUADO PAGOS AL PORTADOR

CONSTANCIA DE NO HABER EFECTUADO PAGOS AL PORTADOR				
Yo,	identificado con D.N.I			
con domicilio en	P.J./Urb certifico no haber realizado			
pago por ningún concepto al Regularizado	or de Servicios.			
Fecha:	Firma			

ANEXO 3 : Modelo de Contrato de un Vendedor de Servicios

CONTRATO DE GERENCIA GENERAL N° LOCACION DE SERVICIOS NO PERSONALES

Conste por el presente documento, el contrato de Locación de Servicios No Personales, que cele-
bran de una parte la EPS con R.U.C. N°, con domicilio en
, representada por su Gerente Generalidentificado con
D.N.I N°, a quien adelante se denominará EMPRESA , y de otra parte
Don: , identificado con D.N.I N°,
con R.U.C. N° y domicilio en
N°
de, que en adelante se le denominará
EL CONTRATADO , quienes intervienen bajo los términos y condiciones siguientes:
CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES
La EMPRESA es la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de De
propiedad municipal encargada de la producción, generación, distribución y mantenimiento de los
servicios de saneamiento dentro del ámbito de la jurisdicción del Departamento de
, función que desarrolla dentro de los alcances de la ley N° 26338 – Ley General
de Saneamiento y su Reglamento Decreto Supremo N° 09-95-PRES.
EL CONTRATADO, es una persona natural que cuenta con amplia experiencia y calificación en
la ejecución de trabajos PARA LA VENTA DE SERVICIOS A DOMICILIO de conexiones domiciliarias
de agua potable y alcantarillado y otros inherentes a la prestación de los servicios de saneamien-

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETIVO DEL CONTRATO

Es objetivo del presente contrato, contar con los servicios técnicos especializados del **CONTRATADO**, para que realice VENTA DE SERVICIOS A DOMICILIO QUE PERMITA A LA **EMPRESA** INCORPORAR NUEVOS USUARIOS QUE ACTUALMENTE NO CUENTAN CON CONEXIÓN A LAS REDES, suscribiéndose este contrato en mérito al Informe N° de la Sub Gerencia de Recursos Humanos.

CLAUSULA TERCERA: ALCANCES DEL SERVICIO

EL CONTRATADO deberá efectuar la prestación del servicio contratado de acuerdo a las Especificaciones Técnicas que para efecto le serán entregadas por la Gerencia Comercial, servicio a realizar en forma personal.

Se deja constancia que **EL CONTRATADO** no está subordinado a la **EMPRESA**. LA EMPRESA designará a uno de sus funcionarios, a quien se le denominará SUPERVISOR DE VENTAS, para que verifique y supervise el trabajo de **EL CONTRATADO**.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

1. DETALLE DEL TRABAJO OPERATIVO

- **EL CONTRATADO** recibirá de parte de la **EMPRESA** la cartera de clientes actualizada y clasificada con la dirección exacta de los domicilios a quienes deberá visitar.
- **EL CONTRATADO** deberá verificar que el número del predio a visitar corresponda a la cartera que le fue entregada.
- **EL CONTRATADO**, durante su labor, debe indicar la información complementaria requerida por la EMPRESA, la misma que formará parte del reporte entregado.
- **EL CONTRATADO** entregará al SUPERVISOR DE VENTAS periódicamente los expedientes de los clientes captados con una hoja informativa en la que se consignarán los siguientes datos:
 - Nombre del cliente regularizado
 - Dirección exacta
 - Estado de la documentación alcanzada al Supervisor de Ventas
 - Código catastral
 - Tipo de servicio con el que cuenta el usuario
 - Situación de las conexiones domiciliarias
 - Información complementaria que considere conveniente
 - Fecha de la visita
 - Nombre del vendedor de servicios.

El SUPERVISOR DE VENTAS con el Informe de Avance de Ventas de Servicios y Estado de Documentación procederá a la verificación de los trabajos realizados, analizando los expedientes como parte del control determinando si el trabajo está bien efectuado, caso contrario se devolverá al personal de ventas para su rectificación, de no ejecutarlo se procederá a su anulación lo cual representará desmérito para dicho personal.

En caso que **EL CONTRATADO** identifique usuarios factibles adicionales a los emitidos por la EPS (captados fuera de lista), deberá reportar un listado para que se verifique por el personal de la EPS especializado en actividades catastrales. En caso la EPS confirme la validez de la información se procederá al acto de venta del servicio.

2. PROCESO DE VENTAS A DOMICILIO

- Recibir una orden de trabajo consistente en una cartera de clientes actualizada y clasificada con la dirección exacta de los domicilios a quienes deberá visitar.
- Contar con una carpeta de trabajo con requisitos, formularios y folletos.
- Planear diariamente una ruta diaria de visita de clientes para venta de servicios.
- Informar a los clientes los objetivos de la visita y los requisitos y facilidades para el trámite que debe efectuar.
- Il Identificar al cliente, lugar y horario en que se le puede ubicar para el llenado y firma de los formularios.
- Il En los casos en los que no es posible ubicar al propietario del predio coordinar con el entrevistado para recoger la información debidamente llenada y firmada.
- Visitar a los clientes reiteradamente hasta completar los requisitos.
- Recopilar todos los requisitos del expediente de la nueva conexión debiendo incluir: solicitud de servicios, copia del contrato de compra venta del predio o certificado de posesión, copia del DNI, contrato del alquiler si es inquilino, declaración jurada en caso de ausencia de alguno de los documentos, copia del recibo de pensiones de agua (si es el caso), contrato de suministro, convenio de fraccionamiento de pago si debe cancelar algún derecho.
- Informar al SUPERVISOR DE VENTAS sobre hallazgos o consultas de casos no previstos o que no conozca.
- Entregar los expedientes con el Informe de Ventas al SUPERVISOR DE VENTAS.
- Entregar la liquidación de venta de servicios el día 20 de cada mes para la generación de la cancelación por honorarios al finalizar el mes.

CLAUSULA CUARTA: VALORIZACION Y PAGO DEL SERVICIO

CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad y eficiencia del servicio lo efectuará la Sub Gerencia de Comercialización o Jefatura Zonal, quienes emitirán el Informe de evaluación; determinando así el monto a pagar al personal contratado.

Para la evaluación se tomará en cuenta lo siguiente:

La **EMPRESA** pagará mensualmente al personal contratado el precio unitario acordado por cada conexión regularizada, según liquidación alcanzada y el Informe de supervisión mensual donde se evaluará calidad y oportunidad.

FORMA DE PAGO

■ EL CONTRATADO presentará sus valorizaciones en forma mensual de acuerdo al avance del servicio contratado mediante comprobante de pago de acuerdo a Ley, la Sub Gerencia de Comercialización o Jefatura Zonal, quienes deberán dar conformidad a la misma y elevarla con el informe respectivo a la Gerencia Comercial y esta a su vez a la Gerencia Administrativa para su trámite y cancelación.

VALORIZACION DEL SERVICIO

Detalle del Servicio	Precio Unitario (S/.)
Venta de una conexión de agua potable	15.00
Venta de una conexión de Alcantarillado	15.00
Identificación correcta de usuario factible fuera de lista	1.00

CLAUSULA QUINTA: MODALIDAD DE CONTRATO

EL CONTRATADO a quien se le asigne las tareas especificadas en el Item 1 y/o 2 será contratado bajo la modalidad de Locación de Servicios (pago por recibo de honorarios), rigiéndose por los alcances del Art. 1764 y siguientes del Código Civil, con cargo al Presupuesto Operativo de la **EMPRESA** para el año ...

CLAUSULA SEXTA: DURACION DEL SERVICIO

En caso que la Gerencia Comercial emitiera informes negativos, sobre la prestación del servicio, el contrato quedará resuelto de pleno derecho, bastando para ello la reunión de una Carta Notarial con UN (01) día de anticipación.

CLAUSULA SETIMA: DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

EL CONTRATADO recibirá diariamente en la Sub Gerencia de Comercialización en la Sede de, la distribución de trabajo diario, luego de lo cual saldrán a ejecutar sus labores en campo, debiendo resolver los padrones de los trabajos ejecutados.

INFORMACION Y COORDINACION

- EL CONTRATADO recibe la información necesaria para poder realizar su trabajo en forma ordenada. Así mismo se compromete a cumplir con los reportes de trabajo y a comunicar observaciones, ocurrencias y hallazgos relevantes.
- Estricta y permanente coordinación del personal contratado con el Supervisor de Ventas y la Sub Gerencia de Comercialización o Jefatura Zonal.

CLAUSULA OCTAVA: DE LA SEDE DE TRABAJO

EL CONTRATADO tendrá como sede de trabajo la localidad de

CLAUSULA NOVENA: OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LAS PARTES

COMPROMISOS Y OBLIGACIONES

1. DE LA EMPRESA

- Autorizar y entregar una cartera de clientes debidamente clasificada.
- Supervisión de los expedientes de los clientes captados.
- Supervisar la labor contratada a través de la Gerencia Comercial quien designará al personal necesario.
- Control de las ventas de los servicios a domicilio para sistema.
- Seguimiento y evaluación del servicio a través de indicadores de eficiencia.
- Rechazar los servicios que no cumplan con las Especificaciones Técnicas.
- Solicitar el cambio de personal que no satisfaga los requerimientos de **LA EMPRESA**, el cual será reemplazado de inmediato.
- Cancelar oportunamente el monto de los servicios contratados.

2. DEL CONTRATADO

- Realizar los servicios contratados en forma técnica y adecuada con el propósito de los mismos.
- Absolver oportunamente cualquier consulta o inquietud que le pudiera formular **LA EMPRE-SA**, en relación con el servicio contratado.
- Proporcionar los medios necesarios para la eficiente ejecución del trabajo contratado.
- No podrá transferir (sub contratar) total o parcialmente el servicio contratado, teniendo la responsabilidad total sobre la ejecución y cumplimiento del mismo.
- Responder por el incumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la presentación quedando sujeto al pago de los daños y perjuicios, los que serán tasados por **LA EMPRESA** y deducidos de la tarifa del mes siguiente al que ocurrieron los hechos.

CLAUSULA DECIMA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

LA EMPRESA se reserva el derecho de resolver el presente contrato por cualquiera de las siguientes causales:

- Por incumplimiento de cualquiera de las estipulaciones contractuales establecidas en el presente contrato.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados.
- Por quiebra o declaratoria de insolvencia.
- Por mutuo acuerdo entre las partes.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

El seguimiento y supervisión directa del trabajo será efectuado por la Sub Gerencia de Comercialización.

La evaluación del trabajo se hará en base a las metas programadas y comunicadas por escrito al **CONTRATADO**, y será realizada por la Sub Gerencia de Comercialización.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: DISPOSICIONES LEGALES

Cualquier eventualidad no prevista en el presente contrato será resuelta mediante acuerdo armónico entre las partes y materia de un documento adicional al presente.

En caso de controversias derivadas del presente contrato, las partes renuncian al fuero de sus domicilios y se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los jueces y salas de la Corte Superior de la ciudad de

Una vez leído que fue y encontrándole conforme, las partes contratantes lo suscriben en señal de su validez y aceptación, en la ciudad dea los........días del mes de......del año......

EMPRESA	EL CONTRATADO
	D. N. I.

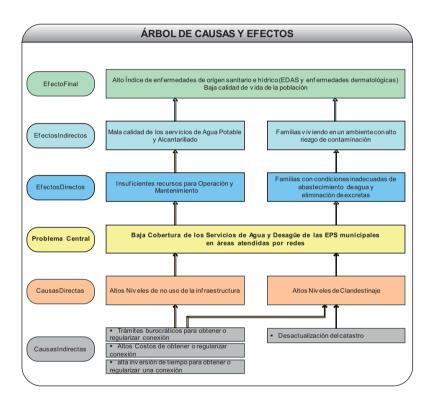
Esquema Típico de una Conexión Domiciliaria de Agua Potable



ANEXO 4 : Modelo de Guión Metodológico de la Capacitación a los Vendedores de Servicios

Objetivo Vivencial: Que comprendan la importancia		Lugar: EPS Gerencia Comercial	Fecha: 12/01/2005 Objetivo Decisional: Que los vendedores tengan definido un esquema de acción al visitar a los usuarios.		
		Objetivo Racional: Que los vendedores estén bien capacitados para el desempeño de su trabajo.			
ESTILO: Vertical, abi el Guión en todos sus	erto con preguntas, siguiendo puntos	ENTORNO: Todos los participantes reunidos en una mesa.	NOVEDAD: El us servicios, la EPS domicilio.		
PROCESO	TEMA	DESARROLLO	MATERIAL	TIEMPO	RESPONS
	Saludo y Bienvenida	Agradecimiento por la asistencia, información muy breve sobre los objetivos de la Capacitación.	-	3 min.	
l WEDDOWN	Presentación de los capacitadores y vendedores	Los participantes mencionan sus datos personales y brevemente su experiencia afin al tema.	-	5 min.	
INTRODUCCION	3. Información de la EPS	Breve exposición de la estructura de la EPS y Gerencia Comercial, y rol de los vendedores dentro del sistema	-	10 min.	
	Venta de Servicios a domicilio	Descripción general del procedimiento de ventas a domicilio, las etapas del proceso, sus secuencias e interrelaciones.	Papelógrafos	10 min	
	Servicios prestados por la EPS	Explicación del sistema de abastecimiento y eliminación de excretas. Conexiones domiciliarias a las redes.	Afiches, trípticos	10 min.	
II CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR A EPS MATERIA DE	2. Características de una conexión domiciliaria	Explicación de los materiales que conforman una conexión de agua y de desagüe y su proceso constructivo.	Papelógrafos	15 min.	
LA VENTA	Aspectos económicos de la 3. instalación de las conexiones.	Estructura de los costos por servicio colateral y sus posibilidades de fraccionamiento. Comparación con los costos anteriores.	Papelógrafos, fotocopias	10 min.	
III CORRECTO LLENADO DE LA	Requisitos exigidos por la EPS	Explicación detallada de la documentación exigida por la EPS para la instalación de una nueva conexión.	Carpeta de regularización	10 min.	
CARPETA DE VENTAS	Carpeta de Ventas	Orientación del llenado adecuado de los formatos de la carpeta de ventas.	Formatos modelos	10 min.	
	Sistema catastral	Breve explicación del sistema de información catastral de la EPS y de la sectorización del ámbito de la EPS.	Planos de sectores de facturación	5 min.	
IV ASPECTOS CATASTRALES	Lectura de planos catastrales	Explicación de la nomenclatura y segmentación empleada en los planos para facilitar las labores catastrales.	Plano catastral de un centro poblado	5 min.	
	3. Localización de predios	Criterios para locación de predios conociendo la estructura del código catastral	Plano de lotización codificado, práctica guiada	10 min.	
V ACTIVIDADES	Trámites internos en la EPS	Explicación del ingreso de los expedientes a la EPS, asignación del código catastral, entrega del expediente, revisión, corrección de errores.	Papelógrafos	10 min.	
OPERATIVAS INTERNAS EN LA EPS	2. Control de resultados	Mecanismos de supervisión y seguimiento de la gestión de los vendedores y evaluación de rendimientos.	-	10 min.	
	Remuneración de los vendedores de servicios	Forma de liquidación, en función a los expedientes aprobados por la EPS.	-	10 min.	
VI	Retroalimentación	Preguntas finales de los vendedores	Lista de participantes	45.1	
CULMINACION	2. Agradecimiento	Inscripción en lista de participantes	con datos personales	15 min.	

ANEXO 5 : Modelo de Marco Lógico



Modelo de Matriz de Marco Lógico

Jerarquía de Objetivos	Metas	Indicadores	Fuentes de Verificación	Supuestos
Fines directos: Mas familias cuentan con servicios sostenibles de agua y desagüe	8.000 Conexiones de agua o desagüe adicionales en la cobertura de la EPS como causa del Proyecto	Nº de conexiones de agua y alcantarillado incorporados a la cobertura de la EPS	Oficina de Catastro de Clientes EPS	
Propósito: Mejorar la cobertura de los servicios de la EPS en el ámbito de sus redes	Aumentar la cobertura de la EPS en 5 % en las dos servicios	Cobertura de AP y AC de la EPS	Oficina de Catastro de Clientes EPS	EPS cumple sus obligaciones
Resultado 1: Disminuir el nivel de Clandestinaje	Regularizar 4.000 conexiones clandestinas	No de conexiones regularizadas	Oficina de Catastro de Clientes EPS	EPS cumple sus obligaciones
Resultado 2: Aumentar el número de nuevos usuarios	Conectar a 4.000 nuevos usuarios	No de conexiones ejecutadas	Oficina de Contratos EPS	EPS cumple sus obligaciones
Acción 1: Disminuir costo para regularización	Se reduce el costo en un 30% mínimo	Costo antes vs. Costo después	Gerencia Comercial	EPS sigue instrucciones recibidas
Acción 2: Disminuir costo para conexión nueva	Se reduce el costo en un 50% mínimo	Costo antes vs. Costo después	Gerencia Comercial	EPS sigue instrucciones recibidas
Acción 3: Ofrecer facilidades de pago para regularización	Mínimo 5 cuotas	Cuotas ofrecidas	Gerencia Comercial	EPS sigue instrucciones recibidas
Acción 4: Ofrecer facilidades de pago para conexión	mensuales	Cuotas ofrecidas	Gerencia Comercial	EPS sigue instrucciones recibidas
Acción 5: Disminuir tramites burocráticos y inversión de tiempo para regularización	Se instala un sistema de promoción casa en	Sistema instalado (Existen Vendedores de	Gerencia Comercial	EPS sigue instrucciones recibidas
Acción 6: Disminuir tramites burocráticos y inversión de tiempo para conexión nueva	casa	Conexiones y Regularizadores de Clandestinos)	Gerencia Comercial	EPS sigue instrucciones recibidas

ANEXO 6 : Modelo de Convenio de Cooperación Interinstitucional Conexiones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado

CONVENIO Nº		
ENTIDAD EXTER	RNA –	EPS

«CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO»

CLAUSULA PRIMERA ANTECEDENTES

- Incrementar el acceso de agua potable y desagüe en los PP.JJ. y Urbanizaciones.
- Fomentar la Población organizada

bajo los términos y condiciones siguientes:

LA ENTIDAD y EPS entienden que el trabajo en conjunto en aspectos de ampliación de cobertura de servicios básicos y educación sanitaria, pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de la población aún no atendida.

Asimismo, EPS está abocada al desarrollo integral de su catastro de usuarios que posibilite la incorporación de clientes factibles en el plazo más corto.

CLAUSULA SEGUNDA MARCO LEGAL

CLAUSULA TERCERA FINALIDAD DEL CONVENIO

EPS y LA ENTIDAD, tienen el objetivo de cumplir las metas trazadas en forma conjunta en el cumplimiento de objetivos comunes y convienen en realizar las siguientes actividades:

Dotar de los servicios básicos a pobladores de pueblos jóvenes y urbanizaciones en el ámbito del Distrito

Mejorar el Saneamiento Ambiental de los PP.JJ.

Beneficiar a los pobladores económicamente al exonerarlos del pago de todos los derechos correspondientes a la instalación de conexiones domiciliarias de agua y desagüe.

CLAUSULA CUARTA METAS

EPS y LA ENTIDAD, mediante este Convenio establecen lo siguiente:

- Ejecutar un total de NNNNN conexiones domiciliarias entre agua potable y alcantarillado, pudiendo variar esta cantidad, en función al catastro de usuarios que viene realizando EPS y a la disponibilidad financiera de ambas instituciones.
- Estas actividades se realizaran de acuerdo a una programación concertada entre ambas partes y que forma parte del presente Convenio.
- Ampliar las metas de común acuerdo y en armonía a la disponibilidad de recursos de las partes mediante addenda.

CLAUSULA QUINTA DE LA EJECUCION DEL CONVENIO Y RESPONSABILIDADES

Por el presente Convenio se establece:

- La Municipalidad se compromete a proporcionar los materiales necesarios para las Conexiones Domiciliarias de Agua Potable y Conexiones Domiciliarias de Alcantarillado, para la ejecución de los trabajos, de acuerdo a la relación de materiales que EPS presentará.
- La conformación y el funcionamiento de los comités para el desarrollo de los trabajos serán definidos por LA ENTIDAD. Esta cláusula solo se aplicará a los Sectores (Urb. Y PP.JJ.) que representan un número mayor de 50 conexiones. En los demás el trato será individual.
- El Empadronamiento de Beneficiarios se efectuará entre las viviendas que cuenten con redes de agua y/o alcantarillado frente a su vivienda, será coordinada con EPS a través de su Area competente.

- Es compromiso concertado de los beneficiarios con el aporte siguiente:
 - Mano de Obra No Calificada

Las formalidades de este acuerdo son materia de otros documentos en donde se expresen los compromisos correspondientes, teniendo en cuenta que según la normatividad vigente, corresponde al usuario asumir los costos de la conexión domiciliaria.

- La EPS como responsable de la ejecución de los trabajos tanto para las conexiones domiciliarias, proporcionará :
 - Mano de Obra Calificada
 - Plancha Compactadora
 - Inspección de Obra

Para facilitar la fluidez de la Obra, EPS proporcionará el transporte para el traslado de materiales de los almacenes de la Municipalidad, la maquinaria que se requiere y los insumos correspondientes tales como combustibles, lubricantes y aditivos para la operatividad y el funcionamiento de la misma.

- La modalidad de ejecución de los trabajos por parte de EPS será tal que garantice la calidad y continuidad de los mismos.
- La EPS se compromete a asignar el presupuesto correspondiente para el pago de la partida de mano de obra calificada y compromisos asumidos, de acuerdo a lo establecido en el Artículo Quinto.
- Es compromiso de EPS a través de su Equipo de Educación Sanitaria, capacitar a la población beneficiaria en temas pertinentes de Educación Sanitaria, mediante las técnicas usuales de la Empresa en dicha área. Esta capacitación se ejecutará de acuerdo a la programación de actividades a las que se hace referencia en el artículo cuarto.
- La EPS se compromete a no efectuar cobro alguno por concepto instalación de red secundaria o conexión domiciliaria a las familias beneficiarias directamente con la ejecución del proyecto.
- El incumplimiento de los aportes comprometidos de cada parte involucrada conlleva a la noejecución de trabajos en el frente involucrado.

CLAUSULA SEXTA CAUSALES DE RESOLUCION

- El presente Convenio podrá ser resuelto en mutuo acuerdo o por incumplimiento en las obligaciones de una de las partes.
- Para lo señalado anteriormente bastara una comunicación escrita con una anticipación de treinta (30) días calendarios.

CLAUSULA SEPTIMA VIGENCIA

El presente Convenio tiene vigencia a partir de la fecha de su suscripción y rige hasta el.......

Las partes pueden prorrogar la vigencia del Convenio de mutuo acuerdo por el lapso que estimen necesario para lograr el objetivo o los objetivos del presente Convenio.

CLAUSULA OCTAVA
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Las acciones no previstas en el presente Convenio podrán ser incorporadas a través de una ADDENDA u otro documento que tenga categoría plena con manifestación de voluntad de ambas partes.

En señal de aprobación y conformidad con los términos y condiciones del presente Convenio, las partes lo suscriben en tres ejemplares en la ciudad de a los días del mes de Febrero del año 2004.

ANEXO 7 : Formato de Planificación del Módulo

FORMATO DE PLANIFICACIÓN DEL MÓDULO (FPM) MÓDULO: VENTA DE NUEVAS CONEXIONES

Ubicación del Módulo en el Programa: Árbol de Medidas



GRUPO META PRINCIPAL

I DEPARTAMENTO DE CONEXIONES
I GERENCIA COMERCIAL

I CATASTRO DE CLIENTES
I PLANIFICACIÓN COMERCIAL
I ATENCIÓN AL CLIENTE

Definición de Objetivos y Estructura General del Documento:

OBJETIVO TERMINAL DEL MÓDULO

La EPS capacitada y/o asesorada implementa un Programa de Ventas de nuevas conexiones.

OBJETIVOS PARCIALES

- A El grupo meta entiende los orígenes del clandestinaje y reconoce que la EPS es parcialmente responsable de ello.
- **B** El grupo meta sabe que es necesario cobrar un costo competitivo de una conexión nueva en el marco de los costos del mercado.
- **C** El grupo meta sabe que es necesario fraccionar el pago para una nueva conexión.
- El grupo meta reconoce la importancia de tener bien identificados a los usuarios factibles.
- El grupo meta sabe que es necesario mejorar y agilizar los procedimientos para una conexión nueva, y comprende los pasos previos para la implementación.
- F El grupo meta sabe implementar un sistema de ventas de nuevas conexiones.

ESTRUCTURA GENERAL DEL DOCUMENTO

- 1.1 Problemática General
- **1.2** Aspectos Generales
- **2.1.1** Determinación de los costos de servicios colaterales por conexión.
- 2.1.2 Determinación de las modalidades de fraccionamiento del costo colateral.
- 2.1.3 Identificación de usuarios factibles.
- **2.1.4** Diseño del procedimiento
- **2.2** Procedimiento de venta de servicios a domicilo

ANEXOS: Documentos necesarios para la implementación.

Programa de Agua Potable y Alcantarillado

Glosario

CARPETA DEL VENDEDOR

CARTERA DE USUARIOS

CATASTRO DE CLIENTES DE LA EPS

CÓDIGO CATASTRAL

COMISIÓN DEL VENDEDOR

CONEXIÓN CLANDESTINA

CONEXIÓN DOMICILIARIA DE AGUA

CONEXIÓN DOMICILARIA DE ALCANTARILLADO

CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO

PREDIO

- Conjunto de todos los elementos necesarios para elaborar el expediente de solicitud de una nueva conexión y que deberá llevar el vendedor al domicilio del usuario.
- Relación de usuarios factibles asignados a un vendedor de servicios para un tiempo determinado.
- Lista descriptiva de una determinada población o estadística gráfica de predios inmuebles, sean viviendas, lotes, etc; que contiene información real del mercado de clientes actuales o futuros.
- Es la identificación única de un predio (cliente o no cliente) dentro del ámbito de la EPS.
- Es el pago que recibe el vendedor de servicios por cada conexión domiciliaria que logra vender y se ejecuta satisfactoriamente.
- Es la conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado que ha sido ejecutada sin conocimiento ni autorización de la EPS y usa sus servicios.
- Conjunto de accesorios y tuberías que van desde la red pública hasta la caja de medidor del usuario y permiten abastecer a un predio con agua potable.
- Conjunto de acesorios y tuberías que van desde la red pública hasta la casa del usuario y permiten evacuar las aguas servidas del predio.
- Suscrito entre la EPS y el usuario, donde se determinan monto y número de cuotas a pagar por instalar la conexión domiciliaria.
- Finca, heredad, hacienda, tierra o posesión inmueble.

REPARTIDORES DE RECIBOS

SERVICIOS COLATERALES

SERVICIOS PRESTADOS

TIPO DE SERVICIO

USUARIOS FACTIBLES EN AGUA

USUARIOS FACTIBLES EN ALCANTARILLADO

FACTIBLES FUTUROS

VENDEDOR DE SERVICIOS

- Empleados de la EPS que tienen por finalidad distribuir mensualmente los recibos de facturación.
- Servicios complementarios aparte de agua y alcantarillado que ofrece la empresa a los usuarios (p. ej. instalación de conexiones).
- Servicios que la EPS brinda a sus clientes de acuerdo a un contrato.
- Característica catastral que indica qué servicios está brindando la EPS al cliente. Podrá ser (1) Agua Potable y Alcantarillado (2) Sólo agua potable (3) Sólo alcantarillado.
- Aquellos predios o viviendas que no cuentan con conexión domiciliaria de agua pero tienen red de matriz de agua frente al lote.
- Aquellos predios o viviendas que no cuentan con conexión domiciliaria de alcantarillado pero tienen red colectora de desagüe frente al lote.
- Son las viviendas inhabitadas o terrenos sin construcción, los cuales por no tener habitantes no generan una necesidad inmediata de los servicios
- Agente autorizado de la EPS que se encarga de visitar en domicilio a los factibles inmediatos para ofrecerles y asesorarlos en la instalación de una conexión domiciliaria.

<u>Bibliografía</u>

Ley N° 26338	
	Ley General de Servicios de Saneamiento
D.S. N° 09-95-PRES	
	Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento
Reglamento de Prestación de Servicios de la EPS	
Informe Final del Convenio Plan 10, 000 conexiones PROAGUA-EPSEL S.A.	
Costos de Servicios Colaterales aprobados por SUNASS.	

Acrónimos y Siglas

«	Pulgada(s)
А	Servicio de Agua
Art.	Artículo (de una norma legal)
Av.	Avenida
C.	Calle
Cáp.	Capítulo
Conex.	Conexiones (de Agua o Alcantarillado)
COTEC	Cooperación Técnica Cultural y Ambiental Brüning
CV	Currículum Vitae
D	Servicio de Desagüe (Alcantarillado)
DNI	Documento Nacional de Identidad
D. S.	Decreto Supremo
EPS	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento
EPSEL	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque
est.	estándar
etc.	etcétera (y restantes)
Fig.	Figura
Fo Go	Fierro Galvanizado
GTZ	Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ)
	GmbH (Cooperación técnica alemana)
h– h	Horas — hombre
h– m	Horas - máquina
IGV	Impuesto General a las Ventas
Jr.	Jirón
m	Metro (s)
M3	Metro(s) cúbico(s)

lmill.	millar
N°	Número
ONGD	Organización No Gubernamental de Desarrollo
Pág.	Página
Párr.	Párrafo (sección del presente documento)
РЈ	Pueblo Joven (Plural PP.JJ.)
PRES	Ministerio de la Presidencia
PROAGUA	Programa de Agua Potable y Alcantarillado
PVC	Polivinil Cloruro
S.A.	Sociedad Anónima
S/.	Nuevos Soles (Moneda del Perú)
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
UPIS	Urbanización Popular de Interés Social
Urb.	Urbanización

Agradecemos a quienes contribuyeron a la realización de esta publicación





GTZ

Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit

Prolongación Arenales 801 Lima 18 - Perú Teléfono (511) 422-9067 atz-peru@atz.de

COTEC

Cooperación Técnica, Cultural y Ambiental Brüning ONGD

Av. Miguel Grau 350 - Of. 211 Chiclayo - Perú Teléfono (5174) 209090 cotec@cotecperu.org

Responsable del estudio:

Econ. Stefan Ziemendorff

Elaborado por:

Ing. José Antonio Puelles Barturén Ing. Teony Alva Vives

Revisión de contenidos:

Ing. Pablo Adolfo Valdivia Chacór

Corrección de estilo: Econ. Axel Krause Diseño: Gabriela Villavicencio / Lorena Leng Diagramación: Lic. Daniel Alvarado León

Responsable de publicaciones: Sandra Neuhaus

Primera Edicion Lima, Abril 2006

Impresión: Stampa Gráfica S.A.C. **Depósito legal:** 2006-2523



Av. Los Incas 172, Piso 5 - San Isidro - Perú.

Telf: 51-1 222-0779, 51-1-222-0990

Fax: 51-1 222-0707

E-mail: lima@proagua-gtz.org.pe

pag.web: www.proagua-gtz.org.pe