



TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO QUIEBRE DE DEUDAS
INCOBRABLES PARA LA EPS EMAPISCO S.A**



Julio 2025

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO QUIEBRE DE DEUDAS INCOBRABLES PARA LA EPS EMAPISCO S.A

2. FINALIDAD PÚBLICA

Mediante Sesión Ordinaria N°0012-2024 de fecha 19.12.2024, la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) aprueba el PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL POI 2025.

La finalidad de esta contratación es que el proveedor del servicio se encargue de ejecutar la actividad **QUIEBRE DE DEUDAS INCOBRABLES PARA LA EPS EMAPISCO S.A**, fuente de financiamiento es: **RDR / Recursos Directamente Recaudados**

Dicha contratación se ejecutará en cumplimiento a la Directiva 005-2024 – Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales aprobado con RGG N°0087-2024-EMAPISCO S.A-GG-Directiva castigo de deudas comerciales, procedimiento contable y administrativo mediante el cual se eliminan del activo aquellas **cuentas por cobrar comerciales clasificadas como incobrables**, tras haberse agotado todas las gestiones de cobranza.

- **Sincerar los saldos por cobrar de la EPS**, estableciendo revisiones periódicas de las causales para la provisión y castigo de las cuentas de cobranza dudosa, con el fin de **excluir del activo contable las deudas incobrables** y asegurar su correcta aplicación y registro contable, esto implica:
- **Transparencia contable**: Se reflejan de manera realista los ingresos que la EPS puede recuperar, evitando sobreestimaciones en los estados financieros.
- **Eficiencia en la gestión financiera**: Permite a la EPS focalizar sus esfuerzos de cobranza en deudas recuperables y no en aquellas cuya recuperación es inviable.
- **Responsabilidad fiscal y regulatoria**: Cumple con normas tributarias y de contabilidad nacionales garantizando la deducción de deudas verdaderamente incobrables como gasto.
- **Fortalecimiento institucional**: Mejora el control interno, ordena los registros y permite una mejor toma de decisiones en la gestión del servicio de saneamiento.
- **Saneamiento financiero del sector saneamiento**: Aporta al objetivo mayor de optimizar la sostenibilidad económica de las EPS.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar un servicio profesional y operativo que permita la **identificación, evaluación, documentación y sustento técnico para el castigo de las cuentas por cobrar consideradas incobrables**, a fin de sincerar los estados financieros y cumplir con lo dispuesto por la normatividad contable nacional e internacional aplicable.

Objetivo General:

Ejecutar el proceso técnico y documentado del **castigo de las cuentas comerciales incobrables** de la EPS EMAPISCO S.A., previamente provisionadas, conforme a los criterios establecidos en la Directiva N.º 05-2024 y en cumplimiento de la normativa vigente.

Objetivo Específico:

- **Identificar y clasificar** las cuentas por cobrar comerciales con más de 12 meses de antigüedad en estado "cortado" y que cumplan con las causales de incobrabilidad.
- **Elaborar expedientes técnicos** por cada cuenta propuesta para castigo, incluyendo documentación de cobranza, notificaciones, evidencias de levantamiento o anulación de conexión, entre otros.
- **Evaluar y sustentar técnicamente** la imposibilidad de cobro por cada caso, conforme a lo establecido por el artículo 21 del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.
- **Presentar los informes de propuesta de castigo** debidamente sustentados ante el Comité de Castigo para su revisión y dictamen.
- **Asegurar la digitalización y conservación** de los expedientes de deuda castigada, conforme a los procedimientos internos de la EPS.

4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio alcanza a los usuarios de EPS EMAPISCO S.A Distrito de Pisco, San Andrés y Tupac Amaru



4.1 Actividades:

TEM N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	NOTIFICACIONES E INSPECCIONES DE CONEXIONES INCOBRABLES	UND.	3000

El servicio consiste en efectuar notificaciones mediante Orden de Servicio o Actas de Inspección entregadas por la oficina de cobranza, a los predios de clientes cuyas conexiones se encuentren conectadas a la red, de acuerdo a los lugares y fechas que establezca E.P.S. EMAPISCO S.A. toda vez que se encuentre su estado de servicio como INCOBRABLE y haya sido destinado para quiebre de deuda, esto con la finalidad de obtener datos relacionados al cliente, al predio, verificar el estado de la conexión domiciliaria y de las instalaciones sanitarias del predio.

Asimismo, el servicio consiste en analizar, supervisar, gestionar y registrar la información de cuyas conexiones toda vez que se encuentre su estado de servicio como INCOBRABLE y haya sido destinado para quiebre de deuda (castigo de cuentas incobrables)

Cumplir con el marco normativo: Asegurar que la empresa cumpla con las disposiciones de la Directiva 005-2024 – Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales aprobado con RGG N°0087-2024-EMAPISCO S.A-GG

4.2 Procedimiento

- Análisis de las cuentas incobrables registradas al cierre del periodo.
- Elaboración del padrón de inspecciones a realizar por parte del personal operativo
- Recepción de carga por parte del contratista. a las 07:30 hrs. por parte de EMAPISCO.
- Asignación, impresión y distribución de carga de trabajo al CONTRATISTA.
- Ubicar la caja porta medidor verificando que corresponda al suministro a cerrar de acuerdo con la dirección municipal y número de medidor de corresponder.
- Verificar que el número de medidor que corresponda al suministro, tomar lectura de corresponder, verificando y registrando el estado de los accesorios de la conexión procediéndose al registro fotográfico.
- En caso de que en las cajas porta medidor la conexión se encuentren con las válvulas incompletas, con conexión directa, y sin marco y tapa EL CONTRATISTA deberá realizar el registro fotográfico y procederá a comunicar a EMAPISCO S.A.
- Levantar imposibilidades operativas (temporales y permanentes).
- Registrar información requerida por EMAPISCO S.A.
- Registrar en el aviso de cierre el número de suministro y número de orden de servicio
- Entregar el aviso de cierre al cliente, en caso de no estar presente, anotar datos del suministro eléctrico y las características de la fachada del predio, y tomar fotografía de la fachada del predio y dejar el aviso bajo puerta
- Registrar información requerida según formulario establecido por EMAPISCO S.A., incluyendo evidencia fotográfica de la caja porta medidor de agua y caja de registro de desagüe.



ACTA DE INSPECCION EXTERNA

- ✓ Se deberá llenar datos del usuario
- ✓ Se deberá verificar la caja del medidor agua potable y caja de desagüe.
- ✓ Indicar observaciones sobre el MEDIDOR.
Ej. BUENA CONDICION, MANIPULADO, DESTRUIDO, DESAPARECIDO, etc.
- Indicar si el registro del medidor está parado o presenta registro de consumo.
- Indicar si en caja de desagüe discurre agua limpia o servida y/o caja de desagüe seco.
- Con el usuario presente el acta de inspección deberá ser firmado por el usuario y EL CONTRATISTA indicando sus nombres y DNI, En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

IMPEDIMENTOS

Si el usuario no deja verificar todos los puntos de agua se deberá indicar el piso o área no inspeccionado.

EN EL CASO QUE EL USUARIO ESTE AUSENTE INSPECCION EXTERNA

- ✓ EL CONTRATISTA deberá llenar los datos del usuario.
- ✓ Se deberá verificar la caja del medidor de agua potable y caja de desagüe.
- ✓ Indicar OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR (Ej. BUENA CONDICION, MANIPULADO, DESTRUIDO, DESAPARECIDO, etc.)



- ✓ Indicar si el registro del medidor está parado o presenta registro de consumo
- ✓ Indicar si en caja de desagüe discurre agua limpia o servida y/o caja de desagüe seco.
- ✓ Con el usuario ausente el acta de inspección deberá ser firmado por el CONTRATISTA indicando su nombre y DNI, dando una descripción de la vivienda.
- ✓ En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

CONTENIDO DE LOS EXPEDIENTES DESTINADOS PARA EVALUACION Y GESTION COMERCIAL

Respecto al contenido de cada expediente este se rige en cumplimiento a la DIRECTIVA N°005-2024-EMAPISCO S.A/GG ITEM 7.6 DEL EXPEDIENTE DE CASTIGO:

- Reporte de Datos Generales
- Acta de Inspección de Campo - Estado de cuenta inicial y actual de las conexiones
- Duplicado de los recibos impagos
- Cargos de todas las notificaciones de cobranza y cortes efectuados,
- Otros documentos que demuestran la gestión de cobranza realizada (reporte de cortes, constancia de intervenciones con apoyo policial o fiscal, notificaciones de cobranza judicial, etc.),
- Acta de anulación definitiva de la conexión en caja de registro o acta de levantamiento de las conexiones de agua y/o alcantarillado materia del proceso,
- Panel fotográfico inicial y/o actual.
- Informe de conformidad al expediente sustentatorio remitido por el especialista de cobranza morosa; por parte del jefe de la Oficina de Cobranza.
- Listado General de los expedientes derivados al Area de Cobranza, la cual deberá consignar como mínimo los siguientes datos respecto al usuario con presunta deuda a castigar:
- Nombre del usuario
- N° de suministro
- Dirección de suministro
- Categoría y sub categoría tarifaria
- Período de facturación
- Antigüedad de la deuda
- Conceptos de la deuda (principal, interés, gastos)
- Valor total facturado en el recibo.

REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

- ✓ Todos los formatos deberán ser llenados correctamente.
- ✓ Se deberá utilizar letra legible.
- ✓ Las notificaciones y actas no deberán presentar borrones ni manchas
- ✓ En todos los formatos de notificación y actas, se deberá dejar al usuario el cargo y/o autocopiativo, los formatos originales serán derivados a la EPS.
- ✓ Todos los formatos deberán contener el nombre, firma y DNI del personal operativo de la actividad (EL CONTRATISTA), tanto originales como el cargo y/o autocopiativo
- ✓ En los casos de USUARIO AUSENTE, indicarlo y describir la vivienda
- ✓ Las 'NOTIFICACIONES' solo sean recepcionados por una persona mayor de edad y que esté dispuesto a identificarse y firmar
- ✓ EL CONTRATISTA deberá validar la correcta ejecución de la actividad con tres (03) tomas fotográficas (caja de agua caja de desagüe y fachada de vivienda) Estas fotografías serán entregadas en forma física en impresos a color e consunto con los formatos de notificaciones e inspecciones. En el caso que el usuario no permita la toma fotográfica de la fuga interna detectada, el contratista deberá indicarlo en el formato de Acta de inspección intima "USUARIOS NO PERMITE LA TOMA FOTOGRAFICA"

5 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL POSTOR

5.1 MATERIALES Y SUMINISTROS

- Uniforme (chaleco de seguridad, fotocheck, etc. de la EMPRESA CONTRATISTA)
- EPP básico de seguridad.
- Tablero
- Lapicero
- Llaves de seguridad de tapas (llave magnética).
- Bolso para herramientas.

HERRAMIENTAS

EL CONTRATISTA deberá contar con un set de herramientas para cada personal operativo de campo, según el tipo de actividad a realizar.

5.2 INDUMENTARIA

EL CONTRATISTA entregara a su personal que preste el servicio, la indumentaria e implementos de seguridad necesaria que le permita desarrollar las actividades comerciales correctamente uniformados como son; polo manga larga o camisa manga larga, Chaleco, debiendo portar el logotipo de EL CONTRATISTA y fotocheck como medio de identificación con los usuarios de la EPS EMAPISCO S.A, como mínimo.



6 PERSONAL MINIMO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

PERSONAL PROFESIONAL (COORDINADOR)

Personal que se encargara de la supervisión de los trabajos y elaboración de los informes respectivos, responsable de la ejecución de servicio.

PERFIL MÍNIMO

Formación académica: Bachiller o Profesional Técnico en las carreras de Administración, Contabilidad, Economía o afines.

Conocimientos / Experiencia: Conocimiento en Microsoft office nivel intermedio, Experiencia mínima de 01 año en empresas prestadoras del servicio de saneamiento.


PERSONAL OPERATIVO

El Contratista deberá contar con personal operativo según carga asignada, rendimiento promedio proyectado, el mismo que como mínimo deberá contar con el siguiente perfil, el cual deberá ser acreditado mediante una declaración jurada que será presentado en la documentación para la firma de contrato:

PERFIL MÍNIMO

- Formación académica: Secundaria completa.
- Conocimientos / Experiencia: conocimiento de gasfitería, servicios de gestión comercial prestado a empresas de servicios públicos y/o privados de saneamiento.

CANTIDAD:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
 PERSONAL OPERATIVO REQUERIDO	1

7 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL PROVEEDOR debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- Remitir los números celulares de su personal.
- Debe cumplir y reportar diariamente el trabajo entregado de acuerdo al cronograma, establecido por la EPS EMAPISCO S.A.
- Debe considerar realizar las actividades en el horario de 7:30am a 4:30pm de lunes a viernes considerando solo días hábiles.
- De ser necesario EL CONTRATISTA deberá ingresar al predio tocar la puerta para interactuar con el usuario, para realizar las inspecciones internas.

7.1 EJECUCION DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA deberá tener en cuenta, antes y durante la ejecución del contrato, las consideraciones siguientes:

- Si durante la ejecución del servicio, el contratista. produjera deterioros o roturas de las tapas de las conexiones de agua potable, éstas serán completamente repuestas por el CONTRATISTA, a su propio costo y bajo su entera responsabilidad.
- En caso de encontrarse fugas o cualquier problema en la caja de control o en cualquier parte del trabajo ejecutado, ya sea por parte de la CONTRATISTA, se deberá comunicar a la EPS EMAPISCO S.A
- Cualquier situación que no permita la ejecución de una determinada acción, será informada y notificada a EPS EMAPISCO S.A en forma inmediata de ocurrido el hecho, a fin de recibir instrucciones con relación a las acciones a seguir.
- Cualquier ejecución de trabajos que realice el Contratista sin previa aprobación de EPS EMAPISCO S.A no será reconocida ni incluida en la valorización correspondiente.
- En cada actividad existe un responsable que se encarga de la autorización y validación de la actividad ejecutada.
- Los trabajos precisados son entregados directamente por EPS EMAPISCO S.A a través de una relación de atención y solicitudes de inspección.
El **CONTRATISTA** está obligado a presentar la orden de trabajo que precise los trabajos realizados a EPS EMAPISCO S.A
- La ejecución de las actividades debe realizarse necesaria y obligatoriamente en plazo programado por la EPS EMAPISCO S.A salvo situaciones excepcionales que debe ser informada a la Empresa.

7.2 CONTROL Y MEDICION DE RESULTADOS

El Control y la Supervisión de la EPS EMAPISCO S.A, dependerán directamente de la oficina responsable como la Oficina de Cobranza y Control Comercial, de los trabajos realizados para otorgar la CONFORMIDAD DEL SERVICIO.





7.3 REUNIONES DE TRABAJO

Cuando se solicite a EL CONTRATISTA por el responsable de la Oficina de Cobranza y Control Comercial o Gerente Comercial, se efectuarán reuniones de trabajo, donde se analizará el desarrollo de las actividades y nivel de eficiencia.

7.4 CONTRATO CON SU PERSONAL

EL CONTRATISTA, deberá tener un contrato con todo su personal operativo (servicios específicos) de campo y personal clave (servicio específico), procurando así la permanencia del personal

EL CONTRATISTA deberá respetar las normas laborales vigentes para su personal contratado.

EL CONTRATISTA, deberá comunicar el cese del personal hasta en un plazo de 03 días hábiles de ocurrido el hecho. Asimismo, al nuevo personal, la EPS EMAPISCO S.A. evaluará el perfil del personal propuesto como personal CLAVE u OPERARIO.

La empresa se reserva el derecho de requerir el cambio del personal operativo y clave propuesto por EL CONTRATISTA.

8. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

Brindar todas las facilidades del caso para la correcta ejecución del servicio

Cancelar oportunamente el monto por los servicios contratados.

Supervisar la labor contratada a través de la Gerencia Comercial, quien designará al personal necesario.

9. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lugar: El servicio será brindado en la ciudad de Pisco, dentro del ámbito de la EPS EMAPISCO S.A. que comprende las localidades de Pisco, San Andrés y Túpac Amaru Inca

Plazo: El plazo de ejecución de las actividades comerciales será de 150 días calendarios (05 meses), contabilizados una vez cumplidas las siguientes condiciones para el inicio efectivo:

Resultados Esperados

Determinar la cobrabilidad de las deudas incobrables de las conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado Sincerar la Provisión de las Cuentas de Cobranza Dudosa.

Se proyecta alcanzar la depuración de saldos hasta un aproximado del 8% del total provisionado en cuentas comerciales de cobranza dudosa al cierre del periodo diciembre 2024.

Entregables

El contratista deberá presentar los resultados obtenidos y estimaciones que se hayan realizado en el desarrollo del trabajo, así como sus apreciaciones y recomendaciones a tener en cuenta. Deberá presentar la siguiente información:

Expedientes provisionados como INCOBRABLES por el área de Cobranza, se entregará cada 30 días calendarios contabilizados desde el día de la recepción de la Orden de Servicio, (la fecha no es limitativa. El servidor puede presentarlo antes o al culminar el mes.

ENTREGABLES	META FICHAS PROGRAMADAS (INSPECCIONES)	PLAZO MAXIMO DE ENTREGA
1ER ENTREGABLE	750	A LOS 30 DIAS CALENDARIOS
2DO ENTREGABLE	750	A LOS 60 DIAS CALENDARIOS
3ER ENTREGABLE	750	A LOS 90 DIAS CALENDARIOS
4TO ENTREGABLE	750	A LOS 120 DIAS CALENDARIOS
5TO ENTREGABLE		INFORME FINAL A LOS 150 DIAS CALENDARIOS
TOTAL	3,000	

10. ADELANTOS

No se otorgará adelantos.

11. SUBCONTRATACIÓN

Se encuentra prohibido todo tipo de sub Contratación.

12. CONFIDENCIALIDAD

A la suscripción del contrato, el contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información fruto de la contratación, implementación o cualquier otro aspecto relacionado con la **EPS EMAPISCO S.A.**, no pudiendo difundir, aplicar ni comunicar a terceros información a la que haya tenido acceso durante la contratación del mismo, no pudiendo copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación se mantendrá incluso después del otorgamiento de la conformidad del equipo contratado.





13. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en 5 pagos parciales.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la Gerencia Comercial de la EPS EMAPISCO S.A., previo informe de conformidad de la Oficina de Cobranza y Control Comercial, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

El contratista presentará una solicitud de conformidad se deberá presentar en Mesa de Partes de la EPS EMAPISCO S.A., sito Av Fermín Tangüis 400, Pisco, de lunes a viernes de 07:30 a 4.30 horas o a través de Mesa de Partes Virtual de la EPS EMAPISCO S.A. a través del link mesadeparte@emapisco.com. Esta solicitud de conformidad deberá ser detallada técnicamente por cada actividad y adjuntar los sustentos necesarios en formato físico y digital.

14. FÓRMULA DE REAJUSTE

No se aplicará.

15. PENALIDAD

PENALIDAD POR MORA

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad Diaria = $0.10 \times \text{monto vigente}$
 $F \times \text{plazo vigente en días}$

Donde:
F = 0.40

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada.

Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



OTRAS PENALIDADES

El contrato establece la penalidad por mora y otras penalidades aplicables al contratista ante el incumplimiento injustificado de sus obligaciones contractuales.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

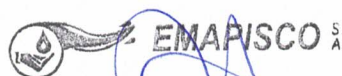
Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fi el cumplimiento, conforme el numeral artículo 119 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

16. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la entidad contratante no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

Es propiedad intelectual de la EPS EMAPISCO S.A., los productos que se originen en la presente prestación de servicio



MERCEDES VERA MÓSAHUATE

EEF OFICINA COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL

NOMBRE, FIRMA Y SELLO
AREA USUARIA

EMAPISCO S.A.

EMAPISCO S.A.

OFICINA COBRANZA CONTROL...

DSK-GCOM1 # CATASTRO03

F. PROCESO 30/06/2025

PAGINA 1 de 1

NOTA DE PEDIDO 2500350
Gasto Operativo

PERIODO
Junio DEL 2025

UNIDAD ORGANICA 0722 OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL... ACTIVIDAD . . .
FECHA DE EMISION 30/06/2025 INVERSION
PRIORIDAD Normal CUENTA
REMITIR A REFER. Sin Agrupadora

COMENTARIO
GC-OCCC-CO-01 :SOLICITO LA CONTRATACION DEL SERVICIO QUIEBRE DE DEUDAS INCOBRABLES PARA LA EPS EMAPISCO S.A EN CUMPLIMIENTO A LA ACTIVIDAD GESTION DE LA RECAUDACION DE INGRESOS EN BENEFICIO DE LA EPS EMAPISCO S.A. CON FUENTE DE FINANCIAMIENTO RDR

ITEM	CODIGO	DENOMINACION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	ACTIVI	CUENTA	COSTO-ABC
001	S06.083.6220	SERVICIO DE QUIEBRE DE DEUDAS INCOBRABLE	SE	1.00	0.00	0.00	0321	639311118	90143103-
SEGUN TDR									
TOTAL GENERAL ==>								0.00	



Emitido por:



Aprobado por:

Aprobado por: