

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE

Seminario de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y
Saneamiento

Marzo 2023



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

BANBRAS

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.



90

ANIVERSARIO

Financiamiento para el Bienestar



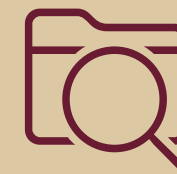
2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

INDICE

1

Datos Relevantes



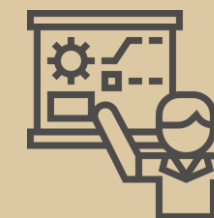
2

Información del Sistema
Comercial



3

Acciones de Cobranza



4

Programa de Cobranza



5

Reporte de Avances y
Resultados



1. DATOS RELEVANTES

Organismos en México y Eficiencia Comercial

En México, con base a cifras publicadas en el año 2019 por el INEGI, el suministro de agua potable se realizó a través de **2,429** Organismos.

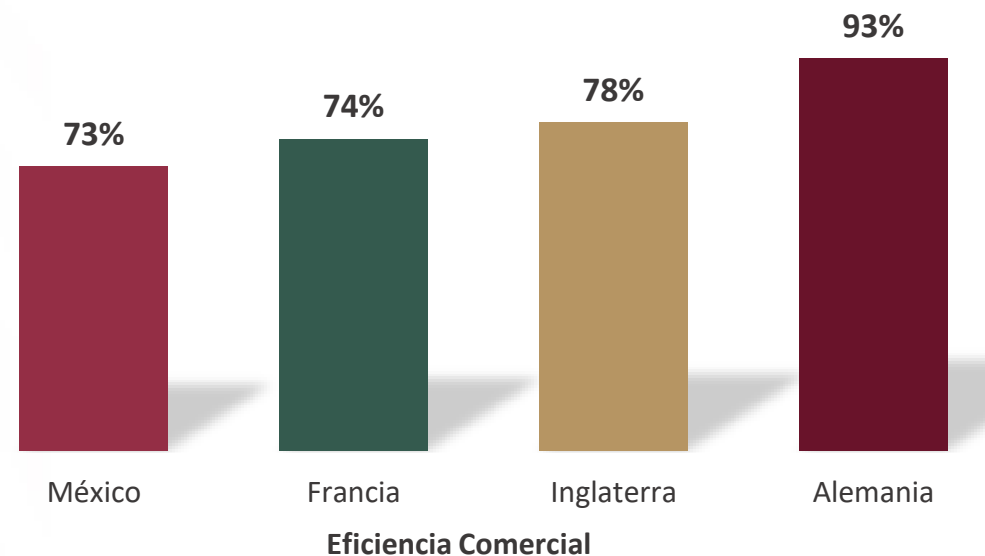
La **función** principal de dichos **Organismos** es la prestación del servicio de suministro de agua potable, alcantarillado (drenaje), tratamiento y disposición de aguas residuales, y los hay de dos tipos:

- De carácter público o,
- concesionado a un privado.

Su **fortaleza** radica en su capacidad de gestión administrativa y financiera.

La capacidad de gestión de los Organismos está directamente relacionada con la **medición** de sus eficiencias, principalmente la física y comercial.

México presenta pérdidas comerciales del **26.9 %**, es decir, del agua que factura el área comercial, sólo cobra el 73.1 %.



1. DATOS RELEVANTES

Niveles de Eficiencia en México

En México, los Organismos presentan bajos niveles de eficiencia física y comercial, esta situación se observó de un análisis realizado en el 22% de los Estados.

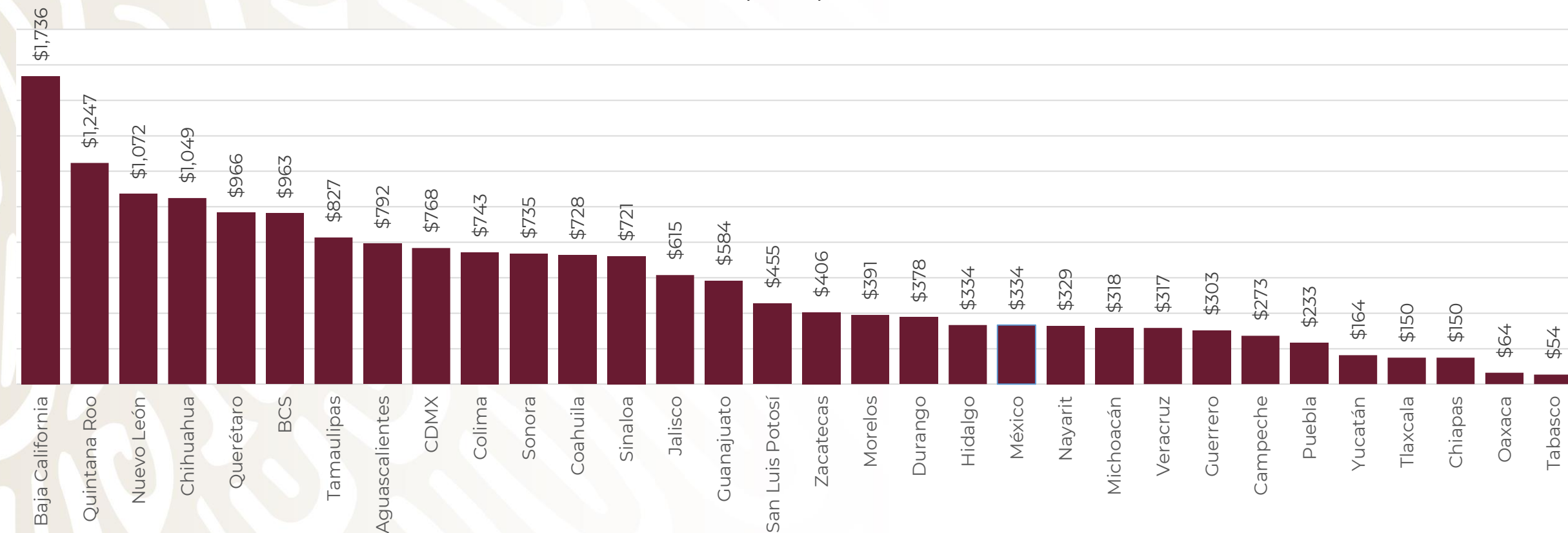
Si el área comercial recibe el 55.8% del agua que se extrae, y su eficiencia en el cobro es del 73.1%, la eficiencia global se considera del 40.8%.



3. DATOS RELEVANTES

Recaudación en México

Monto recaudado per cápita 2020
(MXN)



1. DATOS RELEVANTES

Eficiencia Comercial y Cartera Vencida

En la eficiencia comercial se evalúa la eficiencia entre la facturación y el pago de la misma en un periodo establecido (mensual, bimestral, semestral o anual).

Eficiencia Comercial en México

73.1%



Si en el transcurso del tiempo el pago no se efectúa en el periodo establecido, se empiezan a generar condiciones críticas en la recaudación, lo que da origen a la **Cartera Vencida** por la falta de pago en la prestación del servicio de agua potable.

Promedio de la Cartera Vencida en México

45 %

2. INFORMACIÓN DEL SISTEMA COMERCIAL

Identificación y selección de usuarios



La identificación y selección correcta de los usuarios en el Sistema Comercial, aumenta la probabilidad de éxito en la cobranza coactiva.

2. INFORMACIÓN DEL SISTEMA COMERCIAL

Eficiencia Comercial y Cartera Vencida



Análisis de la información

Datos Generales del Padrón de Usuarios

A	N° de cuentas o usuarios facturados	(2022)
B	Monto facturado del total de cuentas o usuarios Monto cobrado del total de cuentas o usuarios	(2022)
C	Monto total facturado del total de cuentas o usuarios durante los últimos 5 años Monto total cobrado del total de cuentas o usuarios durante los últimos 5 años	(2018 – 2022)
D	Cartera Vencida	(\$)
E	Eficiencia comercial	(%)
F	Morosidad	(%)

No Domésticos (Acciones a corto plazo)
“Usuarios con mayores adeudos”

A	N° de cuentas o usuarios de uso “No doméstico” facturado	
B	Monto total facturado de cuentas o usuarios no domésticos Monto total cobrado de cuentas o usuarios no domésticos (del total facturado)	(2022)
C	Monto total facturado del total de cuentas o usuarios no domésticos durante los últimos 5 años Monto total cobrado del total de cuentas o usuarios no domésticos durante los últimos 5 años	(2018 – 2022)
D	Cartera Vencida “No doméstico”	(\$)
E	Eficiencia Comercial	(%)
F	Morosidad	(%)

3. ACCIONES DE COBRANZA

Metodología de trabajo empleada a corto plazo.

“Usuarios con mayores adeudos”

1

Selección de 100 a 200 usuarios de uso No doméstico con mayor adeudo

3

Creación de un “Equipo de Confianza”

Áreas de Informática, Jurídico, Comercial, Servicios de Campo

Revisión de datos en “Gabinete”

Predio, inmueble, toma, consumos, criterios de facturación y quejas)

Creación de una “Brigada de Confianza”

Perfil administrativo – técnico

5

Revisión de datos en Campo

Inmueble, toma y medidor

Modificaciones al padrón de usuarios

2

4

6

3. ACCIONES DE COBRANZA

Metodología de trabajo empleada a corto plazo.

“Usuarios con mayores adeudos”

7

Actualización a la facturación

9

Revisión del historial de “Acciones de Cobranza” ejecutadas (Aviso de Pago o cobranza invitación, requerimiento de pago, suspensión del servicio, determinante de crédito o PAE)

Definición y programación de las “Acciones de Cobranza”

Cuenta o usuario, monto del adeudo, acción de cobranza previa

Acreditación del personal: habilitado para la ejecución de las “Acciones de Cobranza”

11

Actualización a la documentación empleada en las acciones de cobranza

Citatorio, notificación, orden de suspensión, requerimiento de pago, determinante de crédito

Capacitación al personal habilitado para el correcto llenado de los formatos empleados en la cobranza

8

10

12

3. ACCIONES DE COBRANZA

Metodología de trabajo empleada a corto plazo.

“Usuarios con mayores adeudos”



4. PROGRAMA DE COBRANZA

	MES		
	1	2	3
Creación del “Equipo de Confianza”			
Creación de “Brigada de Confianza” (Brigada Elite)			
Revisión de datos en “Gabinete”			
Revisión de datos en “Campo”			
Actualización del “Padrón de Usuarios”			
Revisión y actualización de la “Acreditación” del personal y formatos que intervienen en la cobranza			
Entrega de “Aviso o Carta Invitación de Pago”			
Ejecución de “Suspensión del Servicio”			
Entrega de “Requerimiento o Determinante de Crédito”			
Procedimiento Administrativo de Pago			
Registro de los resultados de las “Acciones de Cobranza”			
Generación del Reporte de Resultados			

5. REPORTE DE AVANCES Y RESULTADOS

“Asesoría para la recuperación de cartera vencida de grandes adeudos de derechos por suministro de agua de usuarios no domésticos”

Fecha de Elaboración:

“1er Reporte semanal de Avances y Resultados”

Participantes:

Nombre del Organismo Operador de Agua, Alcantarillado y Saneamiento.

Antecedentes:

Concepto	Cifras
Número total de cuentas facturadas (2022)	#
Monto total facturado anual (2022)	(mdp)
Número total de cuentas cobradas respecto a la facturadas (2022)	#
Monto total cobrado respecto a lo facturado (2022)	(mdp)
Número total de cuentas con registro de adeudo (2018-2022)	#
Monto total facturado (2018-2022)	(mdp)
Monto total cobrado respecto a lo facturado (2018-2022)	(mdp)
Morosidad	%

Avances y Resultados:

a. Registros de usuarios “No domésticos” deudores de los últimos 5 años:

Número de cuentas de mayor adeudo analizadas	#	
Monto de adeudo (incluidos años anteriores)	(mdp)	
Número de cuentas seleccionadas	#	
Monto facturado a recuperar	(mdp)	
Numero de cuentas revisadas en campo	#	%
Numero de cuentas revisadas en gabinete	#	%
Avisos o Carta Invitación de Pago	#	%
Requerimiento de Pago	#	
Determinante de crédito fiscal	#	
En proceso de 45 días	#	
Convenio	#	
Adeudos finiquitados	#	
Pagos por anticipado	#	
Pago de servicio de cada mes (al corriente)	#	
Suspensión del servicio (citatorio y acta de notificación)	#	
Colaboración con el Gobierno del Estado (MP)	#	
Demanda con Embargo	#	
Inscripción en el RPPC	#	
Remate	#	
Adjudicación	#	
Aplicación de Multas o Sanciones	#	

Monto recuperado por el número de cuentas seleccionadas con mayor adeudo:

Número de cuentas	#
Monto recuperado	(mdp)

Observaciones al número de cuentas seleccionadas con mayor adeudo:

Contactos

Karla López Lovera
Subdirectora de Asistencia Técnica
Karla.lopez@banobras.gob.mx

Carlos David Roldán Juárez
Gerente de Asistencia Técnica
Carlos.roldan@banobras.gob.mx

José Alfredo Rivera Salgado
Subgerente de Asistencia Técnica
Jose.rivera@banobras.gob.mx

¡GRACIAS!

 BanobrasMX  @Banobras_mx  banobras_mx  BanobrasMexico  Banobras
gob.mx/banobras



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

BANOBRAS
BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C



90 ANIVERSARIO
Financiamiento para el Bienestar

