

Informe N° 010 -2021-GC

A : Ana Mendoza Guevara  
Jefe Equipo Planeamiento Operativo y Financiero

Asunto : Informe de Gestión Mensual – Marzo 2021 - GC-PR150

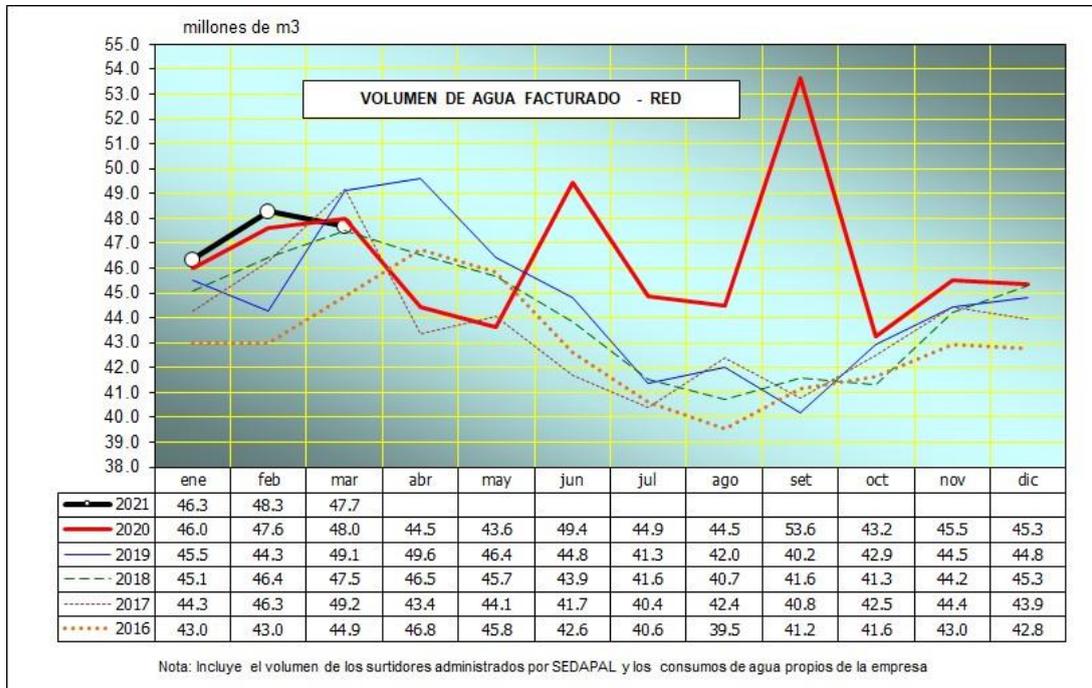
Fecha : Lima, 28 de abril de 2021

**Volumen Facturado**

En el mes de marzo, el volumen facturado por agua uso de la red fue 47 212 689 m<sup>3</sup>, para un total de 1 538 711 conexiones de agua facturadas, con 2 591 855 unidades de uso en Lima y Callao, de acuerdo con los registros informáticos y reportes estadísticos comerciales.

Si añadimos al volumen anterior lo registrado por los surtidores administrados por SEDAPAL, que fue 450,6 miles de m<sup>3</sup>, y además los consumos de agua de los locales de SEDAPAL por 21,9 miles de m<sup>3</sup>, el volumen total de agua registrado del mes alcanza a 47,7 millones de m<sup>3</sup>.

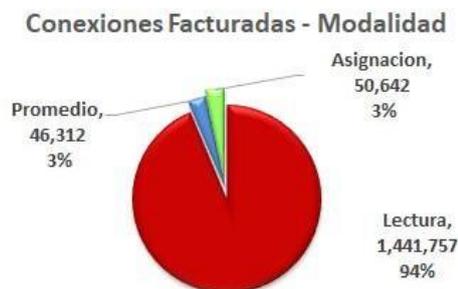
Evolución Mensual del Volumen Facturado  
(Uso de la Red)



El total volumen facturado disminuyó en 0,6 millones de m<sup>3</sup> con relación al mes anterior, lo que significó un decremento de 1,2%, debido al menor consumo de los clientes especialmente en la tarifa doméstica y comercial.

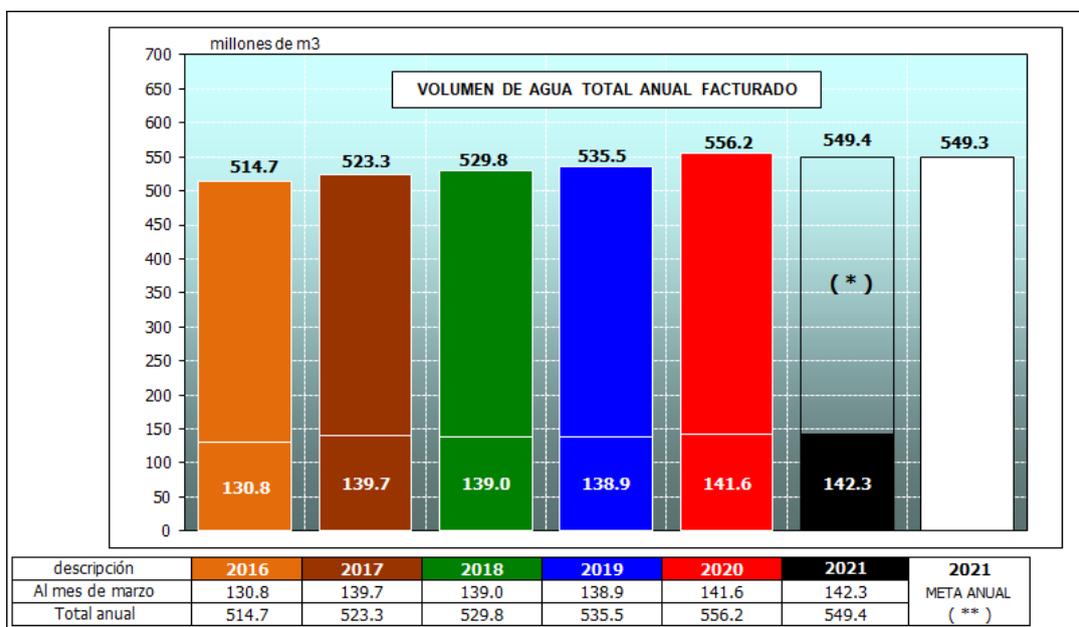
Las conexiones facturadas por diferencias de lecturas aumentaron en 9 573 y disminuyeron las facturaciones por promedio en 12 452 conexiones, respecto al mes pasado. Con la realización de toma de lectura al medidor de agua y la instalación de medidores por reposición por robo, vandalismo ó al haber resultado inoperativo como resultado de una verificación.

Conexiones facturadas por diferencia de lectura fueron 1 441 757 conexiones con un volumen de agua facturado de 44,1 millones de m<sup>3</sup>, menor que el mes pasado que fue 44,4 millones de m<sup>3</sup> inferior en 0,3 millones de m<sup>3</sup> con relación al mes pasado (0,7%).



La meta anual del volumen de agua facturado, en el Plan Operativo 2021, se ha establecido un volumen total anual a facturar de 549,3 millones de m<sup>3</sup>. incluyendo a los surtidores administrados por SEDAPAL y los consumos propios de la empresa.

Volumen Facturado – Acumulado Mensual y Total Anual (Uso de la Red)



Nota: Incluye el volumen de los surtidores administrados por SEDAPAL y los consumos de agua propios de la empresa.

(\*) Volumen estimado, proyectado según tendencia de los últimos meses y comportamiento anual de años anteriores.

(\*\*) Meta anual del Plan Operativo 2021.

El consumo de agua promedio facturado de los clientes uso de la red fue de 18,22 m<sup>3</sup>/u.uso. menor al registrado el mes pasado que fue 18,46 m<sup>3</sup>/u.uso.

### Catastro de Conexiones y Unidades de Uso

En el catastro comercial se tiene registrado 1 606 420 conexiones de agua potable, con un incremento de 1 839 conexiones respecto al mes pasado, debido a las ventas e incorporaciones realizadas a través de la venta de conexiones de manera telefónica y virtual utilizando el aplicativo FAVECON.

Las unidades de uso registran 2 835 019 unidades, con un incremento de 7 321 unidades de uso respecto al mes anterior.

## Sobre los Aspectos de la Micromedición y el Nivel de Micromedición

En marzo se registra 1 543 423 conexiones de la red con medidor, creciendo en 3 571 conexiones con relación al mes anterior. Debido a la reposición de medidores por robo e inoperatividad resultado de la verificación posterior.

El indicador de *Cobertura de Medidores (conexiones con medidor / total conexiones catastro)*, se encuentra en 96,1%. Ligeramente mayor al mes pasado. En este resultado inciden los medidores que fueron hurtados y vandalizados.

El *Nivel de Micromedición (conexiones facturadas por lectura / total conexiones catastro)*, alcanzó el 89,7%, resultado del incremento de las conexiones facturadas por lectura.

Asimismo, se obtuvo una *Eficiencia de la Micromedición (conexiones facturadas por lectura / conexiones con medidor)* de 93,4%.

Mes / Año	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Ene-21	Feb-21	Mar-21
Total Conexiones Catastro	1,592,953	1,592,900	1,593,197	1,593,358	1,593,526	1,594,030	1,596,595	1,598,486	1,602,496	1,603,078	1,604,581	1,606,420
Conexiones con Medidor	1,521,492	1,521,877	1,523,222	1,524,365	1,523,566	1,523,566	1,528,281	1,528,575	1,535,808	1,535,701	1,539,852	1,543,423
Total Conexiones Facturadas	1,503,370	1,507,599	1,511,421	1,513,481	1,522,180	1,527,013	1,528,703	1,531,880	1,538,303	1,541,166	1,542,110	1,538,711
Conexiones Facturadas por Lecturas	5,897	11,329	313,451	1,383,543	1,401,668	1,412,300	1,423,548	1,428,447	1,422,512	1,424,966	1,432,184	1,441,757
<b>Nivel de Micromedición Programado (%)</b>	<b>90.30%</b>	<b>90.38%</b>	<b>90.47%</b>	<b>90.55%</b>	<b>90.64%</b>	<b>90.74%</b>	<b>90.84%</b>	<b>90.94%</b>	<b>91.05%</b>	<b>89.55%</b>	<b>89.57%</b>	<b>89.58%</b>
<b>Nivel de Micromedición Ejecutado (%)</b>	<b>0.37%</b>	<b>0.71%</b>	<b>19.67%</b>	<b>86.83%</b>	<b>87.96%</b>	<b>88.60%</b>	<b>89.16%</b>	<b>89.36%</b>	<b>88.77%</b>	<b>88.89%</b>	<b>89.26%</b>	<b>89.75%</b>
<b>Total cnx. facturadas x Lectura / Total cnx. catastro</b>	<b>0.37%</b>	<b>0.71%</b>	<b>19.67%</b>	<b>86.83%</b>	<b>87.96%</b>	<b>88.60%</b>	<b>89.16%</b>	<b>89.36%</b>	<b>88.77%</b>	<b>88.89%</b>	<b>89.26%</b>	<b>89.75%</b>
<b>Avance del Nivel de Micromedición (%)</b>	<b>0.41%</b>	<b>0.79%</b>	<b>21.75%</b>	<b>95.90%</b>	<b>97.04%</b>	<b>97.65%</b>	<b>98.15%</b>	<b>98.26%</b>	<b>97.49%</b>	<b>99.26%</b>	<b>99.65%</b>	<b>100.19%</b>
Eficiencia de la Micromedición	0.39%	0.74%	20.58%	90.76%	92.00%	92.70%	93.15%	93.45%	92.62%	92.79%	93.01%	93.41%
Cobertura de la Micromedición	95.51%	95.54%	95.61%	95.67%	95.61%	95.58%	95.72%	95.63%	95.84%	95.80%	95.97%	96.08%

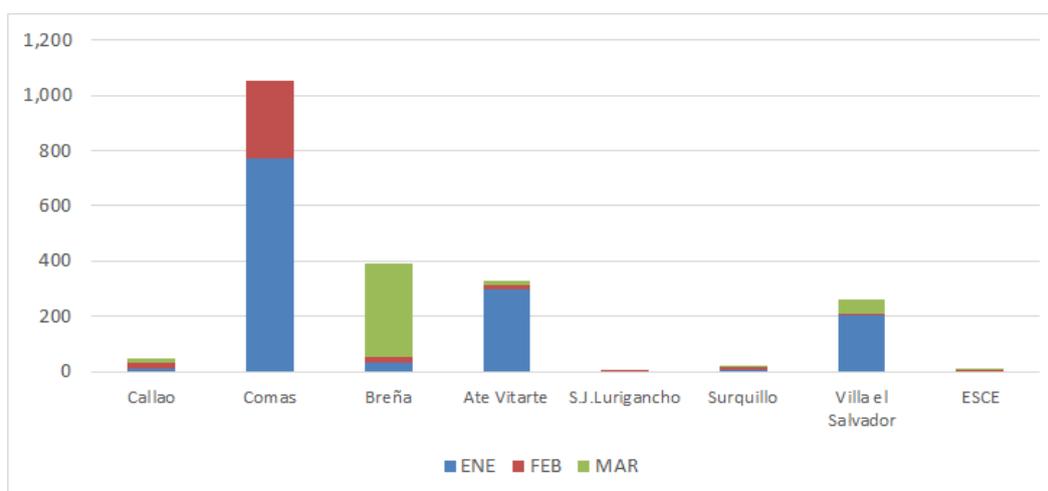
## Medidores Robados

Durante el presente mes, los Equipos Comerciales han registrado en el Sistema Comercial OPEN-SGC, levantamientos de medidor por robos un total de 427 casos. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, se observa que los Equipos Comerciales de Comas y Breña registran la mayor cantidad de robos con 1 052 (49,8%) y 391 (18,5%) medidores robados respectivamente, y los que han reportado la menor cantidad de robos son el Equipo Servicios y clientes Especiales con 10 casos (0,5%) y el Equipo Comercial San Juan de Lurigancho con 4 casos (0,2%) de medidores robados.

### Medidores robados en el periodo 2021

Equipo Comercial	ENE	FEB	MAR	Total	%
Callao	13	20	16	49	2.32
Comas	774	278	0	1,052	49.81
Breña	32	22	337	391	18.51
Ate Vitarte	299	16	12	327	15.48
S.J.Lurigancho	2	2	0	4	0.19
Surquillo	3	11	2	16	0.76
Villa el Salvador	204	4	55	263	12.45
ESCE	2	3	5	10	0.47
<b>Total</b>	<b>1,329</b>	<b>356</b>	<b>427</b>	<b>2,112</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC



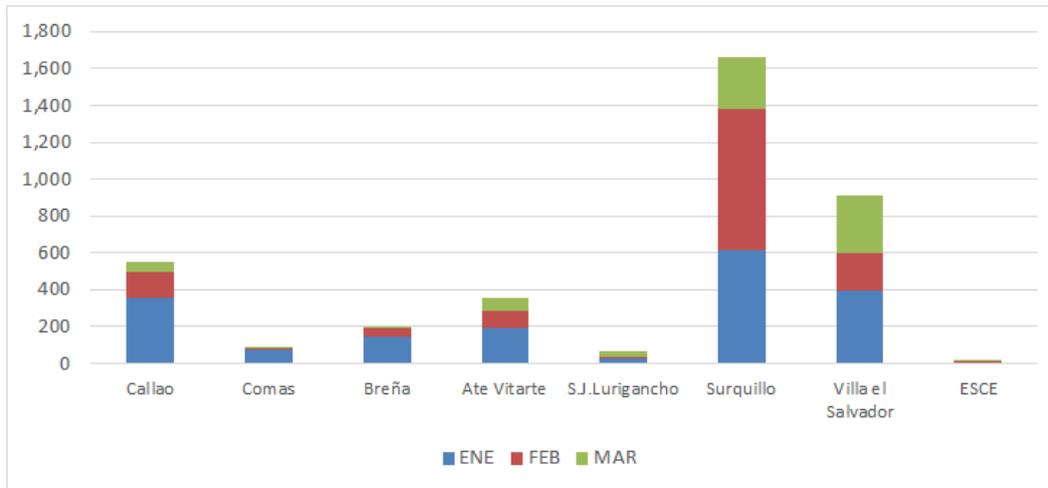
### Medidores Vandalizados

Durante el presente mes, se registraron 771 medidores vandalizados. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, los Equipos Comerciales de Surquillo y Villa el Salvador, han registrado la mayor cantidad de vandalismos con 1 660 (43,2%) y 911 (23,7%) casos respectivamente; y, los que han reportado la menor cantidad de vandalismos es el Equipo Comercial San Juan de Lurigancho con 63 (1,6%) y el Equipo Servicios y Clientes Especiales con 15 (0,4%) casos respectivamente.

### Medidores vandalizados en el periodo 2021

Equipo Comercial	ENE	FEB	MAR	Total	%
Callao	354	140	59	553	14.38
Comas	75	8	4	87	2.26
Breña	145	48	9	202	5.25
Ate Vitarte	189	96	69	354	9.21
S.J.Lurigancho	27	9	27	63	1.64
Surquillo	612	765	283	1,660	43.17
Villa el Salvador	397	199	315	911	23.69
ESCE	1	9	5	15	0.39
<b>Total</b>	<b>1,800</b>	<b>1,274</b>	<b>771</b>	<b>3,845</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC



## Programa de Instalación de Medidores-2020

### Medidores Instalados en el 2021

Tipo Instalación	Programación		Ejecución		% Efectividad	
	Acumulada	Mar-21	Acumulada	Mar-21	Acumulado	Mar-21
Primera Vez	2,203	1,059	5,188	2,250	235.50%	212.46%
Reposición	5,285	1,763	11,218	1,895	212.26%	107.49%
Cambio	44,114	11,279	103,734	29,177	235.15%	258.68%
<b>Total</b>	<b>51,602</b>	<b>14,101</b>	<b>120,140</b>	<b>33,322</b>	<b>232.82%</b>	<b>236.31%</b>

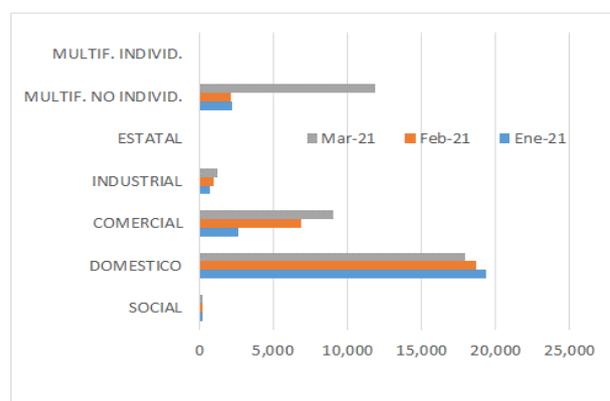
### Imposibilidades a la Instalación de Medidores

Oposición Cliente	Zonas Peligrosas	Problemas Operativos	abast. < 8hrs	Total
19,802	13,899	783	16,239	50,723

Respecto a las imposibilidades a la instalación de medidores, desde el mes de abril de 2020 se ha sincerado el dato de Zonas Peligrosas, en base a la información del Sistema GIS que realizó el Grupo de Administración del Sistema Comercial – ASC del EGCM. Hecho que ha generado un aumento en los casos de las conexiones pendientes de instalación de medidor que tienen el problema de Zonas Peligrosas.

## Suministros Cortados por Impago

Se tiene registrado 40 247 conexiones cerradas con deudas por pagar en el estado *Cortados por Impago*, mayor en 11 337 conexiones respecto al mes anterior, a partir del mes de febrero se retomó los cortes del servicio por incumplimiento de pago para las tarifas comercial e industrial y a partir de marzo para aquellos clientes multifamiliares.



Por otro lado, las conexiones en el estado *Baja Voluntaria* registran 12 098 suministros, ligeramente menor en 51 conexiones respecto al mes pasado.

La cantidad de servicios cerrados y las no facturadas están inversamente relacionadas al indicador *Conexiones Activas de Agua Potable*, definido como las conexiones facturadas respecto al total de conexiones del catastro, este indicador al mes de marzo se encuentra en 95,8%.

### Importes de Facturación Total

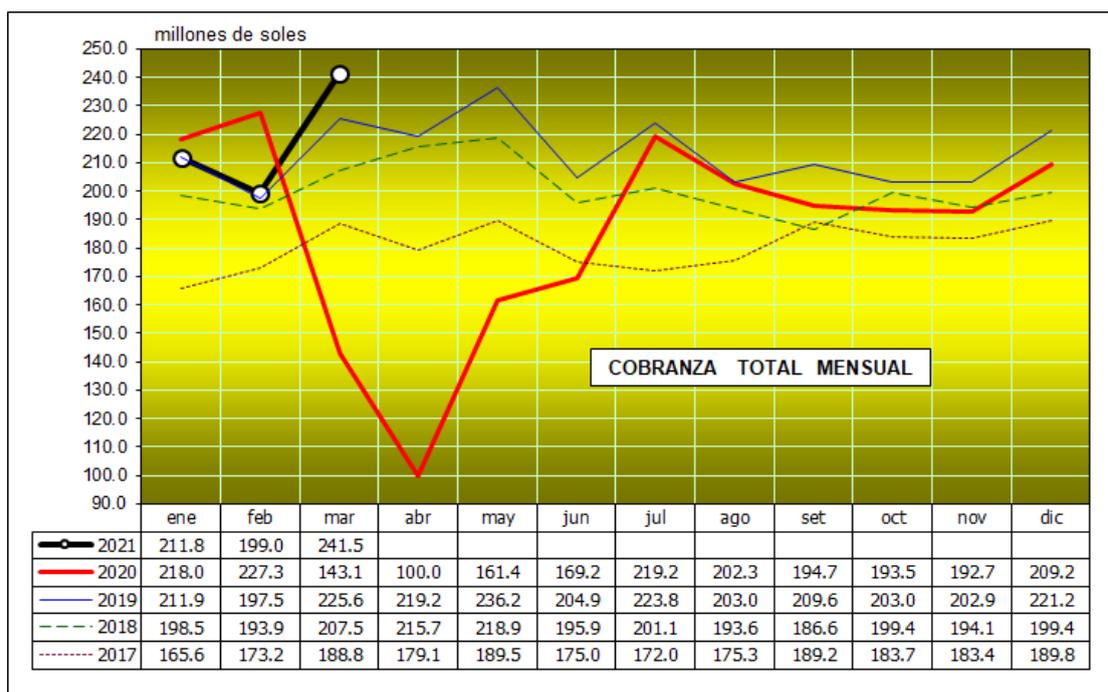
Los importes de facturación total que comprende además del agua potable y alcantarillado, otros rubros como el cargo fijo, moras, cierres y reaperturas, I.G.V., venta de conexiones, servicios colaterales, servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y otros cargos, fue de S/ 212,1 millones de soles, con una disminución de S/ 2,7 millones de soles (1,2%) respecto al mes anterior, es necesario recordar que la disminución del mes se debe principalmente al menor consumo de agua en los clientes de la red. Adicionalmente se han efectuado cierres de servicio en los usuarios de uso no residencial.

### Cobranza Total

En el presente mes se recaudó S/ 241,5 millones de soles, mayor en S/ 42,5 millones de soles con relación al mes de febrero, monto recaudado a través de los bancos, centros de servicios de SEDAPAL, Oficinas de la compañía eléctrica ENEL, Western Unión y los agente recaudadores. En el presente mes la cantidad de conexiones cobradas se incrementaron en todas las tarifas y con un mayor porcentaje en la tarifa doméstica y en los multifamiliares, como se comentó con anterioridad a partir de febrero se reinició los cortes por incumplimiento de pago. Adicionalmente el mes de marzo tiene más días útiles de cobranza incidiendo en los resultados de fin de mes.

Evolución Mensual de la Cobranza

(Red y Fuente Propia)



## Sobre los Saldos Deudores por Cobrar

En este mes los importes de los saldos deudores por cobrar disminuyeron principalmente en los clientes de la Red, debido a una mayor cobranza, para lo cual se viene realizando acciones de requerimiento de pago a través de cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos, la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial y el inicio del corte del servicio de agua por falta de pago en el mes de febrero con los clientes de tarifa comercial e industrial y en el mes de marzo en los predios multifamiliares (RCD N° 039-2020-SUNASS-CD), acciones que contribuyen a recuperar la cartera deudora.

Se tiene un total de S/ 544,4 millones de soles por cobrar de los usuarios de la *red* y de *fuentes propia*, menor en S/ 32,9 millones de soles (5,7%) en relación con el mes anterior.

### DEUDAS POR COBRAR - POR ANTIGÜEDAD DE MESES DEUDORES TOTAL SEDAPAL (en millones de soles)

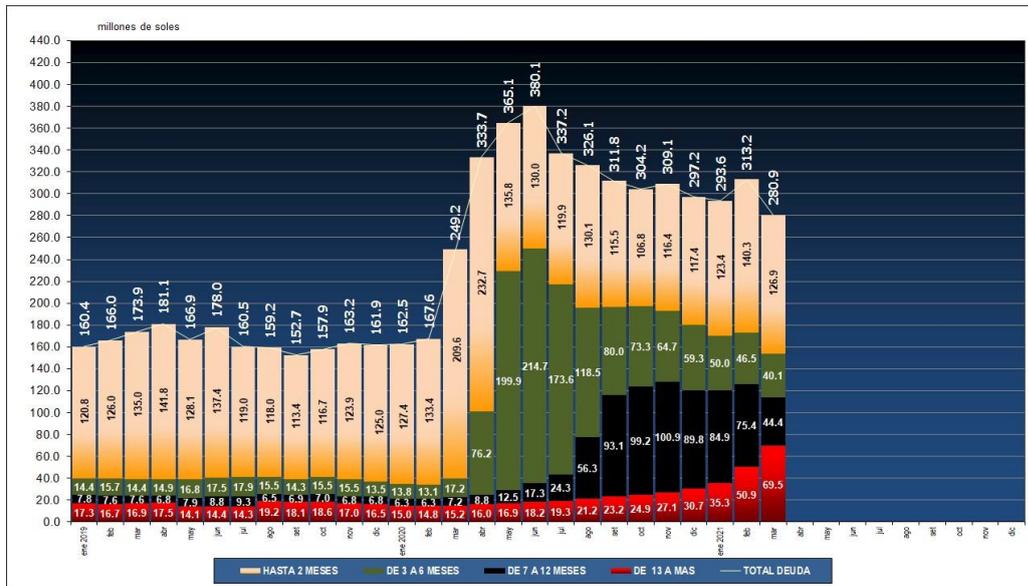
RANGOS DE MESES DEUDORES	2020	2021	VARIACION MENSUAL	
	FEBRERO	MARZO	IMPORTES	PORCENTUAL
<b>TOTAL</b>	<b>577.248</b>	<b>544.381</b>	<b>-32.867</b>	<b>-5.7%</b>
Uso de la Red	313.178	280.896	-32.282	-10.3%
Fuente Propia	264.070	263.485	-0.585	-0.2%
<b>Hasta 2 meses</b>	<b>146.642</b>	<b>131.788</b>	<b>-14.855</b>	<b>-10.1%</b>
Uso de la Red	140.345	126.862	-13.483	-9.6%
Fuente Propia	6.297	4.925	-1.372	-21.8%
<b>De 3 a más meses</b>	<b>430.606</b>	<b>412.594</b>	<b>-18.012</b>	<b>-4.2%</b>
Uso de la Red	172.833	154.034	-18.799	-10.9%
Fuente Propia	257.773	258.560	0.787	0.3%
De 3 a 6 meses	48.367	42.005	-6.362	-13.2%
Uso de la Red	46.540	40.106	-6.434	-13.8%
Fuente Propia	1.828	1.900	0.072	4.0%
De 7 a 12 meses	77.190	45.656	-31.534	-40.9%
Uso de la Red	75.425	44.445	-30.981	-41.1%
Fuente Propia	1.764	1.211	-0.553	-31.4%
De 13 a más meses	305.049	324.932	19.884	6.5%
Uso de la Red	50.867	69.483	18.616	36.6%
Fuente Propia	254.181	255.449	1.268	0.5%

En cuanto a las deudas por cobrar de los clientes sólo *Uso de la Red* es de S/ 280,9 millones de soles y la deuda de los clientes con fuente propia es de S/ 263,5 millones de soles.

En la estructura del *Total de las Deudas por Cobrar* por antigüedad de meses deudores, en el rango de *Hasta 2 meses deudores de antigüedad*, con S/ 131,8 millones de soles, decreció en 10,1% (S/ 14,9 millones de soles). Este rango corresponde a la deuda normal hasta antes del corte del servicio, cabe mencionar que en este rango se incluye la facturación del mes actual, inclusive deudas aún no vencidas.

En el rango *De 3 a más meses deudores*, con S/ 412,6 millones de soles por cobrar, compuesta por los clientes morosos y la cartera pesada, los importes decrecieron en 4,2% (S/ 18,0 millones de soles), mayormente en los clientes de la red, que alcanzó los 154,0 millones de soles, decreciendo en 18,8 millones de soles (10,9%) con respecto al mes anterior, los clientes que solicitaron fraccionamiento vienen cumpliendo con sus pagos.

## Evolución Mensual de las Cuentas por Cobrar Comerciales – Uso de la Red Año 2019 – 2021



### Reclamos Comerciales

Al mes de marzo 2021 se **receptionó** 14 557 casos, principalmente por el medio virtual 8 360 casos, en persona 3 603 casos, por telefónico 2 483 casos y escrito 111 casos, registrados principalmente en las tipologías por consumo medido y consumo por promedio. Los reclamos aumentaron en 3 112 casos con respecto al mes anterior.



Se **solucionó** en total 15 035 casos, de los cuales 11 114 casos se declararon infundados y quedaron **pendientes** de solución 13 927 casos de reclamos.

El indicador *Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales* fue de 29,5 días menor a la meta programada 32,5 días.

## Aspectos relacionados a las actividades de Marketing

- a) En el mes de marzo, se continuó con la campaña "Ponte al Día" dirigida a los clientes deudores, motivándolos a financiar su deuda a través del aplicativo "Simulador de Financiamiento" de la página web de SEDAPAL.
- Para los clientes puntuales se le envió información de los productos virtuales a los cuales pueden acceder, también a través de la Página Web. En el anverso del recibo, a solicitud del Equipo de Comunicación Institucional, se envió para todos los clientes, información sobre el "Día Mundial del Agua", que se celebra el 22 de marzo de cada año.
- Para los clientes puntuales, se les remitió adicionalmente consejos sobre el cuidado del agua.

### Mensaje Clientes Deudores

¡Ponte al día!  
en el pago de tus recibos sin salir de casa

1 Ingresar a: [www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe)

2 Busca el botón en la parte final de nuestra página y dale clic para simular.

3 Ingresar el número de suministro y dale clic a: Consultar

4 Completa tus datos, elige el número de cuotas y envía la información para que sea analizada por un asesor.

Paga a tiempo tu recibo de agua y ayúdanos a garantizar la continuidad del servicio en Lima y Callao.

### Mensaje Clientes Puntuales

SEDAPAL CONTIGO sin salir de casa  
accede a nuestros servicios vía web

Aquafono, Aquanet, Simulador de financiamiento, Sedapal Móvil, Financiamiento de deuda, FIBECON conexiones, Reclamo Virtual, Chat Virtual, Recibo digital, Sedonet, Meso de partes, Síguenos en.

Escanea el código QR para acceder a estos servicios

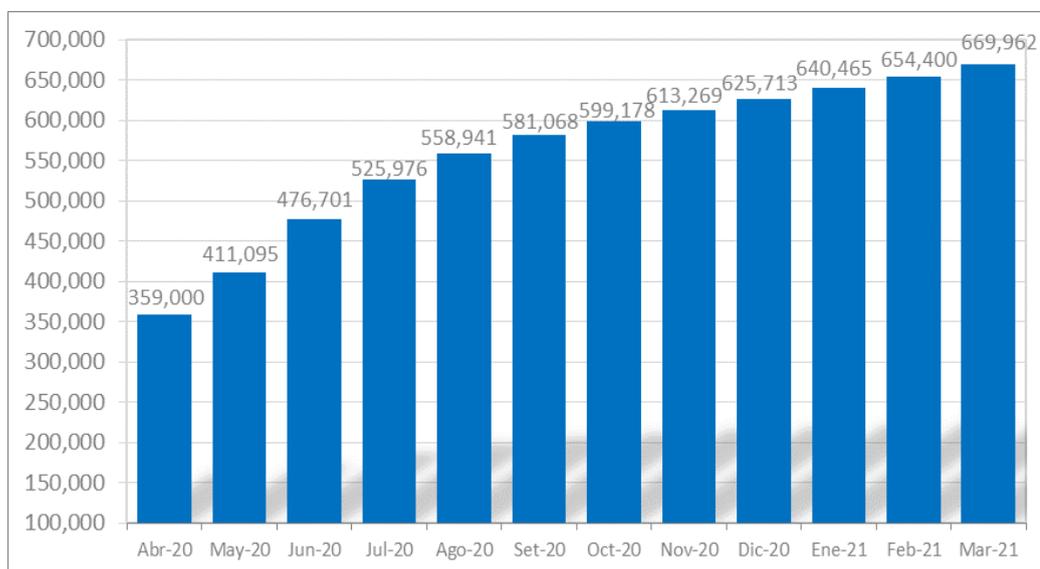
Ingresar vía web a: [www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe)

## b) Planes y programas de marketing

- ✓ Difusión de la Oficina Virtual (Aquanet y Sedapal Móvil)  
Producto de las acciones de difusión vía web y redes sociales 669,962 clientes ya están disfrutando de los servicios de la Oficina Virtual. En el mes de marzo se han incorporado 15,562 clientes.

De una manera fácil, rápida y segura las 24 horas del día, nuestros clientes consultan por la oficina virtual sus saldos, vencimientos e informarse de cortes de abastecimiento en su distrito.

Evolución de afiliaciones a la Oficina Virtual Aquanet

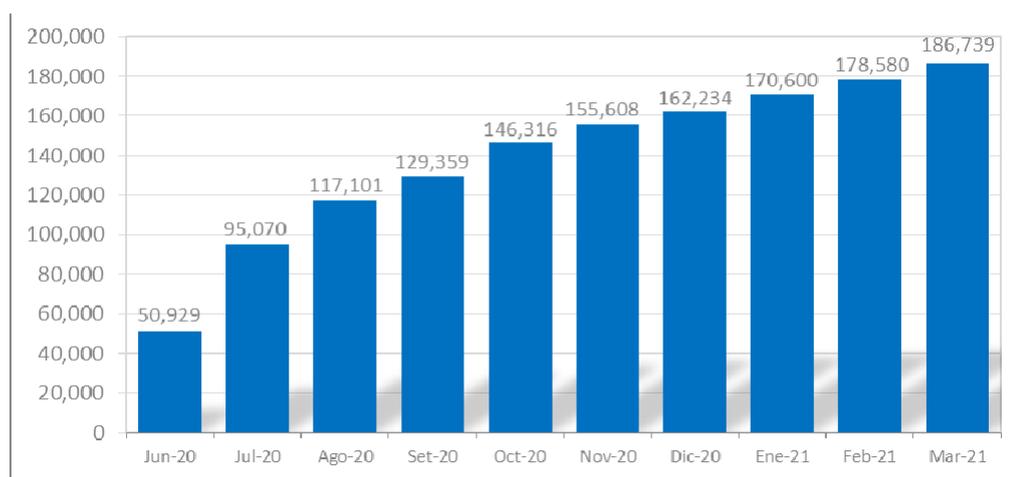


✓ Afiliación virtual al recibo digital

Producto de la implementación del servicio virtual de afiliación vía web al recibo digital, que facilita el acceso al cliente a este servicio y como resultado de la difusión vía el recibo de agua, web y redes sociales en marzo hay 8,159 nuevos registros, lo que da un total 186,739 afiliaciones en lo que va del año.

El recibo digital se remite mensualmente al correo electrónico del cliente registrado.

Evolución de afiliaciones a recibo digital



Nota: Los registros de afiliaciones indicados en el cuadro, contabilizan hasta dos cuentas de correo afiliadas a un mismo suministro.

## Aspectos relacionados a las actividades de Gestión del Contact Center

### a) Atención Telefónica

Los indicadores de evaluación del servicio y plan de calidad del Servicio Integral de Respaldo de la Atención y Gestión del Contact Center AQUAFONO, durante el mes de marzo 2021 fueron:

Indicadores de Evaluación del Servicio	Febrero 2021	Marzo 2021	Diferencia
Recepción de Llamadas telefónicas (%)	100,00	100,00	-
Llamadas atendidas por el grupo de gestores de servicio (%) (*)	90,74	75,73	15,01
Atención de Llamadas entrantes en un tiempo de espera no mayor a 20 segundos (%) (**)	71,00	57,00	14,00

(\*) Llamadas que ingresan al grupo de gestores de servicio – Llamadas abandonadas.

(\*\*) Llamadas atendidas antes de 20 segundos/ Llamadas atendidas.

Indicadores del Plan de Calidad	Febrero 2021	Marzo 2021	Diferencia
Atención en horarios críticos de alta demanda de emergencias, madrugada e inicios de la mañana, entre 00:00 y 07:00 horas (%)	100,00	100,00	-
Tiempo de conversación (seg.)	305	303	2,00
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	-
Llamadas colgadas por los clientes (%)	3,27	8,87	5,60

En marzo 2021 se efectuaron 412 045 atenciones, representando 39,96 % de aumento comparado con el mes anterior. Las atenciones por el IVR representan el 65,17% de las atenciones en el mes.

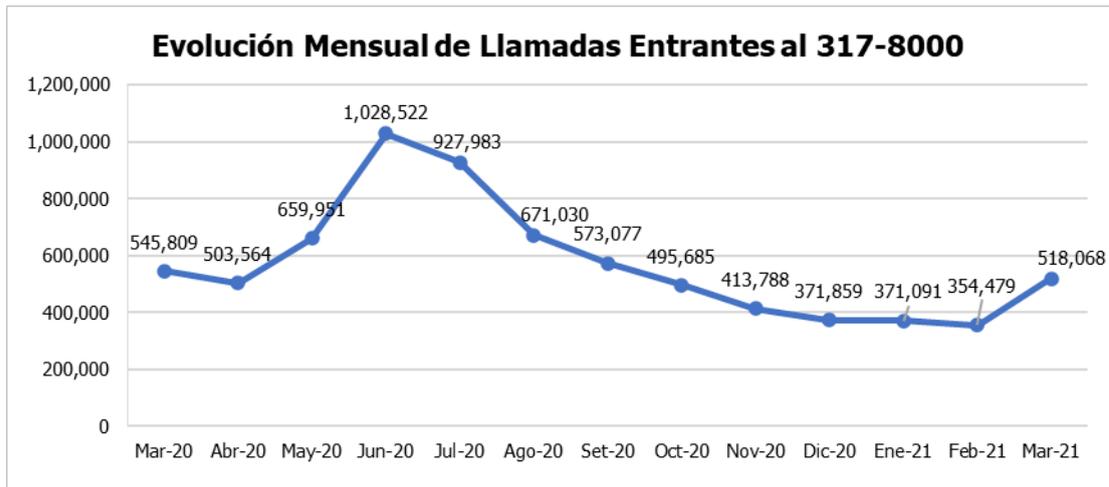
Atenciones		Cantidad	%
Atención por Gestores	Atención a clientes	143 376	34,80%
	Coordinaciones Internas	120	0,03%
Atenciones IVR	Consultas operativas	121 473	29,48%
	Consultas comerciales	147 076	35,69%
Total		412 045	100,00%

Cuadro de Comparación de las Atenciones de la línea 317-8000 – AQUAFONO

MES	ATENCION AUTOMATICA (IVR)		ATENCION PERSONALIZADA (ASESORES)		TOTAL
	CONSULTAS COMERCIALES	CONSULTAS OPERATIVAS	ATENCIÓN A CLIENTES	COORDINACIONES INTERNAS	
mar-20	256 995	338 278	135 287	91	730 651
abr-20	361 397	98 964	105 162	122	565 645
may-20	491 441	135 085	159 210	105	785 841
jun-20	720 336	194 735	229 210	109	1 144 390
jul-20	646 033	178 977	173 456	136	998 602
ago-20	437 876	120 470	100 695	42	659 083
set-20	396 924	122 267	107 147	112	626 450

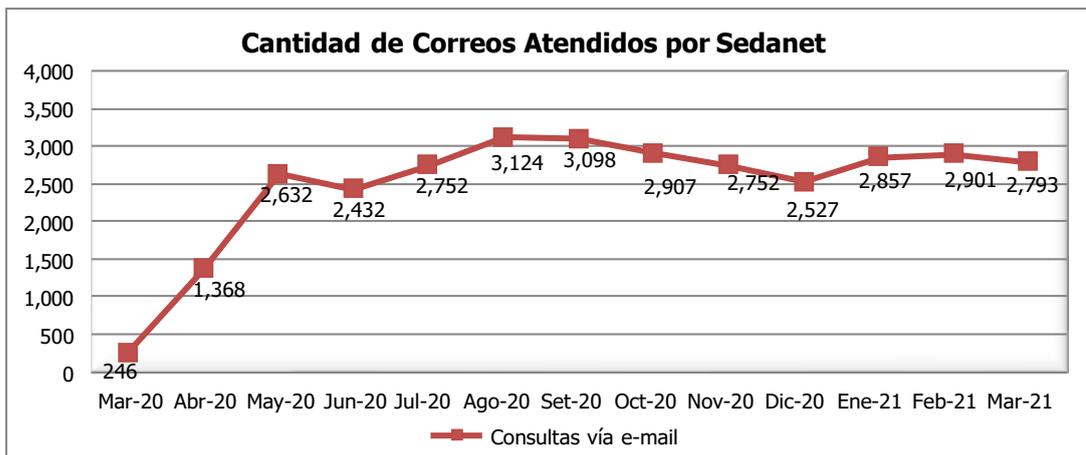
oct-20	385 421	124 409	105 061	87	614 978
nov-20	335 658	119 617	100 785	61	556 121
dic-20	299 237	106 833	107 163	79	513 312
ene-21	111 970	65 468	115 575	95	293 108
feb-21	103 276	77 530	113 478	121	294 405
mar-21	147 076	121 473	143 376	120	412 045

En marzo 2021 ingresaron 518 068 llamadas, representando 46,15 % de aumento comparado con el mes anterior.



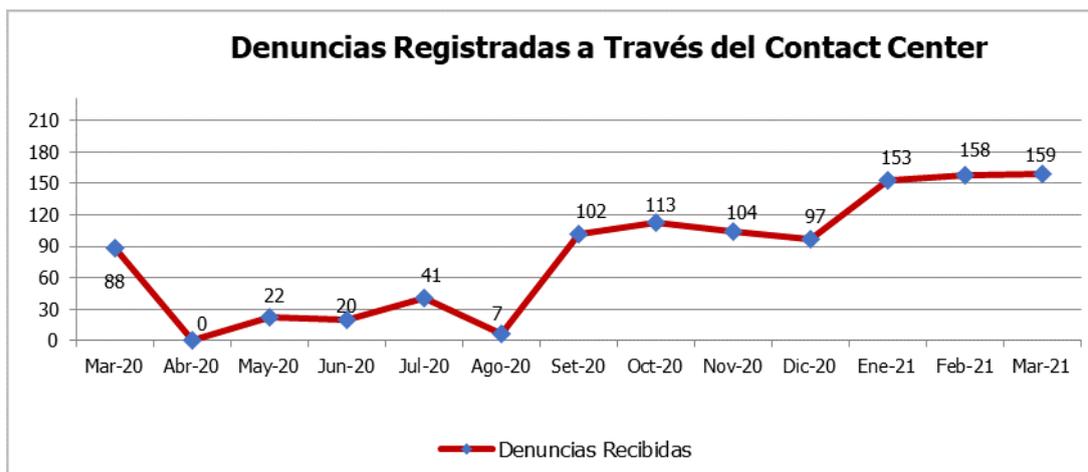
b) Correo Institucional de SEDAPAL (Sedanet)

El servicio Sedanet ha recibido 2 793 correos, no se recibieron correos Spam y se absolviereon 2 793 consultas de los usuarios.



c) Denuncias: AQUAFONO 317 8000 / Central de Denuncias 0 800 16300

Se registraron 159 denuncias, de las cuales 130 corresponden a conexiones clandestinas, 14 a reaperturas clandestinas y 15 a denuncias diversas, las mismas que se derivaron a los Centros de Servicios para su atención.



d) Actividad de Canales Digitales

En marzo 2021 se ha registrado los siguientes indicadores en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y Youtube en la que participa SEDAPAL.

Atención de redes sociales	Marzo 2021
Horario de atención 24 x7 x 365	100,00%
Nivel de servicio en redes sociales	30,42%

Asimismo, se detalla la actividad registrada en el mes de marzo 2021 en redes sociales:

d1) Twitter

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Marzo 2021	985	122 083

d2) Facebook

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Marzo 2021	8 747	377 433

d3) Instagram

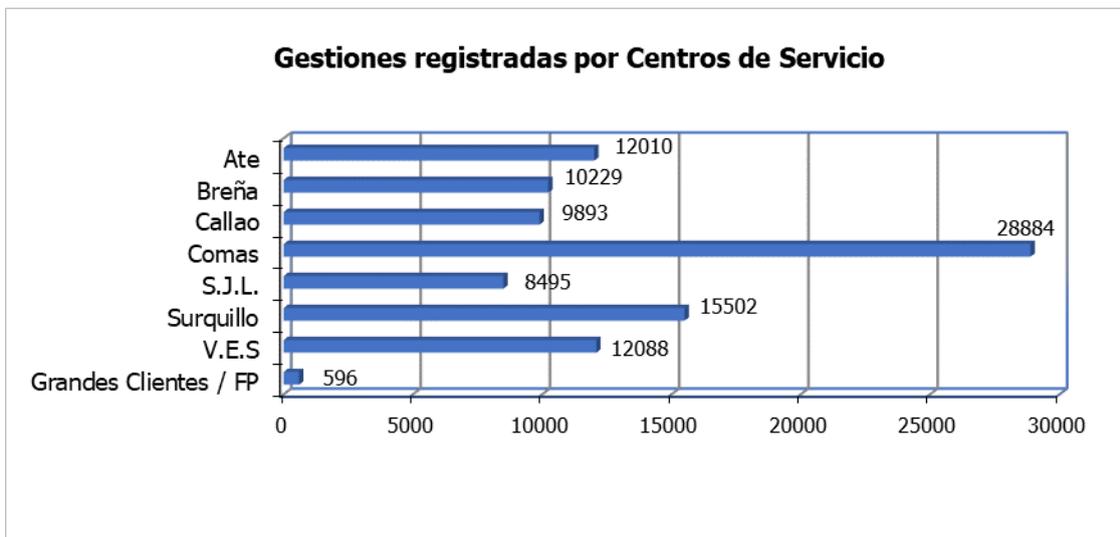
Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Marzo 2021	208	10 220

d4) YouTube

Mes	Nuevos Suscriptores	Suscriptores a la fecha
Marzo 2021	90	1 230

e) Sistema de Registro de Contactos (CRM)

El Centro de Contactos AQUAFONO registró en marzo de 2021 un total de 97 697 gestiones (interacciones) con el cliente sirviendo de base para efectuar el seguimiento de consultas, requerimientos, solicitudes de atención o denuncias registradas en los diferentes canales de atención del Centro de Contactos, permitiendo de esta manera optimizar la relación con el cliente.

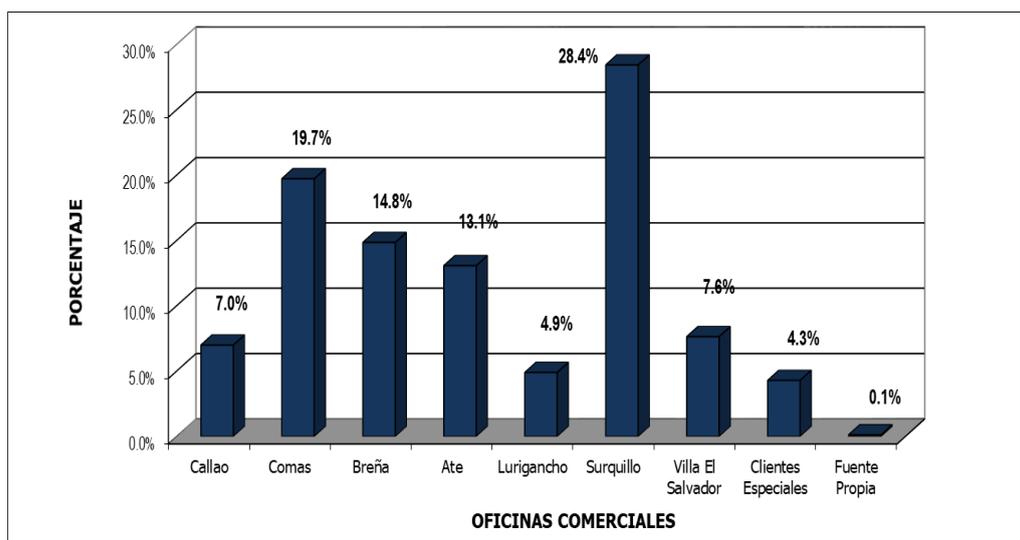


Notas:

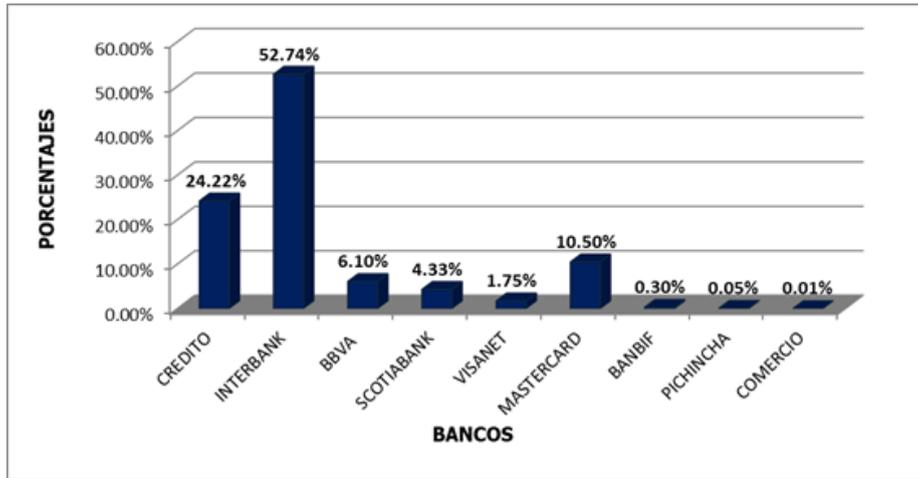
- Una llamada puede tener una o más interacciones
- Sólo considera clientes que se identificaron con número de suministro

**Afiliaciones al Sistema de Cargo en Cuenta.**

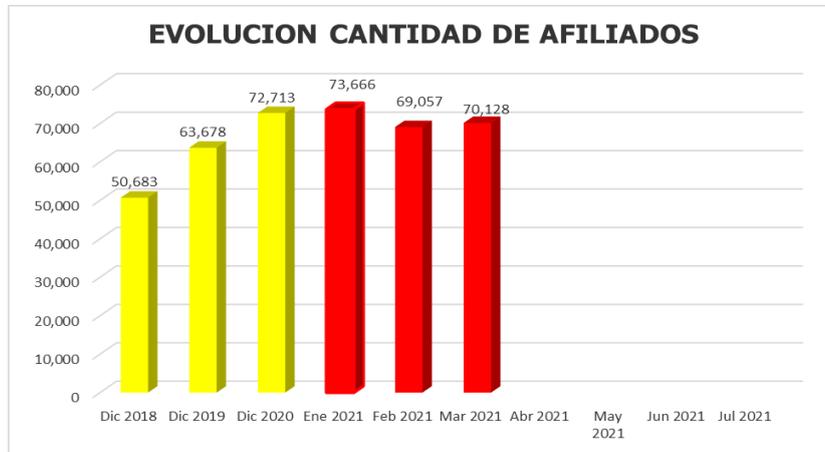
Al mes de marzo 2021, SEDAPAL cuenta con 70 128 clientes afiliados a este sistema de pago, siendo la distribución por oficinas comerciales la siguiente:



Por Entidad Financiera se distribuyen de la siguiente manera:

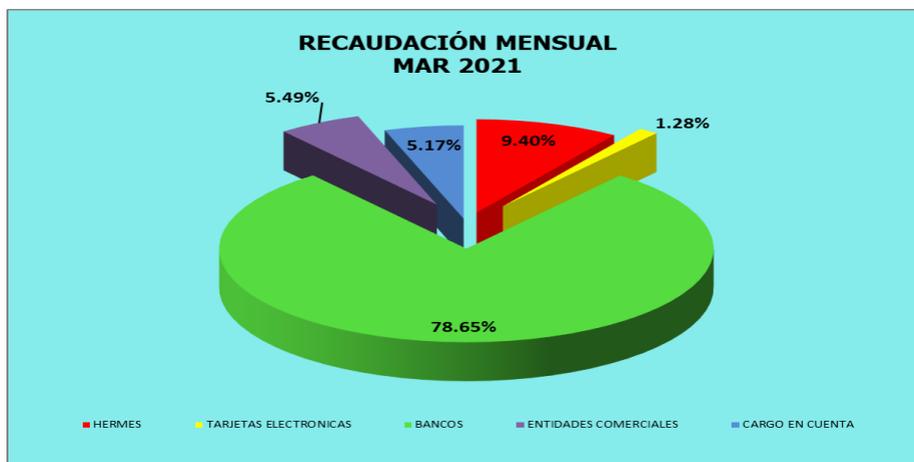


Durante el mes de marzo, se observa un incremento del 1,02 % en la cantidad de suministros afiliados al sistema de pago cargo en cuenta con respecto al mes anterior.



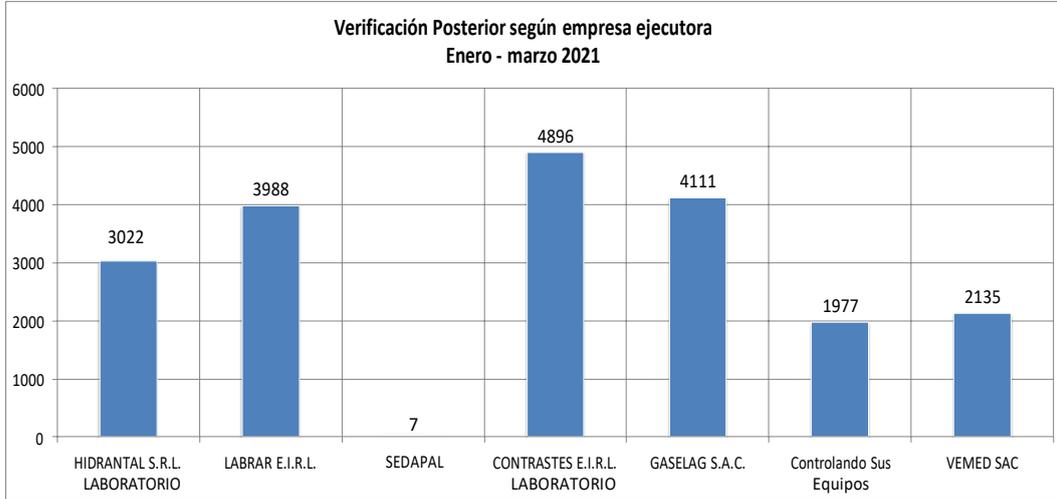
### Recaudación por Centro Autorizado de Cobranza

Al mes de febrero, se observa que la mayor recaudación es a través de los Bancos afiliados a Sedapal con un 83,82 %, en el cual se incluye al sistema de cargo en cuenta (canal adicional de los bancos afiliados) y la recaudación a través de las entidades comerciales fue de 5,49 %, así mismo, la recaudación en las oficinas de pago de Sedapal fue de 10,68 % que incluye el pago con tarjetas electrónicas.



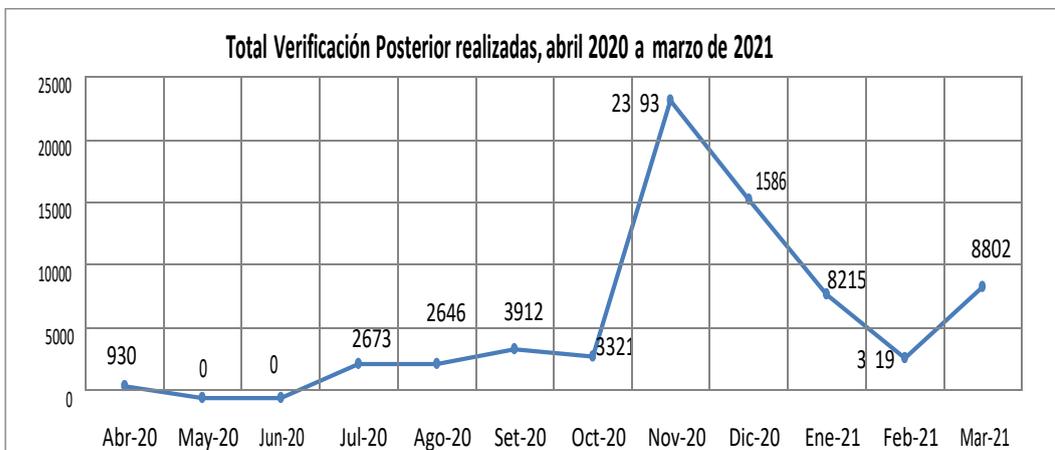
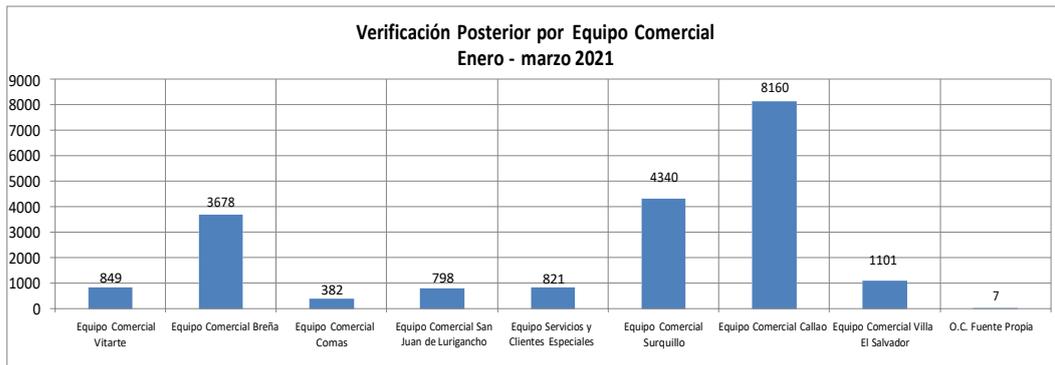
## Verificaciones Posteriores

Resultados y avance de las Verificaciones Posteriores realizadas durante el periodo enero - marzo de 2021 y registradas en el OPEN-SGC por los Equipos Comerciales y EGCM, realizadas por las Unidades de Verificación Metrológicas (UVM) autorizadas por INACAL.



Nota:

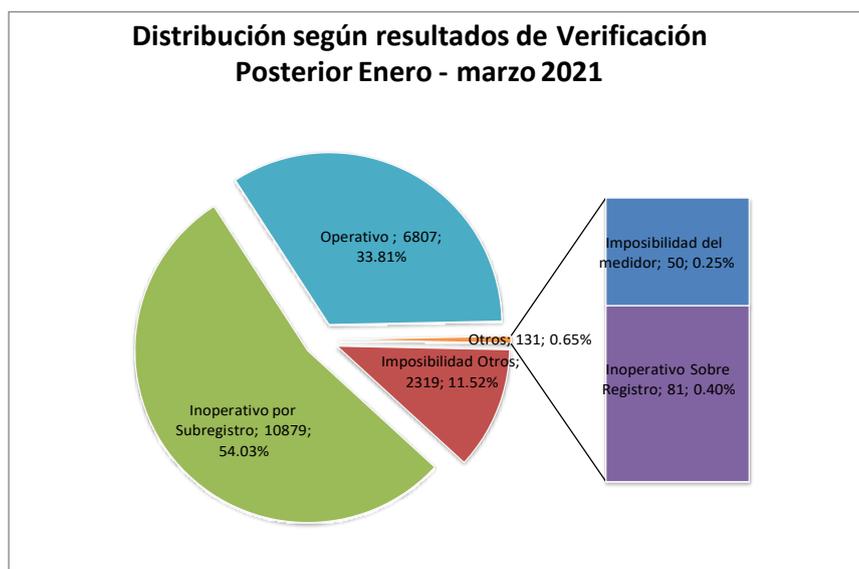
- En febrero 2020 se retiró la UVM (METROIL S.A.C.)
- En Julio 2020 se incorporó la UVM VEDMED



**RESULTADOS DE VERIFICACIONES POSTERIORES, SEGÚN EQUIPO COMERCIAL  
PERIODO ENERO – MARZO 2021**

Cuenta de suministro	Etiquetas	Feb-21	Mar-21	Total general
Etiquetas de fila	Ene-21			
Equipo Comercial Callao	10		2	12
Equipo Comercial Surquillo		10	2	12
Equipo Comercial Villa El Salvador			4	4
Equipo Comercial Comas			5	5
Equipo Comercial Vitarte	2		5	7
Equipo Comercial Breña	1		5	6
O.C. Fuente Propia	1		1	2
Equipo Comercial Callao	1065	3	116	1184
Equipo Comercial Surquillo	3	155	140	298
Equipo Comercial San Juan d	5	39	12	56
Equipo Comercial Villa El Salvador		3	47	50
Equipo Servicios y Clientes E	59	13	37	109
Equipo Comercial Comas	16	20	24	60
Equipo Comercial Vitarte	37	4	53	94
Equipo Comercial Breña	63	17	388	468
Equipo Comercial Callao	2852	27	469	3348
Equipo Comercial Surquillo	49	1104	1390	2543
Equipo Comercial San Juan d	24	333	90	447
Equipo Comercial Villa El Sal	10	14	739	763
Equipo Servicios y Clientes E	106	26	294	426
Equipo Comercial Comas	57	55	92	204
Equipo Comercial Vitarte	188	66	310	564
Equipo Comercial Breña	277	88	2218	2583
O.C. Fuente Propia	1			1
Inoperativo Sobre Registro	52	17	12	81
Equipo Comercial Callao	43		2	45
Equipo Comercial Surquillo	3	11	3	17
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho		2		2
Equipo Comercial Villa El Sal	2		2	4
Equipo Servicios y Clientes E	2	1	1	4
Equipo Comercial Comas	2			2
Equipo Comercial Vitarte		1		1
Equipo Comercial Breña		2	4	6
Operativo (+ - 4 + - 10)	3337	1125	2345	6807
Equipo Comercial Callao	3082	13	474	3569
Equipo Comercial Surquillo	25	814	631	1470
Equipo Comercial San Juan d	5	158	130	293
Equipo Comercial Villa El Sal	10	18	252	280
Equipo Servicios y Clientes E	61	32	189	282
Equipo Comercial Comas	27	27	57	111
Equipo Comercial Vitarte	58	38	87	183
Equipo Comercial Breña	69	25	521	615
O.C. Fuente Propia			4	4
Imposibilidad Medidor con visor opaco que imposibilita			2	2
Equipo Comercial Callao			2	2
<b>Total general</b>	<b>8215</b>	<b>3119</b>	<b>8802</b>	<b>20136</b>

Fuente: Módulo de contrastación de medidores OPEN – SGC - Elaboración propia



*VERIFICACIONES POSTERIORES EN LABORATORIO, SEGÚN TIPO POR EQUIPO  
COMERCIAL  
PERIODO ENERO – MARZO 2021*

Tipo/ Equipo	Oficio	Reclamo	Total general
Equipo Comercial Callao	8074	86	8160
Equipo Comercial Surquillo	4115	225	4340
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	706	92	798
Equipo Comercial Villa El Salvador	1002	99	1101
Equipo Servicios y Clientes Especiales	807	14	821
Equipo Comercial Comas	164	218	382
Equipo Comercial Vitarte	470	379	849
Equipo Comercial Breña	3545	133	3678
O.C. Fuente Propia	7		7
<b>Total general</b>	<b>18890</b>	<b>1246</b>	<b>20136</b>

Nota: Desde mayo de 2015, no se realizan Verificaciones posteriores en campo.

Lo que se informa para los fines pertinentes.

Atentamente,

Jorge Ramírez Medina  
Gerente Comercial (e)

cc: EGI/EC-C/EC-Ca/EC-B/EC-AV/EC-SJL/EC-VES/EC-S/ESCE/EGCM



Firmado digitalmente por:  
KATIA ELIZABETH OCHOA  
TRUCIOS  
Motivo: Jefa Equipo  
Gestión Comercial y Micromedición  
(e)  
Fecha: 27/04/2021 18:44:08-0500

	<b>FORMULARIO</b>	<b>Código</b> : GCF0150 <b>Revisión</b> : 00 <b>Aprobado</b> : JEGCM
	<b>Principales Resultados e Indicadores de Gestión</b>	<b>Fecha</b> : 2020.06.08 <b>Página</b> : 1

**Año 2021**

N°	CONCEPTOS	Unidad	Tipo	Marzo			Acumulado a Marzo		
		Medida	Cálculo	Ejecución	Programado	% Ejecución	Ejecución	Programado	% Ejecución
1	Volumen facturado - red ( * )	millones m3	Directo	47.7	47.7	99.9%	142.3	141.2	100.8%
2	Agua no facturada	%	Inverso	25.9	29.5	114.1%	25.9	29.5	114.1%
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,606,420	1,591,110	101.0%	1,606,420	1,591,110	101.0%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.8	95.2	100.7%	95.8	95.2	100.7%
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,538,711	1,513,998	101.6%	1,538,711	1,513,998	101.6%
6	Conexiones facturadas por lectura - red <sup>1/</sup>	conexiones	Directo	1,441,757	1,425,130	101.2%	1,441,757	1,425,130	101.2%
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,543,423	1,530,049	100.9%	1,543,423	1,530,049	100.9%
8	Nivel de Micromedición ( ***)	%	Directo	89.7	89.6	100.2%	89.7	89.6	100.2%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red <sup>2/</sup>	millones S/	Inverso	154.0	187.1	121.5%	154.0	187.1	121.5%
10	Días Promedio de Solución de Reclamos <sup>1/</sup>	días	Inverso	29.5	32.5	109.9%	29.7	32.5	109.3%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	2,250	1,059	212.5%	5,188	2,203	235.5%
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	1,895	1,763	107.5%	11,218	5,285	212.3%
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	29,177	11,279	258.7%	103,734	44,114	235.1%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.1	96.2	99.9%	96.1	96.2	99.9%

GC- PR119

s.i. : sin información

( \* ) Incluye los volúmenes de los surtidores administrados por Sedapal y consumos propios

( \*\* ) Conexiones facturadas - red / Conexiones activas a la facturación (catastro) - red \*100

( \*\*\*) Conexiones facturadas por lecturas - red / Conexiones activas a la facturación (catastro) - red \* 100

	Mayor a 95,0%
	De 85,0% a 95,0%
	Menor a 85,0%

1/ Dada las restricciones implementadas por el Gobierno Central, declarando el Aislamiento Social Obligatorio se suspendieron actividades comerciales como: la toma de lectura, facturándose por el promedio histórico de consumos (DU N° 036-2020) y la recepción de reclamos de manera presencial. Con respecto a la solución de los reclamos se encuentran suspendidos hasta el 20.05.2020 de acuerdo al DU N° 026-2020 y Decreto Supremo N° 076-2020-PCM.

2/ El DU N° 036-2020 establece que los recibos pendientes de pago por los servicios de saneamiento emitidos en el mes de marzo del 2020 ( mes de abril inclusive) pueden ser fraccionados hasta por 24 meses. Indicador programado trimestralmente.

## PRINCIPALES RESULTADOS E INDICADORES DE GESTION - GERENCIA COMERCIAL - 2021

## PROGRAMACION

N°	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021												Total	
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov		dic
1	Volumen facturado - red ( *)	millones m3	Directo	549.28	46.5	47.0	47.7	47.1	46.4	45.0	43.5	43.3	43.9	45.1	46.5	47.1	549.3
2	Agua no facturada	%	Inverso	27.0	30.0	28.1	29.5	29.3	29.3	28.8	28.7	28.8	28.7	28.7	28.5	28.6	28.6
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,593,956	1,590,004	1,590,519	1,591,110	1,591,636	1,592,177	1,592,718	1,593,259	1,593,815	1,594,377	1,594,939	1,595,516	1,596,098	1,596,098
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.7	94.9	95.1	95.2	95.2	95.2	95.2	95.3	95.3	95.3	95.4	95.4	95.5	95.5
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,526,060	1,508,259	1,512,995	1,513,998	1,514,943	1,515,905	1,516,871	1,517,846	1,518,839	1,519,835	1,521,030	1,522,350	1,523,695	1,523,695
6	Conexiones facturadas con lectura - red	conexiones	Directo	1,451,367	1,423,660	1,424,409	1,425,130	1,427,891	1,428,447	1,429,355	1,430,604	1,431,494	1,432,577	1,433,351	1,434,249	1,435,165	1,435,165
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,537,775	1,527,470	1,528,699	1,530,049	1,531,336	1,532,638	1,533,901	1,535,302	1,536,597	1,539,066	1,540,433	1,542,114	1,544,216	1,544,216
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	91.1	89.5	89.6	89.7	89.7	89.7	89.7	89.8	89.8	89.9	89.9	89.9	89.9	89.9
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red	millones S/	Inverso	139.01			187.10			181.67			169.50			155.20	155.20
10	Días Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	25.90	32.5	32.5	32.5	32.4	32.4	32.2	32.2	32.2	32.2	32.3	32.3	28.3	32.0
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	25,464	569	575	1,059	605	605	2,528	624	630	1,108	655	660	1,113	10,731
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	20,884	1,760	1,762	1,763	1,762	1,762	1,763	1,662	1,662	1,663	1,662	1,662	1,663	20,546
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	146,697	17,792	15,043	11,279	11,281	11,280	11,280	10,214	10,214	10,214	10,214	10,213	10,214	139,238
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.5	96.1	96.1	96.16	96.2	96.3	96.3	96.4	96.4	96.5	96.6	96.7	96.7	96.7

## EJECUCION

N°	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021												Total	
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov		dic
1	Volumen facturado - red ( *)	millones m3	Directo	556.2	46.3	48.3	47.7										142.3
2	Agua no facturada	%	Inverso	26.5	29.0	24.2	25.9										25.9
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,602,496	1,603,078	1,604,581	1,606,420										1,606,420
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	96.0	96.1	96.1	95.8										95.8
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,538,303	1,541,166	1,542,110	1,538,711										1,538,711
6	Conexiones facturadas por lectura - red	conexiones	Directo	1,422,512	1,424,966	1,432,184	1,441,757										1,441,757
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,535,808	1,535,701	1,539,852	1,543,423										1,543,423
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	88.8	88.9	89.3	89.7										89.7
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red	millones S/	Inverso	179.8	170.2	172.8	154.03										154.0
10	Días Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	27.2	29.4	30.2	29.5										29.7
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	16,106	1,138	1,800	2,250										5,188
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	28,670	6,434	2,889	1,895										11,218
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	366,032	37,861	36,696	29,177										103,734
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	95.8	95.8	96.0	96.1										96.1

## EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE METAS - EJECUCION / PROGRAMACION

N°	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021												Total	
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov		dic
1	Volumen facturado - red ( *)	%	Directo	101.3%	99.7%	102.8%	99.9%										25.9%
2	Agua no facturada	%	Inverso	136.1%	103.5%	116.1%	114.1%										110.4%
3	Conexiones del catastro - red	%	Directo	100.5%	100.8%	100.9%	101.0%										100.6%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	100.3%	101.3%	101.0%	100.7%										100.3%
5	Conexiones facturadas - red	%	Directo	100.8%	102.2%	101.9%	101.6%										101.0%
6	Conexiones facturadas por lectura - red <sup>1/</sup>	%	Directo	98.0%	100.1%	100.5%	101.2%										100.5%
7	Conexiones con medidor - red	%	Directo	99.9%	100.5%	100.7%	100.9%										99.9%
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	97.5%	99.3%	99.7%	100.2%										99.8%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red <sup>2/</sup>	%	Inverso	77.3%			121.5%										
10	Días Promedio de Solución de Reclamos <sup>1/</sup>	%	Inverso	136.1%	110.5%	107.7%	109.9%										107.7%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	%	Directo	63.3%	200.0%	313.0%	212.5%										48.3%
12	Instalación de Medidores por Reposición	%	Directo	137.3%	365.6%	164.0%	107.5%										54.6%
13	Instalación de Medidores por Cambio	%	Directo	249.5%	212.8%	243.9%	258.7%										74.5%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	99.3%	99.7%	99.8%	99.9%										99.3%

s.i. : Sin información  
 ( \* ) : Incluye los volúmenes de los surtidores administrados por Sedapal y consumos propios.  
 ( \*\* ) : Conexiones facturadas - red / Conexiones activas a la facturación (catastro) - red \*100  
 ( \*\*\* ) : Conexiones facturadas por lecturas / Conexiones activas a la facturación (catastro) - red \* 100

# **INFORME DE GESTION GERENCIAL - INDICADORES – MARZO 2021**

## **GERENCIA COMERCIAL**

### **INDICADORES DE GESTION COMERCIALES**

#### **Incremento de los Ingresos**

El indicador financiero *Incremento de los Ingresos*, es calculado en base a los Estados Financieros, y elaborado por el Equipo Contabilidad General y la Gerencia de Finanzas, cuyas cifras oficiales definitivas aún no nos han sido remitidos.

Considerando que el volumen (m<sup>3</sup>) facturado por agua y alcantarillado tuvo una disminución, este se verá reflejado en los importes facturados, por agua que registra S/ 105 858 075 y también la de alcantarillado que ha sido de S/ 54 043 704 por lo que se estima que los *Ingresos Ordinarios* por estos conceptos registrados en el *Estado de Resultados por Función* disminuirán.

Debemos precisar que en este último se incluyen además de los importes por agua y alcantarillado, otros conceptos como el de *Reconocimiento de Ingresos, Rectificaciones, Servicios Colaterales, Descuentos Concedidos, y el* reajuste de las tarifas de agua potable por el incremento en el Índice de Precios al por Mayor (IPM).

#### **Volumen facturado - Agua No Facturada**

En marzo 2021 el volumen facturado por agua potable fue de 47 685 189 m<sup>3</sup>, volumen menor en 600 961 m<sup>3</sup>, comparado con la facturación de febrero y menor en 293 973 m<sup>3</sup>, en comparación a la facturación del mismo mes del año 2020, debido al menor consumo de los clientes especialmente en la tarifa doméstica y comercial.

Se alcanzó el 99,9% de cumplimiento de la meta mensual programada, incluyendo a los surtidores administrados por SEDAPAL y el consumo propio de la empresa.

En cuanto al indicador de *Agua No facturada (ANF)*, su ejecución es de 25,9%, con respecto a lo programado es 29,5%.

### **FACTURACION POR VOLUMEN DE AGUA - USO DE LA RED**

**2021**

( metros cúbicos )

CONCEPTOS - DESCRIPCION		2020	2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
		Marzo	Febrero	Marzo	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes año anterior	
					absoluto	porcentual	absoluto	porcentual
<b>FACTURACION DE AGUA - RED</b>								
<b>VOLUMEN MENSUAL</b>								
FACTURADO	m3	47,979,163	48,286,150	47,685,189	-600,961	-1.2%	-293,973	-0.6%
PROGRAMADO	m3	50,444,095	46,983,099	47,733,911				
% EJECUCION	%	95.1%	102.8%	99.9%				
<b>VOLUMEN ACUMULADO ANUAL</b>								
FACTURADO	m3	141,606,505	94,626,714	142,311,903			705,399	0.5%
PROGRAMADO	m3	143,043,171	93,457,481	141,191,392				
% EJECUCION	%	99.0%	101.3%	100.8%				

( \* ) : Incluye los volúmenes de los surtidores administrados por Sedepal y los consumos propios de la empresa.

## Porcentaje de conexiones activas de agua potable

El indicador *Conexiones Activas de Agua Potable*, definido como las *conexiones facturadas respecto al total de conexiones del catastro*, resulta en 95.8%, similar al mes pasado.

## Nivel de Micromedición

El indicador de *Nivel de Micromedición*, definido como las *conexiones facturadas por diferencia de lecturas respecto al total de conexiones del catastro*, fue de 89,7%, mayor al resultado del mes anterior (88,3%). resultado del incremento de las conexiones facturadas por lectura.

## PRINCIPALES RESULTADOS COMERCIALES

### Días promedio de solución de reclamos

El indicador *Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales* fue de 29,5 días promedio mayor al mes pasado y por debajo de la meta programada de 32,5 días alcanzando un nivel de cumplimiento de 109,9% para el mes de febrero.

El año pasado 2020, para este mismo mes, este indicador se encontraba en 15,4 días.

Al mes de marzo 2021 se recepcionó 14 557 casos, principalmente por el medio virtual 8 360 casos, en persona 3 603 casos, por telefónico 2 483 casos y escrito 111 casos, registrados principalmente en las tipologías por consumo medido y consumo por promedio. Los reclamos aumentaron en 3 112 casos con respecto al mes anterior.

Se solucionó en total 15 035 casos, de los cuales 11 114 casos se declararon infundados y quedaron pendientes de solución 13 927 casos de reclamos.

### Recuperación de la cartera morosa Uso de la Red

Las deudas por cobrar de los usuarios deudores de *uso de la red*, con antigüedad mayor a 2 meses deudores, se redujo a S/ 154 033 670 en este mes, menor en S/ 18,8 millones de soles respecto al mes anterior.

### CARTERA DEUDORA POR COBRAR MAYOR A 2 MESES - USO DE LA RED

2021

(soles)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2020	2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL		
		Marzo	Febrero	Marzo	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes del año anterior	
					absoluto	porcentual	absoluto	porcentual
<b>DEUDAS MAYOR A 2 MESES - RED</b>								
IMPORTE POR COBRAR								
EJECUTADO	S/ 39,612,863	172,832,504	154,033,670	-18,798,834	-10.9%	114,420,807	288.8%	
PROGRAMADO	S/ 38,400,000		187,100,000					
% EJECUCION	% 96.9%		121.5%					

Nota: Programación del indicador es trimestral

Dentro de la cartera morosa está incluida la deuda de los clientes beneficiados con el DU N° 036-2020, los mismos que están a la espera del término del estado de emergencia para su fraccionamiento.

En relación con el mismo mes del 2020, en que los saldos por cobrar de la cartera deudora de 3 a más meses deudores, uso de la red, se encontraba en S/ 39,6 millones de soles, los importes por cobrar aumentaron en S/ 114,4 millones de soles. Se vienen realizando acciones de requerimiento de pago a través de cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos, la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial y el inicio del corte del servicio de agua por falta de pago en el mes de febrero con los clientes de tarifa comercial e industrial y en el mes de marzo en los predios multifamiliares (RCD N° 039-2020-SUNASS-CD), acciones que contribuyen a recuperar la cartera deudora.

### **Facturación en soles**

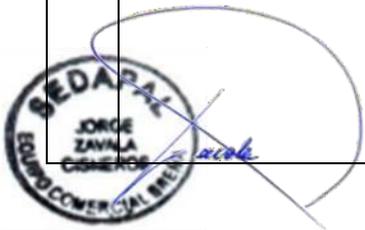
Los importes de facturación total que comprende además del agua potable y alcantarillado, otros rubros como el cargo fijo, moras, cierres y reaperturas, I.G.V., venta de conexiones, servicios colaterales, servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y otros cargos, fue de S/ 212,1 millones de soles, con una disminución de S/ 2,7 millones de soles (1,2%) respecto al mes anterior, es necesario recordar que la disminución del mes se debe principalmente al menor consumo de agua en los clientes de la red. Adicionalmente se han efectuado cierres de servicio en los usuarios de uso no residencial.

### **Periodo Promedio de Cobranza**

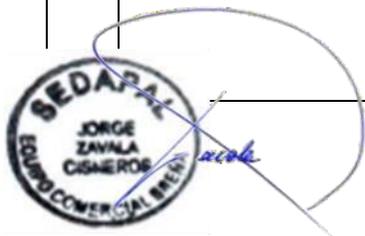
El indicador de *Rotación de la Deuda* o *Período Promedio de Cobranza*, calculado e informado por el Equipo Contabilidad General en base a las Cuentas Contables y los Estados Financieros, es de 59 días menor a los 95 días obtenidos el mismo mes del 2020.

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL BREÑA – MARZO 2021**

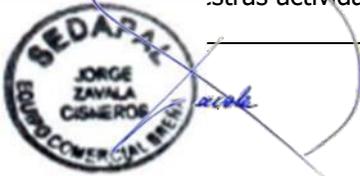
GESTION INCORPORACIÓN DE CONEXIONES	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
	<p align="center"><b>Nuevas Conexiones de Agua</b> <b>Nuevas Conexiones de Alcantarillado</b></p> <p>En marzo 2021 se vendió 63 conexiones domiciliarias de agua potable; y 33 conexiones de alcantarillado con atención mixta, presencial y virtual, siendo mayor la adaptación al sistema de atención virtual.</p> <p>El cuello de botella en el proceso de venta de conexiones, continúan siendo las municipalidades con su lento y deficiente accionar, demorando o denegando la emisión de permisos para la ejecución de trabajos de instalación de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.</p> <p>Las municipalidades incumplen los plazos establecidos en los convenios de cooperación interinstitucional firmados con SEDAPAL, violentando el principio de simplificación administrativa y afectando la imagen de SEDAPAL, confundiendo a los solicitantes, quienes identifican a SEDAPAL como responsables de las demoras y no como solo un facilitador de la gestión ante los municipios. Asimismo la denegación de permisos atenta contra el derecho de las personas a contar con servicios de saneamiento independientes.</p> <p>La Municipalidad Metropolitana de Lima es la de peor performance en la emisión de permisos, con pendientes, que sobrepasan el año de espera.</p> <p>El GIC/EC-B, considera como eje principal de ventas, la independización de servicios, por administrar una zona consolidada, sin posibilidades de expansión y casi en su totalidad servida.</p>	<p>La atención mixta, presencial y virtual, facilita el acceso de las personas, unos preferentes de la atención virtual y otros de la atención presencial.</p> <p>Previo a la venta de la conexión domiciliaria, existe una coordinación telefónica con los solicitantes, futuros clientes, definiéndose la forma de pago y su ejecución con depósito a una cuenta bancaria asignada por la empresa, en el caso de las ventas virtuales o acercándose a las oficinas del GIC del EC-B, para la venta presencial.</p> <p>La venta presencial continúa siendo con pago en efectivo, a pesar de haberse tratado en múltiples oportunidades la implementación del pago electrónico.</p> <p>El sistema de atención virtual de venta de conexiones domiciliarias, cumple una función primaria para la recepción de solicitudes de factibilidad de servicios, no contando con la funcionalidad de efectuar todo el proceso de ventas, esperándose que en algún momento se tome en cuenta las recomendaciones del GIC/EC-B para su mejora o reemplazo.</p> <p>La comunicación con las municipalidades es constante, mediante el sistema de integración de municipios, ingresando solicitudes de permisos y mediante correo electrónico reiterando la atención oportuna de estas solicitudes.</p> <p>La Municipalidad Metropolitana de Lima es la entidad más deficiente, caracterizándose por su trabajo lento y poco ágil y su perjuicio al bienestar de la población.</p> <p>La labor de las municipalidades afecta la imagen de SEDAPAL, no entendiendo los clientes que SEDAPAL es solo un facilitador de la gestión, siendo necesario que, a nivel Empresa, se hagan los ajustes necesarios y se exija el cumplimiento de lo establecido en los convenios de cooperación interinstitucional.</p> <p>En la jurisdicción del EC-B, no existe una municipalidad totalmente confiable con sus tiempos de atención.</p>	<p>Identificar y evaluar la problemática presentada en las diferentes actividades del proceso de venta de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, desde la presentación de la solicitud de factibilidad de servicios hasta la transacción de compra - venta, con el fin de presentar propuestas de mejora y optimización al proceso y a los sistemas utilizados.</p> <p>Evaluar el comportamiento de los potenciales clientes y sus principales necesidades, para crear estrategias de convencimiento y fomento de compra de conexiones domiciliarias, considerando que en la jurisdicción del EC-B, son las independizaciones de los servicios de agua potable y alcantarillado el principal motivo de compra, por ser una zona urbana consolidada, con pocas posibilidades de expansión horizontal y cuya expansión vertical no representa venta de conexiones domiciliarias, sino entrega de obras por terceros particulares</p> <p>La situación sanitaria aún es incierta, afectando aspectos económicos y sociales poco estables, con prioridades de gasto y necesidades cambiantes en el tiempo.</p> <p>Hacer de conocimiento de los funcionarios de la empresa el cuello de botella que representan las municipalidades, para el normal desarrollo de las actividades de venta de conexiones y la no afectación de la imagen de la empresa, proponiendo soluciones a nivel empresarial y no solo operativas que alivien momentos o casos puntuales.</p>



PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<p style="text-align: center;"><b>Recaudación Total</b></p> <p>Una de las principales ocurrencias en el desarrollo de las actividades del Proceso, ha sido la disminución en los niveles de cobranza, debido a la declaratoria de Emergencia Nacional por las circunstancias del COVID-19, amparado en el decreto Supremo N° 044-2020-PCM del 16.03.2020, y sus ampliaciones hasta el 02.09.2021. Asimismo, la disposición de mantener pendiente el Fraccionamiento de la deuda a los suministros subsidiados, y la falta de cierre del servicio de agua a suministros domésticos, podría mejorar con la ejecución de los cierres y el fraccionamiento de los subsidiados. A pesar de ello, con las medidas adoptadas y acciones preventivas se está logrando mejorar los niveles de recaudación, habiendo alcanzado en el presente mes una recaudación de S/ 26 076 473,00 soles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se está supervisando las gestiones de atención de financiamientos, y la atención de requerimientos de los clientes vías correos o WhatsApp, o telefónicos, emisión de estados de cuentas y atención de solicitudes de financiamientos.</li> <li>• Se está ejecutando cierres a los suministros con tarifa comercial e industrial</li> <li>• Coordinaciones y reuniones virtuales a nivel de Grupo de Trabajo, y Gerencia Comercial, a fin de mejorar la cobranza y no se afecte la sostenibilidad financiera de la empresa.</li> <li>• Para el presente, se está intensificando de emisión de Cartas Recordatorios de Deuda Ponte al Día, así como notificaciones sin cedula lo que mejorara los niveles de cobranza.</li> <li>• Se está coordinando y ejecutándose actividades como la emisión de mensajes de texto a los clientes comunicándoles su deuda y la posibilidad de brindarles facilidades de pago.</li> <li>• Se está intensificando la actividad de los gestores de recuperación de deuda e exigiendo resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se continúa priorizando la atención de requerimientos solicitados por nuestros clientes de conocimiento de sus deudas, estados de cuenta, solicitud de recibos digitales y la atención de los requerimientos de financiamientos.</li> <li>• Se está realizando supervisión vía teléfono a la actividad de distribución de Avisos de Cobranza, a fin de asegurar el cumplimiento de entrega de acuerdo al Cronograma Comercial.</li> <li>• Se ha realizado coordinaciones a nivel de Grupo de Trabajo, a fin tener las herramientas informáticas y administrativas que nos den soporte legal a la gestión de recuperación de la deuda; así como, modificar algunos procedimientos que nos permita adecuarnos a la gestión virtual.</li> <li>• Se está intensificando las comunicaciones a los clientes a fin de que regularicen sus deudas, registrando los teléfonos de los analistas de cobranza.</li> </ul>



MEDICIÓN Y  
ACTURACIÓN



Elaborado por: Jorge Zavala Cisneros  
Ficha: 1-2069

PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<p>En el mes de marzo, la Contratista Acciona Agua reportó en más de dos ocasiones imposibilidades en la instalación de medidor debido a atoros que se presentaron en los buzones de desagüe, incidencias que no eran reportadas por la Contratista a SEDAPAL. Esta situación generaba retraso en el cumplimiento de nuestras actividades comerciales.</p>	<p>Se hicieron las coordinaciones entre el personal de MyF y la Contratista a fin que la incidencia se reportara de forma inmediata, para a su vez comunicarla a Radio Breña y superarla a la brevedad posible.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualmente, se vienen superando las imposibilidades en la instalación de medidor por atoro en los buzones de desagüe, al existir una comunicación directa entre la Contratista Acciona Agua – Radio Breña - personal de MyF..</li></ul>



Equipo Comercial Comas

Memorando N° 330 - 2021 - EC-C

A : Katia Ochoa Trucios  
Jefa Equipo Gestión Comercial y Micromedición (e)

Asunto : Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Equipo Comercial Comas  
marzo 2021

Referencia : Informe mensual – marzo 2021

Fecha : Comas, 06 de abril 2021

---

Mediante el presente documento se adjunta el formato referente a los Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Equipo Comercial Comas – marzo 2021.

Atentamente,

Jenny Pérez Cáceres  
Jefa del Equipo Comercial Comas ( e )



cc/Archivo/ESC  
bsfi

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL  
MARZO 2021**

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>MEDICIÓN Y FACTURACIÓN</b>	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>Ei indicador del Nivel de Cobertura de Micromedición en nuestro equipo se ha incrementado a través de la Actividad de instalación de medidores ejecutada por el Consorcio VEOLIA LIMA SIAC.</p> 	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>Continúa la intensificación correspondiente a la instalación de medidores por 1ra vez (156 suministros) reposición de medidores (1044 suministros) en el mes de marzo 2021 a través del Consorcio VEOLIA LIMA SIAC complementando la instalación de medidores por cambio.</p> <p>Seguimos utilizando las cartas modificadas de instalación de medidores por reposición y cambio de medidor, donde se han retirado las medidas sancionadoras que nos faculta SUNASS a la oposición de la instalación del medidor.</p> <p>Se viene intensificando marzo 2021, referente a la instalación de medidores por reposición y 1ra vez a través de los distritos de nuestra jurisdicción exceptuando el distrito de Independencia, en vista que existe observaciones técnicas y operativas pendientes por parte de SEDAPAL.</p>	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>Seguir manteniendo la estrategia conjunta SEDAPAL y el Consorcio VEOLIA LIMA SIAC continúe con las coordinaciones con los dirigentes y población de las habilitaciones que nunca han tenido medidor en zonas de oposición como medida preventiva el cual va a permitir asegurar la instalación de medidores por primera vez y reposición las mismas que son las que permiten el incremento del indicador de Cobertura de Micromedición.</p>

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA</b>	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La afluencia continua del público a las instalaciones del CCSS para realizar sus pagos de consumos y financiamiento de la deuda</li> </ul>  	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incrementó a 3 las cajas de atención en la oficina de recaudación "Hermes" a fin de agilizar la atención y evitar colas.</li> <li>Asimismo, se continua con la atención telefónica de los convenios.</li> </ul>	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con las estrategias de cobranzas con la finalidad de incrementar la recaudación mensual y reducir el saldo deudor de acuerdo a las nuevas metas programadas de la empresa.</li> </ul>

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>GESTIÓN INCORPORACIÓN DE CONEXIONES</b>	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>1.- Condicionamiento del EOMR-c a exigir en la presentación de solicitudes de acceso por independización, la inscripción de la unidad inmobiliaria independiente en registros públicos, han disminuido el ingreso de las solicitudes de acceso y consecuentemente las ventas individuales de agua y alcantarillado.</p> <p>2.-La disminución de capacidad adquisitiva de la población debido a la restricción de actividades económicas por el Estado de Emergencia han afectado los indicadores de venta de conexiones</p> <p>3.- Reinicio de ejecución de Retiros de conexiones ilegales (suspendidos hasta diciembre 2020 por el estado de emergencia). Sin embargo, se debe analizar el impacto social en los casos de doméstico.</p> <p>4.-Restricciones para la atención presencial debido a que más del 92% del personal no se encuentran aptos para la atención</p> <p>5.-Falta de 04 personas por reposición de personal debido a jubilación, destaque a otra área, o suspensión con goce de haber.</p>  	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>1 y 2.- Mediante Memorando N°317-2020-ECC de fecha 12/02/2020 antes del inicio del estado de emergencia, se comunicó a la Gerencia comercial la disminución de las ventas individuales debido a la exigencia del EOMR-C la independización de la sección del predio en RRPP para los casos de independizaciones. Asimismo, se han realizado coordinaciones que motivaron el Memorando Circular 027-2020-GDI el cual dispone la disminución de metas debido al análisis de la situación del estado de emergencia, sin efecto a la fecha.</p> <p>3.- De acuerdo al OFICIO N° 297-2020-SUNASS-GG, a partir de la segunda quincena de diciembre 2020 se reiniciaron las acciones de retiros de conexiones ilegales. Sin embargo, se debe analizar el impacto social en los casos domésticos de forma particular.</p> <p>4.-Se ha reforzado la atención al público con personal contratista. Se ha solicitado la reasignación de personal estable de "no riesgo", para la atención presencial.</p> <p>5.-Se ha solicitado agilizar las plazas pendientes.</p>	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>1.-Se Retroalimentó al personal para la exigencia de la independización en RRPP desde la recepción de la solicitud.</p> <p>2.-Se viene ofreciendo máximas facilidades de financiamiento del costo de conexión.</p> <p>3.- Se continúan los operativos de retiros de conexiones ilegales. Se solicitará al Grupo de Trabajo GIC la estandarización de criterios aplicables en caso de domésticos.</p> <p>4.-A partir de Abril 2021 se habilitará la opción de pago de factibilidades por Bco. Continental, a través sus agencias, aplicativo móvil y Agentes; adicionalmente al pago mediante tarjeta VISA ya existente.</p>

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>En el mes de marzo 2021 iniciamos con un saldo de 5788 reclamos pendientes de solución, a ello se suma los 5637 reclamos recepcionados y nos da un total de 11,425 reclamos por atender en el mes, y se ha solucionado 5,894 reclamos, quedado un saldo de 5,531 reclamos pendientes de solución para el mes de abril 2021, se reitera contar con más personal para poder atender la demanda de los reclamos, es preciso señalar que en el año 2020, cuatro (04) colaboradores de nuestro Proceso han cesado por diversos motivos (fallecido por el covid-19, licencia sindical y Jubilados), cuyas plazas no han sido reemplazadas hasta el momento, adicionalmente en marzo tres (03) colaboradores han salido de vacaciones, tres (03) colaboradores de avanzada edad que realizaban trabajo operativo no han ingresado a trabajo remoto en Atención al Cliente y dos (02) colaboradores a mediados de marzo se han enfermado que nos da un total de 12 colaboradores menos laborando en el mes de marzo 2021, por lo señalado se debe de priorizar los reemplazos teniendo en cuenta la cantidad de suministros que administra comas (acumulado) y sobre todo la Emergencia Sanitaria que atraviesa el país, el primer impacto con nuestros usuarios se inicia en Plataforma de Atención al Cliente (calidad de servicio e imagen institucional) luego se ramifica a los demás procesos.</p> <p>A ello se suma la estación de verano generando más sobrecarga laboral, evidenciándose desde la recepción de reclamos, el cual genera la programación de más audiencias y emisión de resoluciones, la falta de personal nos conlleva a sobrecargar laboralmente a todos los colaboradores que quedan, cuyo resultado se ve en el margen de error de análisis y plazos que genera el Silencio Administrativo Positivo (SAP), el cual tratamos de evitar dando lo máximo de nuestro esfuerzo, pero el cansancio y el stress laboral no permite garantizar la calidad de Atención al 100%.</p> <p>Tratamos de cumplir con nuestra meta interna del Periodo de solución de Reclamos, pero bajo estas condiciones cada mes se hace imposible llegar.</p>  	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>Estamos a la espera de las plazas que deben de convocarse para cubrir los puestos de los Técnicos comerciales que han cesado en Atención al Cliente</p>	<p><b>E.C. COMAS</b></p> <p>La Jefatura Comercial ha solicitado que se inicien los concursos para cubrir las plazas de los colaboradores que han cesado en atención al Cliente por diversos motivos</p>

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES – MARZO 2021**

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<b>GESTIÓN DE CASTASTRO COMERCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La implementación del régimen especial de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en sus aspectos comerciales es fundamental para el logro de las metas institucionales, así como para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas por la SUNASS en la RCD N° 057-2017-SUNASS-CD, las obligaciones determinadas por la Dirección de Fiscalización de SUNASS y las establecidas en los Lineamientos Resolutivos emitidos por el TRASS</li> </ul> <p>El Estudio Tarifario aprobado por el Consejo Directivo de SUNASS (08.11.2017) que sustentó la RCD N° 056-2017-SUNASS-CD, (tarifa del servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas durante el quinquenio 2017 – 2022) prevé la realización de actividades financiadas para la implementación del régimen especial de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, por S/ 100,485,297.00 soles.</p> <p>El georeferenciamiento de los pozos de fuente propia, presenta limitaciones, requiere ser profundizado para abarcar la totalidad de los pozos, actualizado en datos, e incorporar nuevas capas de información, así como, plantear su optimización para que la información que presente sea la existente en el sistema y no solo información de un periodo anterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizan reuniones en el ámbito del ESCE y se han definido actividades para avanzar en la implementación del régimen especial de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas.</li> <li>Debe tenerse en cuenta que el presupuesto de más de 100 millones de soles para la implementación no se está utilizando.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se vienen teniendo reuniones con los Equipos de SEDAPAL relacionados con en la implementación del régimen especial de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, con vista a establecer una base de datos común sobre la base de la GUÍA PARA REALIZAR INVENTARIOS DE FUENTES DE AGUA SUBTERRÁNEA (ANA Abril de 2020). Esta base de datos permitirá una mejor relación entre los Equipos de SEDAPAL; y asimismo, entre SEDAPAL con la ANA, y en el futuro dar cumplimiento a la interoperabilidad entre estas entidades.</li> </ul> <div style="text-align: right;">  <p>Firmado digitalmente por:  <b>RICARDO FERNANDO JESUS                  ALCAZAR VIACAVA</b>                  Motivo: Soy el autor del                  documento                  Fecha: 07/04/2021 10:08:21-0500</p> </div>

**GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA**

• Habiendo transcurrido más de un año (noviembre 2019 a la fecha), de haberse suspendido la gestión de cobranza del Tributo por Extracción de Agua Subterránea D.L. 148 a la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A., debido a las diversas gestiones internas de la empresa: Informe del EAL, respecto de la tasa de interés a aplicar por las deudas que mantiene para de definición y cálculos, procedimiento de cálculo de los intereses a aplicar por la compensación (devolución) de pagos realizados por la mencionada empresa, calificados como indebidos por el Tribunal Fiscal del Ministerio de Economía y Finanzas y por el Poder Judicial. Se procedió a calcular la compensación de la misma que ha sido comunicada al representante de la empresa en cuestión mediante Carta N° 2158-2020-ESCE; habiendo recibido respuesta del usuario Backus mediante Escrito S/N° de fecha 04.01.2021 mediante le cual entre otros observa el procedimiento de Cálculo de los Interese a Compensar.

• Se informó a la Gerencia Comercial sobre las demoras en la elaboración de los informes que se requerían para el reinicio de las acciones de cobranza a la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A.

El 24.02.2021 se remitió Memorando N° 384 -2021-ESCE al ECGe, mediante el cual solicitamos precisar o ratificar los puntos observados por la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A., en su escrito S/N del 04.01.2021 respecto al Cálculo de intereses moratorios por compensación de deuda de tributo (DL.148).

Se reiteró al ECGe mediante correo del 02.03.2021 nos remita respuesta al Memorando N° 384 -2021-ESCE al ECGe para con las precisiones brindadas, podamos responder las observaciones de la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A.

Luego de atender las consultas y requerimientos de información de la consultora Quantum respecto a la Carta del usuario empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A., el 24.03.2021 se llevó a cabo la reunión con la especialista tributaria de la Consultora, el jefe del ECGE y el ESCE, donde ratificaron el procedimiento de los informes anteriores sobre el cálculo de las compensaciones de deudas coexistentes; y se acordó también que el ECGe debía hacerla suya y remitirla por escrito al ESCE para con ello actualizar el proyecto de Resolución de Compensación de la deuda del usuario BACKUS.

• Se ha requerido y reiterado al ECGe mediante correos del 26 y 29 de marzo 2021 al ECGe el documento de ratificación para ser considerado en el proyecto de RESOLUCIÓN que se remitirá al EAL para su revisión, V°B° y posterior firma del Gerente Comercial. Con esta RESOLUCION se daría por atendida el escrito S/N del 04.01.2021 y la solicitud de compensación de Deuda de la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A.



Firmado digitalmente por:  
RICARDO FERNANDO JESUS  
ALCAZAR MACAVA  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 07/04/2021 10:08:31-0500

<b>GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE CONEXIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las descargas a las redes de alcantarillado en el distrito de Lurín, específicamente aquellas que derivan a la cámara de desagüe CD-210 han generado que sobrepase su capacidad operativa originando aniegos en playa Arica y por ende quejas de los vecinos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificó las principales industrias cuyas descargas van a la cámara de desagüe CD-210, habiéndose realizado inspecciones conjuntamente con el ERPrim, EOMR-VES y EEC-AR en las primeras que se han identificado a fin de descartar la existencia de conexiones clandestinas, evaluar la calidad de las descargas y efectuar el mantenimiento para la instalación de medidor de caudal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha remitido Carta informando los parámetros de volumen de descarga y horario con la finalidad de no afectar la capacidad de la cámara de desagüe CD-210 y de esta forma evitar la afectación con aniegos de aguas residuales.</li> </ul>
<b>MEDICIÓN Y FACTURACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mantiene el desabastecimiento de medidores ultrasónicos de diámetro mayor <u>con equipamiento Red Móvil Celular homologados por INACAL</u> (según última actualización del listado de certificados de homologación de medidores de agua en la página web de INACAL de fecha 08.03.2021), ya que los equipos de medición ultrasónicos existentes en el mercado no están equipados para transmitir datos a través de la red móvil celular en el caso de los diámetros mayores a 25 mm, los cuales son requeridos para renovar el parque de medidores de los Surtidores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el mes de marzo se retomaron las gestiones respecto a los 6 medidores ultrasónicos de 100 mm (marca ARAD, modelo Octave) presentados por HCI en el año 2020, los cuales serán instalados en los Surtidores (adaptados a la telemetría celular): <ul style="list-style-type: none"> <li>i) mediante reunión del 09.03.2021 el EGCM dio recomendaciones para superar las pruebas de las alarmas requeridas,</li> <li>ii) el EGCM emitió informe sobre la alarma de flujo inverso (Memorando N 365-2021-EGCM 23.03.2021),</li> <li>iii) mediante Carta N° 942-2021-ESCE (26.03.2021) se ha solicitado al contratista HCI proceder a la instalación de los 6 medidores ultrasónicos de 100 mm requiriendo la remisión del cronograma de instalación y las acciones para revisar y superar las alarmas (incluso una vez instalados).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a lo indicado en las Bases Integradas del CP N° 0001-2019-SEDAPAL:  <i>"(...) los medidores que no cuenten con Aprobación de Modelo al inicio del servicio, EL CONTRATISTA deberá gestionar con su proveedor la homologación o aprobación ante el INACAL."</i>  Por ello se viene requiriendo al contratista HCI informe cada mes el avance de las gestiones que realizan con sus proveedores sobre la homologación de medidores ultrasónicos de diámetro mayor a 25 mm equipados para la transmisión red móvil celular.</li> </ul> <div style="text-align: right;">  <p>Firmado digitalmente por:  <b>RICARDO FERNANDO JESUS</b>  <b>ALCAZAR VIACAVA</b>  Motivo: Soy el autor del documento  Fecha: 07/04/2021 10:08:44-0500</p> </div>

<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal del proceso Atención al Cliente en su mayoría viene efectuado trabajo remoto en el marco del estado de emergencia Nacional.</li> <li>• Se han estandarizado los proyectos de resoluciones que emiten los analistas para que tengan el mismo sentido y contenido cuando se trate de reclamos que versen sobre la misma casuística.</li> <li>• Se ha coordinado con la plataforma de Atención al Cliente para que la atención de los requerimientos sea personalizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar que personal del Proceso Atención al Cliente se exponga a contagios por el Covid- 19.</li> <li>• Tener para cada tipo de reclamo los formatos respectivos y con dicha estandarización hacer más expeditiva la atención de los reclamos y reducir cada vez el periodo promedio de atención de reclamos.</li> <li>• Asegurando con ello, la fidelización de nuestros usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No exponer al personal de Atención al Cliente a contagios por el Covid-19.</li> <li>• No dilatar mucho la atención de los reclamos y expedirlos en el más breve plazo.</li> <li>• Generar una buena imagen de la empresa hacia nuestro cliente.</li> </ul>
----------------------------	--	---	---



Firmado digitalmente por:  
**RICARDO FERNANDO JESUS  
ALCAZAR MACAVA**  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 07/04/2021 10:08:58-0500

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – MARZO 2021**

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>Medidas Adoptadas</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>Lectura y Facturación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prorroga del Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 (Decreto Supremo N° 008-2021-PCM, desde el 31.01.2021 hasta el 14.02.2021.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se viene efectuando la toma de estado</li> <li>• Se viene efectuando atención de emergencias operativas en caja.</li> <li>• Se atenderán afericiones por reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo mediante trabajo remoto</li> <li>• Supervisión en gabinete</li> </ul>
<b>Evaluación, Seguimiento y Control</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de personal mínimo para asistir de SEDAPAL (01 colaboradores presencial, 01 semipresencial).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo mediante trabajo remoto.</li> <li>• Apoyo supervisión en campo</li> </ul>
<b>Atención al Cliente</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se vienen atendiendo reclamos y requerimientos en forma virtual y presencial. (05 colaboradores presencial y 01 semipresencial)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo mediante trabajo remoto.</li> </ul>
<b>Gestión del Catastro</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensión de inspecciones internas.</li> <li>• Se vienen efectuando actualizaciones catastrales con apoyo de personal de otros procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo mediante trabajo remoto.</li> <li>• Supervisión en gabinete</li> </ul>

### ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – MARZO 2021

<b>Gestión e Incorporación de Conexiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prorroga del Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 (Decreto Supremo N° 008-2021-PCM, desde el 31.01.2021 hasta el 14.02.2021.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensión de inspecciones para detección de posibles clandestinos</li> <li>• Se viene efectuando ventas de conexiones de agua potable y alcantarillado en forma virtual.</li> <li>• 01 colaborador semipresencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo mediante trabajo remoto.</li> </ul>
<b>Recaudación y Cobranza</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensión de todas las actividades de cierres.</li> <li>• Se vienen ejecutando las actividades de distribución de avisos, reaperturas y ejecutivos de cuenta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo mediante trabajo remoto.</li> <li>• Supervisión en gabinete</li> </ul>

Elaborado por: Christian Gonzales Herrera

Firma:



Fecha de Elaboración: 05.01.2020

Ficha:1-5722