

MEGA CORTE DEL ABASTECIMIENTO DE AGUA – SEDAPAL

Medidas y plan de acción



Mauro Orlando Gutiérrez Martínez
Presidente Ejecutivo

Octubre 2023



Línea de tiempo

Domingo
24 Set



Emite una comunicación en redes sociales



SedapalOficial
@SedapalOficial



◆ Estimados usuarios,

Con motivo de los trabajos para mejorar el servicio de agua potable para la zona sur de Lima, Sedapal realizará próximamente la interrupción del servicio en algunos distritos de la capital (1/2).

[Translate post](#)

8:09 PM · Sep 24, 2023 · **474.6K** Views



SedapalOficial @SedapalOficial · Sep 24



◆ La empresa brindará este miércoles 27 de setiembre mayores alcances sobre el plan de contingencia que permitirá asegurar el abastecimiento a nuestros usuarios (2/2).

43

126

367

89.7K



Línea de tiempo

Lunes
25 Set

Sunass solicita información a Sedapal

Oficio: OFICIO N° 2052-2023-SUNASS-DF

Emite un comunicado de prensa



Reunión Sunass - Sedapal

Sedapal, este se compromete a brindar información del Plan de Contingencia



Conferencia de prensa

Sunass hace un llamado a la tranquilidad
Pendiente a la respuesta de Sedapal



Martes
26 Set

Reunión Sunass - Sedapal

Avance de las medidas ante el corte
Sedapal aun no envía a información



Sedapal remite carta

En la tarde Sedapal remite carta a Sunass Carta N° 029-2023-GSS-STGTGRD



Adjunta link con información incompleta

Sunass solicita información faltante

Sedapal adjunta documentos pendientes las 8 pm



Miércoles
27 Set

Revisión de la información

Continúa con la Revisión de la información remitida

Sunass inicia un PAS

Información insuficiente
Resolución
N° 249-2023-SUNASS-DF



Línea de tiempo

Información solicitada por Sunass y no remitida por Sedapal, principalmente:

- Precisar las rutas de distribución, horarios de abastecimiento y las habilitaciones urbanas que serán abastecidas mediante camiones cisterna, y si habrá camiones cisterna en puntos fijos de reparto.
- Mapas de ubicación de camiones cisterna en todos los sectores (**solo presentó para 02 sectores**).
- Definir fecha y hora de restablecimiento para cada uno de los sectores de los 4 distritos con afectación de más de 48 horas: SJM, VMT, Lurín y Chorrillos. (Actualmente ha sido complementado en el sistema)
- Plan de comunicación de las diferentes modalidades de abastecimiento provisional de agua potable a los usuarios afectados, precisando los medios mediante los cuales realizará dicha comunicación (redes sociales, cartas informativas, página web, pautas en televisión y/o radio, etc.), fechas previstas de la comunicación. Cronograma.
- Plan de respuesta ante emergencias de su contratista.

Jueves
28 Set

Sunass inicia un PAS

Información incompleta sobre anuncio del 24/09

Resolución
Nº 253-2023-SUNASS-DF

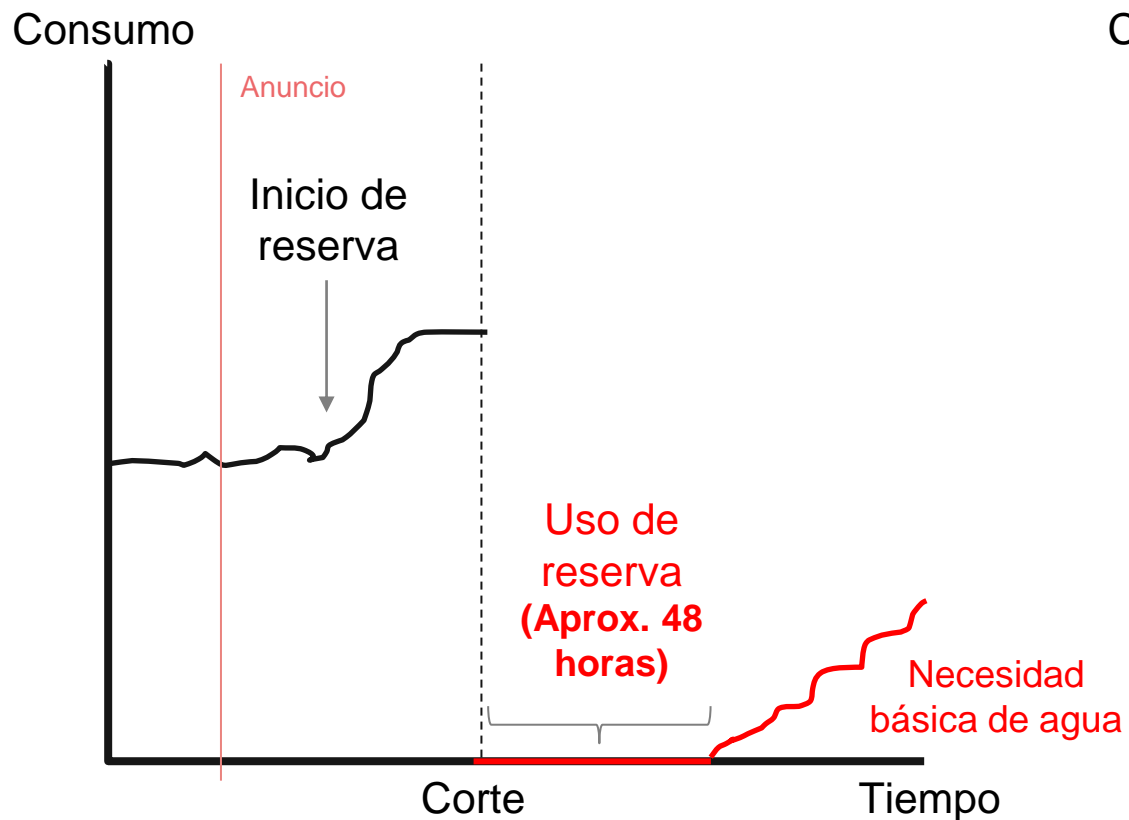
Sunass dicta **Medidas Correctivas** a Sedapal

Comunicar a la población el corte del servicio de acuerdo al reglamento de calidad

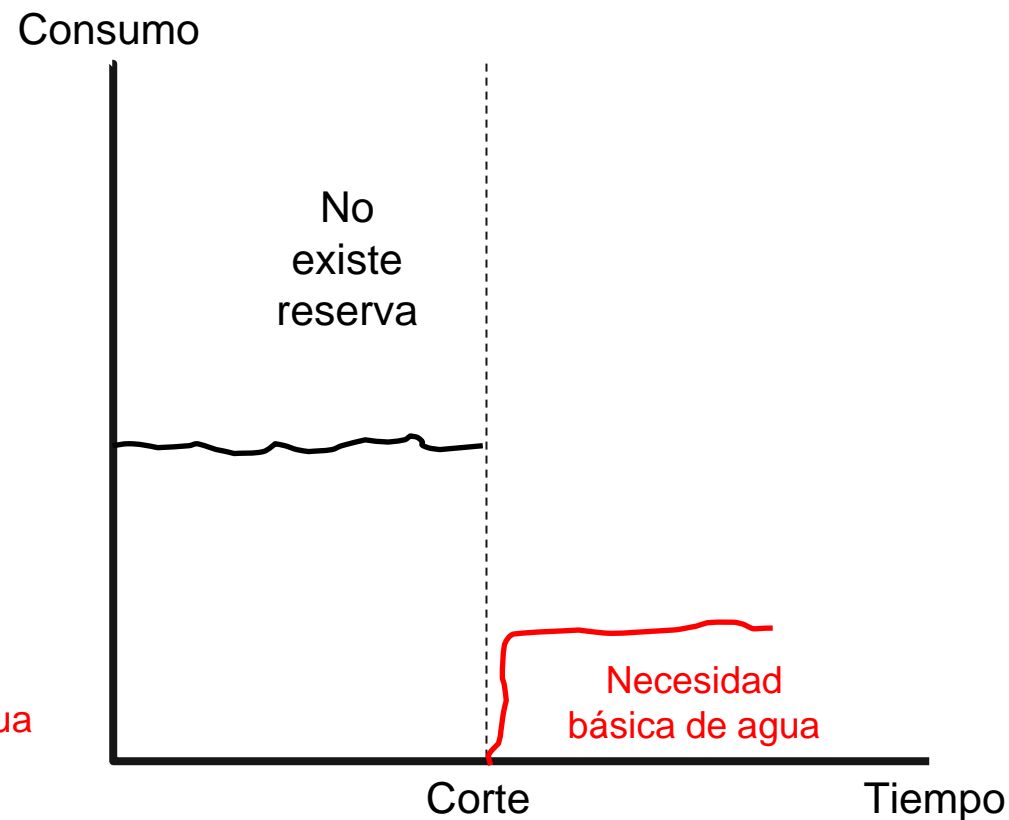
Resolución
Nº 254-2023-SUNASS-DF

Importancia de la información oportuna

Corte Programado



Corte No Programado



Corte 2017 – corte no previsto

Sedapal confirmó corte de agua en 26 distritos tras huaicos

Anoche, Sedapal había detallado que restringiría el servicio de agua por varias horas al día por la fuerza de los huaicos



ÚLTIMAS NOTICIAS



Puente Piedra: mot...
asesinado a balazo...
interior de su vehíc...



Se amplía el Centro...
de Lima: seis mon...
agregan al Patrimo...



Corte 2019 – corte previsto

América Noticias » Actualidad » 27/06/2019 - 23:59



Corte de agua: Sedapal instalará 192 puntos de abastecimiento hídrico

145 puntos que serán atendidos con camiones de cisternas y 47 puntos a través de pozos



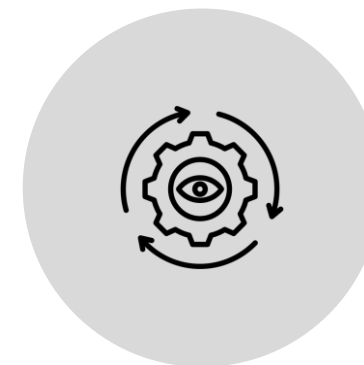
Estrategia de supervisión



**Ex ante al
corte**



**Durante el
corte**



**Post
restablecimiento**

Ex-ante al corte

Mapa sectores afectados por corte del servicio y ubicación de puntos de abastecimiento

Identificación de puntos de abastecimiento alternativo

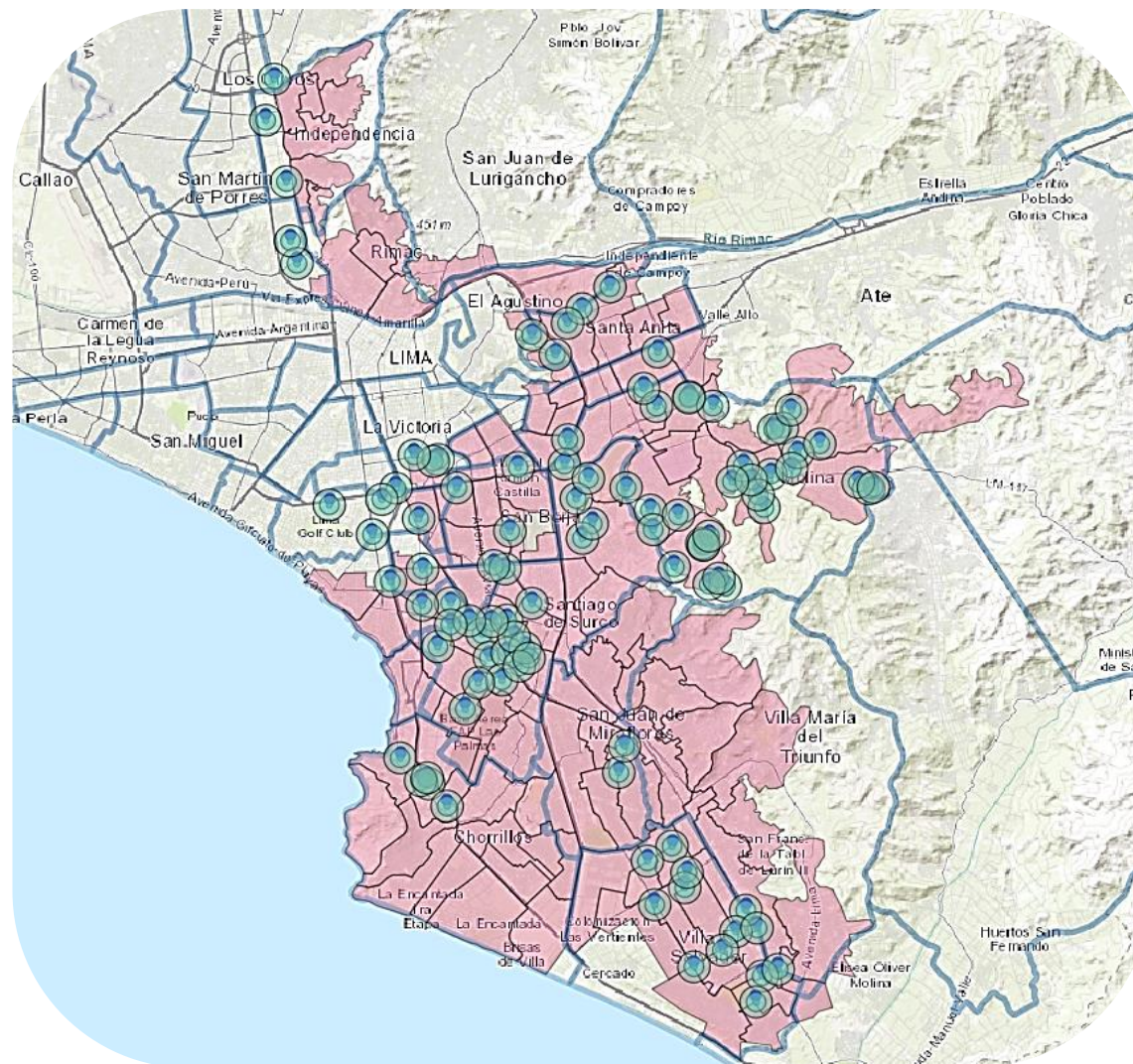
- Mapa que identifica la ubicación de puntos de abastecimiento y muestra las zonas alejadas a estos puntos que requerirán atención.

Implementación del sistema bidireccional de seguimiento del servicio (SIBISS)

- Sistema de monitoreo georreferenciado con datos de usuarios ubicados por sectores para la confirmación de la prestación de los servicios.

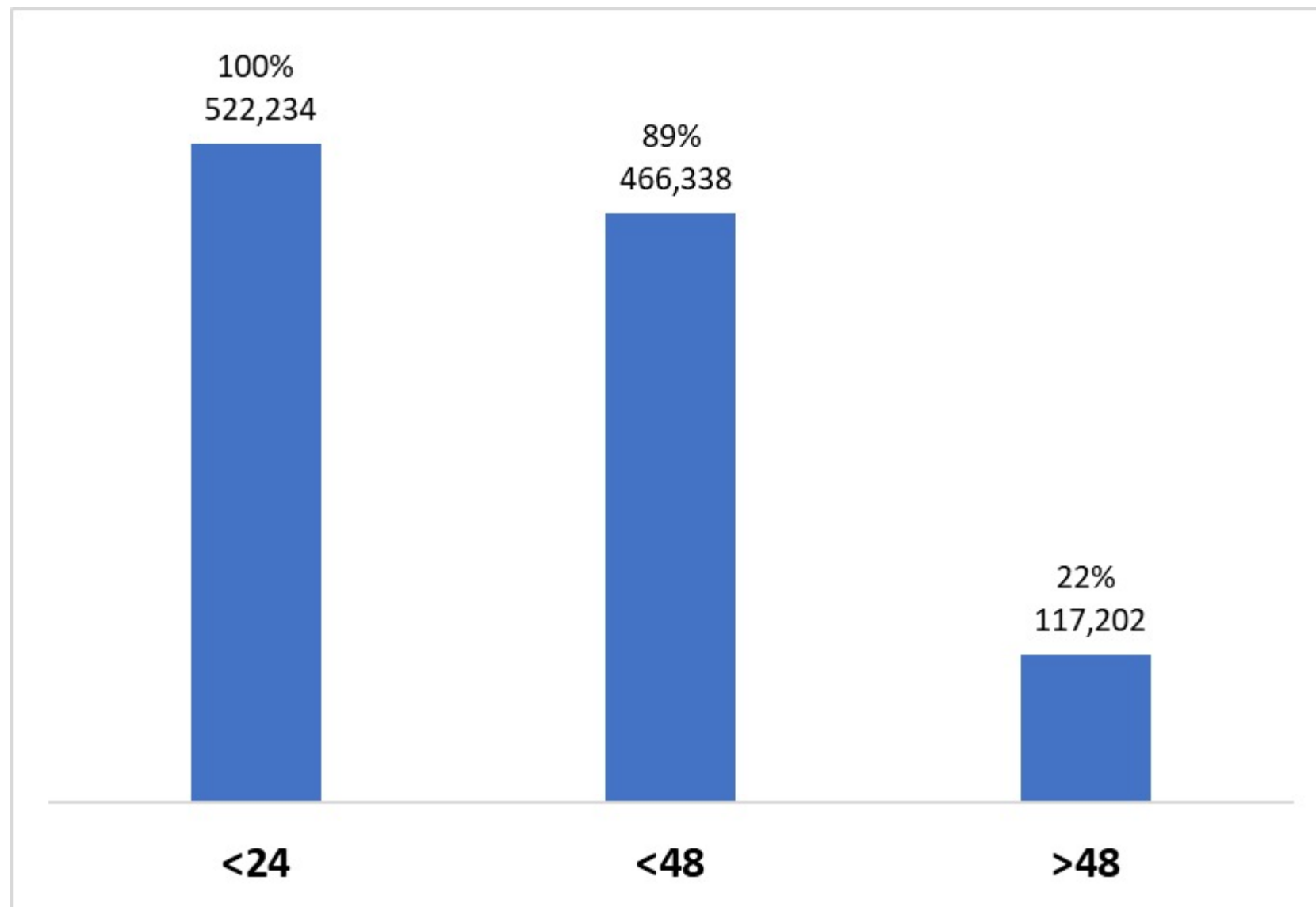
Oficio a Municipios afectados

- Reporte de problemas.
- Puntos de contacto para atender casos críticos / zonas vulnerables.



Fuente: Sedapal Carta N° 029-2023-GSS-STGTGRD – Anexos 03.04

Cantidad de conexiones por cantidad de horas de corte

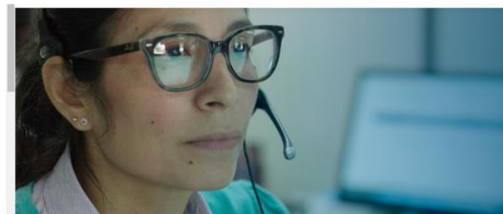


Fuente: Sedapal – Sistema de interrupciones Sunass

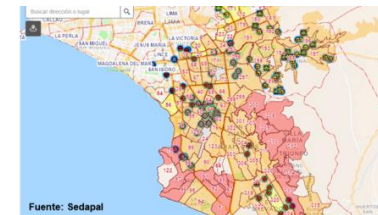
Durante el Corte

1

Verificación de puntos de abastecimiento alternativo fijos



Viernes 6
Sábado 7
Domingo 8
Lunes 9



Horario de atención ininterrumpido:
De 8:30 am a 5:30 pm



Visita a las zonas críticas que no cuentan con el horario de abastecimiento continuo

El equipo de orientación a usuarios se sumará al trabajo de monitoreo liderado por la Dirección de Fiscalización

2

Monitoreo de abastecimiento con camiones cisterna a clientes críticos: hospitales, centros de salud, cuarteles de bomberos, comedores populares y otros.



Atención telefónica



Atención vía WhatsApp



Atención por redes sociales

Entre el 6 y el 9 de octubre: de 8:00 am a 8:00 pm

Todas las oficinas en Lima Metropolitana brindarán atención telefónica.

3

Gestión y atención de denuncias y casos críticos.

Fono Sunass
1899

WhatsApp icon
1 6143180

Email icon
sunass@sunass.gob.pe

Post restablecimiento

1 Verificación del restablecimiento del abastecimiento de agua por sectores: Presencial y telefónicamente.

Presencial



Telefónico

(SIBISS)



Atención telefónica



Post restablecimiento

1 Reportar casos a Sedapal para su atención.



Viernes 6
Sábado 7
Domingo 8
Lunes 9



Horario de atención
ininterrumpido:
De 8:30 am a 5:30 pm



Visita a las zonas críticas que no
cuentan con el horario de
abastecimiento continuo

El equipo de orientación a usuarios se sumará al trabajo de monitoreo liderado por la Dirección de Fiscalización

2 Programa de control de facturaciones



Gestión de Usuarios

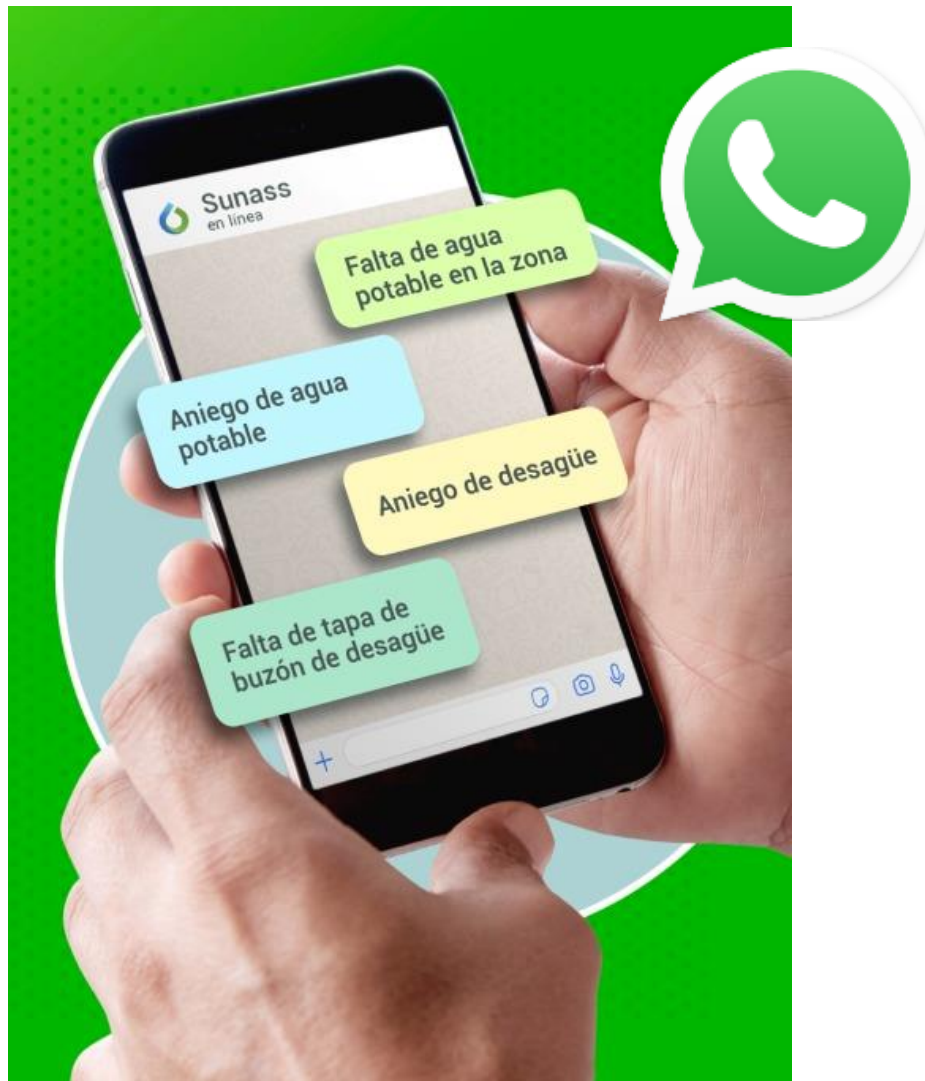
¿ **Interrupción** del servicio de agua potable?

¿ **Problemas** de aniego de agua o desagüe?

¿Tu empresa de agua **no responde** ?

¡Escríbenos al WhatsApp!

1 614 31 80



Vía WhatsApp se gestionará la atención inmediata gracias a:

- ✓ Identificación rápida del tipo de problema operativo.
- ✓ Geocalización de las zonas reportadas por los usuarios.
- ✓ Imágenes compartidas por los usuarios.

Línea
1899



Horario de atención 8am – 8pm
Atenderá también en quechua

Respecto a los puntos de abastecimiento reportados

Sedapal ha reportado 102 puntos fijos



Respecto a camiones cisterna

Mediante oficio, Sedapal menciona 81 camiones cisterna (64 alquiladas, 10 de retén y 7 propias)

60	CARRANZA	T1W834	17 M3	994253579
61	CARRANZA	D6M887	17 M3	994253580
62	CARRANZA	D7X 862	18 M3	994253581
63	CARRANZA	X3K 862	12 M3	994253582
64	CARRANZA	C6Y756	12 M3	994253583

Nota: se cuenta con 10 camiones adicionales de retén.

SEDAPAL de acuerdo a las coordinaciones sostenidas apoyara con las siguientes cisternas:

LISTA CAMIONES CISTERNA SEDAPAL				
ITEM	PROVEEDOR	CANTIDAD	CAPACIDAD PROM	CAPACIDAD TOTAL
1	EOMR-S	3	16 M3	48 M3
2	EOMR-VES	3	14M3	32 M3
3	EOMR-C	3	14 M3	32 M3
4	EOMR-Ca	3	16M 3	48 M3
5	EOMR-ATE	3	16 M3	48 M3
6	EOMR-SJL	3	16 M3	48 M3
7	EOMR-B	3	16 M3	48 M3

12

Se contará con 95 camiones cisternas listas para entrar en servicio

Sin embargo, detalla 78 en total.

CISTERNAS DE TERCEROS				
# CISTERNA	PROVEEDOR	PLACA	CAPACIDAD	CONTACTO
50	CARRANZA	X2B924	12 M3	994 253 569
51	CARRANZA	V3A787	13 M3	994 253 569
52	CARRANZA	T6X821	18 M3	994 253 569
53	CARRANZA	F7B813	17 M3	994 253 569
54	CARRANZA	C1D802	20 M3	994 253 569
55	CARRANZA	B6V838	18 M3	994 253 569
56	CARRANZA	F3D859	13 M3	994 253 569
57	CARRANZA	C3C758	13 M3	994 253 569
58	CARRANZA	B6P840	17 M3	994 253 569
59	CARRANZA	T1W834	20 M3	994 253 569
60	CARRANZA	D6M887	20 M3	994 253 569
61	CARRANZA	T5G909	14 M3	994 253 569
62	CARRANZA	C8L799	10 M3	994 253 569
63	CARRANZA	B7T802	12 M3	994 253 569
64	CARRANZA	D3A865	18 M3	994 253 569
65	MEDRANO	D1S732	12 M3	957 352 533
66	MEDRANO	F3U766	12 M3	957 352 533
67	RICARDO	F0Y787	17 M3	993 558 889
68	RICARDO	D3C842	12 M3	994 558 889
69	RICARDO	D2H909	18 M3	995 558 889
70	RICARDO	F5W909	13 M3	996 558 889
71	RICARDO	V1N860	13.5 M3	997 558 889
72	RICARDO	ABG700	13 M3	998 558 889

LISTA CAMIONES CISTERNA SEDAPAL				
ITEM	PROVEEDOR	CANTIDAD	CAPACIDAD	PLACA
1	EOMR-S	1	16 M3	EGM-625
2	EOMR-S	1	8 M3	EGM-673
3	EOMR-S	1	8 M3	EGM-658
4	EOMR-S	1	16M 3	EGM-735
5	EOMR-AV	1	16 M3	EGM-695
6	EOMR-AV	1	16 M3	FIQ-915

- Ante esto, Sunass ha solicitado detalle. Sedapal no ha remitido información oficial al 01 de octubre.
- Sin embargo en el aplicativo “Sectores afectados por Interrupción programada de agua” está señalando la ubicación de Camiones cisterna por sector, pero no se puede validar la totalidad porque no ha sido remitido a la sunass.

Fuente: Sedapal - Carta N° 029-2023-GSS-STGTGRD

MEGA CORTE DEL ABASTECIMIENTO DE AGUA – SEDAPAL

Medidas y plan de acción



Mauro Orlando Gutiérrez Martínez
Presidente Ejecutivo

Octubre 2023

