

ANEXO N° 1

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades del servicio a contratar son a precios unitarios y estos deberán incluir todos los costos necesarios para su ejecución estén o no incluidos en el detalle siguiente, tales como licencias y/o autorizaciones administrativas, personal administrativo, la mano de obra, locales, materiales y suministros, vehículos con conducción, combustible, herramientas, dispositivos de seguridad vehicular-peatonal, uniformes, implementos de seguridad personal y equipos de comunicación, equipos informáticos, software, seguros y cualquier bien o servicio necesario para el cumplimiento de la actividad.

LA CONTRATISTA brindará adecuada información a los representantes autorizados de **HIDRANDINA S.A.** que acudan a él en demanda de aclaración sobre cualquier aspecto del servicio.

Proceso de ejecución de las actividades

El proceso de ejecución de las actividades a contratarse se realiza con un flujo de información a través del Plataforma Tecnológica contratado a **HIDRANDINA S.A.**

Dicha Plataforma Tecnológica tiene como objetivo principal **estandarizar los procesos**, incrementando la eficiencia del flujo de trabajo al disponer de la información en línea y tiempo real, asegurando su ejecución mediante modelos avanzados para el análisis de consumo y tratamiento de inconsistencias, toma fotográfica y con un modelo de supervisión efectiva.

Las actividades a desarrollar son las siguientes:

Actividad de Lectura de Medidores	
FC01	Toma de estado a medidor de cliente en fachada.
Actividad de Reparto de Recibos	
FC04	Entrega de recibo a cliente en su predio.
FC05	Reparto recibos clientes mayores o notificaciones con cargo.

CRONOGRAMA DE FACTURACIÓN

LA CONTRATISTA recibirá el cronograma de Facturación al inicio de cada proceso mensual, con el fin de cumplir con los plazos de ejecución y entrega tanto de la Toma de Lecturas como de los Reparto de Recibos.

El Cronograma cuenta con la definición de los Ciclo de Facturación, los Sectores de Facturación, Fecha de Toma de lectura, Fecha Máxima de entrega de las lecturas, Fecha de emisión de los Recibos y la Fecha máxima de entrega de los recibos.

Se pasa a detallar las consideraciones a tener en cuenta para cada fecha indicada:

- **Fecha de Toma de Lectura:** La toma de lectura debe ser realizada (a los clientes de cada Ciclo) **obligatoriamente** en la fecha indicada en el Cronograma de Facturación.
 - o En casos de Fuerza Mayor, debidamente comunicados (caso de lluvias, accesibilidad a las zonas) la variación de la fecha de lectura se coordinará con el Administrador del Contrato en Hidrandina S.A.
- **La Fecha Máxima de Entrega de las Lecturas,** corresponde a la fecha que como máximo **LA CONTRATISTA** debe haber dado por cerrado el envío del 100% de las lecturas de cada Ciclo.
- **Fecha de Emisión de los Recibos,** es la fecha en la cual se deberán procesar e imprimir los recibos para su posterior entrega y es por ello que la Fecha Máxima de Entrega de Lecturas es anterior a esta Fecha de Emisión.
- **Fecha Máxima de Entrega de los Recibos,** es la fecha en que se debe de culminar el último recibo del Ciclo al cual pertenezca.

Cualquier imposibilidad de incumplir el cronograma, debe estar claramente justificado o acordado con **HIDRANDINA S.A.** previamente a su ejecución o durante el plazo de entrega.

I. Actividad de Toma de estado a medidor de cliente en fachada

Inicia con la entrega del cronograma mensual a **LA CONTRATISTA** y luego de la carga de los suministros a lectura en la Plataforma Tecnológica.

HIDRANDINA S.A. cargará la OT a trabajar en la Plataforma Tecnológica para **LA CONTRATISTA** con la anticipación que corresponda al tiempo de traslado de dicha OT hasta los equipos móviles de las diferentes localidades, lo cual deberá garantizar la ejecución de la Toma de lectura en la fecha del cronograma. Mediante la Plataforma Tecnológica procederá **LA CONTRATISTA** a distribuir el trabajo de acuerdo a las rutas e itinerarios establecidos.

La Toma de lectura, consiste en efectuar una (01) lectura mensual y dos fotografías cuando el Sistema lo solicite, al 100% de los medidores de energía eléctrica de cada Unidad de Negocio, de acuerdo a los padrones de lectura, lugares y fechas que establezca **HIDRANDINA S.A.** mediante el cronograma de facturación, utilizando las aplicaciones previstas en el Plataforma Tecnológicas.

De las Términos de Referencia:

Se incluye la distribución de los itinerarios de lectura, la ejecución de la lectura, relectura (control de calidad), su supervisión; hasta el envío del 100% de las lecturas a **HIDRANDINA S.A.**, debidamente validadas por **LA CONTRATISTA**, quien asume toda responsabilidad en caso de encontrarse un error en cualquiera de ellas.

Ciclos de Facturación y ámbito: Anexo N° 2 Cronograma de actividades y Anexo N° 4a y 4b Metrado y Ámbito.

- En concordancia con los procesos de mejora continua que implementa **HIDRANDINA S.A.**, la cantidad de ciclos puede ser variada durante el plazo de ejecución del contrato, esto en coordinación con **LA CONTRATISTA**.

- El metrado considerado en el presente concurso, ya incluye en su cantidad, la proyección de los nuevos clientes que irán ingresando como nuevos o a la facturación postpago.

LA CONTRATISTA distribuye los equipos móviles de lectura entre su personal de acuerdo a las rutas y/o itinerarios de lectura.

El lectorador recepciona el equipo móvil de lectura conteniendo su carga de trabajo, asimismo el croquis de ruta correspondiente de ser necesario.

El lectorador por ningún motivo deberá tener visible, mientras realiza su labor, la siguiente información:

- Lecturas anteriores
- Consumos anteriores, ni promedios de consumo.

Antes de salir a la toma de lectura el Coordinador Principal, Supervisor y/o el Personal de Apoyo Operativo, debe asegurarse que el equipamiento asignado a cada uno de los lectoradores esté conforme (celulares cargados, baterías cargadas e implementos de seguridad). Debe verificar que el personal salga a trabajar debidamente uniformado, equipado e identificado.

<p>La hora de inicio de la Toma de lectura referencialmente es entre las 5 y 6 am.</p>

Es obligación de **LA CONTRATISTA**, realizar la toma de lectura evitando errores o incumplimientos, en ese sentido corresponde penalidad de acuerdo al Anexo 3 - Cuadro de Penalidades.

Es obligación de **LA CONTRATISTA**, realizar la toma de lectura con equipos móviles y utilizando el aplicativo móvil del Plataforma Tecnológica y en caso de emergencia utilizar el propio Aplicativo de **LA CONTRATISTA**.

LA CONTRATISTA será responsable por el mantenimiento de las rutas de lectura asignadas por cada unidad de negocio y deberá informar a **HIDRANDINA S.A.** las observaciones que pudiera encontrar en la secuencia de estas, que permitan su saneamiento individual o masivo.

Todos los casos en los cuales exista verdadero impedimento en la lectura (bloqueo de carreteras, desastres naturales, impedimentos de la población) **deberán sustentar con las tomas fotográficas respectivas y los códigos de observación respectivo realizados en sus diferentes intentos.**

HIDRANDINA S.A., facilitará toda la información referente a las rutas e itinerarios de lectura existentes, **LA CONTRATISTA** en caso lo estime necesario y para obtener adecuada eficiencia en la actividad encargada, podrá proponer mejoras a la sectorización existente.

Los lectores de **LA CONTRATISTA**, debe efectuar sus labores con respeto, tino, prudencia y buen trato, a fin de mantener y conservar la buena imagen de **HIDRANDINA S.A.**

LA CONTRATISTA debe contar con plan de contingencia relacionado al personal que realiza las actividades de facturación, a fin de evitar penalidades por incumplimientos.

LA CONTRATISTA se compromete a la confidencialidad de la información recibida y obtenida.

Descripción de Actividades de Lectura de Medidores:

a) FC01: Toma de estado a medidor de cliente en fachada

- a) Se ubica en el predio del primer suministro que aparece en el equipo móvil o se ubican en un predio de inicio de su actividad, buscan el suministro (o serie de medidor) en el aplicativo móvil. Inicia su desplazamiento suministro tras suministro.
- b) Visualiza e identifica el número del medidor grabado en el equipo de medición, verificando que corresponda al suministro y datos registrados en los dispositivos móviles, de no coincidir, se consignará la lectura, el número del medidor nuevo y la correspondiente observación.
- c) A través de la caja portamedidor visualiza el registro del medidor, observa la lectura que marca el medidor y la ingresa en el dispositivo móvil, en caso se requiera o amerite registrar una observación esta se ingresaría al aplicativo y si en caso el aplicativo solicita, se tomará dos fotografías (Caja del medidor y lectura del medidor).
 - Una foto a la lectura del medidor tratando de que se visualice la serie del medidor.
 - Una foto a la caja portamedidor donde se visualice su rotulado con el suministro.
 - El APP también permite el ingreso de un comentario, necesario en casos que se requiera mayor explicación.
- d) **En caso que el Aplicativo rechace la lectura**, se volverá a efectuar los pasos b) y c).
- e) Respecto a las observaciones o impedimentos se utilizarán los códigos de observación del Anexo N° 05 Tabla de códigos de observación de lectura de medidores. Las observaciones de lectura deben ingresarse de manera correcta, deben ser reales **y siempre** deben sustentarse con la toma fotográfica.

Cabe indicar que toda lectura ingresada en el dispositivo móvil de lectura (online), es transmitida en el momento (tiempo real) al servicio WEB provisto y visualizado a través La Plataforma Tecnológica. En caso no exista cobertura

de Internet las lecturas recogidas con el móvil se remitirán posteriormente desde una localidad cercana con acceso a Internet.

La actividad para toma de lectura en fachada, comprende los **gastos de traslado entre localidades** ya sea en movilidad propia o en movilidad pública inter-localidades, que permitirá suplir la atención de las localidades que no tienen transporte público continuo. Con lo indicado se debe **garantizar** la toma de lecturas de las zonas urbana, urbana rural y rural según cronograma.

Es obligación de **LA CONTRATISTA** realizar esta actividad con uso del sistema del equipo móvil en cada predio, exista o no exista cobertura de señal de Internet.

En ese sentido, las lecturas de cada fecha deben estar reportadas al 100% con fotografías, a **HIDRANDINA S.A.**, en los plazos indicados en el cronograma (Fecha máxima de entrega).

HIDRANDINA S.A., podrá programar con **LA CONTRATISTA**, campañas de recolección de datos en una segunda observación de lectura que serán ejecutadas en el proceso de lectura de medidores y que favorecerán la gestión de ambas partes (ejemplo Tipo de negocio).

LA CONTRATISTA puede proponer mejoras al servicio o utilización de otras tecnologías que permitan mejorar los tiempos y su performance.

En este grupo de lecturas existirá un promedio de **200 mil Tomas de estado a medidor de cliente en fachada que se añadirán una esquila**. Principalmente se ejecutará en una o dos oportunidades consecutivas en localidades que están reclamando masivamente que no se realiza la Toma de lectura de sus medidores.

LA CONTRATISTA, debe ejecutar la actividad tal cual se realiza en la actividad FC01, con la diferencia que además de ejecutar la lectura deberá dejar una constancia (esquila) con la lectura realizada, fecha y hora de la misma.

Esta esquila, debidamente llenada, se dejará bajo puerta una vez registrada en el equipo móvil.

La esquila deberá contener:

<Nombre Contratista>
Empresa colaboradora de Hidrandina S.A. Suministro: _____

Se informa que el día de hoy _____ a las _____ horas se
realizó la lectura de su medidor, con el valor de _____ la misma que
será utilizada para el cálculo de su próximo recibo.

Descripción de Actividades de Reparto de Recibos:

II. Actividad de Reparto de Recibos

LA CONTRATISTA recibirá los paquetes de los recibos para su reparto es los siguientes puntos de entrega:

Unidad de Negocio	Ciudad
La Libertad Recibos de Trujillo, Moche Huanchaco, Virú y Otuzco.	Local de Contratista en Trujillo.
La Libertad Sierra: Huamachuco Santiago de Chuco Tayabamba	En Agencia de Transporte. En Agencia de Transporte. En Agencia de Transporte.
La Libertad Norte	Local de Contratista en Chepén.
Cajamarca	Local de Contratista en Cajamarca.
Huaraz	Local de Contratista en Huaraz.
Chimbote	Local de Contratista en Chimbote.

HIDRANDINA S.A. paralelamente, remitirá un E-mail al con la relación de los Ciclos – Sectores de recibos que **LA CONTRATISTA** deberá confirmar la recepción.

En caso no haya respuesta de **LA CONTRATISTA** en los siguientes 5 días calendarios, implicará que los recibos han sido recepcionados.

LA CONTRATISTA recepciona los paquetes de recibos y procede a seleccionar y distribuir los mismos a las diversas localidades en donde su personal de reparto procede al Desglose y Compaginado; en algunos casos al anexo y engrapado de volantes adjuntos.

La CONTRATISTA deberá confirmar la recepción total de los recibos vía correo electrónico. Y como sustento de la valorización de esta actividad, se tendrá un cuadro con las cantidades y las firmas de **HIDRANDINA S.A.** y **LA CONTRATISTA**.

Luego de haber registrado la distribución del trabajo por rutas entre los repartidores, se procede a entregar los respectivos paquetes de recibos entre el personal de reparto.

La hora de inicio del Reparto de Recibos es referencialmente entre las 5 y 6 am.

LA CONTRATISTA, estará alerta para recoger/recibir los recibos impresos conjuntamente con la documentación adicional (volantes) de **HIDRANDINA S.A.**

LA CONTRATISTA deberá asegurar la equidad en la entrega de las cargas de trabajo al personal, a fin de asegurar la calidad de la ejecución de las mismas.

La actividad de Reparto de Recibos, comprende los **gastos de traslado entre localidades** ya sea en movilidad propia o en movilidad pública inter-localidades, que permitirá suplir la atención de las localidades que no tienen transporte público continuo. Con lo indicado se debe garantizar el reparto de recibos en las zonas urbana, urbana rural y rural según cronograma.

Antes de salir a repartir el Coordinador Principal, Supervisor o el Personal de Apoyo Operativo, debe asegurarse que el equipamiento asignado a cada uno de los repartidores esté conforme. Debe verificar que el personal salga a trabajar debidamente uniformado, equipado e identificado.

LA CONTRATISTA será responsable por el mantenimiento de las rutas de reparto de recibos asignadas por cada unidad de negocio y deberá informar las observaciones que pudiera encontrar en la secuencia de las mismas que permitan su saneamiento individual o masivo.

HIDRANDINA S.A. podrá requerir que se anexe hasta el máximo de 02 volantes/notificaciones de tamaño A5 (o su equivalente en otro tamaño bajo las mismas características de peso de los recibos 75 gr), lo cual no representará costo adicional para HIDRANDINA S.A.

Respecto a los volantes que se requiera anexar en las actividades de distribución y/o notificación serán entregados por **HIDRANDINA S.A.**

- **LA CONTRATISTA** deberá evidenciar la entrega de los recibos en las diversas zonas, generando una cantidad de Cargos de entrega firmados por los usuarios u otro mecanismo que le permita a LA CONTRATISTA evidenciar el reparto, como referencia deben contar con sustento en el reparto **en una cantidad de no menor de 4 por cada 30 usuarios o 10 por cada pueblo de menos de 100 usuarios.**
- Puede utilizar otras formas para evidenciar el reparto: aplicativos móviles, fotografías, videos, actas de reunión con autoridades de la localidad debidamente firmadas e indicando los lugares en donde se ha hecho el reparto.

LA CONTRATISTA, ante cualquier solicitud por parte de **HIDRANDINA S.A.** respecto a la **evidencia de reparto** en alguna localidad, deberá responder obligatoriamente y en un plazo no mayor a 48 horas o en el que expresamente se solicite.

Por ningún motivo **LA CONTRATISTA** deberá adjuntar conjuntamente con los recibos de energía eléctrica, volante, folletos o propagandas, no autorizadas por **HIDRANDINA S.A.**

En caso que **LA CONTRATISTA** fuera objeto de siniestro de la documentación a distribuir realizará la denuncia policial y, debe solicitar reimprimir la ruta o rutas necesarias, dando aviso inmediato **HIDRANDINA S.A.**

La Norma nos indica que el plazo máximo de entrega de un recibo de Energía es de 7 días antes de la fecha de vencimiento.

LA CONTRATISTA reconoce que HIDRANDINA S.A. será multado por OSINERGMIN si cualquier recibo fuera entregado fuera del plazo de la Norma.

(del Item 10.1 de los Términos de Referencia) *En caso el proceso sancionador mencionado, derive en una multa, HIDRANDINA S.A. trasladará dicha obligación de pago a LA CONTRATISTA pudiendo ejecutar la misma a cargo de sus facturas pendientes de pago por el servicio brindado o de su garantía de fiel cumplimiento solo en caso haya culminado el contrato.*

En los casos que se evidencie la falta de entrega de uno o varios recibos por pérdida de los mismos, **HIDRANDINA S.A.** emitirá duplicados de los recibos y los remitirá a **LA CONTRATISTA** para el reparto siempre dentro del plazo, sin perjuicio de la aplicación de la penalidad de acuerdo al Anexo N° 3 Cuadro de penalidades.

LA CONTRATISTA recibirá de **HIDRANDINA S.A.** la lista de quejas por recibo no entregado, la cual indicará el número telefónico del cliente y lo mencionado por el cliente al momento de presentada la queja o denuncia. **LA CONTRATISTA** realizará su descargo correspondiente, el mismo que podrá ser verificado por **HIDRANDINA S.A.**

Los Recibos que cuenta con la consignación del **VALE FISE** tienen **valor económico** para el beneficiario correspondiente, corresponden a ser repartidos en base a un requerimiento (Programa Social) del Estado Peruano, dichos Vales lo utilizarán para comprar un Balón de Gas.

El levantamiento de la Queja corresponde a visitar al usuario o vecinos y hacerle firmar una constancia de conformidad de que si ha recibido su recibo en fecha. Este formato debe indicar lo manifestado por el usuario y espacio para la respuesta del usuario y dos recuadros grandes, en uno debe decir: "Confirmo que me llegó el recibo" y en el otro "Confirmo que NO me ha llegado el recibo", así mismo podrá ser validados con la confirmación de los suministros anterior y posterior al reclamante.

LA CONTRATISTA podrá conseguir otras evidencias en video o audio, las cuales también podrán ser verificadas por **HIDRANDINA S.A.**

a) FC04: Entrega de recibo a cliente en su predio

1. **LA CONTRATISTA**, distribuirá los recibos de acuerdo con el cronograma de facturación.
2. El repartidor llega a cada uno de los predios y procede a dejar el recibo o comprobante de pago bajo puerta y en caso sea una empresa, deberá dejarlo al encargado de recepción de documentos en **día hábil**.
3. En caso de ser una Quinta o Edificio multifamiliar procederá a solicitar ingreso en caso de negativa, los debe dejar al encargado de dicha quinta o edificio, o bajo puerta.
4. En caso de no poder repartir los recibos o presentarse algún tipo de información adicional, deberá informarse la observación de dicha imposibilidad de acuerdo a las codificaciones descritas en el **Anexo N° 6 Tabla de códigos de observación de reparto de recibos** establecidas por **HIDRANDINA S.A.**
5. Los recibos que no pudieron ser entregados por la falta de ubicación del predio u otras circunstancias, deben ser devueltos a **HIDRANDINA S.A.**
6. El plazo máximo de reparto se consigna en el Cronograma de Facturación mensual, y en ese sentido,
7. El distribuidor debe efectuar sus labores con tino, prudencia y buen trato, a fin de mantener y conservar la buena imagen de **HIDRANDINA S.A.** ante sus clientes.
8. Los repartidores no deberán abandonar sus labores en el campo hasta no haber concluido su carga de trabajo. Cualquier imprevisto deberá ser informado de inmediato al coordinador de la actividad por parte de LA CONTRATISTA, quien a su vez informará a **HIDRANDINA S.A.**
9. Reparto con domicilio fiscal que se detalla a continuación:
Existen **dos tipos** de reparto con domicilio fiscal o dirección fiscal:
A: Reparto con evidencia o directamente a una persona del predio (no bajo puerta) en la misma dirección del Suministro.
B: Reparto con evidencia en una dirección diferente al Suministro.

Tipo A: Los recibos estarán conjuntamente impresos con el resto de los recibos y en su secuencia respectiva, con la única diferencia que en el mismo se consignará que debe ser entregado con cargo o con evidencia de la entrega ya sea con cargo de entrega, fotografías o aplicativo móvil, o directamente a una persona mayor en el predio.

Los cargos deben ser elaborados por **LA CONTRATISTA**.

Tipo B: HIDRANDINA S.A. cuenta con Grupos Postales, los cuales agrupan a los Suministros en grupos únicos de Recibos impresos, y que deben entregarse en grupo en una dirección definida para cada uno.

La actividad del metrado del Tipo B está inmerso en la actividad FC04.

La entrega de estos recibos se realiza con evidencia del reparto, ya sea con cargo de entrega, fotografías o aplicativo móvil. Los cargos deben ser elaborados por LA CONTRATISTA.

En Anexo 09, se detallan las cantidades de Grupos Postales (Tipo B) en que se entregarán en conjunto y con cargo en una sola dirección por Unidad de Negocio.

Esta información es dinámica y puede ir incrementándose a una tasa aproximada de 5% anual.

Se recalca que el pago por esta actividad no es por el paquete de recibos entregado o por el recibo que se entregan con cargo, sino por cada uno de los recibos existentes en cada Grupo Postal al precio ofertado para la actividad FC04.

Por esta razón, el metrado de la actividad FC04, incluye los recibos para entrega del Tipo A y del Tipo B.

b) FC07: Reparto recibos clientes mayores y notificaciones

1. La actividad del reparto de los recibos clientes mayores o notificaciones deberá ser distribuidos de acuerdo al cronograma de facturación y el 100% con cargo de entrega. Al cargo de entrega puede sumar otras evidencias (toma fotográfica, aplicativo móvil).
2. Los recibos de los clientes mayores o notificaciones, **serán repartidos con un cargo de entrega**, que lo diseñará y emitirá **LA CONTRATISTA**.
3. El repartidor debe efectuar sus labores con tino, prudencia y buen trato, a fin de mantener y conservar la buena imagen de **HIDRANDINA S.A.** ante sus clientes.
4. **HIDRANDINA S.A.**, dispone una Tabla de códigos de observación de reparto de recibos (**Anexo N° 6**), que es de uso obligatorio por parte del personal de LA CONTRATISTA.
5. **LA CONTRATISTA** debe poder evidenciar a HIDRANDINA S.A. la ejecución de esta actividad en cualquier momento del transcurso del proceso.

En caso, que por alguna razón los recibos sean retenidos por el personal de **LA CONTRATISTA**, esta tiene la obligación de recuperar los recibos y empezar su inmediato reparto.

- En caso, los recibos a la fecha máxima del reparto, aún permanezcan sin repartirse, se configura un incumplimiento del Contrato y la obligación de informar y devolver los recibos a HIDRANDINA S.A.