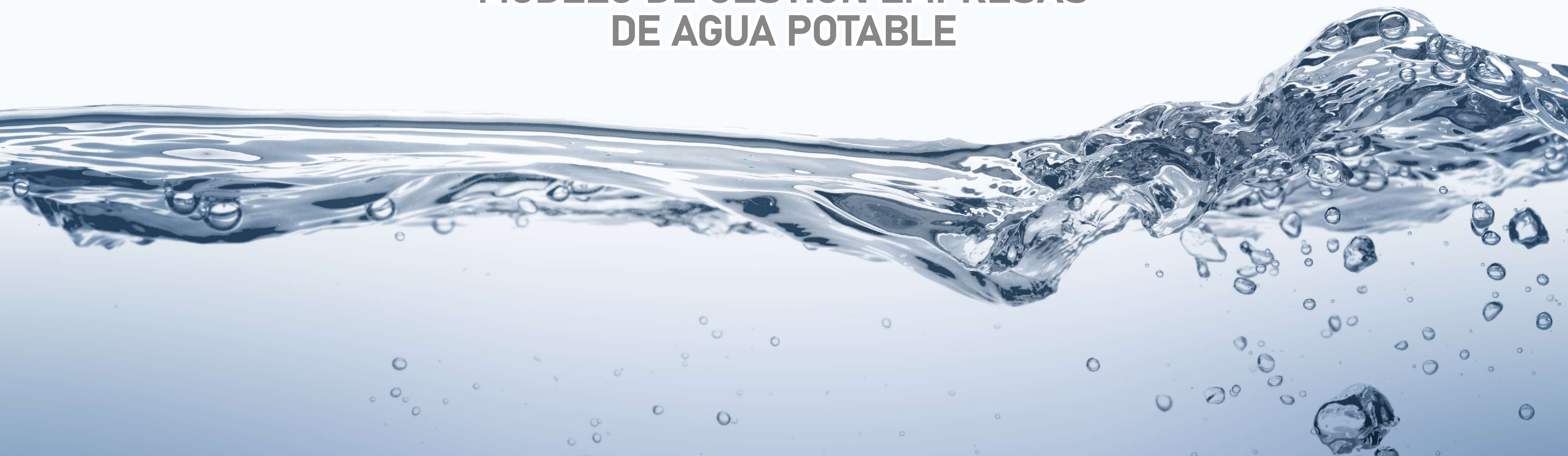




# DIRECCIÓN COMERCIAL



MODELO DE GESTIÓN EMPRESAS  
DE AGUA POTABLE



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### GESTIÓN COMERCIAL



# GESTIÓN COMERCIAL

➔ **ATENCIÓN  
AL CLIENTE**

INFORMACIÓN

CONTRATOS

RECLAMOS

## GESTIÓN COMERCIAL

➔ **CONEXIONES  
Y MICROMEDICIÓN**

ACOMETIDAS NUEVAS

CAMBIO Y REPOSICIÓN DE MEDIDORES

LABORATORIO DE MEDIDORES

## GESTIÓN COMERCIAL

➔ **CATASTRO  
Y FACTURACIÓN**

CATASTRO DE CLIENTES

ACTUALIZACIÓN DE CLIENTES

CARTOGRAFÍA

FACTURACIÓN

TOMA DE LECTURAS

ENTREGA DE FACTURAS

ANÁLISIS DE CONSUMOS

## GESTIÓN COMERCIAL

➔ **CARTERA  
Y COBRANZAS**

RECAUDACIÓN

ANÁLISIS DE CARTERA

COBRANZA PREJUDICIAL

COACTIVA

## GESTIÓN COMERCIAL

### ➔ NUDOS CRÍTICOS

AGUA NO CONTABILIZADA – PÉRDIDAS COMERCIALES  
(PRODUCCIÓN VS. VENTA)

ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO

PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

- NORMATIVA INTERNA
- REGLAMENTOS
- MANUAL DE PROCEDIMIENTO

## NUDOS CRÍTICOS

### AGUA NO CONTABILIZADA – PÉRDIDAS COMERCIALES (PRODUCCIÓN VS. VENTA)



Toma de lectura real  
VS.  
Lecturas estimadas

Clientes  
sin medidor

Cliente con medidor  
en mal estado

Uso ilícito del servicio  
de agua potable

Doble acometida

Bypass

Alteración del medidor

Art. 188 COIP

Legalización de  
clientes con servicio  
no registrado

## ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO



Censo de  
actualización

Actualización de  
base cartográfica

Georreferenciación

Legalización de clientes

## MICROMEDICIÓN

### SISTEMAS DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN



Parque de  
medidores óptimo

Sistemas modernos  
de toma de lecturas

Telemetría

Smart Meter

Lectofacturación

Integración de procesos  
modelo automatizado

Toma de lecturas

Facturación

Entrega de factura

## RECUPERACIÓN DE CARTERA - PREJUDICIAL -



Entrega de  
avisos de pago

Llamada telefónica

SMS

Whatsapp

Mail

Cruce de bases

Convenio  
de pago

Legalización de  
clientes con servicio  
no registrado

Notificación de  
suspensión del  
servicio por  
falta de pago

Suspensión  
y reconexión

## RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA DE CARTERA



Generación de  
títulos de crédito

Notificación del  
título de crédito

Reclamos  
o impugnación  
al título de crédito

Facilidades  
de pago

Deuda firme

## RECUPERACIÓN DE CARTERA - JUDICIAL -



Emisión de autos  
de pago

Notificación  
de autos de pago  
inicio de la  
acción coactiva

Reclamos  
impugnación  
casación

Facilidades  
de pago

Medidas  
precautelatorias

Embargos

## NORMATIVA INTERNA (REGLAMENTOS – MANUALES DE PROCEDIMIENTOS)



Levantamiento  
de procesos

Mejores prácticas  
aplicadas a la realidad  
de la empresa

Elaboración  
de reglamento  
y/o manuales  
de procedimiento

Aplicación y puesta  
en marcha de procesos  
y reglamentos  
con nudos críticos

**RESULTADOS**



**Disminución del agua  
no contabilizada**

**Mejora de la facturación  
VS.  
La producción**

**Mejora en  
la recaudación**

**Catastro actualizado**

## SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD



**Protección del recurso  
no renovable**

**Empresa - optimización**

**Cliente – uso correcto**

**Equilibrio económico**

**Mejor cobertura  
de servicios**

**Mejora de  
la calidad de vida**

## ETAPAS A EJECUTAR



La adquisición  
e instalación  
de sistemas  
de micro-medición  
con telemetría  
para todos  
los clientes

Gestión de toma  
de lecturas  
y facturación

Gestión de cobranza  
(suspensión,  
reconexión,  
cobranza  
administrativa  
y judicial)

Mejora de la calidad  
de atención al usuario

Reducción  
de perdidas  
de agua  
no contabilizada

## MODELO DE NEGOCIO



Herzoil provisionará la cantidad de medidores necesarios a la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad que lo requiera y el acompañamiento en al gestión comercial

(Inversión necesaria para el proyecto de implementación y ejecución)

La provisión tendrá incluida la instalación física del medidor, sistema de transmisión de datos, red de transmisión, aplicativo de seguimiento insitucional y aplicativo para clientes

Equipo técnico de respaldo que acompañará la gestión comercial de la Empresa de Agua Potable

Central de monitoreo

Adquisición de tecnología de punta para detectar perdidas ocultas y recuperación de agua no contabilizada

Análisis de mejora y estrategias para la disminución de agua no contabilizada

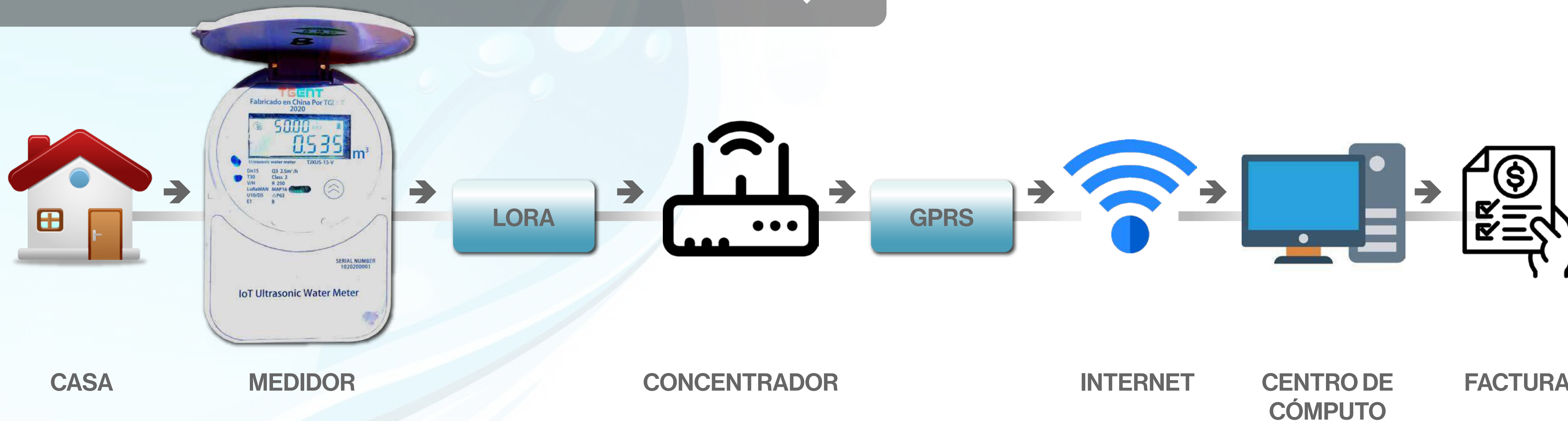
**MODELO DE NEGOCIO**



**Retorno fijo a través del cobro mensual  
del valor de la provision de medidores**

**Retorno variable que se medirá a través  
de la mejora en la facturación y  
disminución de agua no contabilizada  
(Repartición proporcional de la mejora)**

# ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO CONECTIVIDAD





**HERZOIL**  
C I A L T D A .

I M P U L S A M O S E L M U N D O

