



Equipo Cumplimiento Normativo  
e Integridad Institucional

Informe N° 115-2025-ECNII

A : Julio César De La Rocha Corzo  
Gerente General

Víctor Hugo De Los Santos León  
Gerente de Recursos Humanos

Gustavo Muguerza Quiñonez  
Gerente de Asuntos Legales y Regulación

Asunto : Reporte del canal de denuncias al cierre del primer trimestre del periodo 2025

Fecha : Lima, 31 de marzo de 2025

---

Mediante el presente, previo cordial saludo, me es grato dirigirme a usted, con el propósito de poner a su conocimiento, lo siguiente:

**1. Objetivo. –**

El objetivo de este documento es presentar las conclusiones del análisis realizado al Reporte del Canal de Denuncias, al cierre del primer trimestre del periodo 2025.

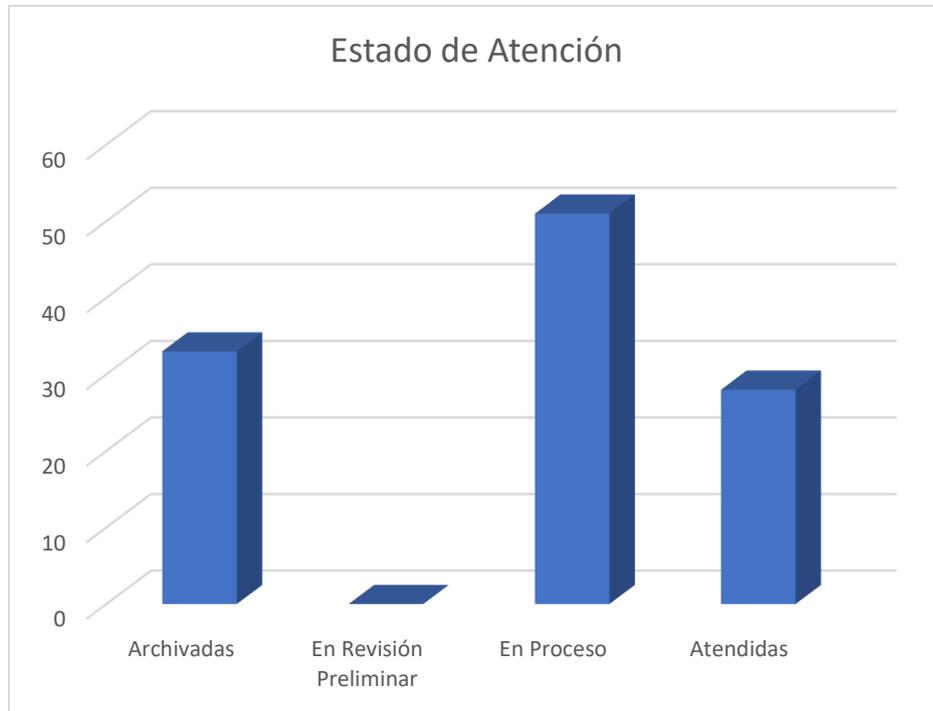
**2. Base Legal. –**

2.1. Resolución N° 005-2023-PCM-SIP, que aprueba la Directiva N°002-2023-PCMSIP “Directiva para la gestión de denuncias y solicitudes de medidas de protección al denunciante de actos de corrupción recibidas a través de la plataforma digital única de denuncias del ciudadano” que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

2.2. Norma Técnico Peruana ISO 37001:2016.

**3. Análisis. –**

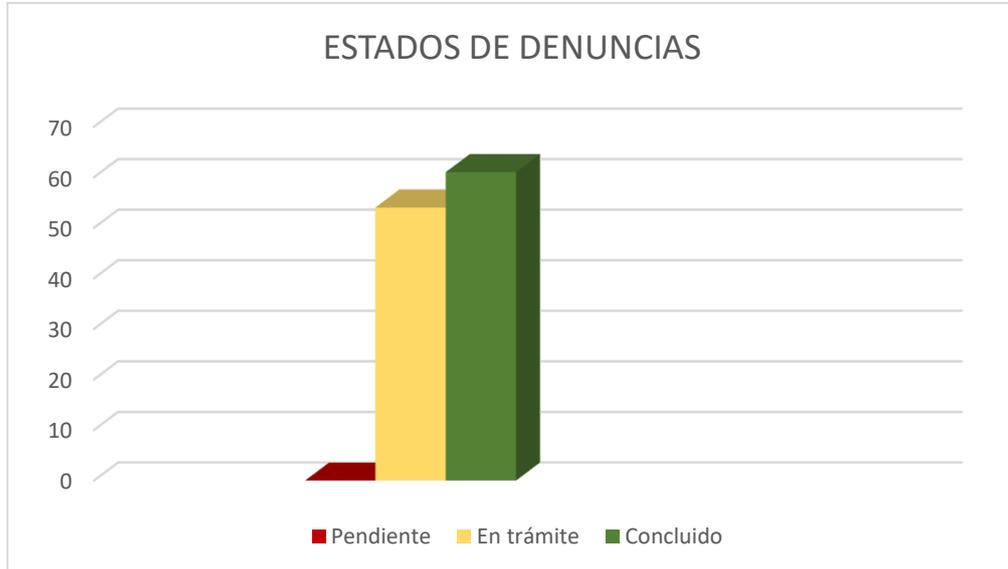
3.1. El reporte de denuncias actualizado al cierre del primer trimestre del periodo 2025, según la categorización interna de SEDAPAL y conforme a los estándares establecidos por la Norma Técnico Peruana ISO 37001 - SGAS, generó los siguientes resultados:



Denuncias			
N° de Denuncias en Revisión Preliminar	N° de Denuncias en Proceso	Archivadas	Atendidas
0	54	33	28

Y, conforme a los estándares de PCM:

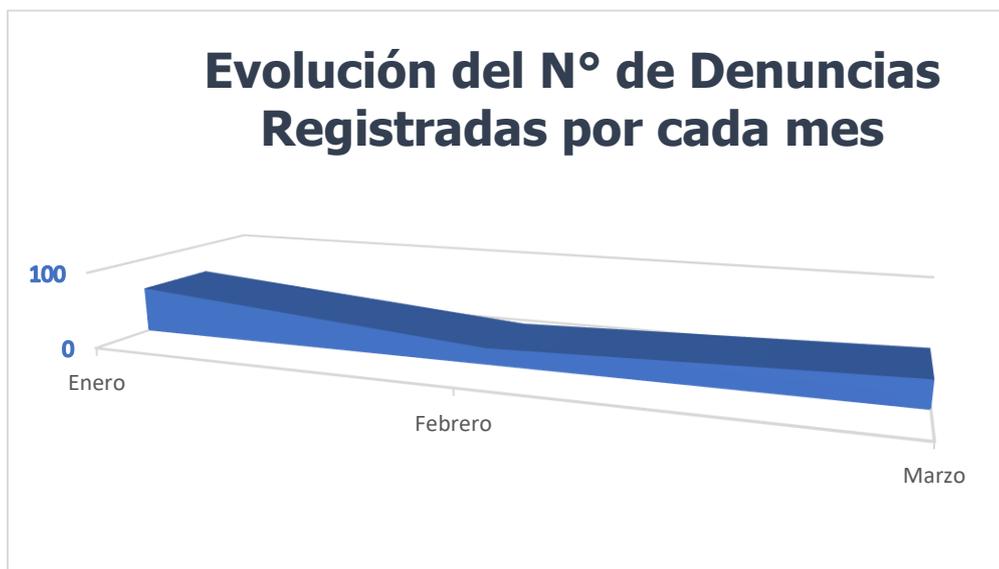
Denuncias		
Pendiente	En Trámite	Concluido
0	54	61



Lo señalado en los cuadros precedentes, indican que, el nivel de alerta en el proceso de atención de denuncias se mantiene en color verde (prevalece sobre el color rojo que está referido al número de denuncias pendientes); lo que, finalmente, se traduce en un resultado relativamente positivo.

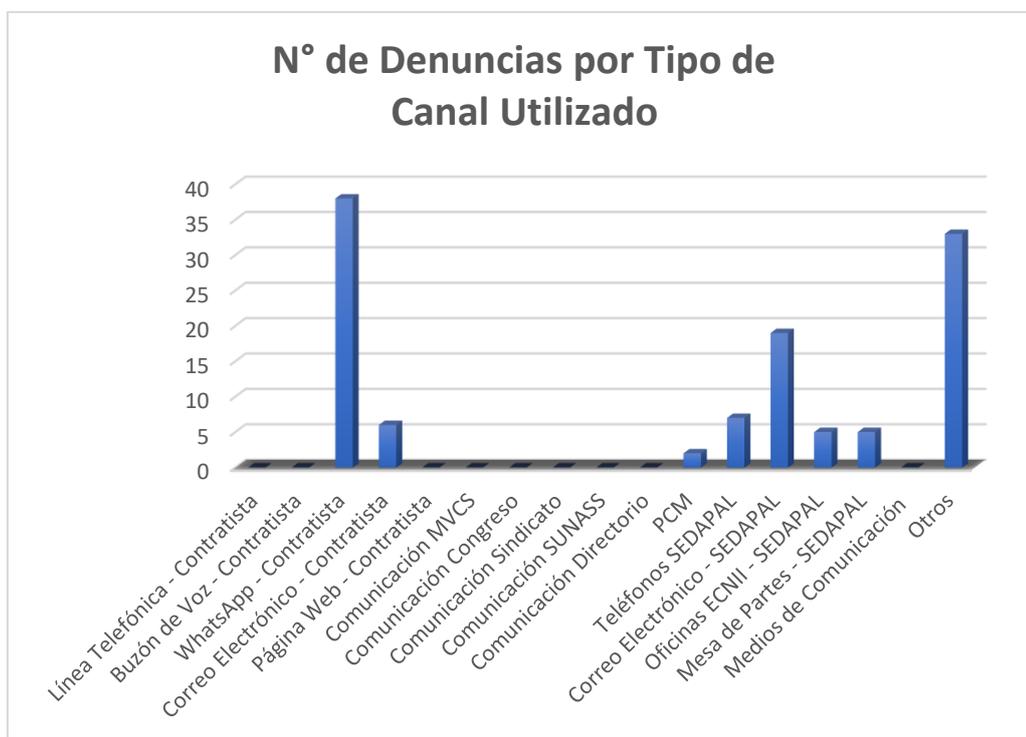
Asimismo, implica que, el supervisor del servicio del canal de denuncias, los enlaces de SEDAPAL y el personal del ECNII, atienden las denuncias con igual y/o mayor frecuencia y efectividad.

3.2. La curva que describe la evolución del registro de las denuncias indica variaciones irregulares en el tiempo (por cada mes), al menos, en lo que va del periodo transcurrido en este año. El máximo de registros de denuncias corresponde al mes de enero de 2025, registrándose en ese mes un total de sesenta (60) denuncias.



Informe N° 115-2025-ECNII

3.3. Por otra parte, los canales de denuncias más usados son la Línea WhatsApp - Contratista, Otros y el Correo Electrónico - SEDAPAL. Los canales menos usados son, las Oficinas del ECNII, Mesa de Partes y Plataforma Digital Única de Denuncias - PCM. Asimismo, las denuncias por Medios de Comunicación (Redes Sociales, TV, Radio, etc.), Comunicación MVCS, Comunicación SUNASS, etc., no han sido utilizadas formalmente. Respecto de la denuncia por Mesa de Partes - SEDAPAL, se debe precisar que se refiere a los diferentes Memorandos o Escritos que llegan al Equipo por medio de distintas vías (correo electrónico, Trámite Documentario, Etc.).



3.4. A la fecha, los Centros de Servicios que concentran mayor registro de incidencias, son los sectores de Ate Vitarte y Callao, que pertenecen a la zonificación centro y norte respectivamente. Y, por el contrario, los Centros de Servicios que concentran menores registros, son Surquillo y San Juan de Lurigancho.

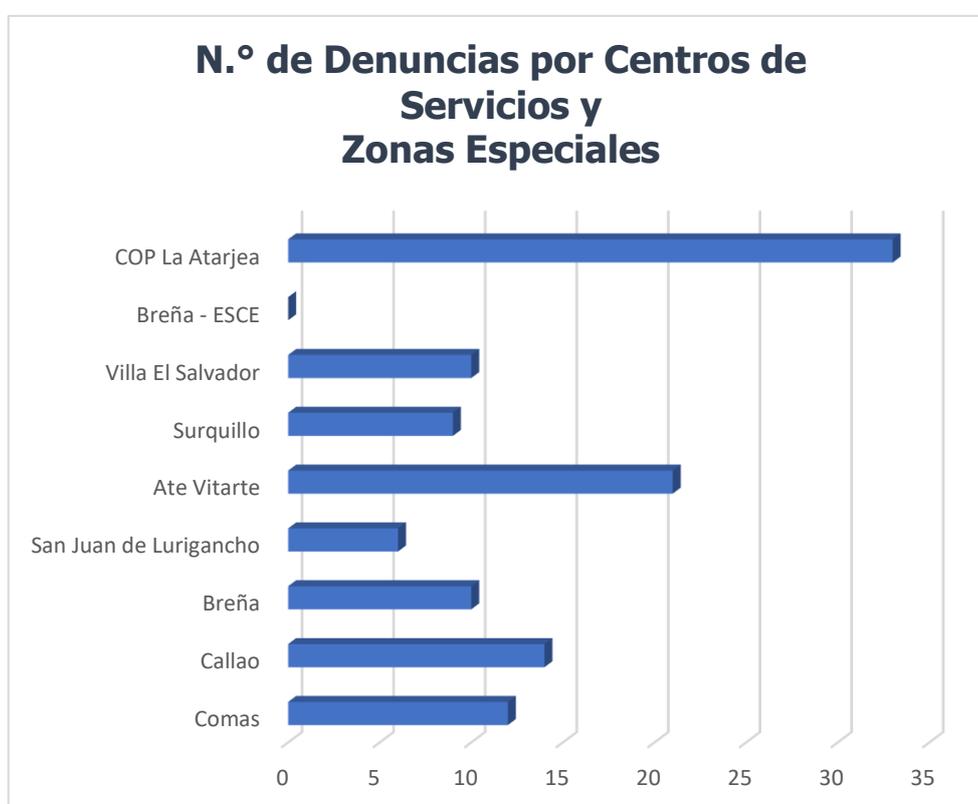
En el caso del ESCE que se encuentra en el Centro de Servicios Breña y el COP La Atarjea, ambas son zonas especiales, siendo que, por su naturaleza no están comprendidas en la condición de Centros de Servicios, pero sí se han incorporado al análisis del mapa de infracciones del reporte de denuncias. Por ejemplo, en el caso del ESCE, su registro hace alusión a casos de fraude en grandes clientes y, en el caso del COP La Atarjea, está referido a situaciones denunciadas en el COP, por ser ésta la sede principal.

Sin embargo, es importante destacar que, el personal del ECNII continúa investigando activamente las características distintivas de cada una de estas zonas. El objetivo principal es determinar qué elementos las diferencian o las hacen similares entre sí (como aspectos geográficos, tamaño, densidad poblacional, incidencias catastrales,

Informe N° 115-2025-ECNII

concentración de industrias o comercios, grado de informalidad, historial de crecimiento urbano, datos del observatorio anticorrupción, estadísticas de delitos, tipos de vivienda, así como las políticas y regulaciones locales, entre otros indicadores).

Esto permitirá, en un futuro próximo, justificar, explicar y desarrollar las causas y consecuencias por el registro elevado o bajo de denuncias, en comparación con otros Centros de Servicios.



También se aprecia que, el Fraude Comercial, seguido de Otros Actos de Corrupción, son las incidencias mayormente reportadas. Los registros de denuncias por Fraude Comercial bordean los cuarenta y siete (47) registros acumulados desde el inicio del Servicio Integral del Canal de Denuncias en el 2025; y, Otros Actos de Corrupción acumula el segundo registro más elevado de incidencia, con diecisiete (17), y aunque la brecha es grande entre uno y otro, los costos que estos suponen –perjuicio económico y reputacional a SEDAPAL- es bastante grande y se contabiliza, en muchos casos, en millones de soles anuales.

Informe N° 115-2025-ECNII

Denuncia Macro	Denuncia Micro	N° de Denuncias	Total de Denuncia Macro
LAFT	Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo	<b>0</b>	<b>0</b>
Incumplimiento Contractual en Obras o Servicios o Bienes	Incumplimiento contractual: Aplicación de penalidades a contratistas de obras, bienes o servicios	<b>5</b>	<b>5</b>
FRAUDE	Fraude Comercial: En grandes clientes o clientes especiales.	<b>13</b>	<b>72</b>
	Fraude Comercial: En clientes bajo tarifa doméstica o social u otros de menor facturación.	<b>47</b>	
	Fraude Documentario: Presentación de documentación falsa, adulterada o inexacta	<b>4</b>	
	Incumplimiento del deber de neutralidad.	<b>0</b>	
	Conflicto de intereses por Ley 31564 o Ley 31227.	<b>4</b>	
	Doble percepción de ingresos.	<b>0</b>	
	Nepotismo.	<b>0</b>	
	Otras faltas contra la ética pública sancionables administrativamente.	<b>4</b>	
CORRUPCION	Cohecho o Soborno u Obtención de ventajas indebidas.	<b>6</b>	<b>38</b>
	Cobros indebidos.	<b>4</b>	
	Favorecimiento indebido.	<b>2</b>	
	Irregularidades en la designación de puestos de confianza.	<b>0</b>	
	Direccionamiento de contratación de personal (Indeterminado; A Plazo Fijo; Locación de Servicios; Otros).	<b>4</b>	
	Direccionamiento de procesos de contratación con el Estado.	<b>2</b>	
	Peculado de Uso: Mal uso de bienes, herramientas o equipos de SEDAPAL	<b>3</b>	
	Otros actos de corrupción.	<b>17</b>	

### Informe N° 115-2025-ECNII

Para el caso del Fraude Comercial, se puede indicar que, este tipo de incidencia contiene una doble naturaleza infractora. La primera, que está vinculada propiamente a la vulneración de la normativa comercial establecida por el ente regulador SUNASS, así como por la normativa penal sobre afectación del recurso hídrico o impedimento del ejercicio del derecho al agua (por ejemplo, se sanciona el robo de agua en el Código Penal). Y, la segunda, vinculada a la vulneración de los estándares éticos de SEDAPAL.

Por ende, en el contexto de ocurrencia de un evento de fraude comercial por conexión clandestina se puede identificar no sólo el mismo acto de conectar estructuras hídricas domésticas no autorizadas, sino también, la comisión de un presunto acto de soborno, ya sea a pedido, sugerido o devenido de algún tipo de amenaza o engaño realizado presuntamente por personal del contratista comercial. Por tal motivo, el tratamiento de esta clase de denuncias está a cargo de dos unidades orgánicas: (1) para controlar la incidencia contra la normativa comercial, actúa el equipo comercial pertinente; y, (2) para controlar el evento antiético-soborno, el Equipo Cumplimiento Normativo e Integridad Institucional (ECNII). A pesar de la disparidad de competencias, ambas unidades orgánicas deben coordinar acciones.

Por otro lado, en el caso de Otros Actos de Corrupción, este tipo de incidencia implica que se afecta la toma de decisiones en procesos sensibles, tales como la decisión sobre un proyecto, proceso de contratación (de personal, bienes, servicios u obras), proceso de control o fiscalización (supervisión de contratos), asignación de puntajes o reconocimiento de méritos (línea de carrera), entre otros.

En ambos casos, tanto del Fraude Comercial como Otros Actos de Corrupción, son eventos no deseados que pervierten procesos sensibles de SEDAPAL, generando un riesgo de exposición mediática de manera que, en caso se descubran los eventos y sean difundidos en medios de comunicación masivos, es probable que, la reputación y la confianza clientelar, se pierda o se afecte severamente.

#### **4. Conclusiones. –**

- 4.1. El informe de denuncias actualizado al cierre del primer trimestre del periodo 2025, refleja resultados relativamente positivos en la gestión del canal de denuncias. Así, la atención de las mismas sigue demostrando su eficacia -con grandes desafíos de eficiencia- en el tiempo, puesto que, el porcentaje (%) de denuncias atendidas supera por poco a las denuncias que están pendientes o se encuentran en proceso de atención.
- 4.2. El total de denuncias registradas, a la fecha, es de ciento quince (115) denuncias. Se ha concluido doscientos sesenta y un (61) denuncias, es decir, el 53.04% del total. En cuanto a denuncias en proceso se encuentran cincuenta y cuatro (54) denuncias.
- 4.3. De igual manera se deja adjunto el link en donde se accede al Reporte Ejecutivo de Denuncias:

[https://sedapalcompe-my.sharepoint.com/:f/g/personal/mneiram\\_sedapal\\_com\\_pe/EtHPYIAo4nIQj4uGSCQHA KQB38\\_R2lv4v960hY29tUfeHA?e=iYXfJb](https://sedapalcompe-my.sharepoint.com/:f/g/personal/mneiram_sedapal_com_pe/EtHPYIAo4nIQj4uGSCQHA KQB38_R2lv4v960hY29tUfeHA?e=iYXfJb)



Equipo Cumplimiento Normativo  
e Integridad Institucional

Informe N° 115-2025-ECNII

Es lo que cumplo con informar, para los fines pertinentes.

Atentamente,

Marcos Apolinario Pando Quichiz  
Jefe Equipo Cumplimiento Normativo  
e Integridad Institucional

Cc EGI

WFVA