

**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 074 -2023-GG-EPS ILO S.A.**

Ilo, 22 de Mayo del 2023.

**VISTO:** El Informe N° 007-2023-EPS-M/GC, de fecha de 23/01/2023, del Gerente Comercial de la EPS ILO S.A., el Memorándum N° 051-2023-GG-EPS ILO S.A. de fecha de recepción 18/05/2023 del Gerente General de la EPS ILO S.A.; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 43 del Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento establece que: **43.1.** El SFC u otro mecanismo aprobado por el Ente rector, con recursos propios o provenientes de la cooperación internacional no reembolsable, ejecuta a nivel nacional, a través de sus órganos, programas y organismos adscritos, programas de capacitación, asistencia técnica e innovación y transferencia tecnológica para la creación y el fortalecimiento de capacidades en apoyo a la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento. **43.2.** El fortalecimiento de capacidades incluye la gestión empresarial, la gestión económico financiera y la gestión técnico operativa. La planificación de las acciones para el fortalecimiento de capacidades debe incluir el impacto esperado en cuanto a la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento a nivel nacional. **43.3.** Bajo este marco, el Ente rector promueve programas de capacitación en el manejo, administración y mantenimiento del SIAS u otro aprobado por éste, orientados a alcanzar una adecuada gestión de la información en apoyo de los procesos de toma de decisión de las entidades con competencias en el Sector. **43.4.** El Ente rector, a través de sus órganos, programas y entidades adscritas, realiza mediciones periódicas respecto al impacto de las capacitaciones, asesorías y asistencia técnica en la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento;

Que, Informe N° 007-2023-EPS-M/GC, de fecha de 23/01/2023, el Gerente Comercial de la EPS ILO S.A., presenta el Plan de Mejoras Comerciales – PMC 2023, que comprende el mejoramiento de los servicios comerciales hacia la población, definiendo las actividades, metas e indicadores de manera mensualizada para el año 2023. El Plan contiene indicadores de los ciclos de catastro comercial, medidores, medición, facturación, recaudación, cobranza, atención de reclamos y comercialización. Por lo que mediante el Informe N° 006-2023-GG-EPS ILO S.A. la Gerencia General lo pone en consideración de la Sesión de la Comisión de Dirección Transitoria del mes de Enero 2023, y ha sido elaborado considerando las metas de gestión planteadas para el 2023, y permitirá realizar un seguimiento y evaluación de la ejecución de las acciones de mejora comercial, así como afinar las estrategias a través de acciones de mejoras para lograr las metas planteadas para el presente periodo; cuyo cumplimiento está orientado a fortalecer la calidad de la prestación de los servicios; y la eficiencia empresarial y sostenibilidad de los servicios. Siendo aprobado con Acuerdo N° 3 de la Sesión Ordinaria de Comisión de Dirección Transitoria N° 001-2023 de fecha 26/01/2023, según Memorándum N° 051-2023-GG-EPS ILO S.A.

En uso de las facultades conferidas en el Estatuto Social de la EPS ILO S.A.;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR el Plan de Mejoras Comerciales 2023 de la EPS ILO S.A.,** propuesto por la Gerencia Comercial y validado por la Gerencia General, contenido en el Informe N° 006-2023-GG-EPS ILO S.A.; disponiendo su seguimiento y cumplimiento bajo responsabilidad.


**ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER** que, hasta el quinto día de cada mes, se remita el reporte de ejecución mensual a la dirección de Monitoreo y Evaluación del OTASS, con copia al Colegiado, bajo responsabilidad.

**ARTICULO TERCERO.- DISPONER** que la Oficina de Tecnología de la Información, para que proceda a publicar la presente resolución en la página web de la empresa.

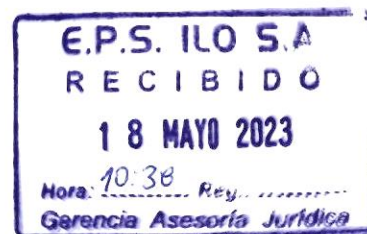
**ARTICULO CUARTO.-** Notificar con la presente Resolución y anexos, a la Gerencia Comercial, Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Operaciones, y al Gerente de Asesoría Jurídica, para conocimiento y fines de su competencia.

**REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**



 **E.P.S. ILO S.A.**  
CPC. SOLANGE GRAMONTE FLORES  
GERENTE GENERAL  
COD. MATRICULA 20-186



**MEMORANDUM N° 051-2023-GG-EPS ILO S. A.**

**A :** ABOG. JUAN CARLOS MARTINEZ CHURA  
GERENTE DE ASESORIA JURIDICA

**ASUNTO :** CUMPLIMIENTO DE ACUERDO DE CDT SOBRE PLAN DE MEJORAS  
COMERCIALES DE LA EMPRESA PARA EL AÑO 2023

**FECHA :** Ilo, 17 de mayo del 2023

Mediante el presente comunico a usted, que conforme al Acta de Sesión Ordinaria de Comisión de Dirección Transitoria N° 001-2023 de fecha 26 de enero del 2023, en la cual se acordó lo siguiente:

**Acuerdo N° 3**

- 3.1. Aprobar el Plan de Mejoras Comerciales 2023 de la EPS ILO S.A., propuesto por la Gerencia Comercial y validado por la Gerencia General, contenido en el Informe N° 006-2023-GG-EPS ILO S.A.; disponiendo su seguimiento y cumplimiento, bajo responsabilidad.
- 3.2. Disponer que, hasta el quinto día de cada mes, se remita el reporte de ejecución mensual a la Dirección de Monitoreo y Evaluación del OTASS, con copia al Colegiado, bajo responsabilidad.

En ese sentido; sírvase emitir la Resolución de Gerencia General para aprobar el Plan de Mejoras Comerciales de EPS ILO S.A. para el año 2023, contenida en el Informe N° 006-2023-GG-EPS ILO S.A.

Es cuanto indico a usted para su conocimiento, cumplimiento y trámite correspondiente.

Atentamente,

  
**E.P.S. ILO S.A.**  
CPC. SOLANGE AGRAMONTE FLORES  
GERENTE GENERAL  
CÓD. MATRICULA-20-186

## INFORME N° 006-2023-GG-EPS ILO S.A.

A : **ING. GUSTAVO ANTONIO MALDONADO AYRES**  
PRESIDENTE DE LA COMISION DE DIRECCION TRANSITORIA DE LA EPS ILO  
S.A

DE : **CPC SOLANGE DEL PILAR AGRAMONTE FLORES**  
GERENTE GENERAL

ASUNTO : PLAN DE MEJORAS COMERCIALES 2023

REFERENCIA : INFORME N°007-2023-EPS-M/GC

FECHA : 23 enero 2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la información solicitada para la Sesión de la Comisión de Dirección Transitoria del mes de Enero 2023, procedo a informar lo siguiente:

### 1. ANTECEDENTES:

- 1.1 Mediante Acta de Sesión Ordinaria N° CDT 012-2021 de fecha 29.12.2021 se aprobó el Plan Estratégico Institucional para el horizonte 2022-2026, emitiendo la Resolución de Gerencia General N° 234-2021-GG-EPS ILO S.A.
- 1.2 Mediante Acta de Sesión Ordinaria N° CDT 012-2022 de fecha 22.12.2022 se aprobó el POI 2023 de EPS ILO S.A., el cual contemplaba las metas de gestión para el año 2023, emitiendo la Resolución de Gerencia General N° 263-2022-GG-EPS ILO S.A.

### 2. BASE LEGAL:

- 2.1 Decreto Legislativo N°1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

### 3. OBJETIVO:

- 3.1 Presentar a la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) el Plan de Mejoras Comerciales (PMC) 2023, que comprende el mejoramiento de nuestros servicios comerciales hacia la población.

### 4. ANÁLISIS

- 4.1 La Gerencia Comercial en base al seguimiento de los resultados del Plan de Mejoras Comerciales del año 2022, ha presentado la propuesta del **PLAN DE MEJORAS COMERCIALES DE LA EPS ILO S.A.** que se tiene programado ejecutar en el año **2023**, con



el fin de mejorar la Gestión Comercial, señalando que el control de la ejecución de las actividades que contribuirán a alcanzar las metas planteadas para el presente año, se realiza teniendo en cuenta los diferentes ciclos comerciales establecidos en el Plan.

4.2 El objetivo del PMC es definir las actividades, metas e indicadores de manera mensualizada para el año 2023. El Plan contiene indicadores de los ciclos de catastro comercial, medidores, medición, facturación, recaudación, cobranza, atención de reclamos y comercialización. Entre los principales indicadores se indica lo siguiente:

- **Catastro Total Cnx:** Al respecto, se ha considerado un crecimiento de 780 conexiones nuevas a captar, dichas conexiones nuevas están focalizadas a crecer en los PROMUVIs (Santa Rosa, 12, Villa Bicentenario, etc).
- **Catastro Cnx Inactivas:** Al respecto, se ha propuesto reducir en un 33% el porcentaje de conexiones inactivas con relación a diciembre 2022, para ello se tiene previsto implementar el programa de reducción de la morosidad y conexiones inactivas.
- **Micromedición:** Al respecto, se considera mejorar de 88.87% a 90.17%, para ello se tiene previsto la renovación de medidores (implementación de ficha técnica de renovación de 4,014 medidores y la renovación de medidores del PMO).
- **Volumen facturado Total:** Al respecto, se tiene previsto incrementar el volumen facturado en un 8% con relación al año 2022. Para alcanzar la meta se tiene previsto realizar la renovación e instalación de medidores a grandes consumidores, parques y jardines, inspecciones de conexiones cortadas, limpieza de canastilla de medidores, formalización de conexiones clandestinas, etc.
- **Recaudación mensual:** Con relación a la recaudación acumulada se considera la proyección de la recaudación realizada en agosto 22, cuyo monto asciende a S/ 20'665,542 (1.5% adicional al monto recaudado el 2022), el crecimiento está proyectado en base a las actividades comerciales a ejecutar (venta de conexiones nuevas, renovación de medidores, incremento de tarifa por IPM, etc).
- **Deudas mayores a tres meses:** Al respecto, la metas está orientado a reducir al 51% de la morosidad, principalmente a gestionar la reducción de la deuda que tiene la Municipalidad Provincial de Ilo con la EPS, y a la implementación del programa de reducción de la cartera morosa.
- **Agua No facturada:** Al respecto, la meta propuesta es mejorar de 41.6% a 34.6%, para ello se viene implementado el Plan de reducción de agua no facturada 2023.



- **N° reclamos comerciales recepcionados mes:** Al respecto, el año 2022 los reclamos comerciales se encontraban alrededor de 1000 reclamo mensuales, para el año 2023 la propuesta es llegar a un promedio de 500 reclamos comerciales mensuales.

## 5. CONCLUSIONES



- 5.1 El Plan de Mejoras Comerciales, ha sido elaborado considerando las metas de gestión planteadas para el 2023.
- 5.2 El Plan de Mejoras Comerciales es una herramienta que nos permitirá realizar un seguimiento y evaluación de la ejecución de las acciones de mejora comercial, así como afinar las estrategias a través de acciones de mejoradas para lograr las metas planteadas para el presente periodo; cuyo cumplimiento está orientado a fortalecer la calidad de la prestación de los servicios; y la eficiencia empresarial y sostenibilidad de los servicios.

## 6. RECOMENDACIONES

- 6.1 Se recomienda aprobar la propuesta del Plan de Mejoras Comerciales para el año 2023 de EPS ILO S.A.; y disponer que Gerencia General, realice las gestiones correspondientes para su implementación.

Es cuanto se informa para su conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente,

 **E.P.S. ILO S.A.**  
  
CPC SOLANGE AGRAMONTE FLORES  
GERENTE GENERAL  
COD. MATRÍCULA 20-186

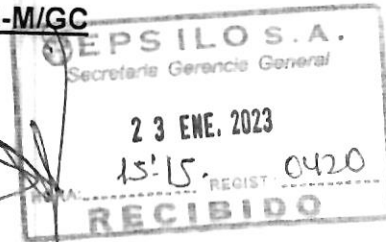
**INFORME N°007-2023-EPS-M/GC**

PARA : CPC SOLANGE AGRAMONTE FLORES  
Gerente General

ASUNTO : Plan de mejoras comerciales 2023

Ref. : Punto 6 de agenda del próximo Directorio 2023

Fecha : Ilo, 23 de enero del 2023



Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y estando como punto de agenda en la Sesión de la Comisión de Dirección Transitoria - Mes: Enero 2023, la presentación del Plan de Mejoras Comerciales – PMC 2023, procedo a informar lo siguiente:

**1. Base Legal**

1.1. Decreto Legislativo N° 1280 – “Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento” y su reglamento.

**2. Antecedentes**

- 2.1. El Plan de Mejoras Comerciales es una herramienta que contiene las actividades, indicadores y metas de todos los ciclos comerciales planeadas a ejecutarse en el año 2023.
- 2.2. En coordinación con las oficinas a cargo de la Gerencia Comercial, Oficina de Presupuesto y la Gerencia de Operaciones, se elaboró el Plan de Mejoras Comerciales 2023, tomando como base los niveles alcanzados en el año 2022.

**3. Objetivo**

3.1. Presentar a la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) el Plan de Mejoras Comerciales (PMC) 2023, que comprende el mejoramiento de nuestros servicios comerciales hacia la población.

**4. Análisis**

- El objetivo del PMC es definir las actividades, metas e indicadores de manera mensualizada para el año 2023. El Plan contiene indicadores de los ciclos de catastro comercial, medidores, medición, facturación, recaudación, cobranza, atención de reclamos y comercialización. Entre los principales indicadores se indica lo siguiente:
  - ✓ Catastro Total Cnx: Al respecto, se ha considerado un crecimiento de 780 conexiones nuevas a captar, dichas conexiones nuevas están focalizadas a crecer en los PROMUVIs (Santa Rosa, 12, Villa centenario, etc).
  - ✓ Catastro Cnx Inactivas: Al respecto, se ha propuesto reducir en un 33% el porcentaje de conexiones inactivas con relación a diciembre 2022, para ello se tiene previsto implementar el programa de reducción de la morosidad y conexiones inactivas.
  - ✓ Micromedición: Al respecto, se considera mejorar de 88.87% a 90.17%, para ello se tiene previsto la renovación de medidores (implementación de ficha técnica de renovación de 4,014 medidores y la renovación de medidores del PMO).
  - ✓ Volumen facturado Total: Al respecto, se tiene previsto incrementar el volumen facturado en un 8% con relación al año 2022. Para alcanzar la meta se tiene previsto realizar la renovación e instalación de medidores a grandes consumidores, parques y jardines, inspecciones de conexiones cortadas, limpieza de canastilla de medidores, formalización de conexiones clandestinas, etc.
  - ✓ Recaudación mensual: Con relación a la recaudación acumulada se considera la proyección de la recaudación realizada en agosto 22, cuyo monto asciende a S/ 20'665,542 (1.5% adicional al monto recaudado el 2022), el crecimiento está proyectado en base a las actividades comerciales a ejecutar (venta de conexiones nuevas, renovación de medidores, incremento de tarifa por IPM, etc).







PLAN DE ACCIONES DE MEJORAS COMERCIALES 2023 EPSILO S.A.

METAS ANUALES 2020		Plan de Seguimiento de PI												Relación	
Principales Indicadores (PI)		Plan de Seguimiento de PI												Relación	
Cobertura **	Principales Indicadores (PI)	Plan de Seguimiento de PI												dic-23	
		Año Base 22	Meta Año 23	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23		nov-23
%	Catastro Total Cnx **	95.5%	98.7%	96.7%	96.3%	96.4%	96.4%	96.5%	96.6%	96.7%	96.8%	96.9%	97.5%	98.0%	98.7%
N°	Catastro Total UU **	31,102	31,105	31,135	31,135	31,195	31,195	31,225	31,255	31,285	31,315	31,345	31,375	31,605	31,855
N°	Catastro Cnx activas **	31,280	31,914	31,184	31,224	31,254	31,284	31,314	31,344	31,374	31,404	31,434	31,464	31,664	31,914
%	Cnx cortado impago/Catastro Total Cnx **	28,786	29,575	28,815	28,845	28,875	28,905	29,135	29,165	29,195	29,225	29,255	29,285	29,485	29,755
%	Cnx cortado impago/Heja voluntaria/Catastro Total Cnx **	7,09%	4.6%	7.45%	7.44%	7.44%	7.44%	7.43%	6.8%	6.7%	6.7%	6.7%	6.7%	6.71%	6.6%
%	Catastro Cnx inactivas**	2,315	1,560	2,361	2,361	2,361	2,361	2,361	2,361	2,361	2,361	2,361	2,361	2,200	1,560
%	Cobertura medición**														
%	Micromedición **	98.3%	98.5%	98.10%	98.10%	98.20%	98.20%	98.20%	98.20%	98.30%	98.30%	98.30%	98.40%	98.40%	98.50%
%	Meditores instalados Total**	88.9%	90.17%	88.96%	88.97%	88.88%	88.89%	88.81%	88.82%	89.37%	90.02%	89.93%	90.58%	90.40%	90.17%
N°	medidores instalados tra vea**	1,237	4,441	70	120	30	20	30	500	30	20	30	1,183	1,188	1,270
N°	medidores instalados reemplazo**	505	750	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	180	175
N°	medidores instalados reposición**	467	3,641	50	100	10	10	10	480	10	10	10	1,003	1,003	1,005
N°	Cnx con medidor activas **	28,667	28,721	28,541	28,571	28,571	28,601	28,631	28,631	28,631	28,661	28,661	28,691	28,691	28,721
N°	Cnx leídas mes **	27,640	28,800	27,670	27,700	27,730	27,730	27,760	27,760	27,760	28,190	28,190	28,420	28,570	28,800
N°	Cnx con incidencia mes **	112	150	400	400	400	400	350	350	300	250	250	200	180	150
m³	Volumen facturado Total **	4,270,740	4,525,278	376,019	380,768	385,986	375,046	365,287	356,751	352,184	357,037	365,529	389,936	405,320	416,016
m³	Volumen facturado Tarifa Social **	67,175	52,703	4,707	4,754	4,801	4,659	4,483	4,332	4,186	4,044	3,908	4,025	4,247	4,478
m³	Volumen facturado Tarifa Domestica **	2,982,327	3,103,527	262,145	265,366	268,920	264,741	260,946	257,527	252,377	247,329	242,383	249,654	262,137	270,001
m³	Volumen facturado Tarifa Comercial **	708,879	773,786	73,649	74,386	75,130	67,617	60,855	54,769	53,317	53,111	75,217	90,669	91,576	92,491
m³	Volumen facturado Tarifa Industrial **	206,075	168,725	9,724	10,210	10,823	11,473	12,161	13,012	13,923	14,898	16,089	17,377	18,767	20,268
m³	Volumen facturado Tarifa Estatal **	306,284	327,137	25,794	26,052	26,313	26,576	26,842	27,110	27,381	27,655	27,932	28,211	28,493	28,778
m³	Volumen facturado por Lectura**	3,844,086	4,361,097	356,724	362,508	368,749	359,046	350,287	342,751	339,184	345,037	355,529	379,936	395,320	406,016
m³	Volumen facturado por Asignación**	17,350	781	285	260	237	0	0	0	0	0	0	0	0	0
m³	Volumen facturado por Promedio**	409,304	164,000	19,000	18,000	17,000	16,000	15,000	14,000	13,000	12,000	10,000	10,000	10,000	10,000
%	ANF **	41.6%	34.6%	48.0%	48.0%	47.0%	46.0%	46.0%	46.0%	45.0%	43.0%	40.0%	38.0%	35.0%	34.6%
S/.	facturación Total Importes (agua, alcant. lgv, moras, col Cnx/CAC **	20,321,943	21,030,000	1,800,000	1,800,000	1,800,000	1,800,000	1,700,000	1,700,000	1,700,000	1,700,000	1,700,000	1,700,000	1,780,000	1,780,000
N°	Recaudación mensual **	3,110	1,062	1,244	1,245	1,247	1,155	1,156	1,158	1,079	1,080	1,081	1,082	1,090	1,062
S/.	20,357,279	20,655,542	1,730,250	1,686,458	1,721,427	1,675,705	1,634,321	1,704,344	1,740,909	1,744,686	1,748,462	1,752,550	1,756,327	1,760,104	1,760,104
%	Cobranza Total del mes/Saldos por Cobrar del mes anter	23.7%	501.9%	28.0%	27.5%	28.2%	27.7%	27.7%	30.4%	32.8%	33.7%	34.6%	36.5%	38.9%	42.8%
S/.	Deuda de 0 a 2 meses **	3,146,859	1,820,154	2,466,375	2,466,375	2,466,375	2,466,375	2,466,375	2,414,698	2,248,853	2,232,064	2,156,978	2,024,921	1,993,993	1,870,154
S/.	Deuda de 3 a 6 meses **	461,671	250,619	440,709	435,407	430,105	474,506	447,166	408,344	381,800	343,950	306,631	282,008	250,619	231,886
S/.	Deuda de 7 a 12 meses **	407,505	231,886	371,676	293,806	290,271	286,737	312,333	292,149	284,066	276,071	273,994	266,132	250,673	231,886
S/.	Deuda de 12 a más meses **	3,778,534	1,812,560	2,787,567	2,938,058	2,902,713	2,867,366	2,655,019	2,444,509	2,367,214	2,290,803	2,273,571	2,198,485	1,993,993	1,812,560
S/.	208,901.45														
N°	N° reclamos comerciales recepcionados mes **	588	500	729	802	781	762	754	747	741	720	700	650	640	500
N°	Periodo Promedio Solución de reclamos **	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
N°	N° Reclamos infundados mes **	4	8	8	7	6	5	4	4	5	6	6	7	7	8
N°	N° Reclamos fundados mes**	472	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N°	N° factibilidades mes **	40	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
N°	N° Cnx vendidas mes**	16	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Deuda de 3 a más meses **	4,647,710	2,295,065	3,716,756	3,672,772	3,628,391	3,584,208	3,441,858	3,183,824	3,059,624	2,948,674	2,891,515	2,771,248	2,526,674	2,295,065

NO SE PLANIFICA