




RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 076 -2023-GG-EPS ILO S.A.

Ilo, 22 de Mayo del 2023.

VISTO: El Informe N° 008-2023-GG-EPS ILO S.A. de fecha 23/01/2023 y el Memorandum N° 049-2023-GG-EPS ILO S.A. de fecha de recepción 18/05/2023 de la Gerente General de la EPS ILO S.A.; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 182 del TUO del Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado con D.S. N° 016-2017-VIVIENDA, aprobado con D.S. N° 016-2021-VIVIENDA, sobre Metas de Gestión, establece que de conformidad con las facultades conferidas por el Reglamento General de la SUNASS, esta fiscaliza el cumplimiento de las Metas de Gestión, y en caso de incumplimiento aplica las sanciones correspondientes, pudiendo publicar los resultados de las evaluaciones que efectúe;




Que, con Informe N° 008-2023-GG-EPS ILO S.A., de fecha 23/01/2023, la Gerencia General presenta al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS ILO S.A. las Metas de Gestión 2023 de la EPS ILO S.A., cuyo objeto comprende el mejoramiento de nuestros servicios hacia la población, así como la ejecución programada de las transferencias financieras, la ejecución de nuestro plan de inversiones y las metas de gestión del Estudio Tarifario, cumpliendo los objetivos y compromisos a ser alcanzados en el año 2023; por lo que pone en consideración de la Sesión de la Comisión de Dirección Transitoria del mes de Enero 2023, siendo aprobado con Acuerdo N° 1 de la Sesión Ordinaria de Comisión de Dirección Transitoria N° 001-2023 de fecha 26/01/2023, según Memorandum N° 049-2023-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 las **Metas de Gestión 2023 de la EPS ILO S.A.**, presentadas por la Gerente General y sustentadas en el Informe N° 008-2023-GG-EPS ILO S.A. y sus anexos; disponiendo su seguimiento y cumplimiento, bajo responsabilidad.

ARTICULO SEGUNDO.- 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 TERCERO.- 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

EPS ILO S.A.
CPC. SOLANGE AGRAMONTE FLORES
GERENTE GENERAL
COD. MATRICULA 20-186

MEMORANDUM N° 049-2023-GG-EPS ILO S. A.

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

ASUNTO : CUMPLIMIENTO DE ACUERDO DE CDT SOBRE METAS DE GESTION
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° 1

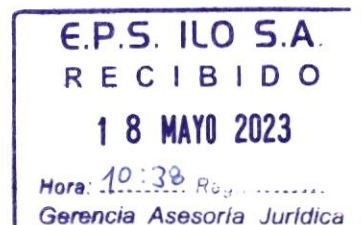
Aprobar las Metas de Gestión 2023 de la EPS ILO S.A., presentadas por la Gerente General y sustentadas en el Informe N° 008-2023-GG-EPS ILO S.A. y sus anexos; disponiendo su seguimiento y cumplimiento, bajo responsabilidad.

En ese sentido; **sírvase emitir la Resolución de Gerencia General para aprobar las metas de Gestión de EPS ILO S.A. para el año 2023**, contenida en el Informe N° 008-2023-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
COD. MATRÍCULA 20-186



INFORME N° 008-2023-GG-EPS ILO S.A.

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

ASUNTO : **METAS DE GESTION 2023**

REFERENCIA : a) Informe N° 006-2023-EPS- M-GC
b) Informe N° 022-2023-GO-EPS ILO S.A.
c) Informe N° 025-2023-GAF-EPS ILO S.A.

FECHA : **ILO, 23 de enero 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 del mes de enero 2022, el informe de Metas de Gestión 2023 de la EPS ILO S.A. procedo a informar lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Que, acorde con la programación de la Agenda de Sesión de CDT de la EPS ILO S.A. programada para el mes de enero del año en curso, se ha previsto el informe de Metas de Gestión 2023 de esta empresa, el cual debe exponerse y sustentarse acorde con los estándares establecidos previsto para dicha finalidad.
- 1.2. 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.
- 1.3. 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.

II. BASE LEGAL

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

III. OBJETIVO

Presentar a la Comisión de Dirección Transitoria la propuesta de Metas de Gestión 2022, que comprende el mejoramiento de nuestros servicios hacia la población, así como la ejecución programada de las transferencias financieras, la ejecución de nuestro plan de inversiones y las metas de gestión del Estudio Tarifario, cumpliendo los objetivos y compromisos a ser alcanzados en el año 2023.

IV. ANÁLISIS**4.1 RESULTADOS 2022**

Los resultados obtenidos a diciembre 2022, se detallan en el siguiente cuadro:



INDICADORES DE METAS DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE 2021	RESULTADOS DICIEMBRE	META 2022
CONTINUIDAD	Hrs/Día	16.82	16.82	18.9
PRESIÓN	m.c.a.	26.32	29.60	26.85
PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	%	100	100%	100
DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES	recl mes/1000 usu	24.91	18.91	3.5
DENSIDAD DE ATOROS	atoros/km-año	0.64	0.65	0.41
DENSIDAD DE ROTURAS	roturas/km-año	0.31	0.33	0.29
AGUA NO FACTURADA	%	42.65	41.60	34.5
MARGEN OPERACIONAL	%	17.52	15.24	26.8
RECAUDACIÓN ACUMULADA	S/	16'287,567	20'357,831	18'441,154
DEUDA DE 3 MESES A MÁS	S/	4,590,272	4'647,710	3'043,125
EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS	%	85.56	77.12	100
MICROMEDICION	%	85.99	88.53	89.53
EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN	%	73.64%	78.77	100
MARGEN NETO	%	17.88%	15.28	13.27



La gestión a diciembre 2022 se ha basado en el desarrollo y cumplimiento de acciones orientadas a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de los usuarios de la Provincia de Ilo.

Los resultados de las metas de gestión del año 2022, se constituyen en la línea base para la evaluación de las nuevas metas de gestión planteadas para el año 2023 y son las siguientes:

▪ **CONTINUIDAD**

La continuidad en el año 2022 se ha mantenido en el servicio de agua potable para la población con respecto a la línea base del año 2021, siendo los resultados comparativos de 16.82 a 16.82 hrs/día respectivamente, sin embargo, la meta del año 2022 al mes de diciembre es de 18.90 hrs/día, demostrando que no se logró alcanzar debido a la disminución de producción en la PTAP de Pampa Inalámbrica para aportar un mayor caudal a la PTAP de Cata Catas con el propósito de mejorar la calidad de agua en Puerto con agua cruda del rio Osmore.

En la medida en que se vaya mejorando el ANF en el año 2023, la continuidad ira mejorando paulatinamente, durante la noche se reducirá la presión a valores razonables, lo que permitirá regular la distribución en los reservorios y redes, siendo otro factor que permitirá la mejora en la continuidad.

Es preciso señalar que en el presente año se concluirá con la obra remodelación de redes de distribución que incluye la instalación de cámaras de purga de aire, purga de lodos, válvulas reguladoras de presión, entre otras mejoras en el sistema de distribución.

▪ **PRESION**

La Presión en el año 2022 ha reflejado un importante incremento de 3.28 m.c.a con respecto al año 2021, siendo estos valores de 29.60 y 26.32 m.c.a. respectivamente, teniendo presente que esta mejora está relacionada con la incorporación de nuevas válvulas reguladoras de presión de doble consigna y válvulas de purga de aire en el sistema de distribución instalación por la obra remodelación de redes de distribución

Es necesario precisar que SUNASS exige una presión mínima de 10 m.c.a., y máxima de 40 m.c.a. y en nuestro caso, se distribuye con una presión promedio superior a 29.60 m.c.a., por lo que se viene cumpliendo con la presión adecuada para nuestros usuarios.

▪ PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL

Se toma en promedio mensual aproximadamente 334 muestras de agua potable en la salida de las Plantas de Tratamiento de Cata Catas y la Pampa Inalámbrica, e ingreso y salida de todos los reservorios, las cuales son trasladadas al laboratorio de nuestra empresa ubicada en la PTAP Cata Catas para comprobar el resultado que se debe encontrar dentro del rango de 0.5 mg/lit a 5 mg/lit,, detectándose que el 100.00 % de muestras se encuentran en el rango.

▪ DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES

Con relación a los reclamos comerciales en el año 2022 los resultados fueron levemente positivos, ya que se redujo de 24.91 a 18.91 reclamos mensuales por cada 1000 conexiones, siendo la meta 3.5, sin embargo, para lograr dicha meta se requiere contar con las condiciones técnicas favorable (válvulas de aire instaladas en toda la ciudad y con su correspondiente mantenimiento), lo cual aún la EPS Ilo se encuentra en proceso de instalación. Cabe indicar que, al no contar con las válvulas de aire operativas, dificulta que el personal de la plataforma de atención al cliente pueda contar con la documentación técnica que permita defender el consumo facturado.

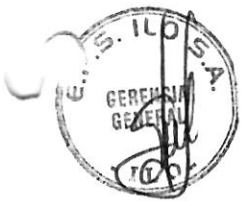
Al respecto, durante el primer semestre del año 2022 los reclamos se encontraban en promedio de los 1,315 reclamos, siendo el Sistema informático Comercial, uno de los de los principales factores que dificultaba reducir los reclamos comerciales debido, a que el sistema presentaba deficiencias en el proceso de medición y procesamiento de la facturación, se tomó la decisión de retornar al SIINCO (versión escritorio) con lo que se logró controlar los reclamos comerciales.

Asimismo, entre las acciones, adicionales al cambio de sistema informático comercial, que ayudaron a reducir los reclamos, se encuentran un mayor control del proceso de críticas y capacitación del personal de atención al cliente para brindar información acerca del proceso de medición, lográndose reducir los reclamos en el mes de diciembre 2022 a 588 reclamos, para el 2023 se continuará reforzando dichas acciones e implementar el programa de educación sanitaria en coordinación

Por otro, lado se requiere que el área operacional priorice la instalación y el mantenimiento de las válvulas de aire con la finalidad de que área de atención al cliente cuente con los informes técnicos para poder resolver los reclamos comerciales de acuerdo al Reglamento general de reclamos.

▪ DENSIDAD DE ATOROS

La densidad de atoros en las redes de alcantarillado alcanzó 0.65 atoros/km en el año 2022, inferior superior en 0.01 atoros/km al resultado del año 2021, el resultado de este indicador se mantiene debido principalmente al trabajo preventivo de limpieza de las redes de alcantarillado y colectores con el importante apoyo del Programa Operación Alcantarillado, cuyo objetivo ha permitido la disminución en la densidad de atoros en la red de alcantarillado; sin embargo los malos hábitos de cuidado de las redes de



alcantarillado en la provincia hace necesario que la empresa pueda contar con un hidrojet propio para que los trabajos preventivos se realicen en forma periódica durante el año.

Para el presente año se ha programado el cambio de redes de agua y alcantarillado de asbesto cemento en la asociación de Villa el Porteño con el financiamiento de OTASS por 1.6 millones y se han elaborado los expedientes técnicos para la renovación de redes de asbesto cemento en zonas críticas como Circunvalación Cujone, Miguel Grau y César Vallejo, se está gestionando el financiamiento de estas obras.

▪ DENSIDAD DE ROTURAS

La densidad de roturas en las redes de agua (primarias y secundarias) alcanzó 0.33 roturas/km en el año 2021, superior en 0.02 roturas/km al resultado del año 2021, debido a la antigüedad de nuestras redes principalmente en el sector de la Pampa Inalámbrica.

Para el presente año se ha programado el cambio de redes de agua y alcantarillado de asbesto cemento en la asociación de Villa el Porteño con el financiamiento de OTASS por 1.6 millones y se han elaborado los expedientes técnicos para la renovación de redes de asbesto cemento en zonas críticas como Circunvalación Cujone, Miguel Grau y César Vallejo, se está gestionando el financiamiento de estas obras.

▪ AGUA NO FACTURADA

Con relación al agua no facturada en el año 2022 se ha visto incrementado alrededor de tres puntos porcentuales con relación a la línea base, es decir se incrementó de 42.65% a 45.74%.

Al respecto, desde el ámbito comercial, con la finalidad de controlar el incremento del ANF, se instalaron un total de 1,237 medidores de agua, asimismo, se realizaron inspecciones de conexiones cortadas y formalización de conexiones clandestinas (30).

Asimismo, en el mes de diciembre se adquirió un total de 480 medidores para renovación de medidores que se encuentran paralizados, y aquellos medidores que se encuentran en los parques y jardines de la ciudad de Ilo, que es donde se debe mejorar el control del agua potable ya que en su gran mayoría cuentan con medidores obsoletos.

En la misma línea, a partir del mes de diciembre 2022, se ejecutó un plan piloto de reducción de agua no facturada, plan que incluía actividades del tipo comercial y operacional, los cuales ayudó a que se logre alcanzar un ANF de 41.6% en el mes previamente indicado. Para el año 2023, se ha elaborado un plan para continuar con las actividades de reducción de agua no facturada (identificación y reparación de fugas, control de presiones, renovación de medidores, etc) y de esa manera reducir el volumen de ANF.

▪ MARGEN OPERACIONAL

Se aprecia que el margen operacional ha disminuido respecto a la línea base del año 2021, con una diferencia de 2.28%, así mismo no superó la meta programada, debido a que en el año 2022 hubo un incremento de los siguientes costos:



- Carga de personal, por el cumplimiento del pago del Laudo Arbitral del año 2019 y del 2022 a los trabajadores de la EPS ILO S.A.
- Incremento en insumos químicos, por la variación de precios debido al alto índice de inflación registrado en el último año.
- Incremento de tributos (ANA, PERPG y SUNASS)
- Incremento de los gastos por el servicio de energía eléctrica.

▪ RECAUDACION ACUMULADA

Con relación a la recaudación en el año 2022 se cumplió la meta programada (109% de cumplimiento), producto de las diversas actividades comerciales realizadas, tales como: incremento de usuarios nuevos, actualización dinámica catastral, implementación de convenios con entidades financieras para recaudación, implementación de medios digitales de pago (Yape, Plin, Lukita, etc), renovación de medidores a grandes consumidores, reajustes tarifarios por IPM y cumplimiento de metas, entre otros

▪ DEUDA DE 3 MESES A MÁS

Con relación a la morosidad se ha visto incrementada en un 1.25% con relación al año 2021, por lo que no se logró alcanzar la meta programada, siendo los principales factores que dificultaron lo siguientes: i) Restricción normativa por parte de SUNASS para el cierre del servicio a usuarios que contaban con el subsidio focalizado (recién el último trimestre del 2022 se pudo ejecutar el cierre por falta de pago), ii) Baja capacidad operativa para ejecutar el cierre del servicio por falta de pago, por lo que para el año 2023 se ha definido tercerizar la actividad de cierres y reaperturas.

Entre las cuentas por cobrar más representativas, se encuentra la Municipalidad Provincial de Ilo (MPI) con una deuda de S/ 3'012,798.52, al respecto, en el mes de noviembre 2022 se realizaron las gestiones con la MPI, y se suscribió un convenio institucional, de tal forma se implementen los mecanismos para el pago de la deuda.

En ese sentido, en el mes de enero 2023 ya se ha sostenido reuniones con la nueva gestión Municipal quien ha manifestado su interés en continuar con los trámites para regularizar la deuda que posee la MPI ante la EPS Ilo por los servicios de agua y alcantarillado. Asimismo, para el año 2023, se tiene previsto implementar el programa de fortalecimiento de la cobranza, reducción de conexiones inactivas y formalización de conexiones clandestinas

▪ EJECUCION DE LAS TRANSFERENCIAS

Con respecto a la ejecución de las transferencias efectuadas por OTASS, debemos indicar que la empresa ha continuado con las acciones para la ejecución de las 21 FICHAS PAU, financiadas con la transferencia del OTASS de los años 2017, 2018 y 2020, por S/ 8'543,414 soles, S/.4'166,839 soles y S/ 1'515,383 soles respectivamente, por lo que al 31.12.2022 se han liquidado 20 fichas técnicas, quedando un remanente de S/ 1'978,355.14, solo queda pendiente la ejecución de la FICHA 014-GO-PAU por la elaboración de expediente técnicos para el mejoramiento de las Plantas de tratamiento por la suma de / 415,973.90.

En el mes de diciembre 2022, OTASS ha realizado una transferencia por la suma de S/ 1'634,696 para financiar la ejecución de la Ficha F-01-GO "RENOVACIÓN DE RED DE



DISTRIBUCIÓN Y RED DE ALCANTARILLADO EN LA ASOCIACIÓN PRO VIVIENDA VILLA EL PORTEÑO, DISTRITO DE ILO, PROVINCIA ILO, DEPARTAMENTO MOQUEGUA”.

Considerando la última transferencia realizada por OTASS, Al 31 de diciembre 2022 se tiene una ejecución financiera total del 77.12%.

▪ **MICROMEDICION**

Con relación a la micromedición en el año 2021 se mejoró en un 3% con relación a la línea base, sin embargo, se alcanzó el 88.87% de 89.53% de la meta propuesta.

Entre las acciones que se efectuaron para mejorar la micromedición se encuentran la adquisición e instalación de medidores 1,237 medidores. Asimismo, en el mes de diciembre de 2022, se adquirió e inició la renovación de 480 medidores el cual esta destinado a renovar aquellos medidores obsoletos donde se factura por consumo promedio, sin embargo, el impacto de esta instalación se visualizará en el mes de febrero 2023.

Cabe indicar, que uno de los aspectos que dificultó alcanzar la meta programada es la demora en la entrega de los medidores por parte del proveedor debido a que no contaba con stock.

Finalmente, con la finalidad de mejorar la micromedición para el año 2023 en el mes de diciembre se concluyó con la elaboración de la Ficha Técnica para la renovación de 4014 medidores, el mismo que actualmente se encuentra en proceso de revisión por parte de la Gerencia de Operaciones

▪ **EJECUCION DEL PLAN DE INVERSIONES**

Al 31.12.2022 se llegó al porcentaje de 78.77%, con respecto a la meta planteada para el año 2022, la cual consideraba la programación de 26 actividades, siendo su ejecución de la siguiente manera:

- ✓ Dieciséis actividades (16) fueron culminadas al 100%
- ✓ Nueve actividades se han incluido en el Plan de Inversión del año 2023: 3 se encuentran en proceso de ejecución contractual, 4 se ha programado lanzar los procedimientos de selección, 02 están en arbitraje (contratista y supervisora de la obra Remodelación de los Servicios de agua potable y alcantarillado de la Asociación de Vivienda 7 de mayo).
- ✓ Una (1) actividad no se consideró su financiamiento; ya que fue incluida en el expediente técnico que está elaborando SPCC por el mejoramiento de las estaciones de bombeo.

Uno de los factores de frenaje para la ejecución del Plan de Inversiones ha sido la falta de personal capacitado en la elaboración de especificaciones técnicas, términos de referencia y también la falta de profesionales especialistas en contrataciones.

Para el año 2023, se va a realizar la contratación de profesionales que coadyuven a la ejecución del Plan de Inversión dentro de los plazos.



▪ **MARGEN NETO**

Se aprecia que el margen neto ha superado la meta, con un incremento de 2.01%, sin embargo, se encuentra por debajo de la línea base del año 2021, debido al incremento en lo siguiente:

- Carga de personal, por el cumplimiento del pago del Laudo Arbitral del año 2019 y del 2022 a los trabajadores de la EPS ILO S.A.
- Incremento en insumos químicos, por la variación de precios debido al alto índice de inflación registrado en el último año.
- Incremento de tributos (ANA, PERPG y SUNASS)
- Incremento de los gastos por el servicio de energía eléctrica.

El resultado que se presenta a diciembre 2022, está sujeto a variación considerando que aun nos encontramos en proceso de cierre de operaciones contables.



4.2 PROPUESTA 2023

Vistos los resultados obtenidos en el ejercicio 2022 y los instrumentos de gestión mencionados en los antecedentes, la EPS propone las siguientes metas de gestión para el año 2023:

INDICADORES DE METAS DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE 2022 (*)	META 2023
CONTINUIDAD	Hrs/Día	16.82	18.9
PRESIÓN	m.c.a.	29.60	26.85
PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	%	100%	100
DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES	recl mes/1000 usu	18.91	15.7
DENSIDAD DE ATOROS	atoros/km-año	0.65	0.41
DENSIDAD DE ROTURAS	roturas/km-año	0.33	0.29
AGUA NO FACTURADA	%	41.60	34.6
MARGEN OPERACIONAL	%	15.24	26.80
RECAUDACIÓN ACUMULADA	S/	20'357,831	20'655,542
DEUDA DE 3 MESES A MÁS	S/	4'647,710	2'295,065
EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS (2017 al 2022)	%	77.12	100
MICROMEDICION	%	88.53	90.17
EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN	%	78.77	100
MARGEN NETO	%	15.28	13.27

V. CONCLUSIONES:

1.1. Del análisis realizado a la propuesta de las Metas de Gestión 2023, se advierte que está orientado a mejorar nuestros indicadores de:

- Indicador de continuidad
- Indicador de densidad de reclamos comerciales
- Indicador de densidad de atoros
- Indicador de densidad de roturas
- Indicador de ANF

- Indicador de margen operacional
- Indicador de recaudación acumulada
- Indicador de deuda de 3 meses a más
- Indicador de ejecución de transferencias
- Indicador de micromedición
- Indicador de ejecución del plan de inversión
- Indicador de margen neto

1.2. Asimismo, se realizarán actividades para mantener los indicadores de:

- Indicador cloro residual

1.3. Finalmente, los siguientes indicadores tendrán un comportamiento negativo respecto de su línea base, por los siguientes motivos:

- Indicador presión

La disminución planteada se debe principalmente a que se está aún no se ha concluido la obra de remodelación de redes y en el presente ejercicio se ha planteado la regulación de presiones en los distintos sectores de Ilo por la ejecución del Plan de reducción del ANF.

Es todo cuanto informo a Ud. para su conocimiento.

Atentamente,


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

INFORME N°006-2023-EPS-M/GC

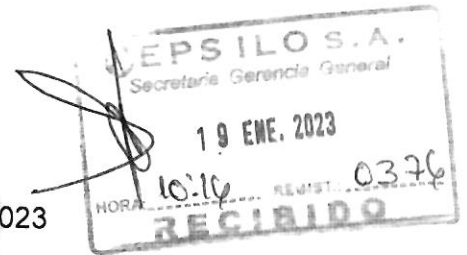
PARA : CPC SOLANGE AGRAMONTE FLORES
Gerente General

DE : Ing. DANNY ROJAS TUESTA
Gerente Comercial

ASUNTO : Informe de Metas de Gestión año 2023

Ref. : Punto 4 de agenda del próximo Directorio 2023

Fecha : Ilo, 19 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, el informe de Metas Comerciales de Gestión 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. Que, acorde con la programación de la Agenda de Sesión de CDT de la EPS Ilo S.A. programada para el mes de enero del año en curso, se ha previsto el informe de Metas de Gestión 2023 de esta empresa, el cual debe exponerse y sustentarse acorde con los estándares establecidos previsto para dicha finalidad.

3. Objetivo

- 3.1. Presentar a la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) la propuesta de Metas de Gestión 2023, que comprende el mejoramiento de nuestros servicios hacia la población, así como la ejecución programada de las transferencias financieras, la ejecución de nuestro plan de inversiones, cumpliendo los objetivos y compromisos a ser alcanzados en el año 2023.

4. Análisis**4.1.1. Resultados 2022**

A continuación se muestran los indicadores comerciales 2022 con los resultados alcanzados:

INDICADORES DE METAS DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE 2021	RESULTADOS DICIEMBRE 2022	META 2022
DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES	recl mes/1000 usu	24.91	18.91	3.5
AGUA NO FACTURADA	%	42.65	41.60	34.5
RECAUDACIÓN ACUMULADA	S/	16'287 567	20'357 831	18 441 154
DEUDA DE 3 MESES A MÁS	S/	4'590 272	4,647,710	3 043 125
MICROMEDICION	%	85.99	88.53	89.53



- **Densidad de reclamos comerciales**

Con relación a los reclamos comerciales en el año 2022 los resultados fueron levemente positivos, ya que se redujo de 24.91 a 18.91 reclamos mensuales por cada 1000 conexiones, siendo la meta 3.5, sin embargo, para lograr dicha meta se requiere contar con las condiciones técnicas favorable (válvulas de aire instaladas en toda la ciudad y con su correspondiente mantenimiento), lo cual aún la EPS Ilo aún se encuentra en proceso de instalación. Cabe indicar, que al no contar con las válvulas de aire operativas, dificulta que el personal de la plataforma de atención al cliente pueda contar con la documentación técnica que permita defender el consumo facturado.

Al respecto, durante el primer semestre del año 2022 los reclamos se encontraban en promedio de los 1,315 reclamos, siendo el Sistema informático Comercial, uno de los de los principales factores que dificultaba reducir los reclamos comerciales debido, a que el sistema presentaba deficiencias en el proceso de medición y procesamiento de la facturación. Ante ello, considerando las demoras por parte del proveedor del SIINCO WEB en la solución de las deficiencias técnicas del sistema, se determinó continuar con la anterior versión el SIINCO (versión escritorio) con lo que se logró controlar los reclamos comerciales.

Asimismo, entre las acciones, adicionales al cambio de sistema informático comercial, que ayudaron a reducir los reclamos, se encuentran un mayor control del proceso de críticas y capacitación del personal de atención al cliente para brindar información acerca del proceso de medición, lográndose reducir los reclamos en el mes de diciembre 2022 a 588 reclamos, para el 2023 se continuará reforzando dichas acciones e implementar el programa de educación sanitaria en coordinación

Por otro, lado se requiere que el área operacional priorice la instalación y el mantenimiento de las válvulas de aire con la finalidad de que área de atención al cliente cuente con los informes técnicos para poder resolver los reclamos comerciales de acuerdo al Reglamento general de reclamos.

- **Agua no facturada (ANF)**

Con relación al agua no facturada en el año 2022 se ha visto incrementado alrededor de tres puntos porcentuales con relación a la línea base, es decir se incrementó de 42.65% a 45.74%.

Al respecto, desde el ámbito comercial, con la finalidad de controlar el incremento del ANF, se instalaron un total de 1,237 medidores de agua, asimismo, se realizaron inspecciones de conexiones cortadas y formalización de conexiones clandestinas (30).

Asimismo, en el mes de diciembre se adquirió un total de 480 medidores para renovación de medidores que se encuentran paralizados, y aquellos medidores que se encuentran en los parques y jardines de la ciudad de Ilo, que es donde se debe mejorar el control del agua potable ya que en su gran mayoría cuentan con medidores obsoletos.



En la misma línea, a partir del mes de diciembre 2022, se ejecutó un plan piloto de reducción de agua no facturada, plan que incluía actividades del tipo comercial y operacional, los cuales ayudó a que se logre alcanzar un ANF de 41.6% en el mes previamente indicado. Para el año 2023, se ha elaborado un plan para continuar con las actividades de reducción de agua no facturada (identificación y reparación de fugas, control de presiones, renovación de medidores, etc) y de esa manera reducir el volumen de ANF.

- **Recaudación acumulada**

Con relación a la recaudación en el año 2022 se cumplió la meta programada (109% de cumplimiento), producto de las diversas actividades comerciales realizadas, tales como: incremento de usuarios nuevos, actualización dinámica catastral, implementación de convenios con entidades financieras para recaudación, implementación de medios digitales de pago (Yape, Plin, Lukita, etc), renovación de medidores a grandes consumidores, reajustes tarifarios por IPM y cumplimiento de metas, entre otros.

- **Deuda de 3 meses a más**

Con relación a la morosidad se ha visto reducida en un 8% con relación al año 2021, sin embargo no se logró alcanzar la meta programada, siendo los principales factores que dificultaron lo siguientes: i) Restricción normativa por parte de SUNASS para el cierre del servicio a usuarios que contaban con el subsidio focalizado (recién el último trimestre del 2022 se pudo ejecutar el cierre por falta de pago), ii) Baja capacidad operativa para ejecutar el cierre del servicio por falta de pago, por lo que para el año 2023 se ha definido tercerizar la actividad de cierres y reaperturas.

Entre las cuentas por cobrar más representativas, se encuentra la Municipalidad Provincial de Ilo (MPI) con una deuda de S/ 3'012,798.52, al respecto, en el mes de noviembre 2022 se realizaron las gestiones con la MPI, y se suscribió un convenio institucional, de tal forma se implementen los mecanismos para el pago de la deuda.

En ese sentido, en el mes de enero 2023 ya se ha sostenido reuniones con la nueva gestión Municipal quien ha manifestado su interés en continuar con los trámites para regularizar la deuda que posee la MPI ante la EPS Ilo por los servicios de agua y alcantarillado. Asimismo, para el año 2023, se tiene previsto implementar el programa de fortalecimiento de la cobranza, reducción de conexiones inactivas y formalización de conexiones clandestinas.

- **Micromedición**

Con relación a la micromedición en el año 2021 se mejoró en un 3% con relación a la línea base, sin embargo, se alcanzó el 88.87% de 89.53% de la meta propuesta.

Entre las acciones que se efectuaron para mejorar la micromedición se encuentran la adquisición e instalación de medidores 1,237 medidores. Asimismo, en el mes de diciembre de 2022, se adquirió e inició la renovación de 480 medidores el cual esta destinado a renovar aquellos medidores



INFORME N° 022-2023-GO-EPS ILO S.A.

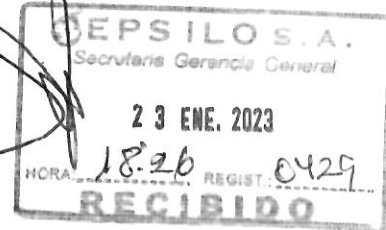
A : CPC Solange Agramonte Flores
Gerente General EPS ILO S.A.

DE : Ing° Richard A. Villena Carpio
Gerente de Operaciones EPS ILO S.A.

ASUNTO: INFORME DE METAS DE GESTION AÑO 2023

REF. : PUNTO 4 DE AGENDA DEL PROXIMO DIRECTORIO 2023

FECHA: ILO, 23 de Enero del 2023



Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla Srta. Gerente General y en cumplimiento a lo solicitado en la agenda de la Sesión de la Comisión de Dirección Transitoria de este mes de enero del 2023, hago de su conocimiento el informe de resultados de Metas Operacionales de Gestión 2022 y Metas del 2023.

- 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. En concordancia con la programación de la Agenda de Sesión de CDT de la EPS Ilo S.A. programada para el mes de enero del año en curso, se ha previsto el informe de resultados de Metas de Gestión 2022 al mes de diciembre y la propuesta de las mismas para el año 2023, las que debe exponerse y sustentarse en base a los estándares establecidos para dicha finalidad.
- 3. Objetivo**
 - 3.1. Presentar a la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) los resultados de los indicadores de gestión al mes de diciembre del 2022 y la propuesta de Metas de Gestión del 2023, que están orientadas al mejoramiento de nuestros servicios para la población, así como la ejecución programada de las transferencias financieras, la ejecución de nuestro plan de inversiones. cumpliendo los objetivos y compromisos a ser alcanzados en el año 2023.
- 4. Análisis**
 - 4.1.1. **Resultados 2022**
A continuación, se muestran los resultados de los indicadores operacionales al mes de diciembre del año 2022 y una línea base referencial del año 2021:

INDICADORES DE METAS DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE 2021	RESULTADOS DICIEMBRE 2022	META
CONTINUIDAD	Hrs/día	16.82	16.82	18.90
PRESIÓN	m.c.a.	26.32	29.60	26.85
PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	% de muestras	100	100	100
DENSIDAD DE ATOROS	Atoros-mes/km-mes	0.64	0.65	0.41
DENSIDAD DE ROTURAS	Roturas-mes/km-mes	0.31	0.33	0.29

- **Continuidad**

La continuidad en el año 2022 se ha mantenido en el servicio de agua potable para la población con respecto a la línea base del año 2021, siendo los resultados comparativos de 16.82 a 16.82 hrs/día respectivamente, sin embargo, la meta del año 2022 al mes de diciembre es de 18.90 hrs/día, demostrando que no se logró alcanzar debido a la disminución de producción en la PTAP de Pampa Inalámbrica para aportar un mayor caudal a la PTAP de Cata Catas con el propósito de mejorar la calidad de agua en Puerto con agua cruda del río Osmore.

En la medida en que se vaya mejorando el ANF en el año 2023, la continuidad ira mejorando paulatinamente, durante la noche se reducirá la presión a valores razonables, lo que permitirá regular la distribución en los reservorios y redes, siendo otro factor que permitirá la mejora en la continuidad.

- **Presión**

La Presión en el año 2022 ha reflejado un importante incremento de 3.28 m.c.a con respecto al año 2021, siendo estos valores de 29.60 y 26.32 m.c.a. respectivamente, teniendo presente que esta mejora está relacionada con la incorporación de nuevas válvulas reguladoras de presión de doble consigna y válvulas de purga de aire en el sistema de distribución.

- **Presencia de Cloro Residual**

El Cloro Residual que se viene monitoreado en el sistema de producción y distribución de agua potable en el año 2022 y la línea base del 2021 son similares debido a que se llega al 100% en ambos años. La importancia del monitoreo del cloro se debe a que purifica el agua al destruir la estructura celular de los organismos que contienen ambas cuencas aportantes de agua cruda para la localidad de Ilo.

El procedimiento que se le añade cloro al agua que se introduce al reservorio o en una tubería larga de distribución, sirve para darle tiempo a que el producto químico reaccione con el agua antes de llegar al usuario.

- **Densidad de Atoros**

El valor acumulado anual al año 2022 del Indicador Densidad de Atoros en el sistema operacional de alcantarillado se incrementó a 0.65 atoros por cada kilómetro de red en el año. Con relación al año 2021 se tuvo un acumulado como línea base de 0.64 atoros por cada kilómetro de red al año, sin embargo, para el año 2023 la meta es reducir al valor acumulado de 0.41 atoros por cada kilómetro de red, debido al crecimiento programado de redes en el Promuvi XII y el reemplazo de tuberías de asbesto cemento por las de HDPE en algunas zonas de la ciudad.

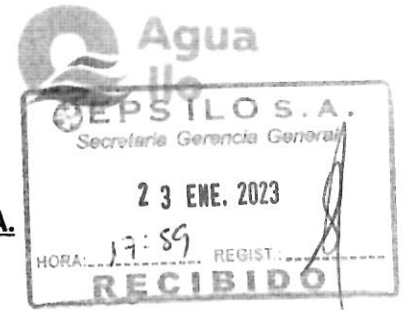
- **Densidad de Roturas**

El valor acumulado anual del año 2022 del Indicador Densidad de roturas en el sistema operacional se incrementó a 0.33 roturas por cada kilómetro de red al año. Con relación al año 2021 se tuvo un acumulado como línea base de 0.31 roturas por cada kilómetro de red al año, sin embargo, para el año 2023 la meta es reducir al valor acumulado de 0.29 roturas por cada kilómetro de red, debido al crecimiento programado de redes de reemplazo de agua potable y la adición del Promuvi XII y el reemplazo de tuberías de asbesto cemento por las de HDPE en algunas zonas de la ciudad.

4.1.2. PROPUESTA 2023

Vistos los resultados obtenidos en el ejercicio 2022 y los instrumentos de gestión



**INFORME N° 025-2023-GAF-EPS ILO S. A.**

A : **CPC SOLANGE AGRAMONTE FLORES**
GERENTE GENERAL EPS ILO S.A. – COORDINADORA DEL OTASS

ASUNTO : **METAS DE GESTIÓN DEL AÑO 2023**

FECHA : **Ilo, 23 de enero del 2023**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y estando como punto de agenda en la Sesión de la Comisión de Dirección Transitoria – mes: enero 2023, el informe de metas de gestión del año 2022, del indicador Margen Operacional y Margen Neto de la EPS ILO S.A. procedo a informar lo siguiente:

1. BASE LEGAL

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

2. OBJETIVO

Presentar a la Comisión de Dirección Transitoria la propuesta de Metas de Gestión 2023, que comprende el mejoramiento de nuestros servicios hacia la población, así como la ejecución programada de las transferencias financieras, la ejecución de nuestro plan de inversiones, cumpliendo los objetivos y compromisos a ser alcanzados en el año 2023.

3. ANALISIS**3.1 RESULTADOS AÑO 2022**

Los resultados obtenidos a diciembre del 2022, se detallan en el siguiente cuadro:

N°	INDICADORES DE METAS DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE 2021	RESULTADO DICIEMBRE	META 2022
1	MARGEN OPERACIONAL	%	17.52%	15.24%	26.80%
2	MARGEN NETO	%	17.88%	15.28%	13.27%
3	EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN	%	73.64%	78.77%	100%

La gestión del año 2022 se ha basado en el desarrollo y cumplimiento de acciones orientadas a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de los usuarios de la Provincia de Ilo.

- **MARGEN OPERACIONAL**

Se aprecia que el margen operacional ha disminuido respecto a la línea base del año 2021, con una diferencia de 2.28%, así mismo no superó la meta programada, debido a que en el año 2022 hubo un incremento de los costos de la carga de



personal, por el cumplimiento del pago del Laudo Arbitral del año 2019 y del 2022 a los trabajadores de la EPS ILO S.A. tributos (ANA), y energía eléctrica.

▪ **MARGEN NETO**

Se aprecia que el margen neto superado la meta, con un incremento de 2.01%, así se encuentra por debajo de la línea base del año 2021, debido al incremento en los costos de la carga de personal, por el cumplimiento del pago del Laudo Arbitral del año 2019 y del 2022 a los trabajadores de la EPS ILO S.A, tributos (ANA), y energía eléctrica.

• **EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN**

En el año 2022 solo llegó al porcentaje de 78.77%, de las cuales se programaron 26 actividades, siendo su ejecución de la siguiente manera:

- ✓ Dieciséis actividades (16) fueron culminadas.
- ✓ Dos (2) actividades se encuentran en proceso de ejecución, que culminara en el año 2023, por ser procesos de selección.
- ✓ Una (1) actividad culminara en el año 2023 (servicio menor a 9UIT).
- ✓ Una (1) actividad no tiene financiamiento (remodelación de colector primario descarga Magisterio).
- ✓ Dos (2) actividades se encuentran en arbitraje (contratista y supervisora de la obra Remodelación de los Servicios de agua potable y alcantarillado de la Asociación de Vivienda 7 de mayo).
- ✓ Cuatro (4) actividades continuaran en el Plan de Inversión del año 2023, las mismas que son para proceso de selección.

Así mismo no se pudo llegar a la meta, porque algunas de las actividades se declararon desiertas en los respectivos procesos de selección.

3.2 PROPUESTA 2022

Vistos los resultados obtenidos en el ejercicio 2022 y los instrumentos de gestión mencionados en los antecedentes, la EPS ILO S.A. propone las siguientes metas de gestión para el año 2023:

N°	INDICADORES DE METAS DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LINEA BASE 2022	RESULTADO DICIEMBRE	META 2023
1	MARGEN OPERACIONAL	%	26.80%	15.24%	32.85%
2	MARGEN NETO	%	13.27%	15.28%	32.22%
3	EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN	%	100%	78.77%	100%

4. CONCLUSION

4.1 Del análisis realizado a la propuesta de las Metas de Gestión 2023, se advierte que está orientado a mejorar nuestros indicadores de:

- Indicador Margen Operacional.
- Indicador Margen Neto.
- Indicador Ejecución del Plan de Inversión




5. RECOMENDACIÓN

Se recomienda elevar el presente informe a la Comisión de Dirección Transitoria.

Es todo cuanto informo a Ud. para su conocimiento y fines.

Atentamente,


E.P.S. ILO S.A.
CPC Milagros Karin Caytano Aguilar
Gerente de Administración y Finanzas

E.P.S. ILO S.A. 

GERENCIA GENERAL

De: a:

Elabora Informe CDT

No. 23/01/2023

