
INFORME N° 050-2024-GG/ODP-EMAPACOPSA.

PARA : **ING. MIRKO JURADO DUEÑAS**
Gerente General de EMAPACOP S.A

ASUNTO : Informe Metas de Gestión 2023 de la EPS EMAPACOPS.A.

FECHA : Pucallpa, 26 de enero del 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo alcanzar el Informe de Metas de Gestión 2023 de la EPS EMAPACOP S.A. y las actividades a realizar para el logro de las mismas:

1. BASE LEGAL

- 1.1. Sesión ordinaria N° 001-2023 del Directorio de EMAPACOP S.A. del 26 de enero del presente año, se aprobó las Metas de gestión para el año 2023.
- 1.2. Decreto Legislativo N° 1280 – “Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento” y su reglamento.
- 1.3. Resolución del Consejo Directivo N° 010-2021-OTASS/CD, por medio de la cual se aprueba la Directiva N° 001-2021-OTASS/CD “Procedimiento para la Aprobación, seguimiento, monitoreo, liquidación y evaluación de las transferencias financieras que realiza el OTASS a favor de la Empresas Prestadoras Públicas de Accionariado Municipal”.
- 1.4. Resolución de Consejo Directivo N° 063-2021-SUNASS-CD, Aprueban Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los prestadores de los Servicios de Saneamiento.

2. ANTECEDENTES

- 2.1. Plan Operativo Institucional Aprobado con acuerdo N° 1 de sesión del CDT de la EPS EMAPACOP S.A. Sesión Ordinaria N° 012-2022 de fecha 22 de diciembre del 2022.

- 2.2. Plan comercial propuesto por la Gerencia Comercial, aprobado en sesión ordinaria N° 001-2023 del 26 de enero del 2023
- 2.3. Mediante Sesión Ordinaria N° 001-2023 de fecha 26.01.2023, la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) aprueba el Plan de Inversión del año 2023 de la EPS EMAPACOP S.A. por un monto de S/ 6,541,454.85.
- 2.4. En Sesión Extraordinaria N° 012-2023 de fecha 20.10.2023 la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) aprueba la modificación del Plan de Inversión del año 2023 de la EPS EMAPACOP S.A. con el reajuste (eliminación) de dos (2) actividades por S/. 227,585.90, actualizando el monto del Plan de Inversiones 2023 a S/. 6,313,868.95.
- 2.5. En acta de Sesión Ordinaria N° 011-2023 de fecha 30.11.2023 la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) aprueba la modificación del Plan de Inversión del año 2023 de la EPS EMAPACOP S.A. con el reajuste de dos (2) actividades por S/. 901,963.98 las cuales tendrán una ejecución parcial en el 2023, y otra en el 2024, actualizando el monto del Plan de Inversiones 2023 a S/. 5,411,904.97.
- 2.6. Plan Operativo Institucional 2024, Aprobado en la sesión del CDT de la EPS EMAPACOP S.A. Sesión Ordinaria N° 012-2023 de fecha 22 de diciembre 2023.

3. OBJETIVO

Presentar a la Comisión de Dirección Transitoria la propuesta de Metas de Gestión 2024, 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 alcanzados en el año 2023.

4. ANÁLISIS

4.1. RESULTADOS 2023

INDICADORES DE METAS DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE 2022	RESULTADOS DICIEMBRE 2023	META 2023
CONTINUIDAD	Hrs/Día	19.62	18.84	19.70
PRESIÓN	m.c.a.	14.49	14.78	15.60
PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	%	100	100	100%
DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES	recl mes/1000 usu	1.32	2.44	4.00
DENSIDAD DE ATOROS	atoros/km-año	3.24	3.63	3.00
DENSIDAD DE ROTURAS	roturas/km-año	0.05	0.02	0.04
AGUA NO FACTURADA	%	47.00	49.88	38.00%
MARGEN OPERACIONAL	%	13.50	7.80	18.00%
RECAUDACIÓN ACUMULADA	S/	21,603,434.86	22,352,264.93	23,791,148
DEUDA DE 3 MESES A MÁS	S/	1,891,500.18	2,515,665.78	1,579,019
EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS	%	66.30	69.55	100%
MICROMEDICIÓN	%	59.92	63.43	70.00%
EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN	%	58.64	75.34	100%
MARGEN NETO	%	3.20	2.28	4.50%

➤ CONTINUIDAD:

Durante el año 2023 la continuidad ha disminuido ligeramente respecto a la línea base, debido a las paralizaciones del servicio por cierre de

válvulas para ingreso de agua en los sectores, fugas de agua y reparaciones del tubo de la matriz de agua, lo cual ha repercutido en la continuidad y presión.

En el mes de mayo se realizó paralizaciones del servicio por la ejecución de la obra “Renovación de abastecimiento de agua en el Jr. Apurímac desde Jr. Salvador allende hasta José Gálvez, en una longitud de 491.43 ml redes de agua potable, así como la obra Proyecto Renovación de abastecimiento de agua en el Calle 23 de febrero entre las Camelias con 21 de Octubre, en el Jr. 23 de Febrero entre Jr. 21 de Octubre con el Jr. Sr. De los Milagros, lo cual también repercutió en la continuidad y la presión.

Así mismo, desde enero 2023 se inició la operación y mantenimiento de la obra “Mejoramiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Sector 12 – Pucallpa, Distrito de Manantay - Coronel Portillo - Ucayali”, sector importante que abarca 4,800 conexiones y donde el horario de abastecimiento de agua potable (bombeo de los 3 pozos tubulares) no supera las 16 horas diarias promedio, sujeto al empadronamiento de nuevos usuarios.

➤ **PRESIÓN**

Durante el año la presión aumentó ligeramente con respecto a la línea base debido a las paralizaciones del servicio por cierre de válvulas para ingreso de agua en los sectores, esto por la ejecución del proyecto de instalación de válvulas de purga de aire, lo cual ha repercutido en la continuidad y presión en el primer semestre.

En el mes de mayo se realizó paralizaciones del servicio por la ejecución de la obra “Renovación de abastecimiento de agua en el Jr. Apurímac desde Jr. Salvador Allende hasta José Gálvez, en una longitud de 491.43 ml redes de agua potable, así como la obra Proyecto Renovación de abastecimiento de agua en el Calle 23 de Febrero entre las Camelias con 21 de Octubre, en el Jr. 23 de Febrero entre Jr. 21 de Octubre con el Jr. Sr. De los Milagros, lo cual también repercutió en la continuidad y la presión.

Así mismo, desde enero 2023 se inició la operación y mantenimiento de la obra “Mejoramiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Sector 12 – Pucallpa, Distrito de Manantay - Coronel Portillo - Ucayali”, sector

importante que abarca 4,800 conexiones y donde el horario de abastecimiento de agua potable (bombeo de los 3 pozos tubulares) no supera las 16 horas diarias promedio, sujeto al empadronamiento de nuevos usuarios.

➤ **CLORO RESIDUAL**

Este indicador al mes de diciembre alcanzó la meta al 100% debido al trabajo realizado por la Oficina de producción en forma constante manteniendo la dosificación del cloro e hipoclorito de calcio en las diferentes fuentes de abastecimiento (PTAT y pozos) de la EPS.

➤ **DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES**

Al inicio del año se aprecia un ligero incremento respecto a la línea base, debido a las instalaciones de micro medidores y dado que los usuarios no tienen la cultura del cuidado del agua, por lo que se inició las campañas de sensibilización para el uso adecuado del servicio controlando mensualmente el consumo, por tal razón en los meses de febrero, marzo y abril se aprecia una tendencia decreciente, en el mes de mayo se observa un leve incremento debido al hurto de medidores, toda vez que la facturación de un grupo de usuarios han sido facturados por promedio los cuales al momento de reponer los medidores se ha visto un incremento en la facturación motivando los reclamos en los usuarios.

Se aprecia en el mes de diciembre una disminución de densidad de reclamos por la capacitación constante al personal de la Oficina de Atención al cliente atendido con prontitud las solicitudes pendientes del mes anterior que fue atípico, por lo que se continuó las campañas de sensibilización para el uso adecuado del servicio controlando mensualmente el consumo.

➤ **DENSIDAD DE ATOROS**

En este indicador podemos apreciar que no nos encontramos dentro de las expectativas de la línea base debido a los constantes desatoros que atendemos en las redes de desagüe, que a partir del mes agosto se incrementaron los atoros mes a mes, debido al inicio de la temporada de lluvias y al mal uso de las redes de alcantarillado por parte de los usuarios

y comerciantes, que descargan las aguas pluviales a nuestras redes, por tal razón no se logró alcanzar la meta programada al término del año.

➤ **DENSIDAD DE ROTURAS**

En este indicador podemos apreciar que nos encontramos dentro de las expectativas de la línea base debido a la rápida atención de la cuadrilla de roturas y a la implementación del programa de identificación de fugas.

➤ **AGUA NO FACTURADA**

Respecto a la línea base se aprecia un incremento en el mes de marzo debido a la aplicación de cortes y a la suspensión de la facturación, ocasionando una disminución en el volumen facturado, sin embargo, en los siguientes meses se aprecia una disminución considerable debido a los controles de pérdidas comerciales y operacionales respecto al desperdicio de agua por roturas en las redes, así como por medidores hurtados, así también debido al incremento del volumen facturado por nuevos usuarios (instalación de conexiones nuevas e incorporación de conexiones del sector 12).

La gerencia de operaciones comunica en agosto el sinceramiento del volumen producido de agua potable, explicado por lo siguiente:

1. Para el caso del volumen suministrado a la red de distribución proveniente de la PTAP (Salida de planta), se venía realizando un doble registro de volumen producido (Volumen de PTAP + Volumen de Pozo Fco de Orellana), considerando que el pozo Fco de Orellana Distribuye agua potable al Reservoirio 3 de la PTAP, y durante la distribución de agua potable se registran los volúmenes de la mezcla de agua de la PTAP y del pozo Fco de Orellana, es que se observó un doble registro de volúmenes distribuidos.
2. Para el caso del llenado de reservorio elevado N° 02, se tiene en cuenta que este volumen almacenado se cuantifica para uso dentro de las instalaciones de la EPS EMAPACOP S.A. específicamente para uso interno, llámese así a retrolavado de filtros, limpieza de unidades de proceso, dosificación de insumos, sistema de cloración, servicios higiénicos, entre otros, sin embargo, este volumen registrado no cuantifica para el cálculo del agua no facturada (ANF) dado que la EPS no factura

ni registra ingresos de sus propias actividades, por lo tanto, se vio necesario retirarlo del cálculo de ANF.

➤ **MARGEN OPERACIONAL**

Como se puede apreciar este indicador a partir de mes de abril muestra una tendencia creciente esto debido a la aplicación de estrategias de cobranza que ha permitido mejorar, los ingresos y al control de los costos y gastos que se realiza mes a mes. En detrimento de este indicador, los costos de operación y mantenimiento se vieron afectados por la subida de precios de los insumos químicos y energía.

➤ **RECAUDACION ACUMULADA**

La recaudación se viene incrementando mes a mes debido a las acciones de cortes en matriz, el control de los altos consumidores, la intervención a usuarios suspendidos de 3 meses a mas, así como la campaña de sensibilización para la regularización de deudas pendientes de pagos, como también la implementación de los pagos en meses anteriores a través de procesos en línea con el BCP y la implementación del pago de recaudación por YAPE.

Si bien es cierto no se alcanzó la meta programada, sin embargo, se logró un avance de meta del 93.95%.

➤ **DEUDA DE 3 MESES A MAS**

Este indicador nos muestra que la morosidad mayor a 3 meses presenta una tendencia creciente por falta de suspensión de la facturación a usuarios con deuda de tres meses a más, los mismos que se encuentran en situación de activos, pero no cumplen con el pago, esto debido a que no se está realizando los cortes efectivos al 100%.

➤ **EJECUCION DE TRANSFERENCIAS**

Respecto al avance hay que destacar que a la fecha la EPS ha convocado y ejecutado todas las fichas del convenio 2017, 2018, 2020, 2021 y 2022, habiendo saldos remanentes por 37 fichas.

Se encuentra pendiente de ejecución el ITEM 01 de la FT-GC-P2-3 “Optimización de Sectorización Progresiva de Áreas Operativas Críticas (sectores 1C, 2A, 4, y 7)

La ficha FT-GC-P3-2 “Reducción de la Cartera Morosa”, no se logró ejecutar en su tercera etapa, al no haber postores en el mercado. Se solicitó al OTASS proceder con su liquidación.

Respecto a la transferencia del 2018 todas las fichas del Convenio fueron ejecutadas al 100%, existiendo un saldo remanente de S/. 782,075.11.

Respecto a la transferencia del 2020, la ficha FT-GO-P2-7 “Construcción de Línea de Impulsión en el abastecimiento de agua potable desde Cisterna Padre Salas a Tanque elevado Micaela Bastidas – Sector 4 de la EPS EMAPACOP S.A.”, se encuentra culminada, al 100%, la obra fue recepcionada con fecha 30/09/2022, y liquidada en el mes de junio del 2023.

Respecto a las transferencias del 2021 estas fueron ejecutadas al 100%.

Respecto a la transferencia del año 2022, los productos físicos ingresaron a la EPS al 100%, quedando pendiente de pago el Camión Volquete, programado su pago a Febrero del 2024.

➤ **MICROMEDICION**

Como se puede apreciar este indicador muestra una tendencia creciente debido a la instalación de medidores mes a mes, que se realiza por la venta de conexiones nuevas, instalación a solicitud del usuario y la instalación de 859 medidores programados en el Estudio Tarifario, lo que ha permitido incrementar el Índice de Micromedición. Actualmente se encuentra en ejecución el proceso para instalar 672 medidores adicionales, con un plazo de ejecución de 75 días.

➤ **EJECUCION DEL PLAN DE INVERSIONES**

El Plan de Inversiones al mes de mayo muestra un avance de 38.71%, de las actividades programadas y ejecutadas, los cuales se detalla:

- Se ejecutó con la Optimización de la Planta de tratamiento de agua Potable.

- Se ejecutó con el Proyecto Renovación de abastecimiento de agua en el Jr. Apurímac desde el Jr. Salvador allende hasta José Gálvez, en una longitud de 491.43 ml, de redes de agua potable.
- Se ejecutó con el Proyecto Renovación de abastecimiento de agua en la Calle. 23 de febrero entre las Camelias con 21 de Octubre, en el Jr. 23 de Febrero entre jr. 21 de Octubre con el Jr. Sr. De los Milagros.
- Se ejecutó la Construcción de cámara de válvulas en los sectores 1, 2, 3 y 4 de la EPS EMAPACOP S.A., con sus respectivas válvulas.

Al mes de noviembre muestra un avance del 71.89%, equivalente a S/. 3,890,744,46 de un total de S/. 5,411,904.97, 22 actividades.

Al mes de diciembre muestra un avance del 75.34%, equivalente a S/. 4,077,070,46 de un total de S/. 5,411,904.97, 22 actividades.

Es menester indicar que se reporta 5 actividades en ejecución contractual y 3 actividades en perfeccionamiento de contrato.

➤ **MARGEN NETO**

Como se puede apreciar este indicador tuvo una caída considerable en los meses de enero, febrero y marzo respecto a la línea base, debido principalmente al incremento de los costos de producción específicamente en servicios de mantenimiento, energía eléctrica y honorarios profesionales que se requieren para el normal funcionamiento de los servicios, lo que ha ocasionado pérdida en los resultados, pero se viene controlando los costos y gastos lo que ha permitido mejorar el indicador en el último trimestre.

4.2. PROPUESTA 2024

Vistos los resultados obtenidos en el ejercicio 2023 y los instrumentos de gestión mencionados en los antecedentes, la EPS propone las siguientes metas para el año 2024:

INDICADORES DE METAS DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE 2023	META 2024
CONTINUIDAD	Hrs/Día	18.84	19.00
PRESIÓN	m.c.a.	14.78	15.00
PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	%	100	100.00
DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES	red mes/1000 usu	2.44	2.00
DENSIDAD DE ATOROS	atoros/km-año	3.63	3.00
DENSIDAD DE ROTURAS	roturas/km-año	0.02	0.04
AGUA NO FACTURADA	%	49.88	42.50
MARGEN OPERACIONAL	%	7.8	10.00
RECAUDACIÓN ACUMULADA	S/	22,352,264.93	25,018,333.00
DEUDA DE 3 MESES A MÁS	S/	2,515,665.78	1,579,019.00
EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS	%	69.55	100.00
MICROMEDICIÓN	%	63.43	76.80
EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN	%	75.34	100.00
MARGEN NETO	%	2.28	3.00

(*) La Línea base es en referencia a los valores alcanzados en la ejecución al mes de DICIEMBRE 2023 y los instrumentos de gestión como el POI y el Plan de Mejoras Comerciales.

5. CONCLUSIÓN

5.1. Del análisis realizado a la propuesta de las Metas de Gestión 2024, se advierte que está orientado a mejorar nuestros indicadores con las actividades respectivas por indicador:

➤ CONTINUIDAD

- Mantenimiento preventivo de pozos subterráneos de distribución de agua.
- Mantenimiento preventivo de sistema de automatización de pozos subterráneos, reservorios y cámara de bombeo y PTAP.
- Servicios de mantenimiento preventivo de variadores de velocidad, tableros de control y mando de los sistemas de agua potable y aguas residuales de la EPS.
- Mantenimiento preventivo de las redes de agua potable.
- Mantenimiento en astillero del casco de la Balsa Pucallpillo 1.

➤ PRESIÓN

- Mantenimiento preventivo de pozos subterráneos de distribución de agua.

- Mantenimiento preventivo de sistema de automatización de pozos subterráneos, reservorios y cámara de bombeo y PTAP.
- Servicios de mantenimiento preventivo de variadores de velocidad, tableros de control y mando de los sistemas de agua potable y aguas residuales de la EPS.
- Mantenimiento preventivo de las redes de agua potable.

➤ **CLORO RESIDUAL:**

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cloración
- Aseguramiento del stock de cloro líquido gaseoso en PTAP y pozos
- Monitoreo y control de cloro residual en fuente de abastecimiento y redes de distribución.

➤ **DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES**

- Reclamos atendidos.
- Encuesta de satisfacción al cliente.
- Tiempo de atención de reclamos comerciales
-

➤ **DENSIDAD DE ATOROS**

- Renovación de tuberías en el emisor de redes de desagüe. Limpieza de cámaras de bombeo de desagüe, limpieza de buzones y levantamiento de fuste del sistema de alcantarillado

➤ **DENSIDAD DE ROTURAS**

- Atención de roturas.
- Rehabilitación y mantenimiento de válvulas compuertas de redes de agua.
- Identificar las zonas críticas de mayores incidencias para cambio y o rehabilitación de tuberías

➤ **AGUA NO FACTURADA**

- Ventas de conexiones Nuevas de agua potable.
- Instalación de medidores en Conexiones Vegetativas.
- Registro de conexiones de agua potable instalados en proyectos.
- Detección y regularización de conexiones clandestinas de agua potable.
- Levantamiento de información y actualización del Catastro Comercial.
- Campañas de sensibilización a usuarios inactivos.
- Monitorear y evaluar a los clientes de la clase No Residencial.
- Instalación de medidores por PMO.
- Renovación de parque de medidores.
- Mantenimiento preventivo de las redes de agua potable.

➤ **MARGEN OPERACIONAL:**

- Control y Reducción de los costos de Operación
- Implementación de Estrategias comerciales para el incremento de los ingresos por servicios.
- Control y Reducción de los costos de Operación

➤ **RECAUDACIÓN ACUMULADA:**

- Ejecutar eficientemente los cortes y rehabilitaciones programadas, presionando de esta manera que los usuarios cancelen su deuda
- Tercerización de los Cortes y Rehabilitación.

➤ **DEUDA DE 3 MESES A MÁS**

- Plan de reducción de la cartera morosa.
- Suscribir convenios de fraccionamiento de deuda con usuarios deudores, a fin de reducir la morosidad existente.
- Campaña de sensibilización a usuarios inactivos con deuda.
- Plan Boqui chico.
- Sinceramiento y Quiebre de las deudas incobrables
-

➤ **EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS**

- FT-GC-P3-2 Contratación del Servicio para la Reducción de la Cartera Morosa III Etapa.
- Optimización de Sectorización Progresiva de Áreas Operativas Críticas (Sectores 1C, 2A, 4, Y 7) en los distritos de Callería, Manantay y Yarinacocha de la Ciudad de Pucallpa, Provincia de Coronel Portillo, departamento Ucayali.

➤ **MICROMEDICIÓN**

- Monitorear y evaluar a los clientes de la clase No Residencial.
- Instalación de medidores por PMO.
- Renovación de parque de medidores.

➤ **PLAN DE INVERSIONES**

- Seguimiento y control periódico de la Ejecución de la cartera de inversiones de la empresa
- Avance del Presupuesto de Inversiones de acuerdo a lo programado.

➤ **MARGEN NETO**

- Control y Reducción de los costos de Operación
- Implementación de Estrategias comerciales para el incremento de los ingresos por servicios.

6. RECOMENDACIÓN

Se recomienda elevar el presente informe a la Comisión de Dirección Transitoria, sobre el proyecto de METAS DE GESTION 2024 de la EPS EMAPACOP S.A., del numeral 4.2 del presente informe la aprobación de la misma en la Sesión de la CDT de la EPS EMAPACOP S. A.

Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

ING. JORGE G. E. MONSALVE ARROSPIDE
Jefe Oficina de Desarrollo y Presupuesto
EMAPACOP S.A.