

CARGO

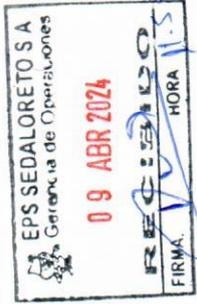
RTD 135949

A : Lic. Adm. José Luis García Cardich
Gerente General

Asunto : Evaluación Plan Operativo Institucional 2023

Ref. : Resolución Gerencia General N° 237-2022-EPS SEDALORETO S.A.-GG

Fecha : Iquitos, abril 8 del 2024



Mediante el presente me dirijo a usted a fin de presentarle la evaluación del Plan Operativo Institucional 2023 de la EPS SEDALORETO S.A., en cumplimiento al Art. 2° del documento de la referencia:

I. Antecedentes

- a) Plan Operativo Institucional 2023, aprobado mediante Resolución de Gerencia N° 237-2022-EPS SEDALORETO S.A.-GG, de fecha 28 de diciembre del 2022.
- b) El documento técnico señalado en línea precedente se vincula los objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones estratégicas a cada indicador de gestión.

Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Indicador	Unidad Medida	Meta 2023
OE.1 Garantizar la calidad y continuidad de los servicios de saneamiento que administra EPS	AE.1.1 Manejo Adecuado y tecnificado de la recolección, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS	Continuidad	hrs/día	9.72
		Presión	m.c.a.	8.3
		Número de parámetros que superan los LMP del agua	Nro	3
		Atención de incidencias operativas de agua	%	95
		Atención de incidencias operativas de alcantarillado	%	94.56
OE.2 Promover la ampliación del servicio a la población	AE.1.2 Manejo Adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS	UND registrados	%	91.80
		Cobertura de agua	%	80.10
	AE.2.2 Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de alcantarillado y brindar el servicio a la población	Cobertura de alcantarillado	%	41.00
OE.3 Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS	AE.3.1 Optimización de costos en las EPS	Margen Operativo		15
		Margen Neto		-2
	AE.3.2 Incremento de los ingresos	Recaudación Acumulada		106
		Morosidad 3 meses a mas		70
	AE.3.3 Ejecutar un Plan de Reducción de Pérdidas Operativas y Comerciales	ANF	%	50
	AE.3.4 Eficiencia en la gestión de atención al usuario	Atención de reclamos comerciales		85.67
AE.3.5 Programa de Micromedición implementado en las EPS	Micromedición		81.51	
OE.4 Lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento	AE.4.1 Asegurar la ejecución de las transferencias del OTASS	Nivel de ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales"	%	100
	AE.4.2 Asegurar el cumplimiento de las inversiones de la empresa	Ejecución del Plan de Inversión	%	100



II. Contenido Plan Operativo Institucional

- a) Fichas OTASS
- b) Operación y mantenimiento de servicio temporal de agua potable y alcantarillado Varillalito
- c) Programas de mantenimiento de la infraestructura
- d) Actividades operativas
- e) Adquisición e instalación de medidores y válvulas del sistema de distribución de agua potable.

III. Resultado de Ejecución de Metas al Cierre del Ejercicio 2023

Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Indicador	Unidad Medida	Meta 2023	Resultados diciembre 2023
OE.1 Garantizar la calidad y continuidad de los servicios de saneamiento que administra EPS	AE.1.1 Manejo Adecuado y tecnificado de la producción, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS	Continuidad	hrs/día	9.72	7.53
		Presión	m.c.a.	8.3	7.25
		Número de parámetros que superan los LMP del agua	Nro	3	5
		Atención de incidencias operativas de agua	%	94.56	98.19
	AE.1.2 Manejo Adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS	Atención de incidencias operativas de alcantarillado	%	91.80	92.11
		UND registrados	%	40.00	60.31
OE.2 Promover la ampliación del servicio a la población	AE 2.1 Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de agua y brindar el servicio a la población	Cobertura de agua	%	80.10	73.17
	AE 2.5 Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de alcantarillado y brindar el servicio a la población	Cobertura de alcantarillado	%	41.00	33.48
OE.3 Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS	AE. 3.1 Optimización de costos en las EPS	Margen Operativo		15	14.87
		Margen Neto		-2	-5
	AE 3.2 Incremento de los ingresos	Recaudación Acumulada		106.00	113.1
		Morosidad 3 meses a mas		70.00	123.01
	AE.3.3 Ejecutar un Plan de Reducción de Pérdidas Operativas y Comerciales	ANF	%	50.00	56.98
	AE 3.4 Eficiencia en la gestión de atención al usuario	Atención de reclamos comerciales		85.67	88.70
AE.3.5 Programa de Micromedición implementado en las EPS	Micromedición		81.51	45.96	
OE.4 Lograr la sostenibilidad de los sistemas saneamiento de	AE 4.1 Asegurar la ejecución de las transferencias del OTASS	Nivel de ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales"	%	100	0
	AE 4.2 Asegurar el cumplimiento de las inversiones de la empresa	Ejecución del Plan de Inversión	%	100	506



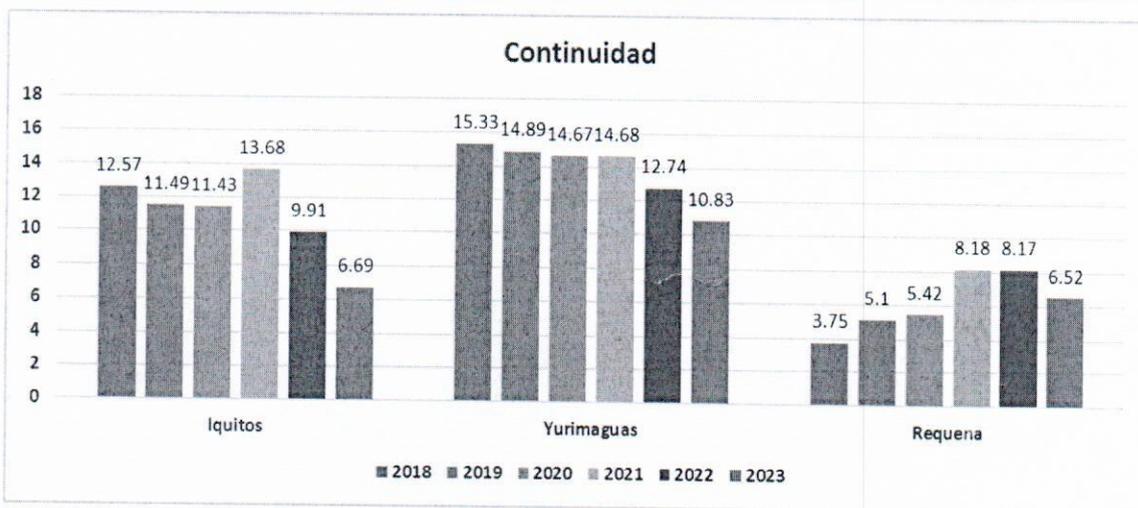
IV. Evaluación de Indicadores de Gestión desde el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio – OTASS

- a) **Continuidad y Presión.** La determinación de la continuidad en un punto de control, se establece que es el número de horas en que la presión de agua potable, en los puntos de control en la red de distribución de la EP, es igual o mayor a 5 m.c.a. en un determinado mes “i”.

La metodología vigente para el cálculo de los indicadores de continuidad y presión, utilizando manómetros no ha cambiado, por tal motivo los reportes de Requena y Yurimaguas se mantienen en el tiempo, pero para el caso de Iquitos se utilizan dataloggers, donde el método actual de cálculo establecido en la línea de base y meta de gestión, es diferente al procedimiento anterior, por tal motivo existen diferencias significativas en la obtención de los resultados en la localidad de Iquitos, que afectan los resultados a nivel de EPS.

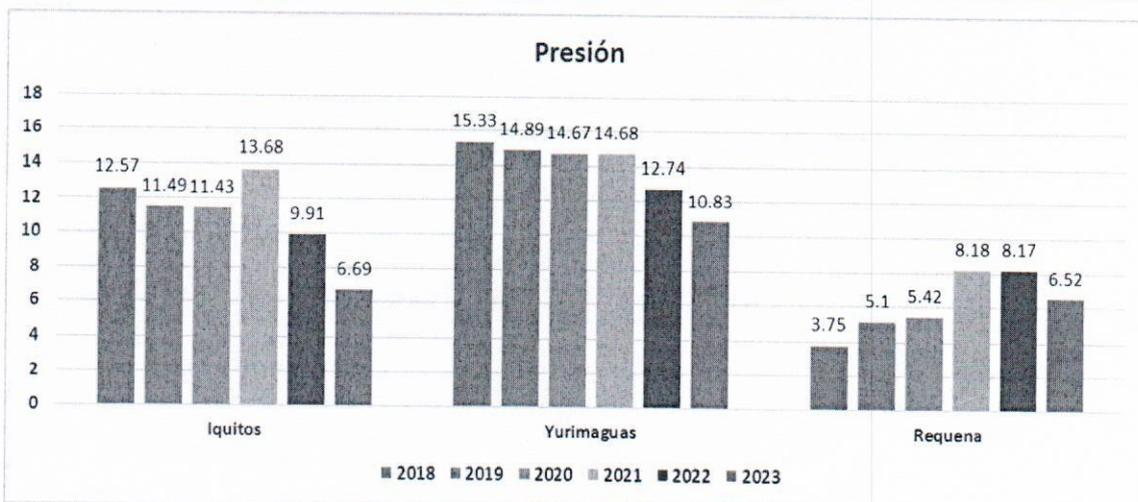
Continuidad

LOCALIDAD	AÑOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Iquitos	12.57	11.49	11.43	13.68	9.91	6.69
Yurimaguas	15.33	14.89	14.67	14.68	12.74	10.83
Requena	3.75	5.10	5.42	8.18	8.17	6.52



Presión

LOCALIDAD	AÑOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Iquitos	7.53	7.38	10.11	12.74	10.11	7.26
Yurimaguas	8.40	6.96	7.59	7.29	7.02	6.82
Requena	9.96	10.85	9.54	9.85	11.00	11.22

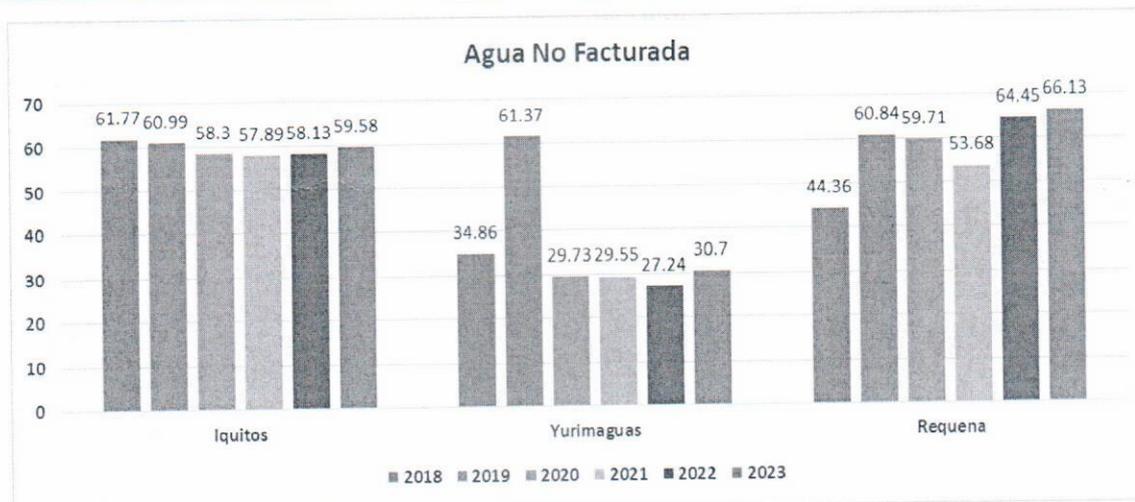


b) **Agua No Facturada.** Es la proporción del volumen producido de agua potable que no es facturado por la EPS SEDALORETO S.A., Los resultados en las Sedes en lo que va del año 2018 al año 2023, es el siguiente: **Iquitos**, 61.77% a 59.58%; **Yurimaguas**, 34.86% a 30.70%; **Requena**, 44.36% a 64.45%.

Este indicador presenta una debilidad latente que no permite reducir el índice de Agua No Facturada, esto debido a que existen causas operativas y comerciales, tales como:

- La antigüedad de nuestras redes de agua potable, que superan los 50 años.
- Redes en zonas inundables en tiempos de creciente, en la que la gente de los pueblos jóvenes de zonas bajas o inundables abandonan sus viviendas y se ponen a buen recaudo, obligando a reafacturar por predios deshabitados de suministros asignados.
- Redes colmatadas por levantamiento de rasante entre 3 a 4 metros de tierra para mejorar sus condiciones de vida, pero que han dejado enterradas nuestras redes, sin presión, sin poder cortar, y con altos niveles de morosidad.
- En el distrito de Punchana las redes de agua potable pasan por dentro de los predios de usuarios morosos y clandestinos.

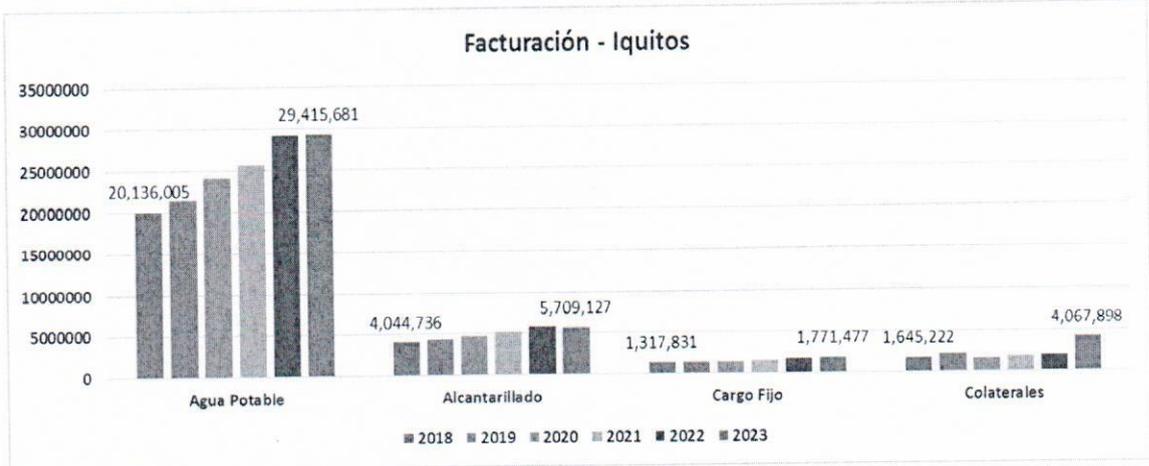
LOCALIDAD	AÑOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Iquitos	61.77	60.99	58.30	57.89	58.13	59.58
Yurimaguas	34.86	31.37	29.73	29.55	27.24	30.70
Requena	44.36	60.84	59.71	53.68	64.45	66.13
EPS SEDALORETO	58.89	58.22	55.72	55.18	55.43	56.98



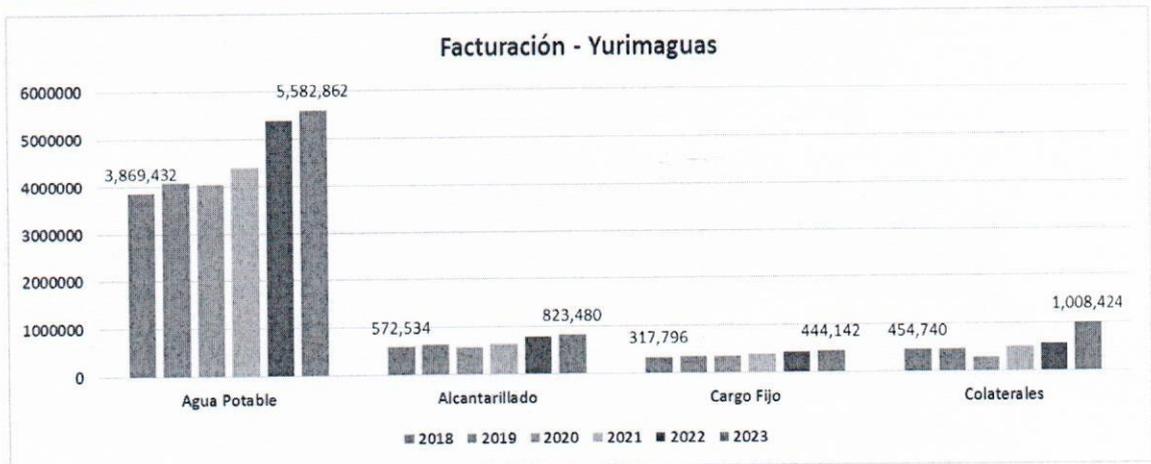
c) **Facturación.** Consiste en la generación de la facturación por los servicios de agua potable, alcantarillado y servicios colaterales; para ser emitidos a los clientes y usuarios de la EPS.

Es preciso mencionar que se realizó cuatro (04) ajustes a las tarifas y precios de los servicios colaterales por acumulación del Índice de Precios al Mayor – IPM, en los ejercicios: **2018**, 3.10%; **2021**, 3.28%, 3.80% y 3.36% en los meses de mayo, setiembre y noviembre – **2021** respectivamente, y **2022**, 3.66% y 3.01% en los meses de julio y setiembre.

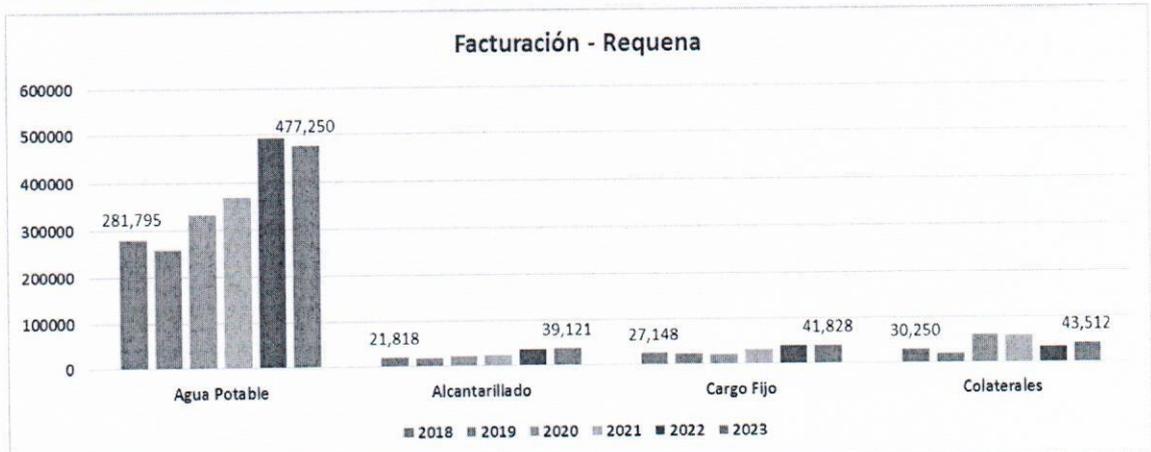
CONCEPTO	IQUITOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Agua Potable	20,136,005	21,368,791	24,156,441	25,707,569	29,322,013	29,415,681
Alcantarillado	4,044,736	4,367,342	4,708,311	5,145,112	5,829,134	5,709,127
Cargo Fijo	1,317,831	1,345,115	1,348,292	1,471,914	1,706,585	1,771,477
Colaterales	1,645,222	2,151,498	1,583,239	1,843,478	1,944,697	4,067,898
EPS SEDALORETO	27,143,794	29,232,747	31,796,283	34,168,073	38,802,429	40,964,183



CONCEPTO	YURIMAGUAS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Agua Potable	20,136,005	21,368,791	24,156,441	25,707,569	29,322,013	29,415,681
Alcantarillado	4,044,736	4,367,342	4,708,311	5,145,112	5,829,134	5,709,127
Cargo Fijo	1,317,831	1,345,115	1,348,292	1,471,914	1,706,585	1,771,477
Colaterales	1,645,222	2,151,498	1,583,239	1,843,478	1,944,697	4,067,898
EPS SEDALORETO	27,143,794	29,232,747	31,796,283	34,168,073	38,802,429	40,964,183



CONCEPTO	REQUENA					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Agua Potable	281,795	261,039	332,585	367,849	494,351	477,250
Alcantarillado	21,818	19,838	23,394	24,509	37,454	39,121
Cargo Fijo	27,148	25,308	23,394	33,638	41,188	41,828
Colaterales	30,250	21,105	60,846	60,001	35,627	43,512
EPS SEDALORETO	361,012	327,289	440,219	485,998	608,619	601,710



d) **Recaudación.** Es el importe que ingresa por caja y entidades financieras, producto del pago que realizan nuestros usuarios y clientes por la prestación de los servicios de saneamiento. Las cobranzas presentan incremento, esto debido fundamentalmente al pago de las deudas anteriores.

CONCEPTO	IQUITOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Agua Potable	13,285,873	13,526,962	8,949,868	12,848,452	13,211,717	13,938,622
Alcantarillado	2,712,584	2,803,108	1,838,352	2,690,674	2,775,265	2,869,102
Cargo Fijo	900,207	901,496	552,629	793,604	835,140	914,689
Deuda Anterior	8,242,960	9,058,994	12,514,737	14,589,506	15,403,599	17,068,350
Colaterales	1,316,963	1,783,501	1,043,735	1,570,348	1,064,743	1,822,224
EPS SEDALORETO	26,458,587	28,074,061	24,899,321	32,492,583	33,290,464	36,612,987

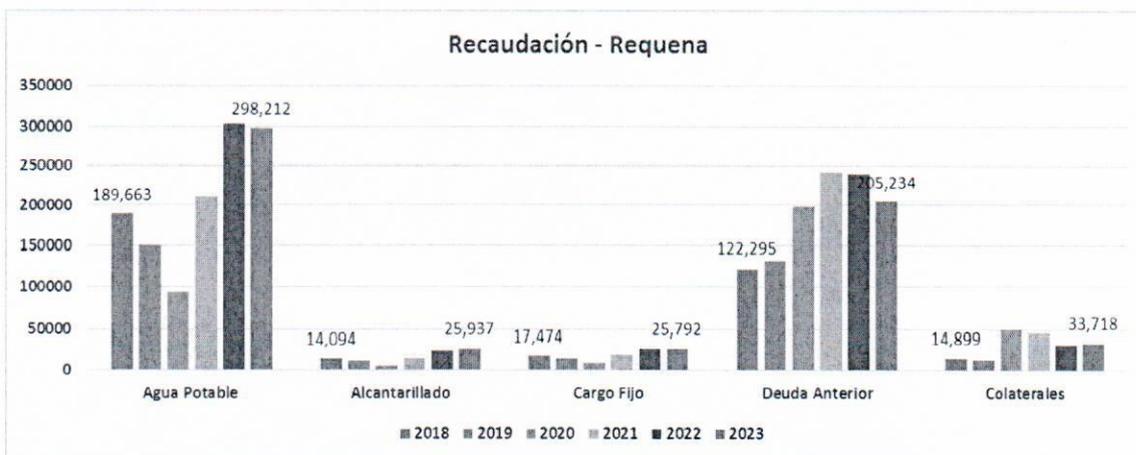


CONCEPTO	YURIMAGUAS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Agua Potable	2,705,449	2,796,384	1,834,569	2,592,523	3,162,939	3,746,909
Alcantarillado	396,504	421,214	248,545	368,240	463,825	566,586
Cargo Fijo	223,162	230,228	147,375	212,218	252,019	290,384
Deuda Anterior	1,491,666	1,684,234	2,271,162	2,490,169	2,680,433	2,493,839
Colaterales	298,963	276,266	175,117	304,485	377,953	744,707
EPS SEDALORETO	5,115,744	5,408,326	4,676,768	5,967,635	6,937,169	7,842,425



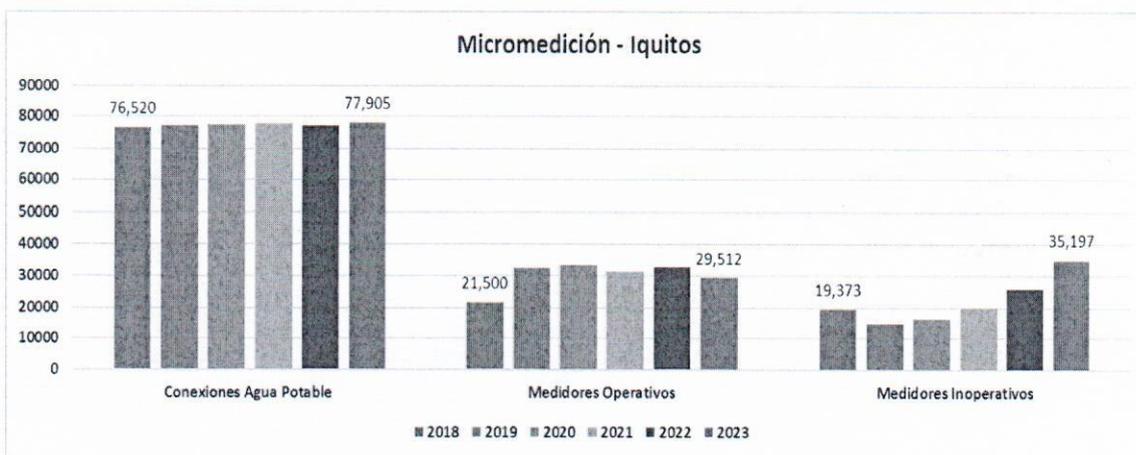
CONCEPTO	REQUENA					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Agua Potable	189,663	150,944	93,520	211,495	303,877	298,212
Alcantarillado	14,094	11,230	5,310	13,984	24,209	25,937
Cargo Fijo	17,474	14,190	8,939	19,263	25,760	25,792
Deuda Anterior	122,295	131,167	198,458	242,142	239,763	205,234
Colaterales	14,899	11,746	50,276	45,506	31,299	33,718
EPS SEDALORETO	358,425	319,277	356,503	532,389	624,907	588,893



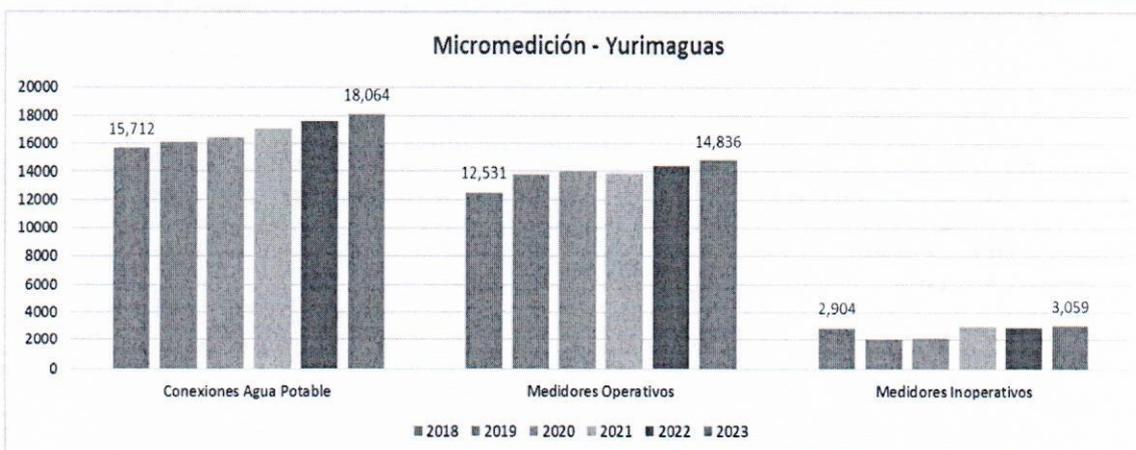


e) **Micromedición.** Es la proporción de las conexiones de agua potable con medidor leído;

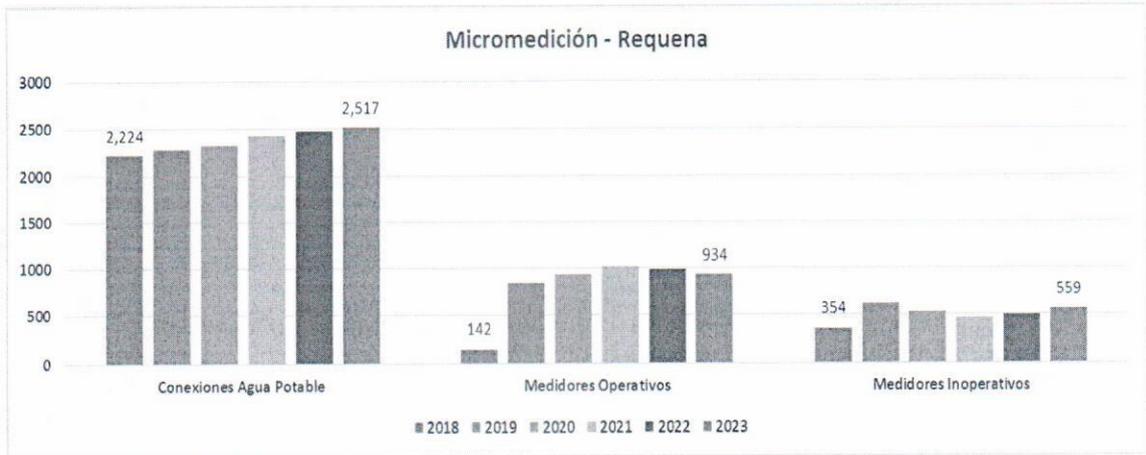
CONCEPTO	IQUITOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Conexiones Agua Potable	76,520	76,973	77,313	77,846	77,242	77,905
Medidores Operativos	21,500	32,716	33,484	31,440	32,900	29,512
Medidores Inoperativos	19,373	14,842	16,237	20,038	26,000	35,197
Total Medidores	40,873	47,558	49,721	51,478	58,900	64,709
% MICROMEDICIÓN	28.10	42.50	43.31	40.39	42.59	37.82



CONCEPTO	YURIMAGUAS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Conexiones Agua Potable	15,712	16,120	16,453	17,084	17,582	18,064
Medidores Operativos	12,531	13,780	14,019	13,888	14,441	14,836
Medidores Inoperativos	2,904	2,074	2,112	3,006	2,942	3,059
Total Medidores	15,435	15,854	16,131	16,894	17,383	17,895
% MICROMEDICIÓN	79.75	85.48	85.21	81.29	82.14	82.13



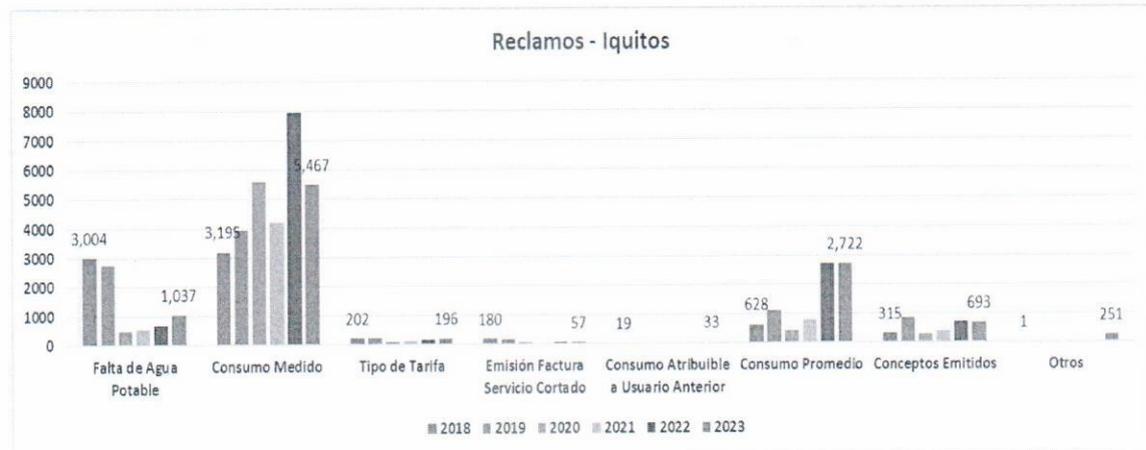
CONCEPTO	REQUENA					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Conexiones Agua Potable	2,224	2,269	2,320	2,427	2,480	2,517
Medidores Operativos	142	842	932	1,014	984	934
Medidores Inoperativos	354	615	527	458	496	559
Total Medidores	496	1,457	1,459	1,472	1,480	1,493
% MICROMEDICIÓN	6.38	37.11	40.17	41.78	39.68	37.11



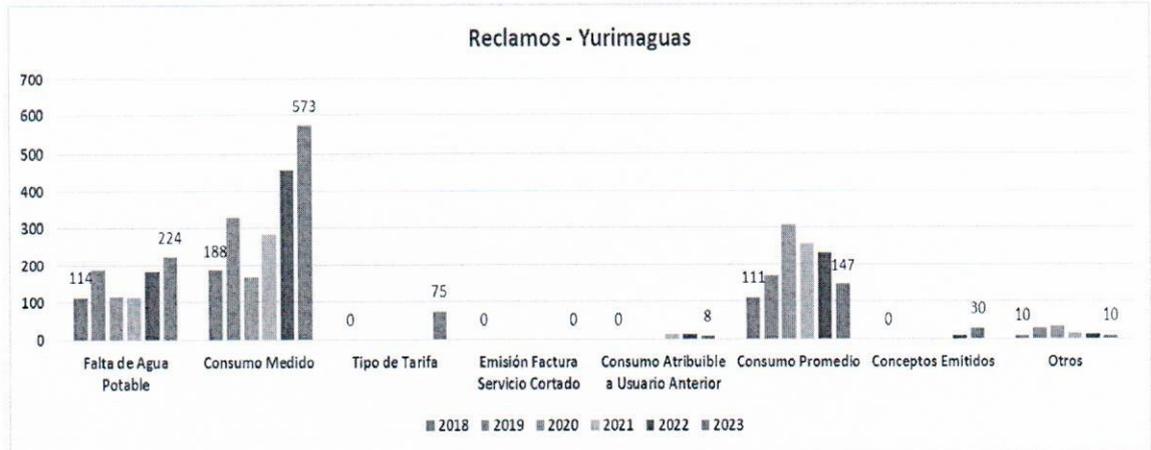
f) **Reclamos Totales.** Muestra la magnitud de los reclamos recibidos, sean comerciales u operacionales, en ese sentido el cuadro resumen muestra que con mayor incidencia ingresan reclamos por consumo medido y promedio.



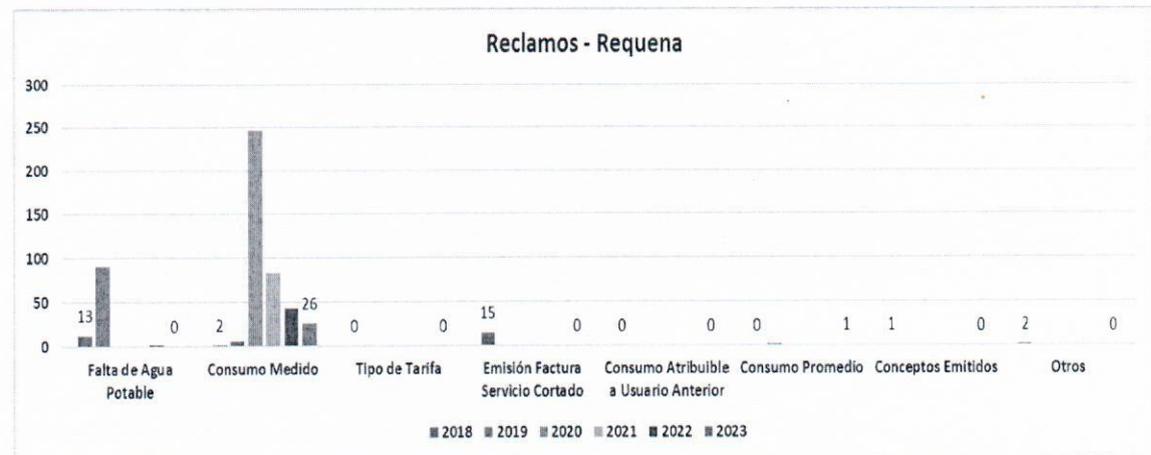
CONCEPTO	IQUITOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Falta de Agua Potable	3,004	2,764	498	548	674	1,037
Consumo Medido	3,195	3,956	5,582	4210	7956	5,467
Tipo de Tarifa	202	209	83	113	160	196
Emisión Factura Servicio Cortado	180	153	57	16	63	57
Consumo Atribuible a Usuario Anterior	19	29	12	8	22	33
Consumo Promedio	628	1,127	430	794	2,705	2,722
Conceptos Emitidos	315	859	300	384	716	693
Otros	1	22	2	1	2	251
TOTAL	7,544	9,119	6,964	6,074	12,298	10,456



CONCEPTO	YURIMAGUAS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Falta de Agua Potable	114	187	116	113	184	224
Consumo Medido	188	330	167	283	458	573
Tipo de Tarifa	0	1	0	0	2	75
Emisión Factura Servicio Cortado	0	0	0	0	1	0
Consumo Atribuible a Usuario Anterior	0	0	1	15	15	8
Consumo Promedio	111	171	306	258	233	147
Conceptos Emitidos	0	0	2	1	8	30
Otros	10	29	34	18	15	10
TOTAL	423	718	626	688	916	1,067

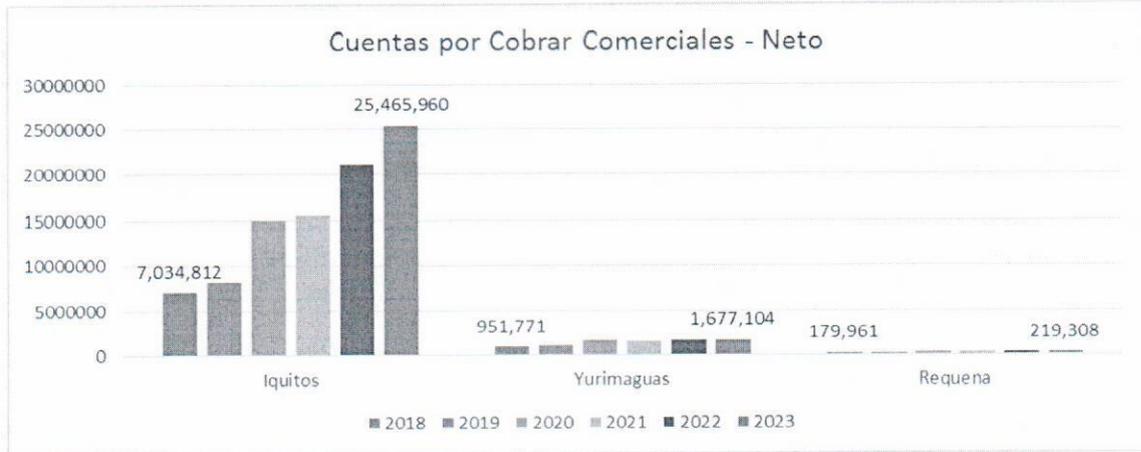


CONCEPTO	REQUENA					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Falta de Agua Potable	13	90	1	0	2	0
Consumo Medido	2	6	246	83	43	26
Tipo de Tarifa	0	0	0	0	0	0
Emisión Factura Servicio Cortado	15	0	0	0	0	0
Consumo Atribuible a Usuario Anterior	0	0	0	0	0	0
Consumo Promedio	0	2	0	0	0	1
Conceptos Emitidos	1	0	1	0	0	0
Otros	2	0	0	0	0	0
TOTAL	33	98	248	83	45	27



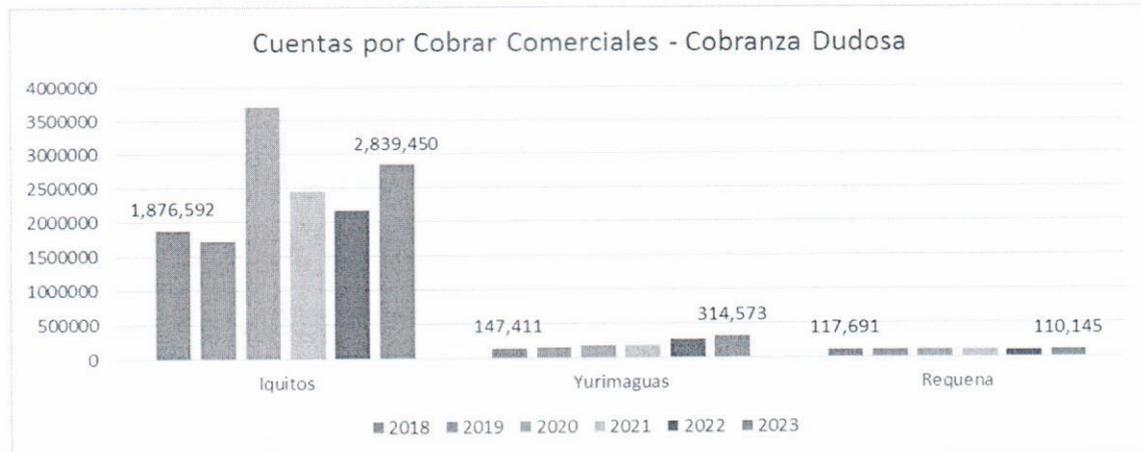
g) **Cuentas por Cobrar Comerciales Netas.** Son recibos por prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado que los usuarios adeudan a la EPS SEDALORETO. Del análisis realizado se deduce que el incremento de las cuentas por cobrar se debe principalmente al Estado de Emergencia declarada por el Estado Peruano por las graves circunstancias para la vida del ser humano por efecto del COVID-19; el ente rector y supervisor emitió disposiciones legales que suspende ejecutar cortes de los servicios de agua potable y alcantarillado por deuda, a aquellos suministros con consumo menores a 50 m³.

LOCALIDAD	AÑOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Iquitos	7,034,812	8,199,797	15,097,690	15,630,718	21,142,825	25,465,960
Yurimaguas	951,771	1,033,582	1,586,531	1,471,855	1,664,426	1,677,104
Reguena	179,961	194,971	267,776	220,737	207,232	219,308
EPS SEDALORETO	8,166,544	9,428,350	16,951,997	17,323,310	23,014,484	27,362,373



h) **Cuentas por Cobrar Comerciales (Cobranza Dudosa).** Son las cuentas por cobrar comerciales con una antigüedad mayor a 12 meses, las mismas que son provisionadas contablemente, en las sedes de Iquitos y Yurimaguas se provisiona mayor importe en los años 2020 y 2021. Es importante precisar que en la Sede Iquitos en año 2020 se realizó castigo de deudas provisionadas según refiere la resolución de Gerencia General N° 079-2021-EPS SEDALORETO S.A., por el importe de S/1'228,532.810.

LOCALIDAD	AÑOS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Iquitos	1,876,592	1,725,101	3,701,682	2,455,402	2,156,856	2,839,450
Yurimaguas	147,411	156,643	181,618	185,460	261,997	314,573
Reguena	117,691	108,609	115,661	102,832	95,137	110,145
EPS SEDALORETO	2,141,964	1,990,353	3,998,961	2,743,694	2,513,989	3,264,169



V. Conclusiones

1. Se ejecutaron programas para el cumplimiento de las metas de gestión y al Reglamento de Calidad de Prestación de los Servicios de Saneamiento según detalle:

Iquitos

- Limpieza y Desinfección de las Unidades de Tratamiento, Filtración y Almacenamiento (reservorios).
- Mantenimiento de Unidades de Desinfección.
- Mantenimiento Electromecánico.
- Instalación, Mantenimiento y Renovación de grifos contra incendio.

- Instalación, Mantenimiento y Renovación de válvulas de control.
- Recuperación de cartera (notificación masiva al usuario moroso).
- Recupero de clientes morosos.
- Instalación de medidores de agua potable.

Yurimaguas

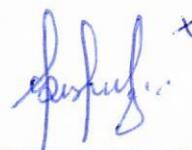
- Mantenimiento preventivo de los equipos de bombeo y eléctricos.
- Lavado de batería de filtros y limpieza de Unidades de Tratamiento de agua potable.

Requena

- Lavado y limpieza de Unidades de Tratamiento de agua potable.
2. La continuidad y presión de agua potable en las sedes de Iquitos se realiza bajo el contexto de la Resolución del Consejo Directivo N° 063-2021-SUNASS-CD, que aprueba el nuevo "Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento", se utilizan los dataloggers para la toma de datos en la Sede Iquitos; en las sedes de Yurimaguas y Requena se realiza con la anterior metodología hasta la instalación de los equipos dataloggers.
 3. El Agua no facturada, tenemos aún una debilidad porque hay varias causas entre aspectos operativos y comerciales que no nos permiten reducir este indicador. La antigüedad de nuestras redes de agua potable, redes en zonas inundables, redes colmatadas por levantamiento de rasantes entre 3 a 4 metros de tierra, sin presión, estas condiciones dificultan corte de servicio a usuarios morosos, que permita incrementar el volumen facturado.
 4. Producción del agua potable se ha mantenido en el nivel adecuado para la atención a nuestros usuarios.
 5. Facturación por la prestación de los servicios de agua potable y servicios colaterales, se incrementa por ajustes a las tarifas y precios por acumulación del Índice de Precios al por Mayor – IPM, 3.28%, 3.80% y 3.36% en los meses de mayo, setiembre y noviembre -2021; 3.66% y 3.01% en los meses de julio y setiembre 2022.
 6. La recaudación también se ve fortalecida como consecuencia de las actividades de notificación masiva de usuarios morosos, acciones persuasivas de cortes simple y drástico que se vienen ejecutando, muchas conexiones que estaban inactivas por morosidad, han comenzado a ponerse a derecho, incrementando las conexiones activas y nuestros ingresos por el recupero de las deudas de años anteriores.
 7. Durante el año 2022 se instaló 10,250 medidores, con recursos del Fondo de Inversiones.
 8. Los Reclamos por consumo medido se incrementa, por la instalación de nuevos medidores en las sedes de Iquitos y Yurimaguas.

Es tanto lo que tengo que informar.

Atentamente,


Lic. Adm. Ruth E. Cubas García
Gerente de Desarrollo y Presupuesto -GDyP
EPS SEDALORETO S.A.

Cc. Archivo/GO/GC/GAF