

**Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo S.A.**

---

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL  
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL  
2017-2021**

---

**PERIODO DE EVALUACIÓN  
Año Fiscal 2018**

Ilo, Mayo del 2018

# Contenido

INTRODUCCION .....	3
<b>I. GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
1.1 Funciones Generales .....	4
1.2 Estructura Organizacional.....	4
1.3 Marco estratégico institucional 2017 – 2021.....	7
Visión, Misión, Valores, Objetivos y Estrategias.....	7
1.4 Metodología .....	11
<b>II. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>12</b>
EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2017-2021	
OE 1 Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo .....	12
OE 2 Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de aguas residuales”.....	13
OE 3 Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS .....	14
OE 4 Mejorar la situación económica financiera de la EPS, hasta alcanzar la autonomía empresarial .....	15
OE 5 Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y del ambiente.....	16
PRINCIPALES PROBLEMAS .....	17
<b>III. EVALUACIÓN DEL PEI 2018 .....</b>	<b>18</b>
ANEXO 1 .....	19
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>21</b>
CONCLUSIONES.....	21
RECOMENDACIONES .....	22



## INTRODUCCION

El Plan Estratégico Institucional – PEI, es un instrumento de planeamiento de mediano plazo, que la actual gestión ha elaborado para identificar la Visión, Misión y los Objetivos Estratégicos para el horizonte 2017-2021, en el marco de los objetivos del proceso de modernización para los prestadores de servicios de saneamiento y que es materia de evaluación periódica por parte de la empresa.

En ese sentido y considerando la incorporación de la EPS ILO S.A., al Régimen de Apoyo Transitorio de acompañamiento del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, se ha elaborado el presente informe, el mismo que contiene la evaluación correspondiente al año 2018 del Plan Estratégico Institucional 2017-2021, que se ha realizado con la finalidad de analizar los resultados obtenidos y contrastarlos con las metas programadas, identificando los resultados adversos para la toma oportuna de decisiones, así como los logros significativos o potenciales para la mejora continua.

El presente Informe de Evaluación comprende la siguiente estructura:

- Generalidades, funciones generales. estructura organizacional, marco estratégico del PEI y metodología aplicada para la evaluación.
- Resumen Ejecutivo, se presenta una síntesis de los resultados logrados durante el Ejercicio Fiscal 2018 de acuerdo con los objetivos estratégicos del PEI 2017-2021 de la EPS ILO S.A., y a la gestión de cada una de las Gerencias de la empresa, obteniendo el grado de cumplimiento de los objetivos y el resultado de las metas asociadas a los principales indicadores.
- Conclusiones y recomendaciones.



# I. GENERALIDADES

## 1.1 Funciones Generales

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Ilo Sociedad Anónima – EPS ILO S.A., es una empresa, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera para su gestión, que tiene como actividad principal la de captar, producir, almacenar, distribuir, comercializar y administrar los servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Ilo, y que actualmente se viene desarrollando en el marco del Régimen de Apoyo Transitorio, establecido por la Ley N° 30045 “Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento”.

De acuerdo con su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución de General N° 372-2018-GG-EPS ILO S.A., la Empresa tiene como función general la prestación de los servicios de saneamiento en su ámbito de competencia, los cuales están comprendidos por los siguientes sistemas:

1. Servicio de Agua Potable:
  - a) Sistema de producción, que comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología.
  - b) Sistema de distribución, que comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.
2. Servicio de Alcantarillado Sanitario, que comprende los procesos de: recolección, impulsión y conducción de aguas residuales hasta el punto de entrega para su tratamiento.
3. Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reúso, que comprende los procesos de mejora de la calidad del agua residual proveniente del servicio de alcantarillado mediante procesos físicos, químicos, biológicos u otros, y los componentes necesarios para la disposición final o reúso.
4. Servicio de Disposición Sanitarias de Excretas, que comprende los procesos para la disposición final del agua residual y la disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario, con o sin arrastre hidráulico.

## 1.2 Estructura Organizacional

### Descripción de la Estructura Orgánica

La estructura orgánica de EPS ILO S.A. es la siguiente:

#### CÓDIGO 01 ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

- 01.1 Junta General de Accionistas
- 01.2 Directorio
- 01.3 Gerencia General
  - 01.3.1 Oficina de Imagen Institucional

#### CÓDIGO 02 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

- 02.1 Órgano de Control Institucional



4



### **CÓDIGO 03    ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO**

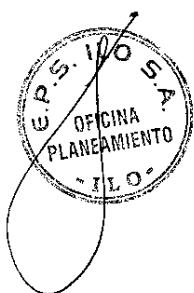
- 03.1    Gerencia de Asesoría Jurídica
- 03.2    Gerencia de Planificación y Presupuesto
- 03.2.1    Oficina de Planes y Presupuesto
- 03.2.2    Oficina de Desarrollo Organizacional

### **CÓDIGO 04    ÓRGANOS DE APOYO**

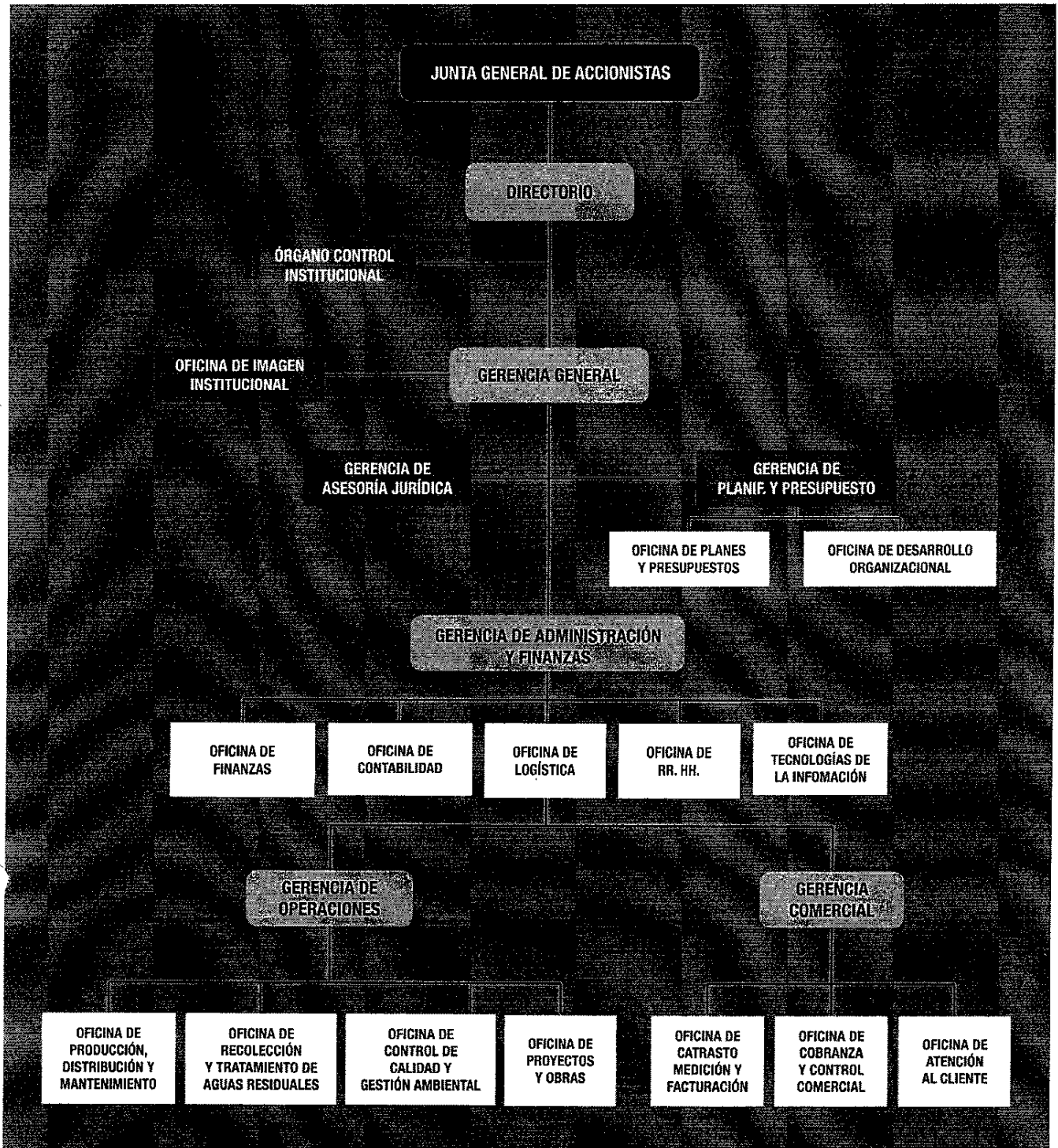
- 04.1    Gerencia de Administración y Finanzas
- 04.1.1    Oficina de Finanzas
- 04.1.2    Oficina de Contabilidad
- 04.1.3    Oficina de Logística
- 04.1.4    Oficina de Recursos Humanos
- 04.1.5    Oficina de Tecnología de Información

### **CÓDIGO 05    ÓRGANOS DE LÍNEA**

- 05.1    Gerencia de Operaciones
- 05.1.1    Oficina de Producción, Distribución y Mantenimiento
- 05.1.2    Oficina de Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales
- 05.1.3    Oficina de Control de Calidad y Gestión Ambiental
- 05.1.4    Oficina de proyectos y obras
- 05.2    Gerencia de Comercial
- 05.2.1    Oficina de Catastro, Medición y Facturación
- 05.2.2    Oficina Cobranza y Control Comercial
- 05.2.3    Oficina de Atención al Cliente



ESTRUCTURA ORGÁNICA 2018



### 1.3 Marco estratégico institucional 2017 – 2021

#### Visión

En el mediano plazo, la EPS ILO S.A. tiene claro a dónde llegar, se ha propuesto:

**Ser una empresa líder a nivel Nacional en servicios de saneamiento, comprometida con el desarrollo sustentable de la provincia de Ilo.**

#### Misión

La Misión que se propone cumplir la EPS ILO S.A. es la de:

**Brindar servicios de agua potable y de alcantarillado, preservando el medio ambiente, para mejorar la calidad de vida de la población de Ilo.**

#### Valores

Los integrantes de la EPS ILO S.A. en su práctica cotidiana se guían por los mejores valores que una persona puede practicar, con énfasis en:

- Compromiso, asumiendo como propia la situación y destino de la EPS.
- Transparencia, mostrando en forma honesta las razones de las acciones, productos y decisiones de las que participa.
- Responsabilidad, tomando siempre la obligación de realizar satisfactoriamente las tareas que la EPS le asigna.
- Respeto, demostrando aprecio por los demás, con especial consideración por el honor, la dignidad y la estima.
- Solidaridad, integrándose a los equipos de trabajo, conjunto de trabajadores de la EPS, así como al medio social en el que se desenvuelve.

#### Objetivos

Considerando que la EPS brinda servicios públicos en el marco de una política pública, es apropiado enmarcar tales objetivos, para este caso, en la modernización de los servicios de saneamiento. (Reglamento de la Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, Ley 30045 modificada por el D.L. 1240), que señala que los objetivos del proceso de modernización para los prestadores de servicios de saneamiento son:

- Incrementar la calidad, cobertura y sostenibilidad de los servicios de saneamiento, tendiendo a alcanzar la meta de acceso universal para toda la población, priorizando a la población rural.
- Reducir la brecha de infraestructura en el Sector Saneamiento y asegurar la sostenibilidad de la misma.
- Alcanzar autonomía empresarial y lograr economías de escala en la prestación de los servicios de saneamiento.



7



- Elevar los niveles de eficiencia en la prestación de servicios de acuerdo con indicadores de calidad, continuidad y cobertura.
- Lograr que la prestación de los servicios de saneamiento contribuya a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente.

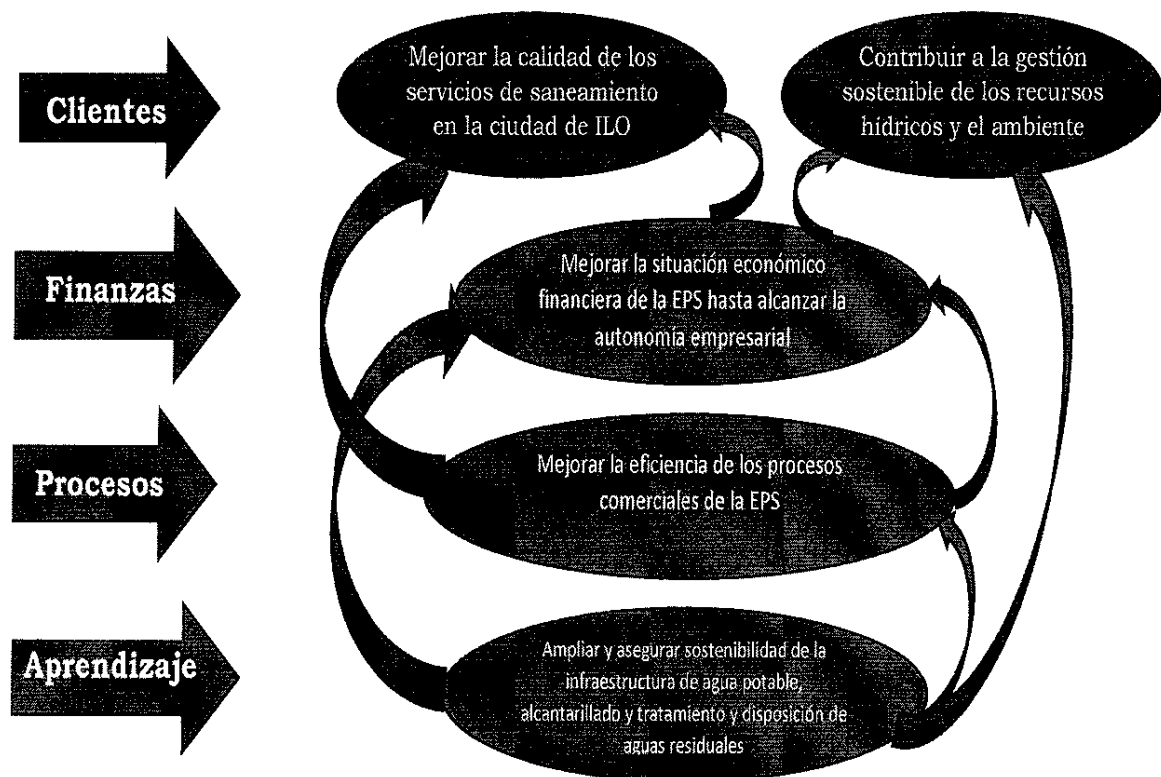
Tomando como base de referencia lo señalado, considerando la situación específica de la EPS, se definen como objetivos estratégicos de la EPS ILO los siguientes:

- Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo.
- Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales.
- Mejorar la eficiencia de los procesos operacionales y comerciales de la EPS
- Mejorar la situación económico financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial.
- Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente

### Mapa estratégico

Por tratarse de una empresa de servicios la perspectiva más alta es la de los clientes, incluyendo en este concepto a la sociedad en su conjunto; en tal sentido, los objetivos directamente vinculados a atender en esta orientación son los de: i) Mejorar la calidad de los servicios de saneamiento en la ciudad de Ilo y, ii) Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente.

En el siguiente gráfico se aprecia el mapa que ayuda a visualizar la interrelación entre los objetivos empresariales y las perspectivas que se deben atender.





## Estrategias

Las estrategias identificadas configuran pautas específicas de acción en función de alcanzar los objetivos trazados. En el caso de la EPS ILO S.A., en forma participativa se identificaron las siguientes:

### a. Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo

- Mejorar las condiciones de captación de agua
- Mejorar las condiciones de conducción de agua
- Mejorar las condiciones de tratamiento de agua para consumo humano
- Mejorar las condiciones de almacenamiento, distribución y control de pérdidas

### b. Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales

- Optimizar la gestión del ciclo de proyectos de inversión
- Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria de la EPS
- Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria y equipo de la EPS.

### c. Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS

- Mejorar la eficiencia de los procesos de atención al cliente, medición, facturación y cobranza
- Mejorar la eficiencia de los procesos de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución de agua potable.
- Concluir y actualizar permanentemente los catastros técnico y comercial
- Mejorar la gestión de los recursos humanos
- Implementar un sistema de información

### d. Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial

- Resolver adecuadamente la situación de las deudas UTE FONAVI y SUNAT
- Sincerar los estados financieros a valores razonables
- Optimizar la gestión de los recursos financieros
- Optimizarla gestión logística

### e. Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente

- Mejorarla captación de agua, considerando aspectos de sostenibilidad de las fuentes
- Mejorar la eficiencia de los procesos de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales
- Implementar el sistema de comunicación estratégica

## Metas e indicadores

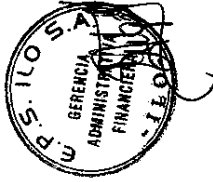
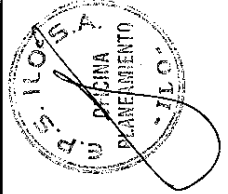
En el siguiente cuadro se muestra la correspondencia entre los objetivos, las estrategias y los indicadores fijados para el control del Plan, así como la definición de los indicadores seleccionados, con el fin de facilitar su seguimiento.



9



Objetivos del Plan estratégico		Consistencia de objetivos, estrategias e indicadores del Plan estratégico				
Estrategias		Indicadores		2015	2017	2021
Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo	Mejorar las condiciones de captación de agua	Días de captación restringida en Pasto Grande por alta turbidez	7	0	0	
	Mejorar las condiciones de conducción de agua	Porcentaje de la capacidad de la línea de conducción respecto de caudal autorizado por ANA	77	100	100	
	Mejorar las condiciones de tratamiento de agua para consumo humano	Porcentaje de parámetros de calidad dentro de LMP según D.S. 031-2010-MINSA, PTAP Pampa Inalámbrica	86.45	100	100	
	Mejorar las condiciones de almacenamiento, distribución y control de pérdidas	Porcentaje de pérdidas reales de agua	20	15	15	
	Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales	Optimizar la gestión del ciclo de proyectos de inversión	Número de proyectos operativos con ciclo concluido adecuadamente, por año	0	3	5
		Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria de la EPS	Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento de infraestructura	nd	100	100
		Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria y equipo de la EPS	Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento de maquinaria y equipo de la EPS	nd	100	100
		Mejorar la eficiencia de los procesos de atención al cliente, medición, facturación y cobranza	Tiempo de respuesta de los reclamos (días) Porcentaje de volumen facturado por diferencia de lecturas Porcentaje de cobranza acida al segundo mes	15 91 87	12 96 95	10 98 95
	Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS	Mejorar la eficiencia de los procesos de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución de agua potable.	Porcentaje de ANF	49	44	30
		Concluir y actualizar permanentemente los catastros técnico y comercial	Porcentaje de actualización del catastro de clientes	30	100	100
Mejorar la gestión de los recursos humanos		Porcentaje de actualización del catastro técnico laboral en la EPS	64	70	75	
Implementar un sistema de información		Sistema de información implementado	no	si	si	
Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial	Resolver adecuadamente la situación de las deudas UTE FONAVI y SUNAT	Número de convenios firmados de refinanciación de las dos deudas importantes (SUNAT, FONAVI)	0	2	2	
	Sincerrar los estados financieros a valores razonables	Situación de EE FF adecuados a las NIIF	No	Si	Si	
	Optimizar la gestión de los recursos financieros	Ingresos financieros en estado de resultados, Si/ al año	127	100,000	150,000	
	Optimizar la gestión logística	Número de contratos de compra corporativa, ejecución anual	0	1	2	
Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente	Mejorar la captación de agua, considerando aspectos de sostenibilidad de las fuentes	Porcentaje de acciones a cargo de la EPS ejecutadas dentro del Plan operativo de la Junta de usuarios	100%	100%	100%	
	Mejorar la eficiencia de los procesos de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales	Porcentaje de parámetros del efluente de la PTAR Media Luna dentro de LMP	57.0	83.0	100.0	
	Implementar el sistema de comunicación estratégica	Porcentaje de población que declara haber recibido información de la EPS	3.0	73.0	75.0	



## 1.4 Metodología

El objetivo general de la presente evaluación es valorar el desempeño de la gestión de la EPS ILO S.A. en el marco de sus objetivos y estrategias programadas en el PEI 2017-2021. Asimismo, se valora los resultados obtenidos asociados a las acciones estratégicas programadas para el Año Fiscal 2018.

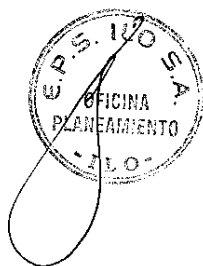
La evaluación se ha realizado bajo un enfoque estratégico, iniciándose con el diseño de una matriz de evaluación del Plan Estratégico Institucional, con información cuantitativa y cualitativa, para así facilitar y homogenizar el proceso de recojo y consolidación de información, orientado a identificar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, así como el grado de cumplimiento de las Gerencias de Línea.

De acuerdo con la programación de indicadores del PEI, la principal dimensión que se evalúa es la eficacia y cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas. Así como la eficiencia de la gestión de las Gerencias de Línea. Adicionalmente, se incorpora un comentario que sustente el valor obtenido en cada indicador.

En base a los parámetros señalados, se ha procedido a realizar un análisis cuantitativo de los resultados obtenidos de cada indicador, de este modo, se ha establecido un conjunto de criterios que han permitido verificar el grado de cumplimiento de cada Objetivo Estratégico, teniendo en cuenta que si el grado de cumplimiento es superior al 100%, se toma como valor máximo el 100%, para evitar la desviación del resultado general.

El componente cualitativo de la evaluación reposa en el análisis detallado de criterios y parámetros predefinidos para establecer el contenido y alcance de los indicadores, los cuales materializan aspectos críticos vinculados a las funciones generales de la empresa.

Cabe señalar que algunos indicadores serán ajustados de acuerdo a los resultados obtenidos y a las proyecciones que se vienen realizando para los siguientes ejercicios.



## II. RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021, aprobado con Resolución de Directorio N° 021-2016-PD-EPS ILO S.A., comprende cinco objetivos estratégicos generales, diecinueve estrategias y veintidós indicadores de medición.

En ese sentido la presente evaluación se ha desarrollado, considerando la orientación estratégica del referido Plan, los mismos que se enmarcan en los objetivos señalados en la modernización de los servicios de saneamiento que se encuentran en la Ley N° 30045, modificada por el Decreto Legislativo N° 1240.

Cabe señalar, que el presente documento, se ha elaborado con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos de las metas planteadas para cada uno de los objetivos y estrategias, contemplados en el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021, los mismos que para conocer su avance, es necesario realizar una evaluación, a través de la valoración de los indicadores ya definidos para cada una de las estrategias, que sustentan el cumplimiento de las metas físicas alcanzadas.

En este marco, la Institución ha alcanzado un nivel de cumplimiento integral de 73%, el cual consolida el avance obtenido en sus objetivos estratégicos generales, cuya síntesis se presenta a continuación:

### Evaluación del Plan Estratégico Institucional - Año 2018

N°	Objetivos del Plan Estratégico	% de Cumplimiento
1	Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo	100%
2	Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales	44%
3	Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS	83%
4	Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial	50%
5	Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente	87%
Promedio Total		73%

#### **Objetivo Estratégico 1: "Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo":**

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021, para este objetivo, plantea cuatro estrategias:

- i. Mejorar las condiciones de captación de agua
- ii. Mejorar las condiciones de conducción de agua
- iii. Mejorar las condiciones de tratamiento de agua para consumo humano
- iv. Mejorar las condiciones de almacenamiento, distribución y control de perdidas

Los valores alcanzados en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo en el año 2018 presentaron resultados satisfactorios que permitieron obtener el promedio del 100% de cumplimiento de las metas programadas.

- Cabe resaltar que en la estrategia "Mejorar las condiciones de Captación de agua" se redujo el número de días de captación restringida de Pasto Grande por debajo de la meta prevista, debido a que no se presentó mayor turbidez durante el año 2018.



12



- En la estrategia "Mejorar las condiciones de conducción de agua" se trasladó la suficiente agua cruda por las líneas de conducción, garantizando la satisfacción de la población de Ilo.
- En la estrategia de "Mejorar las condiciones de tratamiento de agua para consumo humano" se realizó el tratamiento de suficiente agua potable de calidad dentro de los Límites Máximos Permisibles, definidos en el Decreto Supremo N° 031-2010-MINSA, logrando obtener la meta programada, garantizando la distribución de agua a la población de Ilo.
- En cuanto a las pérdidas reales, estas no han sido significativas, debido a que se presentan en su mayoría en tuberías de ½ pulgada.

N°	Objetivo Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2018	Valores Logrados 2018	% de Cumplimiento
1	Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo	Mejorar las condiciones de captación de agua	Días de captación restringida en Pasto Grande por alta turbidez	N° días	10	8	100.00%
		Mejorar las condiciones de conducción de agua	Porcentaje de la capacidad de la línea de conducción respecto de caudal autorizado por ANA	%	90	90.06	100.00%
		Mejorar las condiciones de tratamiento de agua para consumo humano	Porcentaje de parámetros de calidad dentro de LMP según D.S. 031-2010-MINSA, PTAP. Pampa Inalámbrica	%	83.3	86.05	100.00%
		Mejorar las condiciones de almacenamiento, distribución y control de pérdidas	Porcentaje de pérdidas reales de agua	%	12	1.16	100.00%
Promedio del Objetivo							100%

**Objetivo Estratégico 2: "Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de aguas residuales":**

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021, para este objetivo, plantea tres estrategias:

- Optimizar la gestión del ciclo de proyectos de inversión.
- Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura sanitaria de la EPS.
- Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria y equipos de la EPS.

Los valores alcanzados en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo en el año 2018 obtuvieron resultados que permitieron conseguir un grado de cumplimiento promedio del 44% de las metas programadas.

- En la estrategia "Optimizar la gestión del ciclo de Proyectos de Inversión", no se ha ejecutado acciones en el programa de inversiones, debido a la priorización en la ejecución de las fichas financiadas por el OTASS.
- En cuanto a la estrategia de "Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria de la EPS.", se realizó acciones de mantenimiento de la infraestructura sanitaria, la cual ha sido financiada en gran parte por la transferencia de OTASS.



13



- El avance de la estrategia "Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria y equipo de la EPS" fue influenciado principalmente por la ejecución de las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de las maquinarias y equipos de la EPS, manteniendo la operatividad de los mismos.

N°	Objetivo Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2018	Valores Logrados 2018	% de Cumplimiento
2	Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales	Optimizar la gestión de ciclo de proyectos de inversión	Número de proyectos operativos con ciclo concluido adecuadamente, por año.	N° de Proyectos	6	0	0.00%
		Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria de la EPS	Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento de infraestructura.	%	100	84.92	84.92%
		Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria y equipo de la EPS	Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento maquinaria y equipo de la EPS	%	100	47.70	47.70%
<b>Promedio del Objetivo</b>							<b>44%</b>

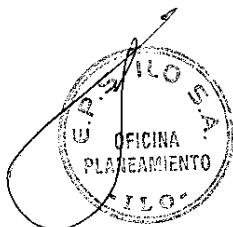
**Objetivo Estratégico 3: "Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS":**

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021, para este objetivo, plantea cinco estrategias:

- Mejorar la eficiencia de los procesos de atención al cliente, medición, facturación y cobranza
- Mejorar la eficiencia de los procesos de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable
- Concluir y actualizar permanentemente los catastros técnico y comercial.
- Mejorar la gestión de los recursos humanos
- Implementar un sistema de información

Los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de las estrategias de este objetivo en el año 2018 alcanzaron un grado de cumplimiento promedio de 83%.

- El resultado de la estrategia "Mejorar la eficiencia de los procesos de atención al cliente, medición, facturación y cobranza" se debe a una mejora en el tiempo de respuesta a los reclamos y a una eficiente medición, facturación y cobranza de los servicios que se brindan a la población de Ilo. Cabe destacar que para el logro de la meta del siguiente ejercicio se tiene programado la instalación de micromedidores en remplazo de los obsoletos y/o deteriorados.
- En cuanto al indicador de agua no facturada que mide la "Mejora de los procesos operacionales" (Captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable), se han venido programando estrategias con el fin de lograr la meta planteada en el siguiente ejercicio.
- Dentro de la estrategia "Concluir y actualizar permanentemente el catastro técnico y comercial", se ha logrado avances significativos dentro de los indicadores, programando el logro de la meta planteada para el siguiente ejercicio, debido a la posterior implementación levantamiento de información y la integración del sistema



GIS del proyecto de "actualización del catastro técnico".

- Con el fin de "Mejorar la gestión de los recursos humanos", se ha aplicado una encuesta de clima laboral a los trabajadores de la empresa, obteniendo un grado de satisfacción regular por parte del personal de la EPS.
- En cuanto a la estrategia "Implementación del Sistema de Información", se logró la aprobación del instructivo para la implementación del Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A.

N°	Objetivo Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2018	Valores Logrados 2018	% de Cumplimiento
3	Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS	Mejorar la eficiencia de los procesos de atención al cliente, medición, facturación y cobranza	Tiempo de respuesta de los reclamos (días)	N° días	10	14	60.67%
			Porcentaje de volumen facturado por diferencias de lecturas	%	98	85.12	86.85%
			Porcentaje de cobranza acida al segundo mes	%	95	60.99	64.20%
		Mejorar la eficiencia de los procesos de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución de agua potable.	Porcentaje de ANF	%	42	49.47	82.22%
		Concluir y actualizar permanentemente los catastros técnico y comercial	Porcentaje de actualización del catastro de clientes	%	100	98.30	98.30%
			Porcentaje de actualización del catastro técnico	%	100	85.29	85.29%
		Mejorar la gestión de los recursos humanos	Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en la EPS	%	71	59.83	84.27%
		Implementar un sistema de información	Sistema de información implementado	Si/No	Si	si	100.00%
<b>Promedio del Objetivo</b>							<b>83%</b>

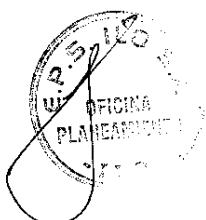
**Objetivo Estratégico 4: "Mejorar la situación económica financiera de la EPS, hasta alcanzar la autonomía empresarial":**

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021, para este objetivo, plantea cuatro estrategias, de los cuales la "Sincerar los estados financieros a valores razonables" no corresponde su aplicación, quedando vigente solo tres estrategias:

- Resolver adecuadamente la situación de las deudas de UTE FONAVI y SUNAT
- Optimizar la gestión de Los recursos financieros
- Optimizar la Gestión de Logística.

Los valores alcanzados en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo en el año 2018 obtuvieron resultados que permitieron conseguir un grado de cumplimiento promedio del 50%.

- En la estrategia "Resolver adecuadamente la situación de las deudas UTE FONAVI y SUNAT", se continúan realizando las coordinaciones con el Estado para el saneamiento de las deudas, relegando el cumplimiento de la meta para el siguiente ejercicio fiscal.



15



- Respecto a la evaluación de la estrategia “Sincerar los estados financieros a valores razonables”, esta se ha realizado en el año 2017, pero de acuerdo al comunicado realizado por la Contraloría General de la República y opinión del consultor de OTASS, no corresponde su aplicación, procediendo a revertirse dicha acción, por lo tanto se da por cumplida la meta planteada.
- En la estrategia “Optimizar la gestión de los recursos financieros”, se logró el cumplimiento de la meta establecida, debido a la conversión de nuestras cuentas corrientes del Fondo de Inversión a cuentas bancarias remuneradas, generado mayores intereses a favor de la empresa.
- La adquisición por compra corporativa programada en “Optimizar la gestión de Logística”, no se ha efectuado, porque aún no se han presentado las oportunidades y/o coordinaciones con otras EPS, programando estas para el siguiente ejercicio.

N°	Objetivo Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2018	Valores Logrados 2018	% de Cumplimiento
4	Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial	Resolver adecuadamente la situación de las deudas UTE FONAVI y SUNAT	Número de convenios firmados de refinanciación de las dos deudas importantes (SUNAT, FONAVI)	N° de convenios	2	0	0.00%
		Sincerar los estados financieros a valores razonables	Situación de EE.FF. Adecuados a las NIIF	Si/No	Si	Si	100.00%
		Optimizar la gestión de los recursos financieros	Ingresos financieros en estados de resultados, S/. al año	S/.	25,000	40,173	100.00%
		Optimizar la gestión logística	Número de contratos de compra corporativa, ejecución anual	N° de contratos	2	0	0.00%
Promedio del Objetivo							50%

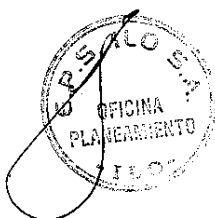
**Objetivo Estratégico 5: “Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y del ambiente”:**

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021, para este objetivo, plantea tres estrategias:

- Mejorar la captación de agua, considerando aspectos de sostenibilidad de las fuentes.
- Mejorar la eficiencia de los procesos de recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales
- Implementar el sistema de comunicación estratégica.

Los valores alcanzados en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo en el año 2018 obtuvieron resultados que permitieron conseguir un grado de cumplimiento promedio del 87%.

- En la estrategia “Mejoramiento de la captación de agua, considerando los aspectos de sostenibilidad de las fuentes” se ha logrado el cumplimiento de la meta establecida, participando en todas las reuniones programadas en el POI de la Junta de Usuarios del río Locumba.
- En cuanto al “Mejoramiento de la eficiencia de los procesos de recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales”, se ha alcanzado la meta establecida, cumpliendo con un promedio de 05 parámetros dentro de Límites Máximos Permisibles correspondientes a parámetros señalados por D.S. 003-2010-MINAM.



16





- En cuanto a la "Implementación del sistema de comunicación estratégica", esta se ha visto reducida, debido principalmente a que aún no se ha aprobado los planes de comunicación externa e interna. En cuanto al programa de educación sanitaria este se culminó de forma satisfactoria, brindando información a la población de la provincia de Ilo.

Nº	Objetivo Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2018	Valores Logrados 2018	% de Cumplimiento
5	Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente	Mejorar la captación de agua, considerando aspectos de sostenibilidad de las fuentes	Porcentaje de acciones a cargo de la EPS ejecutadas dentro del Plan Operativo de la Junta de usuarios	%	100%	100.00	100.00%
		Mejorar la eficiencia de los procesos de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales	Porcentaje de parámetros del efluente de la PTAR Media Luna dentro de LMP	%	71.4	76.19	100.00%
		Implementar el sistema de comunicación estratégica	Porcentaje de población que declara haber recibido información de la EPS	%	73.5	44.00	59.86%
<b>Promedio del Objetivo</b>							<b>87%</b>

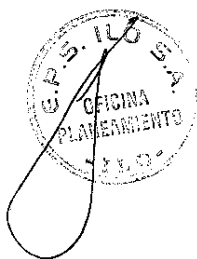
## PRINCIPALES PROBLEMAS

- ✓ La falta de prevención en la programación de metas físicas, sin considerar la información estadística disponible en cuanto los indicadores, imposibilitando de esa manera el logro de las metas programadas.
- ✓ Los proyectos establecidos en el programa de inversiones y las acciones para el mantenimiento de la infraestructura sanitaria, no han sido desarrollados, debido a la prioridad en la ejecución de las fichas del Plan de Acción de Urgencias financiadas por el OTASS.
- ✓ Los cambios en la normatividad legal, y las demoras en la gestión de diferentes instituciones, dilatan los procesos para el cumplimiento de metas físicas, imposibilitando el cumplimiento de las metas en los periodos establecidos.
- ✓ Falta de oportunidades para ejecutar acciones de compra corporativa entre las EPS de la región, lo que dificulta el cumplimiento de la meta para optimizar de la gestión logística de la empresa.
- ✓ Coordinación poco efectiva entre las gerencias de línea y/o responsables, para la evaluación del Plan Estratégico Institucional de forma trimestral, reduciendo la capacidad de implementar medidas correctivas inmediatas ante desviaciones de la meta planteada para el cumplimiento de las mismas.



### III. EVALUACIÓN DEL PEI 2018

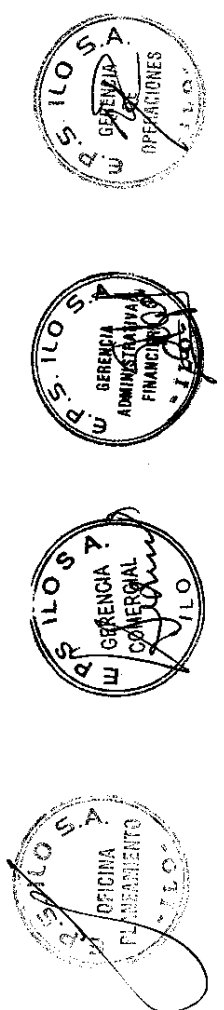
La evaluación de los objetivos, estrategias e indicadores, correspondientes al año 2018, contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2017-2021 de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Ilo Sociedad Anónima – EPS ILO S.A., se detallan en el anexo 01 adjunto al presente informe



Anexo 1

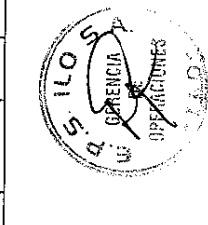
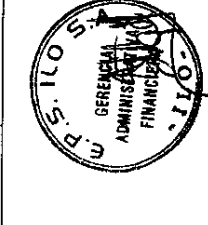
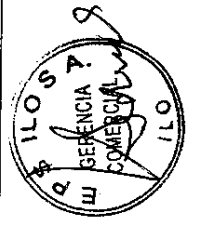
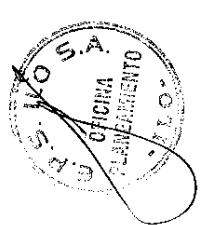
Evaluación de los Objetivos, Estrategias e Indicadores del Plan Estratégico Año 2018

N°	Objetivos del Plan Estratégico	Estrategias	Indicadores	Variables	Responsable de variable	Unidad de Medida	Metas 2018	Valores Logrados 2018		Comentarios	Porcentaje de cumplimiento						
								I Semestre	II Semestre								
1	Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo	Mejorar las condiciones de captación de agua	Días de captación restringida en Pasto Grande por alta turbidez	M <sub>dcr</sub> = N° de días (naturales) de captación restringida por alta turbidez en Bocatoma Pasto Grande, entre los meses noviembre año anterior a abril año actual	Gerencia de Operaciones / División de Producción	N° días	10	0	8	En el ejercicio 2018, por la turbidez del agua cruda que llega de la fuente de Pasto Grande, se ha visto conveniente el cierre de la compuerta (08 días) para evitar riesgos en la Bocatoma.	100.00%						
							Mejorar las condiciones de conducción de agua	Porcentaje de la capacidad de la línea de conducción respecto de caudal autorizado por ANA	Q <sub>cr</sub> / Q <sub>lc</sub> = Capacidad real de la línea de conducción (lt/seg.)		Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	90	90.20	89.91	En el año 2018, se ha tratado suficiente agua cruda transportada por las Líneas de Conducción, garantizando la satisfacción de la población de la provincia de Ilo, considerando la dotación de agua autorizada por el ANA.	100.00%
													Mejorar las condiciones de tratamiento de agua para consumo humano	Porcentaje de parámetros de calidad dentro de LMP según D.S. 031-2010-MINSA, PTAP. Pampa Inalámbrica	N <sub>pac</sub> = N° de parámetros dentro de LMP, correspondientes a parámetros del anexo I + anexo II + parámetros químicos inorgánicos del anexo III, del Reglamento de Calidad de Agua para consumo humano aprobado por D.S. 031-2010-SA.		Gerencia de Operaciones / División de Producción (Área de control de calidad)
Mejorar las condiciones de almacenamiento, distribución y control de pérdidas	Porcentaje de pérdidas reales de agua	V <sub>pf</sub> = Volumen de pérdidas físicas de agua potable en red de aducción y distribución	Gerencia de Operaciones / División de Producción / Control de Pérdidas	%	12	0.57	1.74	El volumen de pérdidas físicas en la red de aducción y distribución no son significativas, debido a que las fugas de las tuberías en su mayoría son de 1/2"	100.00%								
					Optimizar la gestión de ciclo de proyectos de inversión	Número de proyectos operativos con ciclo concluido adecuadamente, por año.	N <sub>pa</sub> = N° de proyectos que cumplieron adecuadamente el ciclo de Pre Inversión e Inversión		Gerencia de Operaciones / Oficina de Ingeniería	N° de Proyectos	6	0	0	En el ejercicio 2018, no se han ejecutado acciones en el programa de inversiones, debido a la prioridad en la ejecución de las fichas financiadas por el OTASS	0.00%		
Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria de la EPS	Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento de infraestructura.	P <sub>e</sub> = M <sub>inf</sub> = Monto presupuestal ejecutado del rubro de mantenimiento de infraestructura	Gerencia de Operaciones / División de Mantenimiento	%				100			72.22	96.19	En el ejercicio 2018, no se han dado compromisos referentes al mantenimiento de la infraestructura sanitaria.		84.92%		
					Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria y equipo de la EPS	Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento de maquinaria y equipo de la EPS	P <sub>e</sub> = M <sub>meq</sub> = Monto presupuestal ejecutado del rubro de mantenimiento de maquinarias y equipo	Gerencia de Operaciones / División de Mantenimiento	%	100	36.63	58.78		En el ejercicio 2018, se han ejecutado acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinarias y equipos de la EPS, por el 47.70% del presupuesto programado, garantizando la operatividad de dichos equipos.	47.70%		



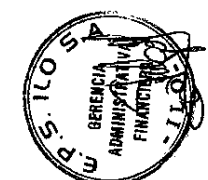
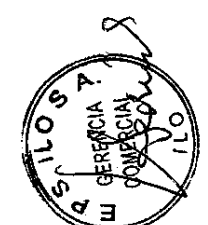
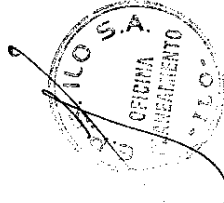
Evaluación de los Objetivos, Estrategias e Indicadores de Plan Estratégico - Año 2018

Objetivos del Plan Estratégico	Estrategias	Indicadores	Variables	Responsables de Variable	Unidad de Medida	Meses 2018			Valores Logrados 2018		Comentarios	% de cumplimiento
						10	19	9	14	Semestre		
Mejorar la eficiencia de los procesos de atención al cliente, medición, facturación y cobranza		Tiempo de respuesta de los reclamos (días)	Tr_d1 = Tiempo promedio en resolver en primera instancia los reclamos comerciales, en días hábiles	Gerencia Comercial / División de Procesos Comerciales	N° días	10	19	9	14		En el segundo semestre del año 2018, se ha utilizado mayor personal en la atención de inspecciones y notificaciones para optimizar el tiempo de respuesta de los reclamos, los mismos que se mejoraron en el siguiente ejercicio.	60.67%
						98	86.61	83.47	85.12		En el año 2018, no se logró la meta programada, debido a la asignación de consumos por facturación por promedio, por imposibilidad de toma de lecturas (Caja en interior del predio, medidor opaco, ingreso a edificios con reja, otros), indicando que para el siguiente ejercicio se ha programado la instalación de metro medidores así para reemplazo de los obsoletos y/o deteriorados.	86.85%
		Porcentaje de volumen facturado por diferencias de lecturas	VF = Volumen facturado	Gerencia Comercial / División de Facturación y Cobranza	%	95	59.59	62.54	60.99		Debido a la restricción del poder adquisitivo en el año 2018, el usuario espera que se acumule la deuda por dos meses o más, solicitando la cancelación de un solo mes, igualmente existen usuarios que realizan reclamos, motivos por el cual no se ha alcanzado la meta programada.	64.20%
						42	47.13	51.81	49.47		Existen varios factores por lo que no se ha logrado la meta programada del agua no facturada en el año 2018: (macro medición, micro medición que ha cumplido su vida útil, fugas en redes y conexiones domiciliarias, clandestinaje, rehabilitaciones indebidas, etc.) las mismas que estratégicamente se vienen mejorando, resultados que se obtendrán en los siguientes ejercicios.	82.22%
Porcentaje de ANF	Vp = Volumen producido de agua potable	Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	100	98.30	98.30	98.30		En el año 2018, se ha obtenido un importante avance direccionado a lograr la meta programada, la misma que no se ha logrado debido a la falta de apoyo de personal, programando su implementación para el siguiente ejercicio.	98.30%		
				100	85.29	85.29	85.29		La actualización del catastro técnico en el año 2018, se ha visto postergada, debido a que aún queda pendiente acciones de levantamiento de información y la integración del sistema GIS del proyecto de "actualización del catastro técnico"	85.29%		
Concluir y actualizar permanentemente los catastros técnico y comercial		Porcentaje de actualización del catastro de clientes	Nuaact = N° de usuarios con información actualizada en el catastro técnico de clientes. Nuit = (N° total de usuarios agua + N° total usuarios alcantarillado + N° total de usuarios agua y alcantarillado)	Gerencia Comercial / División de Catastro	%	71	0.00	59.83	59.83		Al término del ejercicio 2018, se ha realizado una encuesta de Clima Laboral, a los trabajadores de la EPS ILO S.A., del cual se ha extraído la evaluación de satisfacción del personal.	84.27%
						71	0.00	59.83	59.83		Con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-06-EPS ILO S.A., se aprobó el Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A.	100.00%
Mejorar la eficiencia de los procesos operacionales y administrativos de la EPS		Porcentaje de actualización del catastro técnico	Lit = (Longitud total de la red de aducción y distribución - longitud total de la red de alcantarillado)	Gerencia de Operaciones / División de Catastro	%	71	0.00	59.83	59.83		Con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-06-EPS ILO S.A., se aprobó el Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A.	100.00%
						71	0.00	59.83	59.83		Con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-06-EPS ILO S.A., se aprobó el Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A.	100.00%
Mejorar la gestión de los recursos humanos		Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en la EPS	NIt = N° de trabajadores que consideran satisfactoria o muy satisfactoria la situación laboral en la EPS. NIt = N° total de trabajadores de la EPS.	Gerencia Administrativa / División de Recursos Humanos	%	71	0.00	59.83	59.83		Con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-06-EPS ILO S.A., se aprobó el Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A.	100.00%
						71	0.00	59.83	59.83		Con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-06-EPS ILO S.A., se aprobó el Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A.	100.00%
Implementar un sistema de información		Sistema de información implementado	SII = Situación de implementación del sistema de información	Gerencia General / Oficina de Informática	Si/No	Si	Si	Si	Si		Con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-06-EPS ILO S.A., se aprobó el Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A.	100.00%
						Si	Si	Si	Si		Con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-06-EPS ILO S.A., se aprobó el Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A.	100.00%



Evaluación de los Objetivos, Estrategias e Indicadores del Plan Estratégico Año 2018

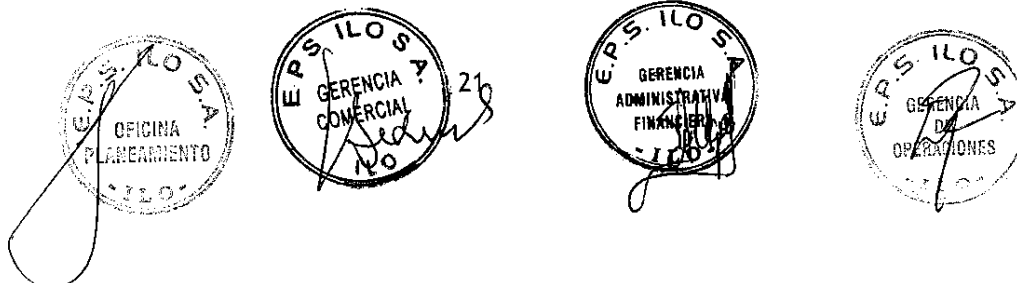
N°	Objetivo del Plan Estratégico	Estrategias	Indicadores	Variables	Responsable de variable	Unidad de Medida	Meta 2018	Valores Logrados 2018			Comentarios	% cumplimiento
								Semestre	Semestre	Anual		
4	Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial	Resolver adecuadamente la situación de las deudas UTE FONAVI y SUNAT	Número de convenios firmados de refinanciación de las dos deudas importantes (SUNAT, FONAVI)	NCF_ed = N° de convenios de refinanciación de deuda importante (SUNAT, FONAVI) suscritos	Gerencia General / Gerencia Administrativa	N° de convenios	2	0	0	0	Al término del ejercicio 2018, continúan las coordinaciones con el Estado para el saneamiento de las deudas importantes, las mismas que se cristalizarán en el siguiente ejercicio.	0.00%
		Sincerar los estados financieros a valores razonables	Situación de EE.FF. Adecuados a las NIIF	SI_NIIF - Situación de adecuación de los estados financieros de la EPS a las NIIF.	Gerencia Administrativa / División de Contabilidad	SI/No	SI	SI	SI	SI	De acuerdo al comunicado de la Contraloría General de la República y la opinión del Consultor de OTASS, en el año 2017, no corresponde su aplicación.	100.00%
		Optimizar la gestión de los recursos financieros	Ingresos financieros en estados de resultados, S/, al año	If = Ingresos registrados en el rubro de Ingresos financieros del Estado de Resultados	Gerencia Administrativa / División de Recursos Financieros	S/.	25,000	20,465	19,708	40,173	En el ejercicio 2018, se ha superado la meta programada, debido a la conversión de nuestras cuentas corrientes del Fondo de Inversión a cuentas bancarias remuneradas	100.00%
		Optimizar la gestión logística	Número de contratos de compra corporativa, ejecución anual	Ncc = N° de contratos de compra corporativa en los que la EPS participa conjuntamente con otras EPS.	Gerencia Administrativa / División de Logística	N° de contratos	2	0	0	0	Al término del ejercicio 2018, no se han realizado compras corporativas, programándose estas para el siguiente ejercicio.	0.00%
5	Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente	Mejorar la captación de agua, considerando aspectos de sostenibilidad de las fuentes	Porcentaje de acciones a cargo de la EPS ejecutadas dentro del Plan Operativo de la Junta de usuarios	Na_e_JU = N° de acciones ejecutadas de las asignadas a la EPS en el Plan Operativo de la Junta de Usuarios de la fuente de agua Na_JU = N° de acciones asignadas a la EPS en el Plan operativo de la Junta de Usuarios de la fuente de agua	Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	100%	100	100	100	Se ha cumplido con asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias programadas en el plan operativo de la Junta de usuarios de la fuente de agua	100.00%
		Mejorar la eficiencia de los procesos de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales	Porcentaje de parámetros del PTAR efluente de la PTAR Media Luna dentro de LIMP	Np_PTAR = N° de parámetros dentro de LIMP correspondientes a parámetros señalados por D.S. 003-2010-MINAM.	Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	71.4	85.71	57.14	76.19	De acuerdo a los resultados de un laboratorio acreditado, la EPS ILO S.A., ha cumplido con un promedio de 05 parámetros (DBO, aceites y grasas, temperatura, sólidos totales y PH), cumpliendo con el porcentaje programado para este periodo.	100.00%
		Implementar el sistema de comunicación estratégica	Porcentaje de población que declara haber recibido información de la EPS	PI = Población que declara haber recibido información de la EPS, según sondeo de opinión correspondiente PSEPS = Población total servida por la EPS.	Gerencia General / Oficina de Imagen Institucional Oficina de Planificación	%	73.5	0.00	44.00	44.00	Al finalizar el ejercicio 2018 no se cuenta con un Plan de Comunicación interna y externa, pero se cuenta con un Programa de Educación Sanitaria, en donde se ha realizado comunicaciones a la población de la provincia de Ilo, (95,910 pobladores promedio)	59.86%



## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- ❖ La matriz de indicadores y metas contenidos en el Plan Estratégico Institucional - PEI 2017-2021 se alinean con los objetivos establecidos en el proceso de modernización de los prestadores de servicios de saneamiento.
- ❖ Los resultados obtenidos para cada objetivo se han trabajado con base a la información proporcionada por las Gerencias de línea, los reportes extraídos del aplicativo del Sistema de Indicadores de Gestión (SIG), y a las coordinaciones sostenidas con cada uno de los responsables de cada indicador. Sin embargo, no se cuenta con un sistema de monitoreo y autoevaluación del PEI, realizado por cada uno de los responsables, a través del cual se dé a conocer los logros, problemática y medidas correctivas asumidas, con el fin de tomar decisiones correctivas ante una eventual desviación de la meta planteada.
- ❖ Los niveles de cumplimiento de los objetivos en el año 2018, han sido estimados en función al cumplimiento de las metas de los indicadores asociados a estos, alcanzando el 73% de ejecución. Los objetivos estratégicos generales han obtenido los siguientes resultados:
  - ✓ El objetivo 1 “Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo”, alcanzó un cumplimiento de 100% que resulta del promedio de cuatro indicadores considerados para su medición.
  - ✓ El objetivo 2 “Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales”, alcanzó un cumplimiento de 44% que resulta del promedio de tres indicadores considerados para su medición.
  - ✓ El objetivo 3 “Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS”, alcanzó un cumplimiento de 83% que resulta del promedio de ocho indicadores considerados para su medición.
  - ✓ El objetivo 4 “Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial”, alcanzó un cumplimiento de 50% que resulta del promedio de cuatro indicadores considerados para su medición.
  - ✓ El objetivo 5 “Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente”, alcanzó un cumplimiento de 87% que resulta del promedio de tres indicadores considerados para su medición.
- ❖ Los gastos efectuados para el logro de los objetivos propuestos en el PEI, durante el Ejercicio Fiscal 2018, se enmarcaron en el Presupuesto Institucional Modificado.



- ❖ Los resultados obtenidos en la presente evaluación, han sido desarrollados por las gestiones propias de cada gerencia de línea, enmarcados en los objetivos que les corresponden desarrollar, cuyo desempeño se observa a continuación:
  - ✓ La Gerencia de Operaciones alcanzó un cumplimiento promedio de 81%, resultado del promedio de nueve (09) indicadores de los cuales son responsables.
  - ✓ La Gerencia Comercial alcanzó un cumplimiento promedio de 80%, resultado del promedio de seis (06) indicadores de los cuales son responsables.
  - ✓ La Gerencia Administrativa Financiera alcanzó un cumplimiento promedio de 64%, resultado del promedio de seis (07) indicadores de los cuales son responsables.

N°	Gerencias de Línea	% de Cumplimiento
1	Gerencia de Operaciones	81%
2	Gerencia Comercial	80%
3	Gerencia Administrativa Financiera	64%
<b>Total</b>		<b>75%</b>

## RECOMENDACIONES

- ❖ En el marco de la evaluación del Plan Estratégico Institucional para el año 2018 se recomienda revisar las estrategias de los objetivos institucionales, de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente informe y a los lineamientos de mediano plazo que se vienen estableciendo por el OTASS.
- ❖ Con relación a los indicadores aprobados en el Plan Estratégico Institucional, se recomienda que estos también deben ser revisados, de acuerdo a los valores obtenidos, considerando que la reformulación de los indicadores debe estar asociadas a la utilidad de los mismos para mejorar la gestión interna y para el cumplimiento de objetivos estratégicos establecidos.
- ❖ Se recomienda a las Gerencia y/o responsables de la ejecución de las estrategias programadas en el PEI, verificar el avance reportado y priorizar las estrategias que no fueron ejecutadas o culminadas en el año 2018, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos en el horizonte del PEI 2017-2021
- ❖ Cada gerencia debe de programar reuniones con sus colaboradores con el fin de dar a conocer, revisar y analizar los resultados reportados en el presente documento de evaluación, verificando los avances reportados por cada uno de los responsables.
- ❖ Considerando la relevancia de dar a conocer los resultados que se vienen obteniendo, se recomienda fortalecer el sistema de monitoreo y evaluación de objetivos e indicadores que permita generar información oportuna y de calidad para la toma de decisiones.

