

Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo S.A.

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

PERIODO DE EVALUACIÓN

Año Fiscal 2021

Ilo, Marzo del 2022

Contenido

	INTRODUCCION.....	3
I.	GENERALIDADES	4
1.1	Funciones Generales.....	4
1.2	Estructura Organizacional.....	4
1.3	Marco estratégico institucional 2017 – 2021.....	7
	Visión, Misión, Valores, Objetivos y Etrategias.....	7
1.4	Metodología.....	11
II.	RESUMEN EJECUTIVO.....	12
	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	16
OE 5	Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y del ambiente.....	16
	PRINCIPALES PROBLEMAS.....	17
III.	EVALUACIÓN DEL PEI AÑO 2021.....	18
	ANEXO 1	
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	21
	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 2021 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 2021 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: 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° 116-2020-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

CÓDIGO 02 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

- 02.1 Órgano de Control Institucional

CÓDIGO 03 ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- 03.1 Gerencia de Asesoría Jurídica

03.2 Oficina de Desarrollo y Presupuesto

CÓDIGO 04 ÓRGANOS DE APOYO

- 04.1 Gerencia de Administration y Finanzas
 - Equipo de Finanzas
- 04.1.1 Oficina de Contabilidad
- 04.1.2 Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 04.1.3 Oficina de Recursos Humanos
- 04.1.4 Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 04.2 Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social



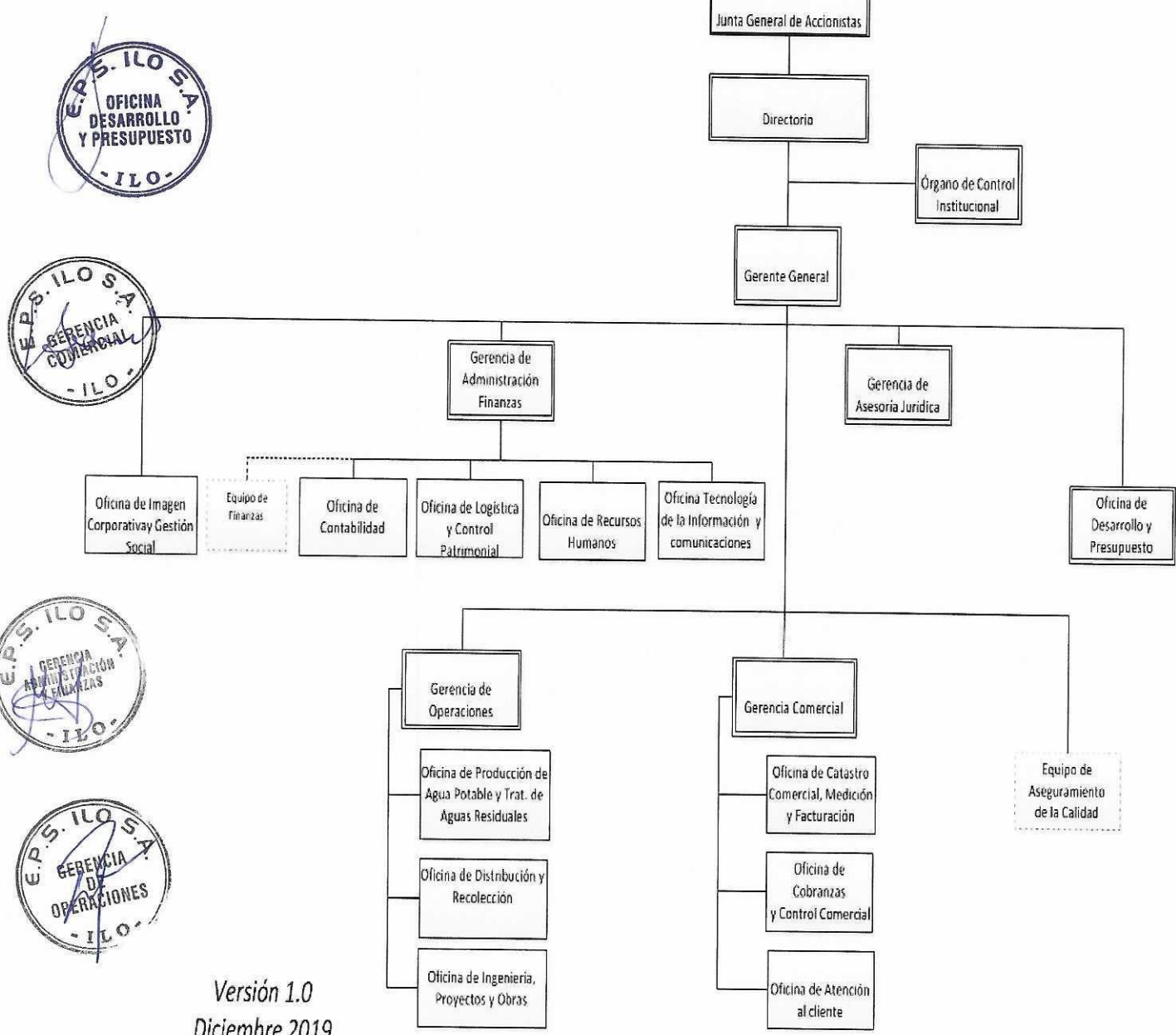
CÓDIGO 05 ÓRGANOS DE LÍNEA

- 05.1 Gerencia de Operaciones
 - 05.1.1 Oficina de Distribución y Recolección
 - 05.1.1.1 Equipo de Mantenimiento Electromecánico y equipos pesados.
 - 05.1.1.2 Equipo de Mantenimiento de Distribución de agua potable y redes de recolección.
 - 05.1.1.3 Equipo de Gestión de Pérdidas.
 - 05.1.2 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
 - 05.1.2.1 Equipo de Producción de Agua y tratamiento de aguas residuales
 - 05.1.3 Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
- 05.2 Gerencia de Comercial
 - 05.2.1 Oficina Catastro Comercial, Medición y Facturación
 - 05.2.1.1 Equipo de Catastro Comercial,
 - 05.2.1.2 Equipo de Venta de Conexiones nuevas y conexiones domiciliarias.
 - 05.2.1.3 Equipo de Medición, Facturación y micromedición
 - 05.2.2 Oficina de Cobranza
 - 05.2.2.1 Equipo de cobranza, conexiones y cortes
 - 05.2.2.2 Equipo de cobranza morosa y judicial
 - 05.2.2.3 Equipo de principales clientes
 - 05.2.3 Oficina de Atención al Cliente y post-venta
 - 05.2.3.1 Equipo de Atención al cliente
- 05.3 Equipo de Aseguramiento de la Calidad



ESTRUCTURA ORGÁNICA 2020

ORGANIGRAMA – EPS ILO S.A.



Versión 1.0
Diciembre 2019

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.
- 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:



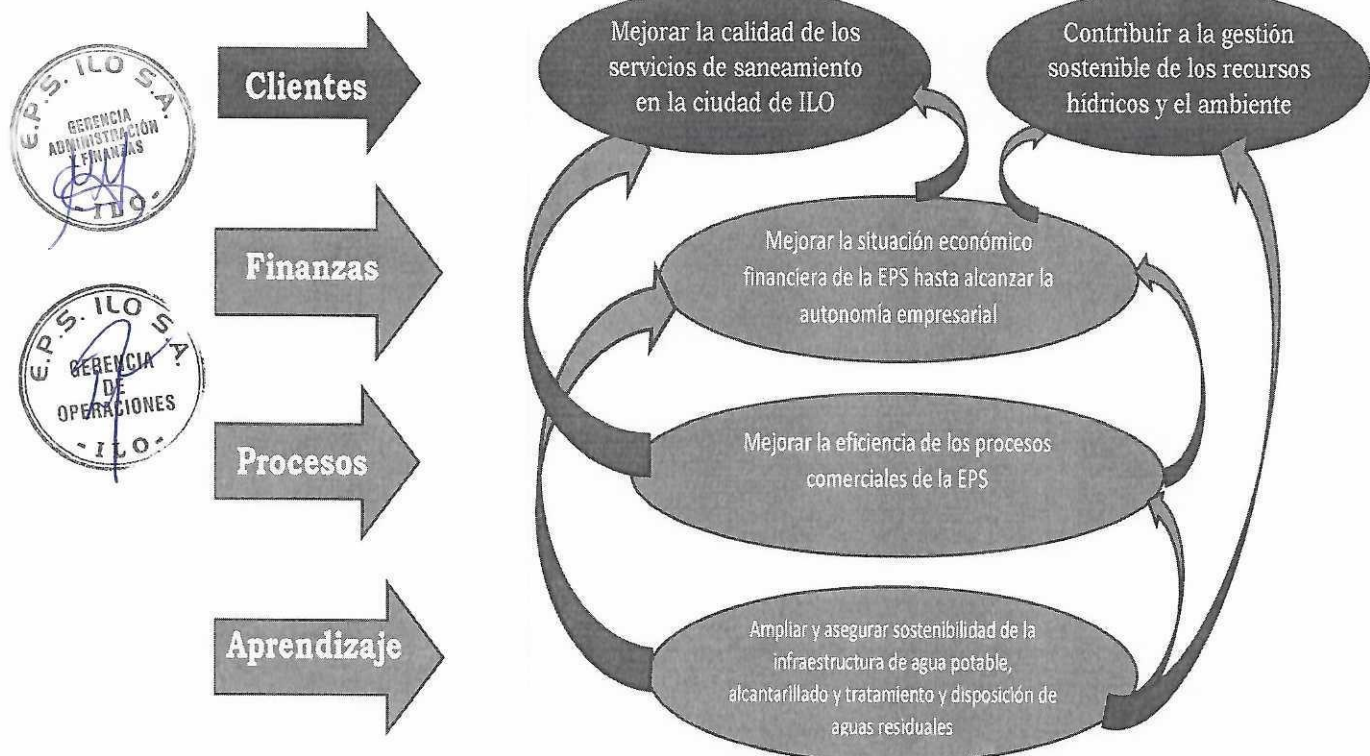
- Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo.
- Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales.
- Mejorar la eficiencia de los procesos operacionales y comerciales de la EPS
- Mejorar la situación económica 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.



Consistencia de objetivos, estrategias e indicadores del Plan estratégico					
Objetivos 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 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)	15	12	10
		Porcentaje de volumen facturado por diferencia de lecturas	91	96	98
		Porcentaje de cobranza acida al segundo mes	87	95	95
	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
	Mejorar la gestión de los recursos humanos	Porcentaje de actualización del catastro técnico	30	100	100
		Implementar un sistema de información	Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en la EPS	64	70
Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial	Resolver adecuadamente la situación de las deudas UTE FONAVI y SUNAT	Sistema de información implementado	no	si	si
	Sincerar los estados financieros a valores razonables	Número de convenios firmados de refinanciación de las dos deudas importantes (SUNAT, FONAVI)	0	2	2
	Optimizar la gestión de los recursos financieros	Situación de EE FF adecuados a las NIIF	No	Si	Si
	Optimizar la gestión logística	Ingresos financieros en estado de resultados, S/. al año	127	100,000	150,000
Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente	Mejorar la captación de agua, considerando aspectos de sostenibilidad de las fuentes	Número de contratos de compra corporativa, ejecución anual	0	1	2
	Mejorar la eficiencia de los procesos de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales	Porcentaje de acciones a cargo de la EPS ejecutadas dentro del Plan operativo de la Junta de usuarios	100%	100%	100%
	Implementar el sistema de comunicación estratégica	Porcentaje de parámetros del efluente de la PTAR Media Luna dentro de LMP	57.0	83.0	100.0
		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 2021.



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 avance 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 72.84 %, el cual consolida el avance obtenido en sus objetivos estratégicos generales, cuya síntesis se presenta a continuación:

Evaluación del Plan Estratégico Institucional - Año 2021

N°	Objetivos Estratégico	% de Cumplimiento
1	Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo	92.92%
2	Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales	47.16%
3	Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS	85.61%
4	Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial	50.00%
5	Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente	88.53%
Total		72.84%

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 pérdidas

Los valores obtenidos en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo al finalizar el año 2021 presentaron un grado de cumplimiento promedio del 92.92% de cumplimiento de las metas programadas.

- El indicador de la estrategia “Mejorar las condiciones de Captación de agua” alcanzo la meta programada, ya que en el año 2021 no hubo días de captación restringida de agua, debido principalmente por el procedimiento de disminución de la turbidez con el presedimentador construido en la bocatoma de Pasto Grande, y en el caso de Ite la turbidez ha sido mínima.



- El indicador para la estrategia "Mejorar las condiciones de conducción de agua" alcanzo el 72.09% de la meta programada, debido a que la capacidad de agua transportada por las líneas de conducción estuvo regulada con respecto al caudal autorizado por el ANA, garantizando la prestación del servicio de agua potable que se brinda a la población de la provincia de Ilo.
- El indicador de la estrategia de "Mejorar las condiciones de tratamiento de agua para consumo humano" alcanzo el 93.33% de la meta programada, ya que se realizó el tratamiento suficiente de agua potable de calidad dentro de los Límites Máximos Permisibles, definidos en el Decreto Supremo N° 031-2010-MINSA, logrando obtener 112 parámetros de los 120 que la empresa realiza.
- El indicador de la estrategia "Mejorar las condiciones de almacenamiento, distribución y control de perdidas", alcanzo el 100% de la meta planteada, debido a que estas no han sido significativas, ya que se presentan en su mayoría en tuberías de ½ pulgada (conexiones domiciliarias) Además se instalaron medidores electromagnéticos en los Reservorios (R1, R5, y R8) y PTAP Pampa Inalámbrica, que contribuye a la obtención de datos reales (m3) del agua contabilizada



Objetivos del Plan Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2021	Valores Logrados 2021	% de Cumplimiento
OE1 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	0	0	100.00%
	Mejorar las condiciones de conducción de agua	Porcentaje de la capacidad de la línea de conducción respecto de caudal autorizado por ANA	%	100	78.34	78.34%
	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	%	100	93.33	93.33%
	Mejorar las condiciones de almacenamiento, distribución y control de pérdidas	Porcentaje de pérdidas reales de agua	%	15	0.88	100.00%
Promedio del Objetivo						92.92%



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 obtenidos en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo al finalizar el año 2021 presentaron resultados que no permitieron alcanzar la meta programada determinando un grado de cumplimiento promedio del 47.16%.

- El indicador de la estrategia "Optimizar la gestión del ciclo de Proyectos de Inversión", se ha visto fortalecido, ya que en el año 2021, se lograron culminar 05 obras, las mismas que actualmente cuentan con liquidación técnico financiera, cumpliendo con las etapas de inversión que dicta la normativa del Invierte PE.
- Las acciones destinadas a "Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria de la EPS.", se vieron reducidas, debido a que dichas acciones se han contemplado en proyectos de mejoramiento de la indicada





infraestructura sanitaria instalada, obteniendo una ejecución del 17% del presupuesto autorizado para acciones de mantenimiento de la infraestructura sanitaria instalada.

Respecto a la meta del indicador de la estrategia "Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria y equipo de la EPS", se ha visto disminuido por las adquisiciones de equipos que se ejecutaron para reemplazar a los equipos obsoletos y/o deteriorados que cumplieron su vida útil, ejecutando el 24.50% del presupuesto asignado para el mantenimiento de maquinarias y equipos.

N°	Objetivos del Plan Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2021	Valores Logrados 2021	% de Cumplimiento
OE2	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	5	5	100.00%
		Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria de la EPS	Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento de infraestructura.	%	100	17.00	17.00%
		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	24.50	24.50%
Promedio del Objetivo							47.16%



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:

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



Los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de las estrategias de este objetivo al finalizar el año 2021 obtuvieron un grado de cumplimiento promedio de 85.61%.



- Los indicadores de la estrategia "Mejorar la eficiencia de los procesos de atención al cliente, medición, facturación y cobranza", han tenido variaciones importantes en el año 2021, ya que a pesar de haberse incrementado los reclamos por la emergencia sanitaria, la implementación del sistema ESIINCO WEB y la tercerización de algunas actividades con el Consorcio de Gestión Comercial se ha logrado reducir el tiempo promedio de atención de los mismos. Así mismo se indica que durante la emergencia sanitaria, se vio dificultada la toma de lecturas, obteniendo el 87.16% de la meta programada del volumen facturado por diferencia de lecturas, debido a los impedimentos y/o por desconocimiento del tercero. Igualmente debido a la emergencia sanitaria, no se pudo realizar el corte de servicio por deuda de agua, lo que ocasiono el incremento de usuarios por deudas por pensiones de agua, obteniendo el 61.26% de la meta programada de la cobranza acida.
- 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 indica que existen varios factores por lo que no se ha logrado la meta programada del ANF en el año 2021: (macromedición, sectorización, micromedición, fugas en redes y conexiones domiciliarias, clandestinaje, rehabilitaciones indebidas, etc.) los mismos que estratégicamente se vienen mejorando, con la instalación de macromedidores en las PTAP, culminación de la Sectorización, renovación del parque de micro-medición, programas de fortalecimiento de la gestión comercial, programa de disminución de usuarios inactivos, recuperación cartera morosa y eliminación de conexiones irregulares y conexiones no autorizadas, obteniendo el 66.42% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2021.



- En cuanto al indicador de la estrategia "Concluir y actualizar permanentemente el catastro técnico y comercial", se ha logrado la meta planteada para el año 2021 del catastro comercial, alcanzado el 100% de la actualización de catastro, considerando a todos los usuarios que cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado en la Ciudad de Ilo. Mientras que el indicador de catastro técnico, ha alcanzado el 70% de la meta planteada para el año 2021, debido a que se encuentra realizando acciones complementarias de topografía, las mismas que se culminaran en el siguiente ejercicio.



- En cuanto al indicador de la estrategia de "Mejorar la gestión de los recursos humanos", se ha realizado la encuesta de satisfacción del clima laboral, elaborada en el IV trimestre del ejercicio 2021 a los trabajadores de la EPS ILO S.A., obteniendo el 100% de cumplimiento de la meta planteada.



- En cuanto a la implementación de la estrategia "Implementación del Sistema de Información", se indica que con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-GG-EPS ILO S.A., se aprobó el instructivo para la implementación del Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO S.A., el mismo que se ha venido actualizando en el año 2021.

N°	Objetivos del Plan Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2021	Valores Logrados 2021	% de Cumplimiento
OE3	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	8.56	100.00%
			Porcentaje de volumen facturado por diferencias de lecturas	%	98	85.42	87.16%
			Porcentaje de cobranza acida al segundo mes	%	95	58.20	61.26%
		Mejorar la eficiencia de los procesos de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución de agua potable.	Porcentaje de ANF	%	30	40.07	66.42%
		Concluir y actualizar permanentemente los catastros técnico y comercial	Porcentaje de actualización del catastro de clientes	%	100	100	100.00%
			Porcentaje de actualización del catastro técnico	%	100	70	70.00%
		Mejorar la gestión de los recursos humanos	Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en la EPS	%	75	75.44	100.00%
		Implementar un sistema de información	Sistema de información implementado	Si/No	SI	SI	100.00%
Promedio del Objetivo							85.61%



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:

- i. Resolver adecuadamente la situación de las deudas de UTE FONAVI y SUNAT
- ii. Sincerar los estados financieros a valores razonables
- Optimizar la gestión de Los recursos financieros
- Optimizar la Gestión de Logística.



Los valores obtenidos en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo, al finalizar el año 2021 presentaron resultados que permitieron determinar un grado de cumplimiento promedio del 50.00%.



- En la estrategia “Resolver adecuadamente la situación de las deudas UTE FONAVI y SUNAT”, mediante resolución de Intendencia N° 1110170004435 SUNAT se aprobó el acogimiento para el refinanciamiento de la deuda SUNAT, quedando pendiente la deuda de FONAVI, la misma que se encuentra en la etapa de conciliación, para luego la firma del convenio de refinanciamiento de la deuda.

- Respecto a la evaluación de la estrategia “Sincerar los estados financieros a valores razonables”, esta se logró ejecutar en el año 2017, pero de acuerdo al comunicado realizado por la Contraloría General de la Republica y opinión del consultor de OTASS, no corresponde su aplicación, procediendo a revertirse dicha acción, por lo que, **para la presente evaluación no se considera esta acción.**



- En cuanto a la estrategia “Optimizar la gestión de los recursos financieros”, Al finalizar el año 2021, se ha logrado la meta programada, generando intereses por S/. 13857.98 soles, debido a los depósitos de los recursos captados a cuentas bancarias de plazos fijos y de ahorros, logrando obtener el 100% de la meta planteada para el año 2021.

- En cuanto a la estrategia de “Optimizar la gestión de Logística”, se ha realizado un proceso corporativo con la EPS MOQUEGUA en el año 2021, alcanzando el 50% de la meta planteada para el año 2021.



N°	Objetivos del Plan Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2021	Valores Logrados 2021	% de Cumplimiento
OE4	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	-	0.00%
		Optimizar la gestión de los recursos financieros	Ingresos financieros en estados de resultados, S/. al año	S/.	150	1,858	100.00%
		Optimizar la gestión logística	Número de contratos de compra corporativa, ejecución anual	N° de contratos	2	1	50.00%
Promedio del Objetivo							50.00%

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:

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



Los valores obtenidos en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo al finalizar el año 2021 presentaron resultados que permitieron determinar un grado de cumplimiento promedio del 88.53%.

- El indicador de 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 reuniones programadas a solicitud del ALA MOQUEGUA (presencial y virtual), el ALA LOCUMBA no ha convocado a reuniones
- En cuanto al indicador de la estrategia "Mejoramiento de la eficiencia de los procesos de recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales", de acuerdo a los resultados de un laboratorio acreditado, la EPS ILO S.A., ha obtenido el 78.57% de la meta planteada para el año 2021, cumpliendo con los parámetros programados (DBO, aceites y grasas, temperatura, solidos totales y PH), señalados por D.S. 003-2010-MINAM.
- En cuanto a la "Implementación del sistema de comunicación estratégica", Se ha realizado en el año 2021, sondeos de opinión trimestrales, que reflejan el porcentaje de población informada por la Empresa durante el presente ejercicio, obteniendo el 87.02% de la meta planteada para el año 2021.



N°	Objetivos del Plan Estratégico	Estrategias	Indicadores	Unidad de Medida	Meta 2021	Valores Logrados 2021	% de Cumplimiento
OES	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	100.00%
		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	%	100	78.57	78.57%
		Implementar el sistema de comunicación estratégica	Porcentaje de población que declara haber recibido información de la EPS	%	75.0	65.26	87.02%
Promedio del Objetivo							88.53%



PRINCIPALES PROBLEMAS

- ✓ El principal problema que se ha tenido en el año 2021, ha sido la continuación la emergencia Sanitaria, dificultando la implementación de las estrategias, ya que se ha tenido que tomar medidas de prevención a fin de proteger al personal que ha venido trabajando en forma presencial y de forma virtual.



Falta de prevención en la programación de metas físicas, sin considerar la información estadística disponible en cuanto a los indicadores, imposibilitando de esa manera el logro de las metas programadas.

- ✓ Se tiene una baja programación y ejecución de acciones de mantenimiento de infraestructura y mantenimiento de maquinaria y equipos.



Difusa clasificación de los reclamos comerciales con solicitudes operacionales, generando una inflación de las variables trabajadas y un deficiente registro de indicadores.

Transferencia de recursos de Organismos del estado para la ejecución de obras de inversión, se dan recién en los últimos meses, ocasionando que los proyectos que se vienen ejecutando se culminen en el siguiente ejercicio.

- ✓ 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 AÑO 2021

La evaluación de los objetivos, estrategias e indicadores, correspondientes al año 2021, 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 2021

N°	Objetivos del Plan estratégico	Estrategias	Indicadores	Variables	Responsable de variable	Unidad de Medida	Meta 2021	Valores logrados 2021	% de cumplimiento	COMENTARIOS
OE1	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 _{dc} = N° de días (naturales) de captación restringida por alta turbidez en bocatoma Pasto Grande, entre los meses noviembre a año anterior a abril año actual	Gerencia de Operaciones / División de Producción	N° días	0	0	100.00%	En el periodo 2021, no habido ningún día de restricción de agua en la captación y por ende la conducción del líquido elemento ha sido continua, debido principalmente por el procedimiento de disminución de la turbidez con el Presedimentador construido en la bocatoma de Pasto Grande, y en el caso de Ite, la turbidez ha sido mínima.
		Mejorar las condiciones de conducción de agua	Porcentaje de la capacidad de la línea de conducción respecto de caudal autorizado por ANA	Q _{r Ic} = Capacidad real de la línea de conducción (lt/seg). Q _{au Ic} = Capacidad de conducción suficiente al caudal de captación autorizado por el ANA (lt/seg)	Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	100	78.34	78.34%	En el año 2021, la capacidad de agua transportada por las líneas de conducción estuvo regulada con respecto al caudal autorizado por la ANA. Garantizando la prestación del servicio de agua potable a la población de la provincia de Ilo.
		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 _{pc} = 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)	%	100	93.33	93.33%	El DS. 031 establece 123 parámetros de los cuales la EPS realiza pruebas de 120 (no realizamos los 3 parámetros radioactivos) de los cuales no se cumplen 8 parámetros con los LMP (Boro, Dureza Total, Sulfatos, Cloruros, Conductividad Eléctrica, Sólidos Totales Disueltos, Sodio Organismos de Vida Libre); de los 120, se cumplen 112.
		Mejorar las condiciones de almacenamiento, distribución y control de pérdidas	Porcentaje de pérdidas reales de agua	V _{pf} = Volumen de pérdidas físicas de agua potable en red de aducción y distribución V _p = Volumen producido de agua potable	Gerencia de Operaciones / División de Distribución y Control de Pérdidas Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	15	0.88	100.00%	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". Además se instalaron medidores electromagnéticos en los Reservorios (R1, R5, y R8) y PTAP Pampa Inalámbrica, que contribuye a la obtención de datos reales (m ³) del agua contabilizada.
OE2	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 _{py A} = N° de proyectos que cumplieron adecuadamente el ciclo de Pre Inversión e Inversión	Gerencia de Operaciones / Oficina de Ingeniería	N° de Proyectos	5	5	100.00%	En el año 2021, se lograron culminar 05 obras, los mismos que actualmente cuentan con liquidación técnica financiera, cumpliendo con las etapas de inversión que dicta el Invierte PE.
		Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria de la EPS	Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento de infraestructura.	Pe_MtInf = Monto presupuestal ejecutado del rubro de mantenimiento de infraestructura PIM_MtInf = Monto anual PIM rubro de mantenimiento de infraestructura	Gerencia de Operaciones / División de Mantenimiento Gerencia de Operaciones / División de Mantenimiento	%	100	17.00	17.00%	Las acciones destinadas a la optimización del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura sanitaria de la EPS, se vieron reducidas, debido a que dichas acciones se han contemplado en proyectos de mejoramiento de la indicada infraestructura sanitaria instalada.
		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	Pe_MtMeq = Monto presupuestal ejecutado del rubro de mantenimiento de maquinarias y equipo PIM_MtMeq = Monto anual PIM rubro mantenimiento de maquinaria y equipo	Gerencia de Operaciones / División de Mantenimiento Gerencia de Operaciones / División de Mantenimiento	%	100	24.50	24.50%	Las acciones destinadas a la optimización del mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria y equipo de la EPS, se han visto disminuidas por las adquisiciones de equipos para reemplazar a los equipos obsoletos y/o deteriorados que cumplieron su vida útil.



Evaluación de los Objetivos, Estrategias e Indicadores del Plan Estratégico - Año 2021

N°	Objetivos del Plan estratégico	Estrategias	Indicadores	Variables	Responsable de variable	Unidad de Medida	Meta 2021	Valores logrados 2021	% de cumplimiento	COMENTARIOS
003	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)	Tr _{AI} = Tiempo promedio en resolver en primera instancia los reclamos comerciales, en días hábiles	Gerencia Comercial / División de Procesos Comerciales	N° días	10	8.56	100.00%	En el año 2021, se ha incrementado el número de reclamos recibidos, debido a factores como la emergencia hídrica y sanitaria, la implementación del sistema ESHINCO WEB y la tercerización de algunas actividades con el Consorcio de Gestión Comercial, realizando sus reclamos en forma presencial y/o virtual, tramitando las conciliaciones por los consumos elevados, así como conciliación de deudas de usuarios que tienen el servicio activo, pese a ello se ha reducido el tiempo promedio de respuesta a los reclamos.
			Porcentaje de volumen facturado por diferencias de lecturas	Vf _{dl} = Volumen facturado por diferencia de lecturas	Gerencia Comercial / División de Facturación y Cobranza	%	98	85.42	87.16%	Se brinda el servicio por horas en la Pampa Inalámbrica, ello debido a que en algunos sectores se cuenta con tubería de asbesto cemento y se restringe el servicio por temor a las filtraciones por fractura de abrazaderas. En los últimos meses hubo dificultades en las tomas de lectura debido a que no se leccionaron al 100% de las conexiones activas, por impedimentos o por desconocimiento del tercero.
				Vf = Volumen facturado	Gerencia Comercial / División de Facturación y Cobranza					
			Porcentaje de cobranza acda al segundo mes	MC ₂ = Monto de la facturación mensual Cobrada de usuarios que no incurrieron en causal por corte de acumulación de 2 meses de deuda	Gerencia Comercial / División de Facturación y Cobranza	%	95	58.20	61.26%	Debido a que continua la emergencia sanitaria, muchos usuarios no han cancelado sus recibos de agua y alcantarillado durante el año actual, así mismo se ha incrementado la cartera morosa, debido a que no se puede cortar los servicios por deuda de dos meses a más a los usuarios que tienen categoría doméstico, social y domésticos menores de 50 m ³ con servicio activo de acuerdo al Decreto de Urgencia N° 036-2020, por este motivo no alcanzamos la meta
				MF = Monto Facturado mensual	Gerencia Comercial / División de Facturación y Cobranza					
			Mejorar la eficiencia de los procesos de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución de agua potable.	Porcentaje de ANF	Vp = Volumen producido de agua potable	Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	30	40.07	66.42%
		Vf = Volumen facturado de agua potable			Gerencia Comercial / División de Facturación y Cobranza					
		Concluir y actualizar permanentemente los catastros técnico y comercial	Porcentaje de actualización del catastro técnico	Nuact = N° de usuarios con información actualizada en el catastro técnico de clientes	Gerencia Comercial / División de Catastro	%	100	100.00	100.00%	Se ha cumplido con la Meta de Gestión del Estudio Tarifario, logrando el 100.00% de la actualización de catastro comercial, considerando a todos los usuarios que cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado en la Ciudad de Ilo.
				Nut = (N° total de usuarios agua + N° total usuarios alcantarillado + N° total de usuarios agua y alcantarillado)	Gerencia Comercial / División de Catastro					
				Lract = (Longitud de la red de aducción y distribución de agua potable + longitud total de la red de alcantarillado) registradas en catastro técnico	Gerencia de Operaciones / Oficina de Ingeniería	%	100	70.00	70.00%	La actualización del catastro técnico se encuentra pendiente, debido a que las acciones de levantamiento de información y la integración del sistema GIS del proyecto de "Actualización del Catastro Técnico", se han visto restringidas por las acciones de topografía que se vienen realizando, postergando su culminación para el siguiente ejercicio.
				Ltr = (Longitud total de la red de aducción y distribución + longitud total de la red de alcantarillado)	Gerencia de Operaciones / Oficina de Ingeniería					
		Mejorar la gestión de los recursos humanos	Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en la EPS	Nts = N° de trabajadores que consideran satisfactoria o muy satisfactoria la situación laboral en la EPS.	Gerencia Administrativa / División de Recursos Humanos	%	75	75.44	100.00%	La Evaluación de Satisfacción Laboral del personal de la Empresa se ha realizado mediante la encuesta de Cima Laboral, elaborada al IV trimestre del ejercicio 2021 a los trabajadores de la EPS ILO.S.A., obteniendo el 75.44% de satisfacción.
Ntt = N° total de trabajadores de la EPS.	Gerencia Administrativa / División de Recursos Humanos									
Implementar un sistema de información	Sistema de información implementado	SI = Situación de implementación del sistema de información	Gerencia General / Oficina de Informática	SI/No	SI	SI	100.00%	Con Resolución de Gerencia General N° 061-2018-GG-EPS ILO.S.A., se aprobó el Instructivo para la implementación del Sistema de Indicadores de Gestión de la EPS ILO.S.A., el mismo que se ha venido actualizando en el año 2021.		



Evaluación de los Objetivos, Estrategias e Indicadores del Plan Estratégico - Año 2021

N°	Objetivos del Plan estratégico	Estrategias	Indicadores	Variables	Responsable de variable	Unidad de Medida	Meta 2021	Valores logrados 2021	% de cumplimiento	COMENTARIOS	
OE4	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 deudas importantes (SUNAT, FONAVI)	Ncf_rd = N° de convenios de refinanciación de deuda importante (SUNAT, FONAVI) suscritos	Gerencia General / Gerencia Administrativa	N° de convenios	2	0	0.00%	En la deuda de la SUNAT, ya se firmo el fraccionamiento en el año 2019 y la deuda del FONAVI, se encuentra en la etapa de conciliación, para firmar posteriormente el convenio de refinanciamiento.	
		Sincerrar 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	-	-	Acción implementada en el año 2017, pero de acuerdo al comunicado de la Contraloría General de la Republica y la opinión del Consultor de OTASS, no corresponde su aplicación, revirtiendo lo actuado a fines del año 2017, por lo tanto no se considera para los calculos de la evaluación del PEI.	
		Optimizar la gestión de los recursos financieros	Ingresos financieros en estados de resultados, \$/ año	If = Ingresos registrados en el rubro de Ingresos financieros del Estado de Resultados	Gerencia Administrativa / División de Recursos Financieros	\$/	150	1,858	100.00%	Al finalizar el año 2021, se ha logrado generar intereses por \$/ 1,857.98 debido al deposito de los recursos captados a cuentas bancarias a plazo fijo y a ahorros.	
		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	1	50.00%	En el año 2021, se han realizado un proceso de selección corporativo con la EPS MOQUEGUA S.A.	
OES	Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente	Mejora la captación de agua, considerando aspectos de sostenibilidad de las fuentes	Porcentaje de acciones a cargo de la EPS	Nae_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	Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	100.00	100.00	100.00%	Se han realizado las reuniones programadas a solicitud del ALA MOQUEGUA (presencial y virtual), el ALA LOCUMBA no ha convocado a reuniones.	
			ejecutadas dentro del Plan Operativo de la Junta de usuarios	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						
		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	Np_PTAR = N° de parámetros dentro de LMP correspondientes a parámetros señalados por D.S. 003-2010-MINAM.	Gerencia de Operaciones / División de Producción	%	100.0	78.57	78.57%		De acuerdo a los resultados de un laboratorio acreditado, la EPS ILO S.A., ha cumplido con un promedio de 78.57% de los parámetros programados (DBO, aceites y grasas, temperatura, sólidos totales y PH).
			Implementar el sistema de comunicación estratégica	Porcentaje de población que declara haber recibido información de la EPS	Pri = 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	%	75.0	65.26		87.02%



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 en 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 al finalizar el año 2021, han sido estimados en función al cumplimiento de las metas de los indicadores asociados a estos, obteniendo el 72.84% de ejecución, representando un nivel de cumplimiento mejor al del año anterior (59.09%). 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 92.92% 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 47.16% 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 85.61% 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 50.00% que resulta del promedio de tres indicadores considerados para su medición.

- ✓ El objetivo 5 "Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente", alcanzó un cumplimiento de 88.53% 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 2021, 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 en el año 2021 alcanzó un cumplimiento promedio de 76.17%, resultado del promedio de diez (10) indicadores, mejorando el cumplimiento promedio del año anterior (66.17%).

✓ La Gerencia Comercial en el año 2021 alcanzó un cumplimiento promedio de 82.97%, resultado del promedio de cinco (05) indicadores, mejorando el cumplimiento promedio del año anterior (75.29%).

✓ La Gerencia Administrativa Financiera en el año 2021 alcanzó un cumplimiento promedio de 72.84%, resultado del promedio de seis (06) indicadores, mejorando el cumplimiento del año anterior (58.27%).



Evaluación del Plan Estratégico Institucional - Año 2021

N°	Gerencias de Línea	% de Cumplimiento
1	Gerencia de Operaciones	76.17%
2	Gerencia Comercial	82.97%
3	Gerencia Administrativa Financiera	72.84%

RECOMENDACIONES

❖ En el marco de la evaluación del Plan Estratégico Institucional para el año 2021 se recomienda, que cada Gerencia revise 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.

❖ 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 obtenidos, 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.

❖ Considerando que se cuenta con un nuevo Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026, se recomienda que la Gerencia General remita a los órganos responsables de la empresa, el indicado Plan, a fin de asegurar el conocimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos en el horizonte establecido.

❖ Que la Gerencia General, remita a los órganos responsables de la empresa el presente informe de evaluación, a fin de que estos tomen conocimiento de los resultados obtenidos, elaborados con información, coordinación constante y el esfuerzo de cada uno de ellos.

❖ Elevar el presente informe a la Gerencia General, para que ponga de conocimiento a la Alta Dirección y disponga la publicación en el Portal de Transparencia y la Web Institucional.

