

INFORME N° 103- 2024-ODP-EPS ILO S.A.

A : C.P.C. SOLANGE AGRAMONTE FLORES
GERENTE GENERAL

DE : C.P.C. PABLO CESAR BUSTINCIO CAPACOILA
JEFE DE OFICINA DESARROLLO PRESUPUESTO



ASUNTO : REMISION DE INFORME DE EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO
INSTITUCIONAL 2022 -2026 (PERIODO 2023).

FECHA : ILO, 25 DE ABRIL DEL 2024

Mediante el presente hago llegar a su despacho el informe de evaluación del Plan Estratégico Institucional de la EPS ILO S.A. 2022-2026, aprobado con Resolución N° 234-2021-GG-EPS ILO S.A., correspondiente del periodo 2023, el mismo que ha sido elaborado conjuntamente con las Gerencias de Línea, en base a la información proporcionada por cada una de ellas. La misma debe ser publicada por el responsable de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Es todo cuanto se informa a Ud. para su conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente,

C.P.C. PABLO CESAR BUSTINCIO CAPACOILA
Jefe Oficina de Desarrollo y Presupuesto

Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo S.A.

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2022-2026**

PERIODO DE EVALUACIÓN

Año Fiscal 2023

Ilo, Abril del 2024

Contenido

INTRODUCCION.....	3
I. GENERALIDADES	4
1.1 Funciones Generales	4
1.2 Estructura Organizacional.....	4
1.3 Marco estratégico institucional 2022 – 2026.....	7
Visión, Misión, Valores, Objetivos y Etrategias.....	7
1.4 Metodología.....	13
II. RESUMEN EJECUTIVO.....	14
EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2022-2026	
OE 1 Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo	14
OE 2 Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de aguas residuales.....	15
OE 3 Mejorar la eficiencia de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS	16
OE 4 Mejorar la situación económica financiera de la EPS, hasta alcanzar la autonomía empresarial	18
OE 5 Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y del ambiente.....	19
PRINCIPALES PROBLEMAS	20
III. EVALUACIÓN DEL PEI AÑO 2023.....	20
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 2022-2026, 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 2023 del Plan Estratégico Institucional 2022-2026, 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 2023 de acuerdo con los objetivos estratégicos del PEI 2022-2026 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° 077-2023-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

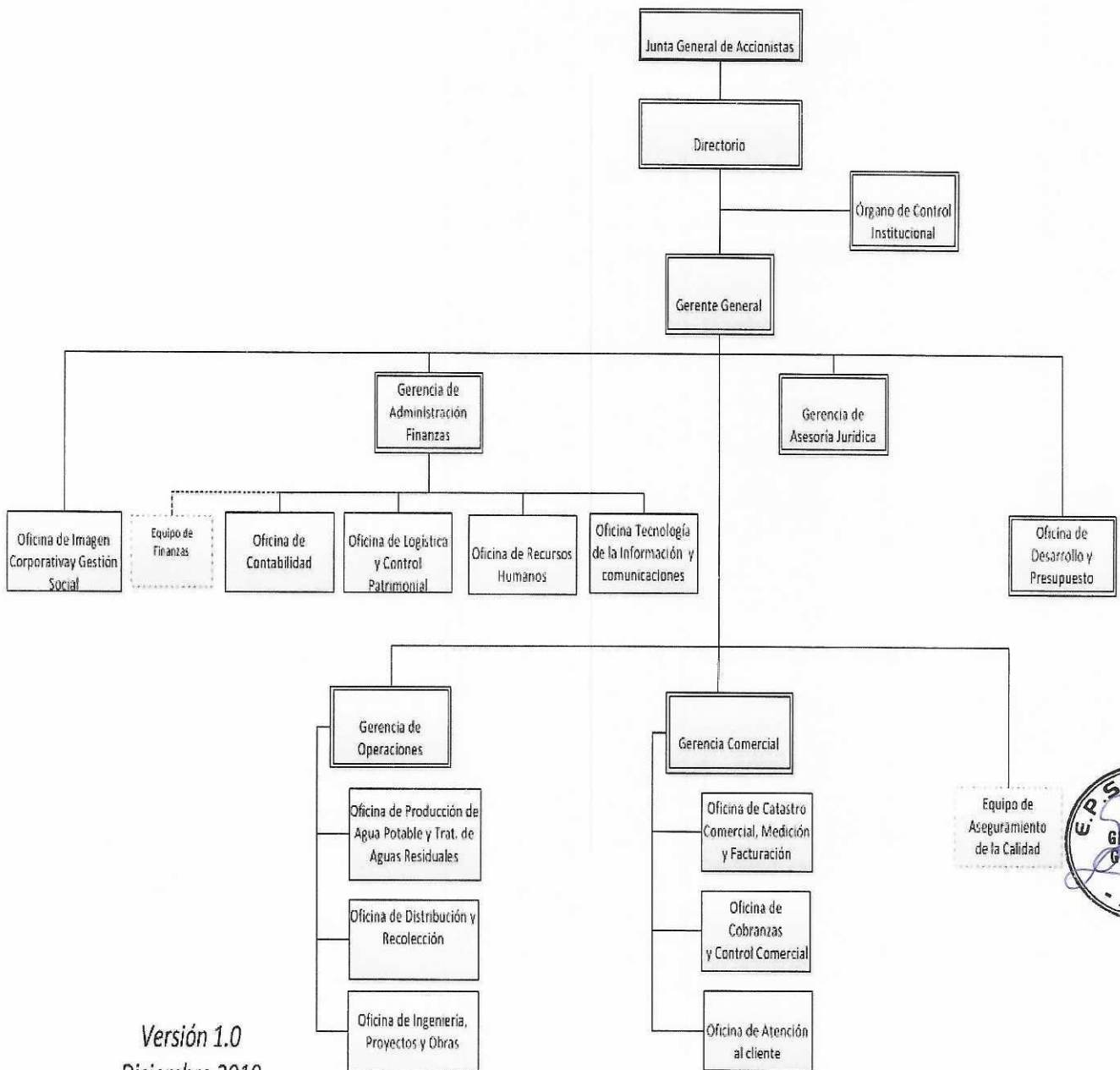
- 05.2 Gerencia de Comercial
 - 05.2.1 Oficina Catastro Comercial, Medición y Facturación
 - 05.2.1.1 Equipo de Catastro Comercial,
 - 05.2.1.2 Equipo de Venta de Conexiones nuevas y Conexiones domiciliarias.
 - 05.2.1.3 Equipo de Medición, Facturación y Micromedición
 - 05.2.2 Oficina de Cobranza
 - 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 2023

ORGANIGRAMA – EPS ILO S.A.



Versión 1.0
Diciembre 2019



1.3 Marco estratégico institucional 2022 – 2026

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 sostenible 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.

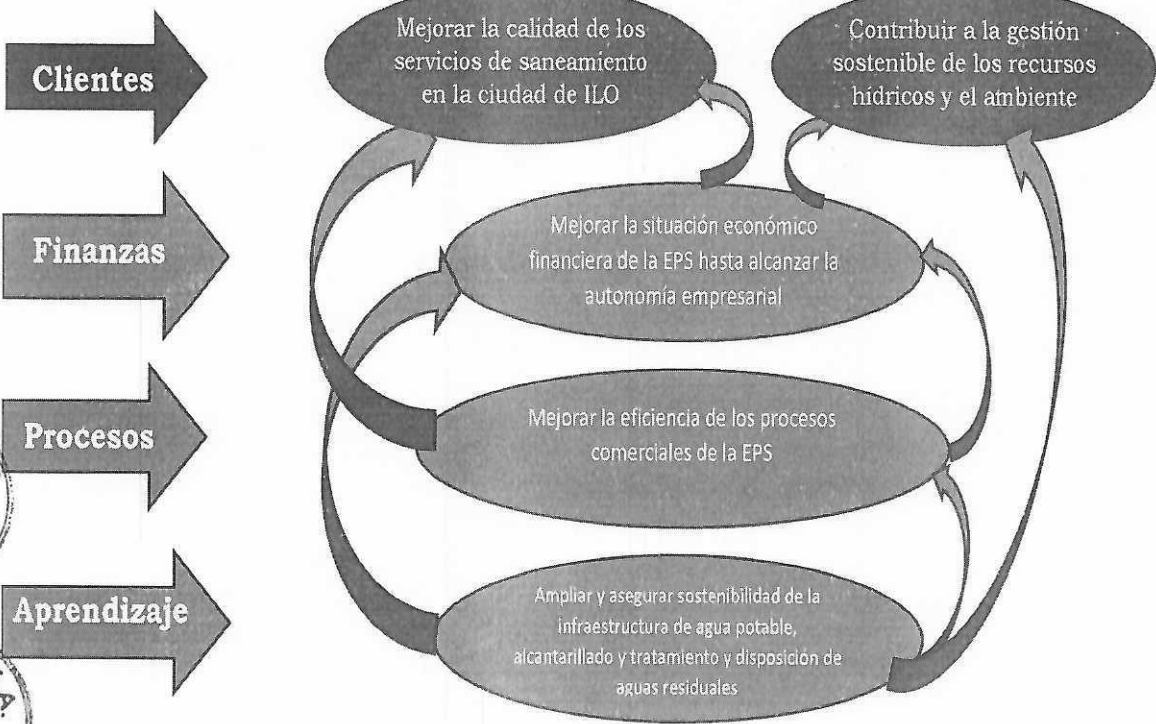
Tomando como base de referencia lo señalado, considerando la situación específica de la EPS, se definen como objetivos estratégicos de la EPS ILO los siguientes:

- Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la provincia de Ilo.
- Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas residuales en la EPS ILO S.A.
- Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS.
- Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPS ILO S.A., hasta alcanzar la autonomía empresarial.
- Implementar gestión de riesgos y contribuir a la sostenibilidad 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.



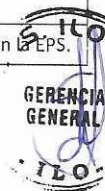
Estrategias

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:

OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES - PEI EPS ILO SA		CODIGO	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL - AEI
OEI. 01.	Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la provincia de Ilo	AEI.01.01.	Mejorar el servicio de agua potable de calidad en la provincia de Ilo.
		AEI. 01.02.	Optimizar la producción y distribución de agua potable.
		AEI.01.03.	Mejorar la recolección conducción y tratamiento de aguas residuales en la Provincia de Ilo.
OEI.02.	Ampliar y asegurar la sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas residuales de la EPS ILO S.A.	AEI.02.01.	Ampliar e incrementar las inversiones en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en las zonas focalizadas de la provincia de Ilo.
		AEI 02.02.	Gestionar y asegurar la ejecución de las Inversiones de la empresa financiadas por toda fuente.
		AEI 02.03.	Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de agua de la EPS.
		AEI 02.04.	Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de alcantarillado de la EPS.
OEI. 03.	Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.	AEI.03.01.	Reducir el volumen de agua no facturada en el sistema operativo comercial (GO Y GC).
		AEI.03.02.	Optimizar la medición de entrega de agua potable.
		AEI 03.03.	Eficiencia en la gestión de atención al cliente.
		AE 03.04.	Optimizar la implementación de acciones del VMA (Valores máximos admisibles).
		AEI.03.05	Implementación del sistema computarizado de la red de agua potable y alcantarillado.
		AEI.03.06.	Implementar Programa de Desarrollo de capacidades de recursos humanos.
		AEI.03.07.	Mejorar las condiciones del ambiente laboral con dotación de equipos y medios de trabajo.
		AEI.03.08.	Evaluar el cumplimiento de funciones de los colaboradores.
		AEI.03.09.	Implementar y monitorear el cumplimiento del Código de buen Gobierno Corporativo en la EPS.
		AEI.03.10.	Mejorar los procesos de gestión de la empresa.
OE.04.	Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPS ILO S.A. hasta alcanzar autonomía empresarial.	AEI.04.01.	Optimizar los costos operativos de la EPS.
		AE.04.02.	Incrementar los ingresos Operativos
		AEI.04.03.	Reducir las cuentas por cobrar
OEI. 05.	Implementar gestión de riesgo y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y medio ambiente.	AEI. 05.01.	Elaborar y ejecutar un Plan de Respuesta en caso de emergencias
		AEI.05.02.	Contratar Seguros de Riesgo y de Responsabilidad Civil
		AEI.05.03.	Implementar y monitorear el cumplimiento del Sistema de Control Interno en la EPS.

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.



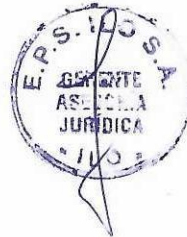
OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL - AEI	INDICADOR	LINEA DE BASE DEL INDICADOR		LOGROS ESPERADOS				
			Unidad de Medida	AÑO	2022	2023	2024	2025	2026
				2021					
OEI. 01. Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la provincia de Ilo	AEI.01.01. Mejorar el servicio de agua potable de calidad en la provincia de Ilo	Continuidad	Horas/Día	17.17	18.9	19.93	20.96	21.99	23.02
		Presión	m.c.a.	26.47	26.85	26.85	26.85	26.85	26.85
		Número de parámetros que superan los LMP del agua	N°	6	6	6	5	5	5
		Cloro Residual	%	100	100	100	100	100	100
	AEI. 01.02 Optimizar la producción y distribución de agua potable	Macro medidores operativos	%	80	100	100	100	100	100
OEI.02. Ampliar y asegurar la sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas residuales de la EPS ILO S.A.	AEI.02.01. Ampliar e incrementar las inversiones en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en las zonas focalizadas de la provincia de Ilo	Cobertura a los servicios de agua	%	92	93.92	95.89	97.81	98.13	98.44
		Cobertura de alcantarillado	%	88	89.79	91.81	93.78	94.75	95.69
	AEI 02.02. Gestionar y asegurar la ejecución de las Inversiones de la empresa financiadas por toda fuente.	Ejecución del Plan de Inversiones	%	100	100	100	100	100	100
		Nivel de ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales"	%	0	0	0	0	0	0
	AEI 02.03. Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de agua de la EPS.	Atención de incidencias operativas de agua	%	100	100	100	100	100	100
AEI 02.04. Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de alcantarillado de la EPS.	Atención de incidencias operativas de alcantarillado	%	100	100	100	100	100	100	



OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL - AEI	INDICADOR	LINEA DE BASE DEL INDICADOR		LOGROS ESPERADOS				
			Unidad de Medida	AÑO 2021	2022	2023	2024	2025	2026
OEI. 03. Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.	AEI.03.01. Reducir el volumen de agua no facturada en el sistema operativo comercial	Agua No Facturada	%	38.27	34.6	34	31.5	30	28.5
	AEI.03.02. Optimizar la medición de entrega de agua potable	Micro medición	%	87.13	89.53	91.49	93.24	95.48	97.94
	AEI.03.03. Eficiencia en la gestión de atención al cliente	Atención de reclamos comerciales	%	79	86	92	98	100	100
	AEI.03.04. Optimizar la implementación de acciones del VMA (Valores máximos admisibles)	Unidades registradas	%	100	100	100	100	100	100
	AEI.03.05. Implementación del sistema computarizado de la red de agua potable y alcantarillado.	Catastro Comercial en Sistema GIS	%	90	100	100	100	100	100
		Catastro Técnico en Sistema GIS	%	90	100	100	100	100	100
	AEI.03.06. Implementar Programa de Desarrollo de capacidades de recursos humanos.	Plan de Fortalecimiento de Capacidades	%	35	40	45	50	55	60
	AEI.03.07. Mejorar las condiciones del ambiente laboral con dotación de equipos y medios de trabajo	Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en EPS Ilo	%	75	77	80	82	84	88
	AEI.03.08. Evaluar el cumplimiento de funciones de los colaboradores	Evaluación de desempeño	%	100	100	100	100	100	100
	AEI.03.09. Implementar y monitorear el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo en la EPS.	Evaluación anual de Gobierno Corporativo	%	100	100	100	100	100	100
AEI.03.10. Mejorar los procesos de gestión de la empresa	Relación de Trabajo	%	74.64	74.2	74.11	73.9	73.5	73.11	



OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL - AEI	INDICADOR	LINEA DE BASE DEL INDICADOR		LOGROS ESPERADOS				
			Unidad de Medida	AÑO	2022	2023	2024	2025	2026
				2021					
OE.4 Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPS ILO S.A. hasta alcanzar autonomía empresarial.	AEI.04.01. Optimizar los costos operativos de la EPS.	Margen Neto	%	12.69	13.27	13.65	14.03	14.41	14.79
		Margen Operativo	%	13.25	13.72	13.95	14.1	14.25	14.4
	AE.4.2 Incrementar los ingresos Operativos	Recaudación acumulada	%	91	100	100	100	100	100
	AEI.04.03. Reducir las cuentas por cobrar	Recuperación de deuda de 3 meses a mas	%	14.96	39.82	51.75	59	68.1	81
OEI. 05. Implementar gestión de riesgo y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y medio ambiente.	AEI. 05.01. Elaborar y ejecutar un Plan de Respuesta en caso de emergencias	Ejecutar el Plan de contingencias de emergencias	%	100	100	100	100	100	100
	AEI.05.02. Contratar Seguros de Riesgo y de Responsabilidad Civil	Contratos de seguros	N°	2	2	2	2	2	2
	AEI.05.03. Implementar y monitorear el cumplimiento del Sistema de Control Interno en la EPS.	Presentación de productos entregables a la Contraloría General de la Republica	%	5	5	5	5	5	5



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 2022-2026. Asimismo, se valora los resultados obtenidos asociados a las acciones estratégicas programadas para el Año Fiscal 2023.

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.



II. RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Estratégico Institucional 2022-2026, aprobado con Resolución de Directorio N° 0234-2021-PD-EPS ILO S.A., comprende cinco objetivos estratégicos generales, veintitrés estrategias y Treinta 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 2022 – 2026, 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 75.83%, el cual consolida el avance obtenido en sus objetivos estratégicos generales, cuya síntesis se presenta a continuación:

Evaluación del Plan Estratégico Institucional 2022 - 2026 Año 2023

N°	Objetivos Estratégico	% de Cumplimiento
1	OEI. 01. Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la provincia de Ilo	74.41%
2	OEI.02. Ampliar y asegurar la sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas residuales de la EPS ILO S.A.	80.19%
3	OEI. 03. Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.	94.74%
4	OE.04 Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPS ILO S.A. hasta alcanzar autonomía empresarial.	30.58%
5	OEI. 05. Implementar Gestión de Riesgos y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y medio ambiente.	99.25%
Total		75.83%

Objetivo Estratégico 1: “Mejorar la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado a la población de la provincia de Ilo”:

El Plan Estratégico Institucional 2022-2026, para este objetivo, plantea tres estrategias:

- Mejorar el servicio de agua potable de calidad en la provincia de Ilo.
- Optimizar la producción y distribución de agua potable.
- Mejorar la recolección conducción y tratamiento de aguas residuales en la Provincia de Ilo.

Los valores obtenidos en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo al finalizar el año 2023 presentaron un grado de cumplimiento promedio del 74.41% de cumplimiento de las metas programadas.

- Los indicadores de la estrategia "Mejorar el servicio de agua potable de calidad en la provincia de Ilo", Presión y Cloro Residual alcanzaron el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, a excepción del indicador de Continuidad que alcanzo el 87.64% de cumplimiento, debido principalmente a la mejora de la administración de la dotación de agua, garantizando la demanda de la población de Ilo, y el indicador N° de los parámetros que superan los LMP del agua, obtuvo 0% de cumplimiento, este indicador se va ver mejorado con la ejecución de proyectos programados en el mejoramiento de las Plantas de tratamiento de agua potable, en los siguientes ejercicios.
- El indicador para la estrategia "Optimizar la producción y distribución de agua potable", Macro medidores operativos, alcanzo el 58.82% de cumplimiento de la meta programada, debido a que de los 17 macro medidores existentes, solo 10 se encuentran operativos.
- El indicador de la estrategia de "Mejorar la recolección conducción y tratamiento de aguas residuales en la Provincia de Ilo", Caudal de aguas residuales tratadas, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023.

Objetivos del Plan Estratégico	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta 2023	Valores Logrados	% de Cumplimiento 2023
OEI. 01. Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la provincia de Ilo	AEI. 01.01 Mejorar el servicio de agua potable de calidad en la Provincia de Ilo	Continuidad	Horas/Día	19.93	17.47	87.64%
		Presión	m.c.a.	26.85	27.20	100.00%
		Número de parámetros que superan los LMP del agua	N°	6	6	0.00%
		Cloro Residual	%	100.00%	100.00%	100.00%
	AEI. 01.02 Optimizar la producción y distribución de agua potable	Macro medidores operativos	%	100.00%	58.82%	58.82%
	AEI. 01.03 Mejorar la recolección, conducción y tratamiento de aguas residuales en la Provincia de Ilo.	Caudal de aguas residuales tratadas	%	80.00%	96.99%	100.00%
Promedio del Objetivo						74.41%

Objetivo Estratégico 2: "Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición final de aguas residuales de la EPSILO S.A.":

El Plan Estratégico Institucional 2022-2026, para este objetivo, plantea cuatro estrategias:

- Ampliar e incrementar las inversiones en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en las zonas focalizadas de la provincia de Ilo
- Gestionar y asegurar la ejecución de las Inversiones de la empresa financiadas por toda fuente.
- Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de agua de la EPS.
- Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de alcantarillado de la EPS.

Los valores obtenidos en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo al finalizar el año 2023 presentaron importantes resultados que permitieron obtener el 80.19% de cumplimiento de la meta programada.

- Los indicadores de la estrategia "Ampliar e incrementar las inversiones en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en las zonas focalizadas de la provincia de Ilo", alcanzaron en Cobertura del servicio de agua potable el 99.50% y en Cobertura del servicio de alcantarillado el 95.73% de cumplimiento de la meta programada para el



año 2023, importante avance que se alcanzó por el incremento de conexiones en sectores donde se culminaron obras de saneamiento.

- Los indicadores de la estrategia "Gestionar y asegurar la ejecución de las Inversiones de la empresa financiadas por toda fuente", Ejecución del Plan de inversiones, alcanzo el 85.92% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, debido a la demora de los procedimientos de contratación de proveedores, mientras que el indicador Nivel de ejecución del Plan Anual de promoción de integraciones territoriales, no se planteó meta en el año 2023, por lo que su cumplimiento es 0%.
- Respecto a la meta del indicador de la estrategia "Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de agua de la EPS", Atención de incidencias operativas de agua, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, atendiéndolas dentro de los plazos establecidos por SUNASS.
- Respecto a la meta del indicador de la estrategia "Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de alcantarillado de la EPS", Atención de incidencias operativas de alcantarillado, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, atendiéndolas dentro de los plazos establecidos por SUNASS.

Objetivos del Plan Estratégico	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta 2023	Valores Logrados	% de Cumplimiento 2023
OEI.02. Ampliar y asegurar la sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas residuales de la EPS ILO S.A.	AEI. 02.01 Ampliar e incrementar las inversiones en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en las zonas focalizadas de la Provincia de Ilo	Cobertura del servicio de agua	%	95.89%	95.41%	99.50%
		Cobertura del servicio de alcantarillado	%	91.81%	87.89%	95.73%
	AEI. 02.02 Gestionar y asegurar la ejecución de las Inversiones de la empresa financiadas por toda fuente	Ejecución del Plan de Inversiones	%	100.00%	85.92%	85.92%
		Nivel de ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales"	%	0.00%	0.00%	0.00%
	AEI. 02.03 Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de Agua de la EPS	Atención de incidencias operativas de agua	%	100.00%	100.00%	100.00%
	AEI. 02.04 Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de Alcantarillado de la EPS	Atención de incidencias operativas de alcantarillado	%	100.00%	100.00%	100.00%
Promedio del Objetivo						80.19%

Objetivo Estratégico 3: "Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.":

El Plan Estratégico Institucional 2022-2026, para este objetivo, plantea diez estrategias:

- Reducir el volumen de agua no facturada en el sistema operativo comercial (GO Y GC).
- Optimizar la medición de entrega de agua potable.
- Eficiencia en la gestión de atención al cliente.
- Optimizar la implementación de acciones del VMA (Valores máximos admisibles).
- Implementación del sistema computarizado de la red de agua potable y alcantarillado.
- Implementar Programa de Desarrollo de capacidades de recursos humanos.
- Mejorar las condiciones del ambiente laboral con dotación de equipos y medios de trabajo.



- viii. Evaluar el cumplimiento de funciones de los colaboradores.
- ix. Implementar y monitorear el cumplimiento del Código de buen Gobierno Corporativo en la EPS.
- x. Mejorar los procesos de gestión de la empresa.

Los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de las estrategias de este objetivo al finalizar el año 2023 obtuvieron un grado de cumplimiento promedio de 94.74%.

- El indicador de la estrategia "Reducir el volumen de agua no facturada en el sistema operativo y comercial", Agua no Facturada, alcanzo el 76.55% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, cabe indicar que se viene realizando gestiones para elaborar y financiar un programa de "Control de fugas en redes de distribución", a fin de reducir el agua no facturada.
- El indicador de la estrategia "Optimizar la medición de entrega de agua potable" Micro medición, alcanzo el 98.36% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, debido a que se continua con los programas de instalación y reemplazando micro medidores.
- El indicador de la estrategia "Eficiencia en la gestión de atención al cliente", Atención de reclamos comerciales, alcanzo el 82.23% de cumplimiento de la meta programadas para el año 2023, debido a que existen reclamos recepcionados en los meses de noviembre y diciembre del año 2023 por atender, y que serán resueltos en el mes de enero del siguiente ejercicio.
- El indicador de la estrategia "Optimizar la implementación de acciones del VMA (Valores máximos admisibles)", Unidades registradas UND, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023, debido a que se continúa realizando la identificación previa de los Usuarios No Domésticos (UND) potenciales, para posteriormente efectuar su registro.
- Los indicadores de la estrategia "Implementación del sistema computarizado de la red de agua potable y alcantarillado", Catastro comercial GIS, y Catastro técnico en Sistema GIS, alcanzaron el 100% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023, logrando su culminación.
- El indicador de la estrategia "Implementar Programa de Desarrollo de capacidades de recursos humanos", Plan de fortalecimiento de capacidades, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, ejecutándose acciones de capacitación planteadas en el PFC 2023.
- El indicador de la estrategia "Mejorar las condiciones del ambiente laboral con dotación de equipos y medios de trabajo", Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en la EPS ILO S.A., alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023, de acuerdo a las encuestas practicadas.
- El indicador de la estrategia "Evaluar el cumplimiento de funciones de los colaboradores", Evaluación de desempeño, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023.
- El indicador de la estrategia "Implementar y monitorear el cumplimiento del Código de buen Gobierno Corporativo en la EPS.", Evaluación anual de Gobierno Corporativo, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023, presentando el informe anual de Gobierno Corporativo correspondiente al año anterior a la CGR.
- El indicador de la estrategia "Mejorar los procesos de gestión de la empresa", alcanzo el 85.00% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023.



Objetivos del Plan Estratégico	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta 2023	Valores Logrados	% de Cumplimiento 2023
OEI. 03. Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.	AEI. 03.01 Reducir el volumen de agua no facturada en el Sistema Operativo Comercial	Agua No Facturada	%	34.00%	41.97%	76.55%
	AEI. 03.02 Optimizar la medición de entrega de agua potable	Micro medición	%	91.49%	89.99%	98.36%
	AEI. 03.03 Eficiencia en la gestión de atención al cliente	Atención de reclamos comerciales	%	92.00%	75.65%	82.23%
	AEI. 03.04 Optimizar la implementación de acciones del VMA (Valores Máximos Admisibles)	Unidades registradas UND	%	100.00%	100.00%	100.00%
	AEI. 03.05 Implementación del sistema computarizado de la red de agua potable y alcantarillado	Catastro Comercial en Sistema GIS	%	100.00%	101.75%	100.00%
		Catastro Técnico en Sistema GIS	%	100.00%	100.00%	100.00%
	AEI. 03.06 Implementar Programa de Desarrollo de capacidades de Recursos Humanos	Plan de Fortalecimiento de Capacidades	%	45.00%	99.63%	100.00%
	AEI. 03.07 Mejorar las condiciones del ambiente laboral con dotación de equipos y medios de trabajo	Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en EPS Ilo	%	80.00%	88.00%	100.00%
	AEI. 03.08 Evaluar el cumplimiento de funciones de los colaboradores	Evaluación de desempeño	%	100.00%	100.00%	100.00%
	AEI. 03.09 Implementar y monitorear el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo en la EPS	Evaluación anual de Gobierno Corporativo	N°	1	100.00%	100.00%
AEI. 03.10 Mejorar los procesos de gestión de la empresa	Relación de Trabajo	%	74.11%	85.23%	85.00%	
Promedio del Objetivo						94.74%

Objetivo Estratégico 4: “Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPS ILO S.A., hasta alcanzar la autonomía empresarial”:

El Plan Estratégico Institucional 2022-2026, para este objetivo, plantea tres estrategias:

- i. Optimizar los costos operativos de la EPS.
- ii. Incrementar los ingresos Operativos
- iii. Reducir las cuentas por cobrar

Los valores obtenidos en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo, al finalizar el año 2023 presentaron resultados que permitieron determinar un grado de cumplimiento promedio del 30.58%.

- Los indicadores de la estrategia “Optimizar los costos operativos de la EPS”, Margen Neto, alcanzo el 3.88% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023, mientras que el indicador de Margen operativo, se obtuvo 0%, debido al resultado negativo obtenido en el año 2023.
- El indicador de la estrategia “Incrementar los ingresos Operativos”, Recaudación acumulada, supero el 100% de cumplimiento de meta planteada para el año 2023.
- El indicador de la estrategia “Reducir las cuentas por cobrar”, Recuperación de deuda de 03 meses a mas, este obtuvo 18.44% de cumplimiento, debido a que la deuda morosa se redujo solo en 9.54%.



Objetivos del Plan Estratégico	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta 2023	Valores Logrados	% de Cumplimiento 2023
OE.04 Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPS ILO S.A. hasta alcanzar autonomía empresarial.	AEI. 04.01 Optimizar los costos operativos de la EPS	Margen Neto	%	13.65%	0.53%	3.88%
		Margen Operativo	%	13.95%	-11.29%	0.00%
	AEI. 04.02 Incrementar los procesos operativos	Recaudación acumulada	%	100.00%	104.19%	100.00%
	AEI. 04.03 Reducir las cuentas por cobrar	Recuperación de deuda de 3 meses a más	%	51.75%	9.54%	18.44%
Promedio del Objetivo						30.58%

Objetivo Estratégico 5: "Implementar gestión de riesgos y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y del medio ambiente":

El Plan Estratégico Institucional 2022-2026, para este objetivo, plantea tres estrategias:

- i. Elaborar y ejecutar un Plan de Respuesta en caso de emergencias
- ii. Contratar Seguros de Riesgo y de Responsabilidad Civil
- iii. Implementar y monitorear el cumplimiento del Sistema de Control Interno en la EPS

Los valores obtenidos en los indicadores que miden las estrategias de este objetivo al finalizar el año 2023 presentaron resultados que permitieron determinar un grado de cumplimiento promedio del 99.25%.

- Los indicadores de la estrategia "Elaborar y ejecutar un Plan de Respuesta en caso de emergencias" Actualización del Plan de contingencias de emergencias, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023, mientras que el indicador Cumplimiento de acciones del MRSE, alcanzaron el 97.00% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023.
- El indicador de la estrategia "Contratar Seguros de Riesgo y de Responsabilidad Civil", Contratos de seguros, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023.
- El indicador de la estrategia "Implementar y monitorear el cumplimiento del Sistema de Control Interno en la EPS.", Presentación de productos entregables a la Contraloría General de la Republica, alcanzo el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023.

Objetivos del Plan Estratégico	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta 2022	Valores Logrados	% de Cumplimiento 2022
OEI. 05. Implementar Gestión de Riesgos y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y medio ambiente.	AEI. 05.01 Elaborar y ejecutar un Plan de Respuestas en caso de emergencias	Actualización del Plan de contingencias de emergencias	%	100.00%	100.00%	100.00%
		Cumplimiento de acciones MRSE ejecutadas del Plan Tarifario	%	100.00%	97.00%	97.00%
	AEI. 05.02 Contratar Seguros de Riesgo y de Responsabilidad Civil	Contratos de seguros	N°	2	2	100.00%
	AEI. 05.03 Implementar y monitorear el cumplimiento del Sistema de Control Interno en la EPS	Presentación de productos entregables a la Contraloría General de la Republica	N°	5	5	100.00%
Promedio del Objetivo						99.25%



PRINCIPALES PROBLEMAS

- ✓ Uno de los principales problemas que se ha tenido en el año 2023, ha sido la contaminación de agua cruda por derrame de combustible en el río que llega hasta el canal de pasto grande, ocasionado la paralización de la producción de agua potable a mediados del mes de mayo.
- ✓ En el año 2023, se han ejecutado acciones, pero estas no han sido suficientes para reducir el número de parámetros que superan los LMP, postergando para el siguiente año nuevas acciones que conlleven a cumplir la meta programada.
- ✓ Los resultados de los indicadores Margen neto y Margen operativo en el año 2023, han sido bajos, debido a los resultados negativos de los estados financieros del año 2023.
- ✓ La deuda de la Municipalidad Provincial de Ilo, representa más del 70% de la deuda total por cobrar al año 2023.
- ✓ Se tiene una baja programación y ejecución de acciones de mantenimiento de instrumentos de medición (Macro medidores).
- ✓ Transferencia de recursos de Organismos del estado para la ejecución de obras de inversión, se dan recién en los últimos meses, ocasionando que se postergue la ejecución de los proyectos para 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 2023

La evaluación de los objetivos, estrategias e indicadores, correspondientes al año 2023, contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2022-2026 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 01

Evaluación de los Objetivos, Estrategias e Indicadores del Plan Estratégico - Año 2023

N°	OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META 2022	VALORES LOGRADOS 2022	% DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
OEI.01.	Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la provincia de Ilo	AEI. 01.01 Mejorar el servicio de agua potable de calidad en la Provincia de Ilo	Continuidad	Horas/Día	19.93	17.47	87.64%	en el año 2023, la distribución de agua se venido optimizando, debido a la continua mejora de la administración de la dotación de agua, obteniendo una continuidad promedio de 17.47 hrs/día, a pesar que en el mes de mayo se paralizó la producción de agua debido a la contaminación de agua cruda por derrame de combustible en el río que llega hasta el canal de pasto grande, alcanzando el 90.05% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023
			Presión	m.c.a.	26.85	27.20	100.00%	En el año 2023, se obtuvo una presión de 27.20 m.c.a., logrando el 97.14% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023, sin embargo se indica que hay sectores con baja presión, por lo que se aprobó el proyecto de Remodelación de redes de distribución, lo que va permitir el incremento de la continuidad y la presión.
			Número de parámetros que superan los LMP del agua	N°	6	0	0.00%	Al término del año 2023, se indica que se han ejecutado acciones, pero estas no han sido suficientes para reducir el número de parámetros que superan los LMP, postergando para el siguiente año nuevas acciones que conlleven a cumplir la meta programada. Así mismo, se indica que este indicador va ser mejorado con la ejecución de los proyectos programados de Mejoramiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable.
			Cloro Residual	%	100.00%	100.00%	100.00%	En el año 2023 se realizaron 3,989 muestras de cloro libre residual, las mismas que en su totalidad fueron satisfactorias, obteniendo el 100% de cumplimiento de la meta programada.
		AEI. 01.02 Optimizar la producción y distribución de agua potable	Macro medidores operativos	%	100.00%	58.82%	58.82%	En el año 2023, se mantuvieron 10 macro medidores operativos de los 17 existentes, obteniendo el 58.82% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023
		AEI. 01.03 Mejorar la recolección, conducción y tratamiento de aguas residuales en la Provincia de Ilo.	Caudal de aguas residuales tratadas	%	80.00%	96.99%	100.00%	El porcentaje de tratamiento de aguas residuales ha superado el 100% de la meta programada para el año 2023. Indicando, que con la ejecución del nuevo proyecto de Planta de Tratamiento de Lodos Activados, se mejorará la calidad del agua residual tratada a mediano plazo
OEI.02.	Ampliar y asegurar la sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas residuales de la EPS ILO S.A.	AEI. 02.01 Ampliar e incrementar las inversiones en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en las zonas focalizadas de la Provincia de Ilo	Cobertura a los servicios de agua	%	95.89%	95.41%	99.50%	Al finalizar el ejercicio 2023, se ha logrado alcanzar el 98.77% de cumplimiento de la meta programada, al haber obtenido una cobertura del servicio de agua potable de 95.41%, debido al incremento de conexiones por la culminación de obras de saneamiento principalmente en la Pampa Inalámbrica.
			Cobertura de alcantarillado	%	91.81%	87.89%	95.73%	Al finalizar el ejercicio 2023, se ha logrado alcanzar el 95.11% de cumplimiento de la meta programada, al haber obtenido una cobertura del servicio de alcantarillado de 95.41%, debido al incremento de conexiones por la culminación de obras de saneamiento principalmente en la Pampa Inalámbrica.



		AEI. 02.02 Gestionar y asegurar la ejecución de las Inversiones de la empresa financiadas por toda fuente	Ejecución del Plan de Inversiones	%	100.00%	85.92%	85.92%	Al termino del año 2023, se ha tenido un avance significativo en la ejecución de acciones del Plan de Inversión, alcanzando el 85.92% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023.
			Nivel de ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales"	%	0.00%	0.00%	0.00%	No hubo ejecución en el año 2023
		AEI. 02.03 Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de Agua de la EPS	Atención de incidencias operativas de agua	%	100.00%	100.00%	100.00%	Se atienden todas las incidencias presentadas en las redes de agua potable dentro de los plazos establecidos por SUNASS, así como en las líneas de conducción de agua cruda y Plantas de Tratamiento de Agua Potable.
		AEI. 02.04 Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del Sistema de Alcantarillado de la EPS	Atención de incidencias operativas de alcantarillado	%	100.00%	100.00%	100.00%	El presente año se ha incrementado los atoros de desagüe, los cuales fueron atendidos en forma inmediata, cumpliendo con el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023.
OEI. 03.	Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.	AEI. 03.01 Reducir el volumen de agua no facturada en el Sistema Operativo Comercial	Agua No Facturada	%	34.00%	41.97%	76.55%	En el año 2023, el valor del agua no facturada se ha reducido a 41.97%, obteniendo el 78.70% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, aquí se viene reiniciando las acciones de seguimiento a las conexiones clandestinas, reaperturas indebidas y fugas de agua que se presentan por la antigüedad de las redes de agua potable. Así mismo, requiere continuar renovando el parque de medidores, debido a su antigüedad, obsolescencia y/o deterioro de los mismos.
		AEI. 03.02 Optimizar la medición de entrega de agua potable	Micro medición	%	91.49%	89.99%	98.36%	La Micro medición se ha incrementado ligeramente, a 89.99%, obteniendo el 99.80% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023.
		AEI. 03.03 Eficiencia en la gestión de atención al cliente	Atención de reclamos comerciales	%	92.00%	75.65%	82.23%	No se pudo lograr el 100% debido principalmente a que existen reclamos recepcionados en los meses de noviembre y diciembre 2023 pendientes por atender, y que serán resueltos recién en el mes de enero 2024, se alcanzó el 77.19% de cumplimiento de la meta programada.
		AEI. 03.04 Optimizar la implementación de acciones del VMA (Valores Máximos Admisibles)	Unidades registradas UND	%	100.00%	100.00%	100.00%	Al finalizar el ejercicio 2023, se ha alcanzado el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, debido a que se continúa realizando la identificación previa de los usuarios no domésticos (UND) potenciales, para posteriormente efectuar su Registro.
		AEI. 03.05 Implementación del sistema computarizado de la red de agua potable y alcantarillado	Catastro Comercial en Sistema GIS	%	100.00%	101.75%	100.00%	En el año 2023, se actualizaron fichas catastrales de conexiones, correspondiente al año 4 del estudio tarifario, acciones que se desarrollaron mediante el Programa de actualización del Catastro Comercial en la Ciudad de Ilo del Estudio Tarifario, representando el 100.00% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023.
			Catastro Técnico en Sistema GIS	%	100.00%	100.00%	100.00%	En el año 2023 se ejecutaron acciones de actualización del catastro técnico, logrando su culminación, alcanzando el 100.00% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023.
		AEI. 03.06 Implementar Programa de Desarrollo de capacidades de Recursos Humanos	Plan de Fortalecimiento de Capacidades	%	45.00%	99.63%	100.00%	En el año 2023, se ejecutaron 26 acciones de capacitación con una ejecución presupuestal de S/ 79,700 soles, obteniendo el 100% de cumplimiento de la meta planteada
		AEI. 03.07 Mejorar las condiciones del ambiente laboral con dotación de equipos y medios de trabajo	Porcentaje de trabajadores con satisfacción laboral en EPS Ilo	%	80.00%	88.00%	100.00%	En el año 2023, e acuerdo al resultado de la encuesta de satisfacción laboral practicada, se ha obtenido el 88% de satisfacción laboral, superando el 100% de cumplimiento de la meta programada.



		AEI. 03.08 Evaluar el cumplimiento de funciones de los colaboradores	Evaluación de desempeño	%	100.00%	100.00%	100.00%	En el año 2023 se elaboró el informe de desempeño del personal, cumpliendo de esta manera con el 100% de la meta programada.
		AEI. 03.09 Implementar y monitorear el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo en la EPS	Evaluación anual de Gobierno Corporativo	N°	1	1	100.00%	En el mes de julio del año 2023, se elaboró y presento el respectivo informe de Gobierno corporativo, cumpliendo de esta manera con el 100% de la meta programada.
		AEI. 03.10 Mejorar los procesos de gestión de la empresa	Relación de Trabajo	%	74.11%	85.23%	85.00%	En el año 2023, se ha obtenido el 85.23% de relación de trabajo, alcanzando el 85.00% de cumplimiento de la meta planteada para el año 2023.
OE.04	Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPS ILO S.A. hasta alcanzar autonomía empresarial.	AEI. 04.01 Optimizar los costos operativos de la EPS	Margen Neto	%	13.65%	0.53%	3.88%	El margen neto muestra la relación entre la utilidad neta y el nivel de ventas, por lo que en el año 2023, las ventas (prestación de servicio) y otros ingresos, superan a los costos operacionales, resultando un indicador de 0.53%, obteniendo un cumplimiento de 3.73% de la meta programada para el año 2023
			Margen Operativo	%	13.95%	-11.29%	0.00%	El resultado en el año 2023 del indicador Margen operativo es negativo, debido a que las ventas (prestación de servicio), no supera a los costos operacionales, resultando un indicador negativo de -11.29%, por lo que su cumplimiento es 0%
		AEI. 04.02 Incrementar los procesos operativos	Recaudación acumulada	%	100.00%	104.19%	100.00%	Al cierre del ejercicio 2023, se superó la meta planteada en 4.19%, superando el 100% de cumplimiento de la meta programada para el año 2023, debido principalmente a que se inició del programa de fortalecimiento de la gestión de la cobranza.
		AEI. 04.03 Reducir las cuentas por cobrar	Recuperación de deuda de 3 meses a mas	%	51.75%	9.54%	18.44%	En el año 2023, se ha logrado reducir la deuda de 03 meses a mas a S/ 4'204,145 soles, es decir que se ha reducido el 9.54% de la deuda de 03 meses a mas sostenida al mes de diciembre del 2022 (4'647,710 soles), que representa un cumplimiento de 79.40% de la meta programada, debido principalmente a la implementación del programa de fortalecimiento de la gestión de la cobranza.
OEI. 05.	Implementar Gestión de Riesgos y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y medio ambiente.	AEI. 05.01 Elaborar y ejecutar un Plan de Respuestas en caso de emergencias	Actualización del Plan de contingencias de emergencias	%	100.00%	100.00%	100.00%	Al cierre del ejercicio del año 2023 Se logró la actualización de 3 planes de contingencia y con RGG 180-2023-GG-EPS ILO S.A.: Aprobar el Plan de Contingencias ante Contaminación de Agua por agente de origen Natural o Inducido por la Acción Humana – 2023.
			Cumplimiento de acciones MRSE ejecutadas del Plan Tarifario	%	100.00%	97.00%	97.00%	En el año 2023 se ejecutó el 97% de la meta programada del MRSE en el estudio tarifario, con un cumplimiento de 97 % de la meta programada, consolidando la presencia de la EPS en la naciente de la cuenca de la comunidad de Asana en la siembra y cosecha de agua
		AEI. 05.02 Contratar Seguros de Riesgo y de Responsabilidad Civil	Contratos de seguros	N°	2	2	100.00%	En el año 2023 se logró ejecutar las contrataciones de los seguros de Riesgo y de Responsabilidad Civil, cumpliendo con el 100% de la meta planteada
		AEI. 05.03 Implementar y monitorear el cumplimiento del Sistema de Control Interno en la EPS	Presentación de productos entregables a la Contraloría General de la Republica	N°	5	5	100.00%	Al termino del ejercicio 2023, se indica que se cumplió con registrar el seguimiento del Plan Acción Anual del SCI del año 2023 (02), la evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno (02), y la Formulación del Plan de Acción Anual del SCI del año 2023 (01), logrando el 100% de la meta programada para el año 2023.



IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ❖ La matriz de indicadores y metas contenidos en el Plan Estratégico Institucional - PEI 2022-2026 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 2023, han sido obtenidos en función al cumplimiento de las metas de los indicadores asociados a estos, obteniendo el 75.83% de ejecución, representando un nivel de cumplimiento mejor al del año anterior (75.20%). Los objetivos estratégicos generales han obtenido los siguientes resultados:
 - ✓ El objetivo 1 "Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la provincia de Ilo", alcanzó un cumplimiento de 74.41% que resulta del promedio de seis indicadores considerados para su medición.
 - ✓ El objetivo 2 "Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas residuales de la EPS ILO S.A.", alcanzó un cumplimiento de 80.19% que resulta del promedio de seis indicadores considerados para su medición.
 - ✓ El objetivo 3 "Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.", alcanzó un cumplimiento de 94.74% que resulta del promedio de once indicadores considerados para su medición.
 - ✓ El objetivo 4 "Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPS ILO S.A. hasta alcanzar la autonomía empresarial", alcanzó un cumplimiento de 30.58% que resulta del promedio de cuatro indicadores considerados para su medición.
 - ✓ El objetivo 5 "Implementar gestión de riesgos y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y medio ambiente", alcanzó un cumplimiento de 99.25% que resulta del promedio de cuatro indicadores considerados para su medición.
- ❖ Los gastos efectuados para el logro de los objetivos propuestos en el PEI, durante el Ejercicio Fiscal 2023, se enmarcaron en el Presupuesto Institucional Modificado.



- ❖ Los resultados obtenidos en la presente evaluación, han sido desarrollados por la gestión propia de cada gerencia de línea, enmarcados en los objetivos que les corresponden implementar, cuyo desempeño se observa a continuación:
 - ✓ La Gerencia de Operaciones en el año 2023 alcanzó un cumplimiento promedio de 81.64%, resultado del promedio de quince (15) indicadores, mejorando el cumplimiento promedio del año anterior (77.03%).
 - ✓ La Gerencia Comercial en el año 2023 alcanzó un cumplimiento promedio de 82.23%, resultado del promedio de siete (07) indicadores, mejorando el cumplimiento promedio del año anterior (79.43%).
 - ✓ La Gerencia Administrativa Financiera en el año 2023 alcanzó un cumplimiento promedio de 76.54%, resultado del promedio de nueve (09) indicadores, reduciendo el cumplimiento del año anterior (83.81%).

Evaluación del Plan Estratégico Institucional - Año 2023

N°	Gerencias de Línea	% de Cumplimiento 2022	% de Cumplimiento 2023	Variación 2023 - 2022
1	Gerencia de Operaciones	77.03%	81.64%	4.61%
2	Gerencia Comercial	79.43%	82.23%	2.80%
3	Gerencia Administrativa Financiera	83.81%	76.54%	-7.27%
	Total	80.09%	80.14%	0.05%

RECOMENDACIONES

- ❖ En el marco de la evaluación del Plan Estratégico Institucional para el año 2023 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.
- ❖ 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, los mismos que fueron 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.

