

OTASS

ORGANISMO TÉCNICO
DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE SANEAMIENTO

Informe de Gobernabilidad y Gobernanza

Gestión 2018

E. P. S.
ILO
ENTIDAD
PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO ILO S.A.

**EMPRESA PRESTADORA DE SANEAMIENTO ILO SOCIEDAD
ANÓNIMA – EPS ILO S.A.**

Informe de GOBERNABILIDAD & GOBERNANZA

En el marco del Régimen de Apoyo Transitorio



ILO - PERU

Abril, 2019

 <p>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</p>	<p>Informe de Gobernabilidad y Gobernanza</p> <hr/> <p>Gestión 2018</p>	 <p>E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.A.</p>
---	---	--

Contenido

1	RESUMEN EJECUTIVO	3
2	Base Normativa.....	4
3	ASPECTOS GENERALES DE LA EPS ILO SA.....	4
3.1	Antecedentes institucionales.....	4
3.2	Proceso de incorporación al Régimen de Apoyo Transitorio	5
4	OBJETIVOS	6
4.1	Objetivo General	6
4.2	Objetivos Específicos	6
5	RESULTADOS DE LAS CONDICIONES DE G&G 2018	6
5.1	Análisis de la Gobernabilidad y Gobernanza.	6
5.1.1	Desempeño general de la gobernabilidad de la EPS ILO SA	6
5.1.2	Desempeño general de la gobernanza en la EPS ILO SA.....	11
5.2	Resultados del desempeño de la Gobernabilidad y Gobernanza para el periodo 2013 al 2018	17

 <p>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</p>	<p>Informe de Gobernabilidad y Gobernanza</p> <hr/> <p>Gestión 2018</p>	 <p>E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.O. S.A.</p>
---	---	---

1 RESUMEN EJECUTIVO

El análisis de la Gobernabilidad y Gobernanza (G&G) considera que la Gobernabilidad es el equilibrio y la capacidad de las EPS para operar dentro de un marco político e institucional externo, y desarrollar una gestión social adecuada frente a un entorno dinámico con distintos grupos de interés que afectan y son afectados por la actividad de las empresas de saneamiento; mientras la Gobernanza, es la capacidad interna de la EPS para encontrar el equilibrio entre los diversos recursos y activos de las EPS, donde con una buena organización y gestión empresarial debe crear sinergias que le permitan obtener resultados positivos en lo económico, social y ambiental, y así brindar servicios eficientes, de calidad y de forma sostenible.

La EPS ILO SA se encuentra en Régimen de Apoyo Transitorio – RAT. Mediante Resolución del Consejo Directivo N° 015-2015-OTASS/CD de fecha 17 de diciembre de 2015, se resuelve declarar el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima – EPS ILO SA ratificada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, mediante Resolución Ministerial N° 043-2016-VIVIENDA de fecha 05 de marzo de 2016. Las causales de incorporación fueron insolvencia económico-financiera e insolvencia técnica.

El Decreto Legislativo N° 1280 que aprueba la Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establece que el RAT tiene por objeto mejorar la eficiencia de las empresas prestadoras incorporadas y las condiciones de la prestación de los servicios de saneamiento, permitiendo ejecutar acciones destinadas a su reflotamiento para contribuir con el logro de los objetivos de la política pública del sector saneamiento.

En este contexto del RAT, la EPS ILO SA es evaluada en G&G para medir su autonomía, la capacidad de tomar decisiones que la transforme en una entidad orientada a brindar un servicio de saneamiento de alta calidad, para la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.

Para el análisis de G&G se ha desarrollado un marco de referencia legal, un sistema de indicadores de G&G aplicables a la implementación de principios y prácticas de buen gobierno corporativo. Entre la normatividad principal debe mencionarse: los Contratos de Explotación (CE) aprobados mediante RM N° 425-2007-VIVIENDA, que incluyen obligaciones de Buen Gobierno y principios de orientación; el Código Marco de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) y el Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño (MRCD) para las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), aprobados mediante RM N° 426-2007-VIVIENDA, entre otros.

Desde este marco de referencia se ha desarrollado cada uno de los indicadores de gobernabilidad y gobernanza, destacando lo siguiente: en el caso del indicador de gobernabilidad se ha considerado tres áreas, que funcionan como “pilares” que deben ser fortalecidas: (i) transparencia en la información (cuyo impacto se expresa en la revelación de información, rendición de cuentas y vigilancia social), (ii) atención al cliente, quien representa el fin máximo del servicio que brinda la empresa y quien es la razón de ser de la actividad, y (iii) gestión social, que involucra los temas de análisis de los grupos de interés, el plan de

 <p>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</p>	<p>Informe de Gobernabilidad y Gobernanza</p> <hr/> <p>Gestión 2018</p>	 <p>E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.A.</p>
---	---	--

comunicaciones y relaciones públicas, el plan de educación sanitaria y mecanismos de diálogo permanente con los grupos sociales.

Respecto a la gobernanza, se consideran cuatro áreas de análisis: (i) la sostenibilidad financiera, (ii) el desempeño del PMO, (iii) el fortalecimiento institucional, y (iv) el clima laboral. Los dos primeros apuntan a examinar los resultados de la gestión económica y técnica. Los dos restantes, buscan examinar la situación de los recursos humanos en las empresas.

2 BASE NORMATIVA

El marco normativo para el análisis de la Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS ILO SA es la siguiente:

1. Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (29.12.2016).
2. Decreto Supremo N° 19-2017-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 (26.06.2017).
3. Decreto Supremo N° 001-2019-VIVIENDA, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 (05.01.2019).
4. Resolución del Consejo Directivo N° 16-2016-OTASS/CD, Aprueban la “Metodología para el Monitoreo de las Metas de las EPS en la Modernización de los Servicios de Saneamiento” (08.09.2016).
5. La Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” y su modificatoria, Ley N° 27927.
6. Resolución del Consejo Directivo N° 015-2015-OTASS/CD, Declaran el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima EPS ILO SA (17.12.2015).
7. Resolución Ministerial N° 043-2016-VIVIENDA, Ratifican el Acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del OTASS, el cual declara el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo SA (05.03.2016).

3 ASPECTOS GENERALES DE LA EPS ILO SA

3.1 Antecedentes institucionales

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima – EPS ILO SA, es una Sociedad Anónima Prestadora de Servicios de Saneamiento, de derecho privado, reconocida como tal por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Se rige por lo establecido en su Estatuto, en la Ley General de Sociedades y en las disposiciones aplicables a las empresas de la Actividad Empresarial

 <p>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</p>	<p>Informe de Gobernabilidad y Gobernanza</p> <hr/> <p>Gestión 2018</p>	 <p>E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.R. S.A.</p>
---	---	---

del Estado, Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES y modificado por D.S. N° 016-2005-VIVIENDA.

La Empresa Prestadora de Servicios de Ilo S.A., tuvo su origen en la desaparecida empresa pública Seda Moquegua cuyo accionariado pertenecía a las Municipalidades Provinciales de Mariscal Nieto (Moquegua) e Ilo, de donde mediante independización paulatina se crea en 1991, la Empresa de Saneamiento de Moquegua ESAMO y en 1992 la Empresa Municipal de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Ilo SEDAILO, que luego en agosto de 1996 se transforma en la Entidad Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Ilo S.R. Ltda. (EPS SEDA S.R.LTDA) en virtud del Art. 18° de la Ley General de Servicios de Saneamiento Nro. 26338, posteriormente, el 29 de diciembre de 1998, se transforma en la Entidad Prestadora de Servicios de Ilo S.A., (EPS ILO S.A) adecuando su estatuto a la Nueva Ley General de Sociedades N° 26887, mediante modificación de sus estatutos para a ser Empresa Prestadora de Saneamiento Ilo SA.

La EPS ILO S.A. es una entidad pública de derecho privado que actúa con autonomía financiera - administrativa encargándose de la prestación de servicios públicos de agua potable y alcantarillado en el ámbito de la Provincia de Ilo.

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, al estar EPS ILO SA en el RAT, se encuentran suspendidos los derechos y atribuciones del máximo órgano societario de la empresa. El OTASS ha asumido las funciones y atribuciones del citado órgano.

Esta suspensión no implica la transferencia o pérdida de la titularidad de las acciones o participaciones, las cuales se mantienen, en todo momento, en propiedad de la municipalidad accionista.

3.2 Proceso de incorporación al Régimen de Apoyo Transitorio

La Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, Ley 30045, vigente hasta diciembre de 2016, establecía una evaluación en dos etapas, preliminar y definitiva, a realizar por OTASS para todas las EPS.

Dentro de este marco, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 015-2015-OTASS/CD de fecha 17 de diciembre de 2015, se resuelve declarar el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio de la Entidad Prestadora de Servicios Ilo SA – EPS ILO SA, ratificada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, mediante Resolución Ministerial N° 043-2016-VIVIENDA de fecha 05 de marzo de 2016.

 <p>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</p>	<p>Informe de Gobernabilidad y Gobernanza</p> <hr/> <p>Gestión 2018</p>	 <p>E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.O. S.A.</p>
---	---	--

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Presentar los resultados de la medición de los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS ILO SA y el análisis realizado a cada uno de los indicadores, con información del año 2018.

4.2 Objetivos Específicos

- a) Analizar el desempeño global que califica la gestión estratégica abordada desde el enfoque de la Gobernabilidad y Gobernanza.
- b) Mostrar la evolución de los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza para el periodo de los años 2016 al 2018.

5 RESULTADOS DE LAS CONDICIONES DE G&G 2018

Los resultados obtenidos en el análisis de los indicadores de G&G de la EPS ILO SA de la gestión 2018, indica un resultado general de regular desempeño.

En el tema de gobernabilidad, el área de transparencia ha logrado cumplir el 87% de los indicadores, en la atención al cliente hay cierta regularidad se logró alcanzar el 50%, y en la gestión social el cumplimiento es al 100%.

En el caso de la gobernanza, presenta mejoras en los indicadores de sostenibilidad económica en margen operativo y en liquidez que alcanzan un valor intermedio en la calificación, en total este ratio tiene un 40% de cumplimiento; para el caso del indicador de cumplimiento de las metas de gestión del PMO si se logró el 100%; en fortalecimiento de capacidades también se logró el 100%; mientras que en clima laboral el cumplimiento es de 67%, solo el sub indicador de distancia salarial no alcanza una calificación positiva.

5.1 Análisis de la Gobernabilidad y Gobernanza.

5.1.1 Desempeño general de la gobernabilidad de la EPS ILO SA

La capacidad existente en la EPS ILO SA para atender sus relaciones externas en tres áreas claves, son analizadas desde los indicadores de Gobernabilidad: i) la transparencia en la gestión, mediante la publicación y acceso a la información en el portal electrónico de la EPS ILO SA¹, ii) la atención a los clientes y sus estrategias; y finalmente iii) los planes de relaciones sociales e institucionales.

¹ <http://www.epsilo.com.pe/>

1.1 RESULTADO GENERAL EN GOBERNABILIDAD

EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Indicadores	Logro del Indicador			Calificación por Indicador		Calificación por Área										
	No logra	Proceso	Logra	Puntaje	Máximo	Puntos	Máximo	%								
Área: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EPS (PUBLICACIÓN EN EL PORTAL)						520	600	87								
Indicador N° 1 - Índice de Cumplimiento del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño (MRCD)			■	100	100											
Indicador N° 2 - Información actualizada y publicada: Designación del Directorio y Hoja de Vida (SA)/Gerente General y Hoja de Vida (SRL)		■		50	100											
Indicador N° 3 - Información actualizada y publicada referida al Estatuto y Contrato de Explotación de Servicios.			■	150	150											
Indicador N° 4 - Información actualizada y publicada referida a la Organización y funciones, el personal y las remuneraciones.			■	50	50											
Indicador N° 5 - Información actualizada y publicada sobre Planeamiento y Gestión Institucional		■		20	50											
Indicador N° 6 - Información actualizada y publicada sobre el Presupuesto Anual			■	50	50											
Indicador N° 7 - Información actualizada y publicada sobre Adquisiciones y Contrataciones.			■	50	50											
Indicador N° 8 - Información actualizada y publicada sobre servicios y tarifas.			■	50	50											
Área: ATENCIÓN AL CLIENTE						100	200	50								
Indicador N° 1 - Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales.			■	50	50											
Indicador N° 2 - Tiempo promedio de atención de las solicitudes de servicios operativos.	■			0	50											
Indicador N° 3 - Densidad de Reclamos		■		25	50											
Indicador N° 4 - Nivel general de satisfacción del cliente		■		25	50											
Área: GESTIÓN SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LA EPS						200	200	100								
Indicador N° 1 - Capacidad de análisis y atención de los problemas y riesgos derivados de su entorno social e Institucional.			■	100	100											
Indicador N° 2 - Capacidad de relacionamiento de la EPS con sus principales grupos de interés.			■	100	100											
<table border="1"> <tr> <td>BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)</td> <td></td> </tr> </table>				BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)		REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)		BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)		<table border="1"> <tr> <td>BUENO</td> <td>820</td> <td>1000</td> </tr> </table>		BUENO	820	1000		
BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)																
REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)																
BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)																
BUENO	820	1000														

a. Transparencia

En transparencia ha mejorado, y alcanza la máxima calificación 520/600 puntos, la información se encuentra en su portal web.

Un efecto indirecto de la transparencia es que visibiliza la existencia o actualización de los diversos documentos de gestión y fortalece las condiciones de legalidad de la EPS, especialmente en los siguientes casos:

- Designación de los directores y hojas de vida;
- Actualización de estatutos
- Publicación de los contratos de explotación
- Actualización de documentos de gestión (MOF, CAP y escala salarial)
- Publicación de los planes institucionales y del presupuesto

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.
	Gestión 2018	

- Publicación de los planes de adquisiciones y su ejecución
- Publicación de las tarifas vigentes y estudios tarifarios

Está pendiente mejorar el diseño portal web en cuanto a organización y presentación de la información, así como cumplir con publicar toda la información que la Ley N° 27927, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública exige.

b. Atención al cliente

La atención al cliente toma en cuenta los tiempos de atención a los reclamos comerciales y solicitudes para solucionar problemas operativos, el número de reclamos por cada mil conexiones, así como la percepción de los usuarios sobre su satisfacción en relación con la atención que brinda la entidad.

ATENCIÓN AL CLIENTE
INDICADOR N° 1 - TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES.
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Número de días hábiles, promedio del año anterior, para atender los reclamos comerciales según norma de SUNASS.	12	Negativo: Más de 33 días hábiles desde la presentación del reclamo.	Regular: Entre 31 y 33 días hábiles desde la presentación del reclamo.	Positivo: Hasta de 30 días hábiles desde la presentación del reclamo (Norma de SUNASS)	50
Periodo de medición: Ejercicio inmediato anterior				■	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</div> <div style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">Proceso</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</div> </div> <div style="background-color: #90EE90; padding: 10px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">LOGRA</div> <div style="text-align: right;"> TOTAL PUNTAJE: 50 VALOR MAXIMO: 50 </div> </div>					

El indicador de tiempo promedio de atención de reclamos comerciales **mide la eficacia administrativa** de las EPS para cumplir el servicio de atención de reclamos comerciales, el propósito de una mejor gestión es orientar a reducir los plazos y solucionar los reclamos y, en la medida de lo posible, establecer una meta decreciente de reclamos comerciales.

Este indicador alcanza la calificación de buena con 50/50 puntos; actualmente se reporta como tiempo promedio de atención de reclamos comerciales 12 días hábiles, tiempo muy por debajo del máximo normativo de 30 días.

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.O. S.A.
	Gestión 2018	

ATENCIÓN AL CLIENTE
INDICADOR Nº 2 - TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS.
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje									
		Grado 1	Grado 2	Grado 3										
Número de días hábiles, promedio del año anterior, para atender las solicitudes de servicios operativos (no incluye emergencias ni micromedición). Periodo de medición: Ejercicio inmediato anterior	NP	Negativo: 4 o más días hábiles. 	Regular: 2 a 3 días hábiles	Positivo: 1 día hábil	0									
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</td> <td rowspan="3" style="background-color: #FF0000; color: white; text-align: center; font-weight: bold; padding: 10px;">NO LOGRA</td> <td colspan="2" style="text-align: right; padding: 5px;">TOTAL PUNTAJE: 0</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">Proceso</td> <td colspan="2" style="text-align: right; padding: 5px;">VALOR MAXIMO: 50</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>					Logra	NO LOGRA	TOTAL PUNTAJE: 0		Proceso	VALOR MAXIMO: 50		No logra		
Logra	NO LOGRA	TOTAL PUNTAJE: 0												
Proceso		VALOR MAXIMO: 50												
No logra														

El indicador de tiempo promedio de atención de solicitudes de servicios operativos permite verificar el tiempo promedio que demora la EPS en atender los reclamos operacionales y evalúa si se cumplen con los plazos máximos establecidos por la SUNASS.

Los resultados de este indicador no son buenos, actualmente no se lleva un control de las solicitudes y reclamos operacionales, no existe un control y reporte del tiempo de demora de esta atención, por lo que la calificación es de 0/50.

ATENCIÓN AL CLIENTE
INDICADOR Nº 3 - DENSIDAD DE RECLAMOS
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje									
		Grado 1	Grado 2	Grado 3										
Cantidad total de reclamos por cada 1000 conexiones presentadas en el año anterior. Periodo de medición: Ejercicio inmediato anterior	103.96	Negativo: Más de 130 reclamos por cada 1000 conexiones en el año anterior.	Regular: Entre 80 y 130 reclamos por cada 1000 conexiones, en el año anterior. 	Positivo: Menos de 80 reclamos por cada 1000 conexiones, en el año anterior.	25									
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</td> <td rowspan="3" style="background-color: #FFFF00; text-align: center; font-weight: bold; padding: 10px;">PROCESO</td> <td colspan="2" style="text-align: right; padding: 5px;">TOTAL PUNTAJE: 25</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">Proceso</td> <td colspan="2" style="text-align: right; padding: 5px;">VALOR MAXIMO: 50</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>					Logra	PROCESO	TOTAL PUNTAJE: 25		Proceso	VALOR MAXIMO: 50		No logra		
Logra	PROCESO	TOTAL PUNTAJE: 25												
Proceso		VALOR MAXIMO: 50												
No logra														

El indicador de densidad de reclamos sirve para comparar la cantidad de reclamos totales que tienen las EPS por cada mil conexiones, de forma independiente a su tamaño. Mide el nivel de insatisfacción de los usuarios de manera directa y visible al incluir los reclamos comerciales y los operacionales y constituye un indicador complementario a la encuesta de satisfacción que se realiza bajo las directivas de SUNASS, permite una lectura integral de los resultados del área de atención al cliente, EPS ILO SA alcanza una buena calificación con 25/50 puntos, siendo el total de reclamos operacionales del año 2018 de 2733 reclamos/año (no se ha considerado reclamos operacionales porque no se lleva un registro).

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.A.
	Gestión 2018	

ATENCIÓN AL CLIENTE
INDICADOR N° 4 - NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Porcentaje de satisfacción del cliente de acuerdo a la encuesta modelo de SUNASS aplicada por la EPS Periodo de medición: Primer trimestre del ejercicio vigente.	55	Bajo: Menos del 50% de clientes satisfechos	Regular: Entre 50% y 70% de clientes satisfechos	Buena: Más de 70% de clientes satisfechos	25
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">Proceso</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</div> </div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 10px; border: 1px solid black; text-align: center; font-weight: bold;">PROCESO</div> <div style="text-align: right;"> TOTAL PUNTAJE: 25 VALOR MAXIMO: 50 </div> </div>					

El indicador de nivel general de satisfacción del cliente mide la satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios. Se mide a través de una encuesta que se realiza a los usuarios sobre el servicio recibido, la calidad del agua, la continuidad, presión, avisos de corte de servicios, rotura de tuberías y atoros de desagüe, y con relación a la EPS, toma en cuenta si la atención de reclamos ha sido adecuada, el plazo de atención de reclamos y la opinión general de los servicios recibidos; este indicador alcanza un valor de 55% eso representa una calificación en el sistema de indicadores de G&G de 25/50 puntos.

c. Gestión Social

Es la capacidad que tiene la EPS para realizar un reconocimiento y análisis de su entorno y de los actores involucrados con los que se relaciona, con la finalidad de desarrollar acciones estratégicas en comunicación y educación sanitaria de acuerdo con sus objetivos.

GESTION SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS
INDICADOR N° 1 - CAPACIDAD DE ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE LOS PROBLEMAS Y RIESGOS DERIVADOS DE SU ENTORNO SOCIAL E INSTITUCIONAL.
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
1.1 La EPS cuenta con un diagnóstico actualizado sobre su entorno social e institucional (Actualizado anualmente). 1.2 Identifica los principales problemas y riesgos (Agenda Crítica) 1.3 Elabora lineamientos de respuesta para atender su Agenda Crítica.		No cuenta con un diagnóstico o análisis sobre su entorno social e institucional ni con una agenda crítica o lineamientos de atención.	Tiene un diagnóstico básico y define una agenda crítica pero no tiene lineamientos de atención.	Tiene un diagnóstico actualizado, define su agenda crítica y cuenta con lineamientos de atención preventivos y permanentes.	100
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">Proceso</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</div> </div> <div style="background-color: #90EE90; padding: 10px; border: 1px solid black; text-align: center; font-weight: bold;">LOGRA</div> <div style="text-align: right;"> TOTAL PUNTAJE: 100 VALOR MAXIMO: 100 </div> </div>					

El indicador capacidad de análisis y atención de problemas y riesgos derivados del entorno social e institucional de la EPS, es de vital importancia para EPS ILO SA porque le permite conocer su entorno social e institucional con enfoques de grupos de interés (mapeo y agenda

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.A.
	Gestión 2018	

crítica), por ello cuenta con plan de respuesta social o acciones institucionales estratégicas (Plan de Comunicación Estratégica, Mapa de actores). Este alcanza su máxima calificación por contar con estos instrumentos 100/100 puntos.

GESTION SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS
INDICADOR N° 2 - CAPACIDAD DE RELACIONAMIENTO DE LA EPS CON SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS.
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
2.1 La EPS cuenta con un Programa de Comunicaciones y Relaciones Públicas (PCRP) y ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés. 2.2 La EPS cuenta con un Programa de Educación Sanitaria (PES) y ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés.		No tiene Programas o si los tiene no ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés.	Tiene sólo uno de los Programas y ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés.	Tiene ambos Programas y ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés. Desarrolla otras iniciativas de gestión social y responsabilidad empresarial.	100
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</div> <div style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">Proceso</div> <div style="background-color: #FF6347; padding: 2px;">No logra</div> </div> <div style="background-color: #90EE90; padding: 10px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">LOGRA</div> <div style="text-align: right;"> <p>TOTAL PUNTAJE: 100</p> <hr/> <p>VALOR MAXIMO: 100</p> </div> </div>					

El indicador capacidad de la EPS para establecer relaciones con sus grupos de interés, mide la elaboración e implementación de los programas de relaciones de la EPS: Programa de Comunicaciones y Relaciones Públicas (PCRP) y Programa de Educación Sanitaria (PES). Este indicador alcanza un valor positivo de 100/100 por contar con todos estos instrumentos y su ejecución.

5.1.2 Desempeño general de la gobernanza en la EPS ILO SA

Para medir el desempeño de las EPS desde la gestión de la Gobernanza, se toma en consideración nueve indicadores priorizados en la metodología de Gobernabilidad y Gobernanza que reflejan las capacidades existentes en las EPS para atender su gestión interna y empresarial en cuatro áreas principales: i) la sostenibilidad financiera, ii) el desempeño de las metas de gestión del estudio tarifario, iii) el fortalecimiento institucional y iv) el clima laboral.

2.1 RESULTADO GENERAL EN GOBERNANZA
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Indicadores	Logro del indicador			Calificación por indicador		Calificación por Área		
	No logra	Proceso	Logra	Puntaje	Máximo	Puntos	Máximo	%
Área: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS						0	300	0
Indicador Nº 1 - Margen Operativo de la EPS	■			0	100			
Indicador Nº 2 - Ratio de Endeudamiento de la EPS	■			0	100			
Indicador Nº 3 - Ratio de Liquidez General	■			0	100			
Área: DESEMPEÑO GLOBAL DEL PMO (Estudio Tarifario)						200	200	100
Indicador Nº 1 - % de cumplimiento de las metas de gestión del Estudio Tarifario (PMO) aprobado por SUNASS para el último año regulatorio finalizado			■	200	200			
Área: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL						200	200	100
Indicador Nº 1 - Inversión Per cápita en Fortalecimiento Institucional.			■	100	100			
Indicador Nº 2 - Porcentaje de Ejecución Presupuestal del Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC)			■	100	100			
Área: CLIMA LABORAL						100	300	33
Indicador Nº 1 - Índice de Rotación del Personal Directivo.			■	100	100			
Indicador Nº 2 - Índice de Distancia Salarial Interna.	■			0	100			
Indicador Nº 3 - Porcentaje de Satisfacción laboral del personal de la EPS	■			0	100			
BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)								
REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)								
BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)				BAJO				
				500		1000		

a. Sostenibilidad financiera de la EPS

La sostenibilidad financiera de la EPS se define como la capacidad de generar utilidad operativa en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, así como la de generar flujos de efectivo con una adecuada estructura de endeudamiento que proporcione utilización de recursos financieros de terceros y de socios. El modelo de análisis de sostenibilidad financiera de la EPS está basado en tres componentes el margen operativo, el endeudamiento y la liquidez.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS
INDICADOR N° 1 - MARGEN OPERATIVO DE LA EPS
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje													
		Grado 1	Grado 2	Grado 3														
Relación entre los ingresos operativos totales y los costos operativos totales, para determinar la pérdida o rentabilidad de la EPS. Periodo de medición: Ejercicio anterior, al 31 de Diciembre.	-11.9	Pérdida: Negativo o igual a 0 ■	Baja Rentabilidad: Más de 0 Hasta 10%	Buena Rentabilidad: Más de 10%	0													
<table border="0"> <tr> <td>Logra</td> <td rowspan="3" style="background-color: red; color: white; text-align: center; font-weight: bold;">NO LOGRA</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL PUNTAJE:</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Proceso</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">VALOR MAXIMO:</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>No logra</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>					Logra	NO LOGRA	TOTAL PUNTAJE:		0	Proceso	VALOR MAXIMO:		100	No logra				
Logra	NO LOGRA	TOTAL PUNTAJE:		0														
Proceso		VALOR MAXIMO:		100														
No logra																		

El indicador de margen operativo permite conocer la utilidad operativa que obtiene EPS ELISA por la prestación de los servicios de saneamiento una vez cubiertos sus costos operacionales. Este indicador alcanza un valor de -50 por ello su calificación es negativa, para el calculo se tomaron los siguientes valores: el resultado de los ingresos por prestación de servicios menos los costos operativos = -5,441,799.00 soles y el Total de ingresos por prestación de servicios = 10,888,653.00 soles; con Referencia al 2017 los ingresos por prestación de servicios se incrementaron en un 9%, los costos operacionales en un 10%.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS
INDICADOR N° 2 - RATIO DE ENDEUDAMIENTO DE LA EPS
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje													
		Grado 1	Grado 2	Grado 3														
Relación entre el Pasivo Total y el Patrimonio Neto, para conocer la capacidad de endeudamiento de corto plazo que tiene la EPS. Periodo de medición: Ejercicio anterior, al 31 de Diciembre.	102214476	Alto nivel de endeudamiento: Más de 1 (10%) ■	Aceptable nivel de endeudamiento: Entre 0.1 y 1 (1-10%)	Bajo nivel de endeudamiento: Menos de 0.1 (1%)	0													
<table border="0"> <tr> <td>Logra</td> <td rowspan="3" style="background-color: red; color: white; text-align: center; font-weight: bold;">NO LOGRA</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL PUNTAJE:</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Proceso</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">VALOR MAXIMO:</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>No logra</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>					Logra	NO LOGRA	TOTAL PUNTAJE:		0	Proceso	VALOR MAXIMO:		100	No logra				
Logra	NO LOGRA	TOTAL PUNTAJE:		0														
Proceso		VALOR MAXIMO:		100														
No logra																		

El indicador de endeudamiento mide el nivel de deudas de EPS ILO SA, como se observa es mayor a 1, eso significa que está muy endeudada y que todo su patrimonio está comprometido en deudas, y no tiene capacidad de pago a corto plazo. Este indicador alcanza un valor negativo, para su cálculo se empleo las siguientes variables: Pasivo total = 102,214,476.00

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.D.S.A.
	Gestión 2018	

soles y Patrimonio neto = -63,021,702 soles. Es importante mencionar 90% de pasivo total es pasivo corriente.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS
INDICADOR Nº 3 - RATIO DE LIQUIDEZ GENERAL
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Relación entre el Activo Corriente (AC) y el Pasivo Corriente (PC) para determinar la capacidad de la EPS para pagar sus deudas de corto plazo. Periodo de medición: Ejercicio anterior, al 31 de Diciembre.	0.11	Falta de liquidez: Menos de 1 vez (100%) 	Liquidez aceptable: Entre 1 y 5 (100-500%)	Buena Liquidez: Más de 5 (500%)	0
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">Proceso</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</div> </div> <div style="background-color: #FF0000; color: white; padding: 10px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">NO LOGRA</div> <div style="text-align: right;"> <p>TOTAL PUNTAJE: 0</p> <hr/> <p>VALOR MAXIMO: 100</p> </div> </div>					

El indicador de liquidez mide la capacidad de las EPS para disponer de dinero en efectivo suficiente para sus operaciones corrientes y realizar pagos de sus deudas de corto plazo, como se observa su liquidez se encuentra en el rango menor a 1, lo que significa que no tiene dinero para cumplir con sus compromisos a corto plazo. Asimismo, es importante indicar que los pasivos son mayores que los activos; está situación estaría poniendo en riesgo la operación de la empresa debido a que tienen dificultades para realizar pagos de corto plazo. Este indicador alcanza un valor de 12%, para su cálculo se emplearon las siguientes variables: Activo corriente = 10, 879,120.00 soles y Pasivo corriente = 91,580,625.00 soles.

b. Desempeño global del PMO

El Plan Maestro Optimizado (PMO), es una herramienta de gestión clave de EPS ILO SA, su planeamiento es de largo plazo, y contiene la programación de las inversiones con proyecciones de financiamiento a través de las tarifas, por ello se establecen metas e indicadores para una gestión eficiente de la EPS, su cumplimiento se mide a través del Índice Global de Cumplimiento de forma anual.

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.A.
	Gestión 2018	

DESEMPEÑO GLOBAL DEL PMO (ESTUDIO TARIFARIO)
INDICADOR N° 1 - % DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE GESTIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO (PMO) APROBADO POR SUNASS PARA EL ÚLTIMO AÑO REGULATORIO FINALIZADO
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Porcentaje de cumplimiento de las metas de gestión del Estudio Tarifario para el último año regulatorio, finalizado. Si las EPS no tienen PMO, están en proceso de aprobación o están su primer año regulatorio, el indicador tendrá una calificación de 0 %. Periodo: Último año regulatorio finalizado.	100	Negativo: Índice de Cumplimiento Global del Estudio Tarifario del último año regulatorio es menor del 70%.	Proceso: Índice de Cumplimiento Global del Estudio Tarifario del último año regulatorio es mayor del 70 % y menor de 85%.	Positivo: El nivel de cumplimiento del PMO es de 85% o más.	200										
															
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">Logra</td> <td rowspan="3" style="background-color: yellow; text-align: center; vertical-align: middle; font-weight: bold; font-size: 24px;">LOGRA</td> <td style="text-align: right;">TOTAL PUNTAJE:</td> <td style="text-align: right;">200</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow; padding: 2px;">Proceso</td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO:</td> <td style="text-align: right;">200</td> </tr> <tr> <td style="background-color: red; padding: 2px;">No logra</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	LOGRA	TOTAL PUNTAJE:	200	Proceso	VALOR MAXIMO:	200	No logra			
Logra	LOGRA	TOTAL PUNTAJE:	200												
Proceso		VALOR MAXIMO:	200												
No logra															

Este indicador alcanza una calificación positiva de 200/200 puntos, con un IGC de 100.00%

c. Fortalecimiento Institucional

Para el análisis del fortalecimiento institucional se consideran dos indicadores vinculados a la ejecución presupuestal del PFC: i) la inversión per cápita en el fortalecimiento de capacidades, y ii) el nivel de ejecución presupuestal del PFC.

FORTEALECIMIENTO INSTITUCIONAL
INDICADOR N° 1 - INVERSIÓN PER CÁPITA EN FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje										
		Grado 1	Grado 2	Grado 3											
Soles invertidos por persona, en la ejecución del PFC, en el año anterior	796.33	Baja inversión: Inversión Per cápita menor de S/. 300.	Aceptable Inversión: Per cápita mayor a S/ 300 y menor de S/600.	Buena Inversión: Per cápita mayor de S/600.	100										
															
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">Logra</td> <td rowspan="3" style="background-color: yellow; text-align: center; vertical-align: middle; font-weight: bold; font-size: 24px;">LOGRA</td> <td style="text-align: right;">TOTAL PUNTAJE:</td> <td style="text-align: right;">100</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow; padding: 2px;">Proceso</td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO:</td> <td style="text-align: right;">100</td> </tr> <tr> <td style="background-color: red; padding: 2px;">No logra</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	LOGRA	TOTAL PUNTAJE:	100	Proceso	VALOR MAXIMO:	100	No logra			
Logra	LOGRA	TOTAL PUNTAJE:	100												
Proceso		VALOR MAXIMO:	100												
No logra															

El indicador inversión per cápita en fortalecimiento de capacidades permite conocer la inversión ejecutada de parte de EPS ILO SA y de la GIZ en fortalecimiento de las capacidades técnicas de su personal, la inversión per cápita del año 2018 alcanza un valor de 796.33 soles, lo que permite una calificación de muy buena con un valor de 100/100 puntos.

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.A.
	Gestión 2018	

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
INDICADOR Nº 2 - PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES (PFC)
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje							
		Grado 1	Grado 2	Grado 3								
Porcentaje de ejecución presupuestal con recursos propios de la EPS, en el año anterior.	100	Negativo: Ejecuta menos del 60% del presupuesto del PFC.	Bajo: Ejecuta entre el 60% y el 80% del presupuesto del PFC.	Positivo: Ejecuta más del 80% del presupuesto del PFC.	100							
												
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 15%; background-color: #90EE90;">Logra</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 2em; color: #00FF00;">LOGRA</td> <td style="width: 15%; background-color: #FFFF00;">Proceso</td> <td style="width: 15%; background-color: #FFC0CB;">No logra</td> <td style="width: 40%;"></td> <td style="text-align: right;">TOTAL PUNTAJE: 100</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFC0CB;">No logra</td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO: 100</td> </tr> </table>					Logra	LOGRA	Proceso	No logra		TOTAL PUNTAJE: 100	No logra	VALOR MAXIMO: 100
Logra	LOGRA	Proceso	No logra		TOTAL PUNTAJE: 100							
No logra		VALOR MAXIMO: 100										

El indicador nivel de ejecución presupuestal del PFC, indica la capacidad de ejecución de gasto asignado al PFC, alcanzando un valor de 100.0%, calificándolo como muy positivo con 100/100 puntos.

d. Clima laboral

El clima laboral se mide tomando en cuenta la rotación del personal directivo, la distancia salarial y el nivel de satisfacción laboral. El primer indicador presenta los cambios a nivel de los directivos en las empresas, el segundo tiene que ver con la política salarial del personal y el tercero, resume la percepción del personal respecto del clima laboral, el cual se mide con una encuesta establecida por la SUNASS.

CLIMA LABORAL
INDICADOR Nº 1 - INDICE DE ROTACIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO.
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje							
		Grado 1	Grado 2	Grado 3								
Nivel de movilidad en los cargos que desempeña el personal directivo de la EPS, en los últimos 24 meses, hasta el 31 de Diciembre del año anterior	1.04	Negativo: Índice igual o mayor a 1.50 (Más del 50% del personal directivo a rotado en los últimos 24 meses).	Regular: Índice menor de 1.50 hasta 1.25 (Menos 50% hasta 25% del personal directivo a rotado en los últimos 24 meses).	Positivo: Índice menor de 1.25 hasta 1 (Menos del 25% del personal directivo a rotado en los últimos 24 meses)	100							
												
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 15%; background-color: #90EE90;">Logra</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 2em; color: #00FF00;">LOGRA</td> <td style="width: 15%; background-color: #FFFF00;">Proceso</td> <td style="width: 15%; background-color: #FFC0CB;">No logra</td> <td style="width: 40%;"></td> <td style="text-align: right;">TOTAL PUNTAJE: 100</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFC0CB;">No logra</td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO: 100</td> </tr> </table>					Logra	LOGRA	Proceso	No logra		TOTAL PUNTAJE: 100	No logra	VALOR MAXIMO: 100
Logra	LOGRA	Proceso	No logra		TOTAL PUNTAJE: 100							
No logra		VALOR MAXIMO: 100										

El indicador índice de rotación del personal directivo permite conocer el nivel de movilidad o estabilidad, que en promedio tiene el personal directivo de las EPS (gerentes, jefes de oficina y de departamento). El análisis se realiza en función de los últimos 24 meses; en la EPS ILO SA la rotación es de 1.04, la cual es mínima y demuestra una estabilidad, este valor es considerado como positivo y alcanza una calificación de 100/100 puntos.

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.O. S.A.
	Gestión 2018	

CLIMA LABORAL
INDICADOR N° 2 - INDICE DE DISTANCIA SALARIAL INTERNA.
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Relación entre el promedio de remuneraciones del personal directivo respecto al promedio total del personal (sin incluir a los directivos) durante el año anterior.	0,15	Negativo: Distancia salarial interna es menor de 2 veces. No hay incentivos remunerativos.	Bajo: Distancia salarial interna esta entre 2 y 3 veces. Las remuneraciones son todavía bajas no retribuyen la responsabilidad del puesto.	Buena: Distancia salarial interna es mayor de 3 veces. Hay incentivos remunerativos y una mejor retribución por la responsabilidad del cargo.	0
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">Proceso</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</div> </div> <div style="background-color: #FF0000; color: white; padding: 10px 20px; font-weight: bold;">NO LOGRA</div> <div style="text-align: right;"> TOTAL PUNTAJE: 0 VALOR MAXIMO: 100 </div> </div>					

El indicador distancia salarial interna permite conocer la distancia que existe entre la remuneración promedio del personal directivo y el promedio del total de los trabajadores, sin considerar a los directores. Se tiene como resultado un valor de 0.15 y es calificado como negativo alcanzando un valor de 0/100 puntos.

CLIMA LABORAL
INDICADOR N° 3 - PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA EPS
EPS: EPS ILO -- PERIODO DE ANÁLISIS: AÑO 2018

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Porcentaje de satisfacción laboral del personal de la EPS, de acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral, con el modelo aprobado por la SUNASS. Periodo de medición: Primer trimestre del año vigente,	NP	Negativo: Satisfacción laboral es menor del 30%	Regular: Satisfacción laboral es del 30% hasta el 70%	Positivo: Satisfacción laboral es mayor al 70%	0
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">Proceso</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</div> </div> <div style="background-color: #FF0000; color: white; padding: 10px 20px; font-weight: bold;">NO LOGRA</div> <div style="text-align: right;"> TOTAL PUNTAJE: 0 VALOR MAXIMO: 100 </div> </div>					

El indicador nivel de satisfacción laboral del personal de la EPS, no realizo la EPS ILO SA la encuesta de clima laboral, por lo que no se conoce los resultados, y su calificación es negativa con un valor de 0/100 puntos.

5.2 Resultados del desempeño de la Gobernabilidad y Gobernanza para el periodo 2013 al 2018

Se va a realizar un breve análisis de las variaciones en el desempeño de los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza de EMAPA para el periodo 2013 al 2018; y de esta forma, observar cómo está cambiando la gestión de las EPS en el tiempo.

 OTASS ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.A.
	Gestión 2018	

EVOLUCION HISTORICA DE LA GOBERNABILIDAD EN LA EPS ILO SA

	PERIODOS DE CORTE	Gobernabilidad				
		TRANSPARENCIA EN LA GESTION DE LA EPS (PUBLICACION EN EL PORTAL) (600 Ptos)	ATENCION AL CLIENTE (200 Ptos)	GESTION SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS (200 Ptos)	TOTAL	DESEMPEÑO
BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)						
REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)						
BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)						
	AÑO 2013	415	100	50	565	REGULAR
	AÑO 2014	560	130	0	690	REGULAR
	AÑO 2015	550	130	0	680	REGULAR
	AÑO 2016	540	130	150	820	BUENO
	AÑO 2017	600	105	200	905	BUENO
	AÑO 2018	520	100	200	820	BUENO

Se puede observar que los primeros tres años alcanzó una calificación de regular en gobernabilidad entre 565 a 680/1000 puntos, y la máxima calificación se alcanza a partir del año 2016 hasta la fecha con 820 a 905/1000 puntos calificando de buen desempeño, esta mejora en la calificación de la gobernabilidad se debió principalmente a la publicación de documentos que la Ley N° 27927- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública exige, así como las mejoras en el tema la gestión social de la EPS por la formulación y ejecución de los instrumentos de comunicación interna y externa, el plan de educación sanitaria y el mapeo de stakeholders.

 ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.D.S.A.
	Gestión 2018	

EVOLUCION HISTORICA DE LA GOBERNANZA EN LA EPS ILO SA

	PERIODOS DE CORTE	Gobernanza					
		SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS (300 Ptos)	DESEMPEÑO GLOBAL DEL PMO (Estudio Tarifario) (200 Ptos)	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL (200 Ptos)	CLIMA LABORAL (300 Ptos)	TOTAL	DESEMPEÑO
BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)							
REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)							
BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)							
	AÑO 2013	0	200	0	200	400	BAJO
	AÑO 2014	0	200	0	150	350	BAJO
	AÑO 2015	100	0	0	150	250	BAJO
	AÑO 2016	0	200	0	100	300	BAJO
	AÑO 2017	0	200	200	200	600	REGULAR
	AÑO 2018	0	200	200	100	500	REGULAR

El gráfico muestra la evolución de la gobernanza en la EPS ILO SA, casi todos los años son calificados como negativos, a excepción de los dos últimos años que alcanzan una calificación de regular desempeño con 500 y 600/1000 puntos. El incremento en la valoración de indicador de Gobernanza se da principalmente por las mejoras en fortalecimiento institucional y clima laboral.

EVOLUCION HISTORICA DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA DE LA EPS ILO SA

	Periodo de corte	Gobernabilidad				Gobernanza					Promedio Ponderado
		TRANSPARENCIA EN LA GESTION DE LA EPS (PUBLICACION EN EL PORTAL)	ATENCION AL CLIENTE	GESTION SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS	Total (1000) 40%	SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS	DESEMPEÑO GLOBAL DEL PMO (Estudio Tarifario)	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	CLIMA LABORAL	Total (1000) 60%	
BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)											
REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)											
BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)											
	AÑO 2013	415	100	50	565	0	200	0	200	400	466
	AÑO 2014	560	130	0	690	0	200	0	150	350	486
	AÑO 2015	550	130	0	680	100	0	0	150	250	422
	AÑO 2016	540	130	150	820	0	200	0	100	300	508
	AÑO 2017	600	105	200	905	0	200	200	200	600	722
	AÑO 2018	520	100	200	820	0	200	200	100	500	628

Finalmente, la evolución histórica de la Gobernabilidad y Gobernanza en la EPS ILO SA muestra que los primeros años alcanza una calificación negativa como bajo desempeño, a

 <p>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</p>	<p>Informe de Gobernabilidad y Gobernanza</p>	 <p>E. P. S. ILO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.D. S.A.</p>
	<p>Gestión 2018</p>	

partir del año 2016 alcanza una calificación de regular desempeño con 508, 722 y 628/1000 puntos; en Gobernanza existe un reto y es mejorar los ratios de endeudamiento a través de la incorporación de los activos al capital, así como cumplir con publicar todos los documentos que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública exige, también está pendiente cumplir con realizar la encuesta de satisfacción laboral.