

**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 008 - 2020-GG/EPS MOQUEGUA SA.**

Moquegua, 14 de Enero de 2020

**VISTO;**

El Informe N° 073-2019-EPS MOQUEGUA/GG-RAUL LINARES MANCHEGO, remitiendo el proyecto del Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2023 de la EPS Moquegua SA, para el trámite correspondiente ante la Comisión de Dirección Transitoria,

**Y CONSIDERANDO:**

La EPS MOQUEGUA S.A., es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajo los alcances de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada por Dec. Leg. 1280 y su Reglamento aprobado por D.S. N° 019-2017- VIVIENDA, modificatorias y demás normas sectoriales, con aplicación supletoria de la Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades -; sujeta a sus propios Estatutos, que goza de autonomía económica, administrativa, técnica y financiera, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia.

Con el Informe del Visto se remite el proyecto del Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2023 de la EPS MOQUEGUA SA el mismo que está alineado al Estudio Tarifario 2019-2022 y sustentado en las metas establecidas en el Plan Nacional de Saneamiento aprobado por DS N° 018-2017-VIVIENDA. En el presente documento se presenta la visión, misión, objetivos estratégicos y acciones estratégicas para el período señalado; el mismo está sujeto a cambios en la política general de gobierno, cambios en políticas institucionales, programas u otros similares, debiendo ser monitoreado de manera permanente para el logro de las metas planteadas.

Que, en el Acuerdo N° 4 de la Sesión Ordinaria N°016-2019 de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOQUEGUA SA, se acuerda aprobar el Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2023 de la EPS MOQUEGUA SA y se dispone que la Gerencia General proceda a su inmediata implementación, así como a disponer su publicación en la página web de la empresa.

Que, estando a las facultades conferidas en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF; con los Vº Bº de la Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Unidad de Planeamiento y Gestión,


**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: DISPONER LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL - PEI 2019-2023 DE LA EPS MOQUEGUA SA,** que aparece del Anexo adjunto, aprobado por Acuerdo N° 4 de la Sesión Ordinaria N°016-2019 de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOQUEGUA SA.

**ARTICULO SEGUNDO:** Disponer que la Asistente de Gerencia General notifique con la presente a las Gerencias de Línea, Gerencias de Apoyo, Gerencia de Asesoramiento, Unidad de Planeamiento y Gestión y demás órganos que correspondan, para su cumplimiento y fines.

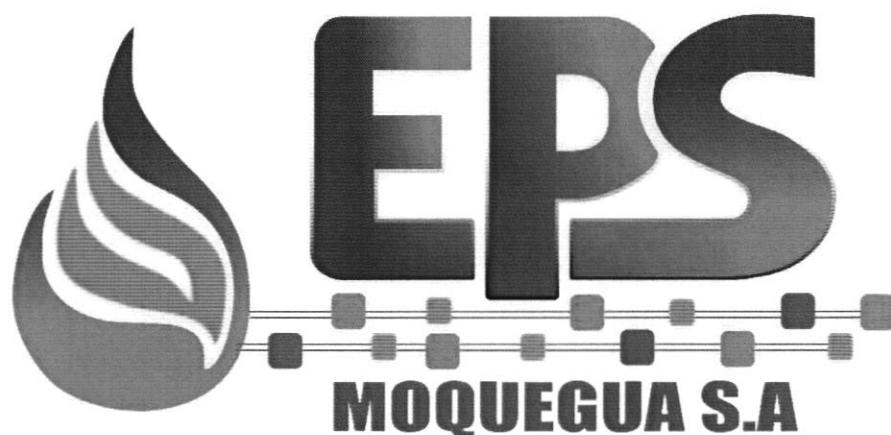
**ARTICULO TERCERO:** Encargar a la Oficina de Imagen Institucional o quien corresponda, su publicación en la página web de la empresa.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**



Ing. RAUL A. LINARES MANCHEGO  
GERENTE GENERAL  
COORDINADOR OTASS - RAT  
E.P.S. MOQUEGUA S.A.

**EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO MOQUEGUA S.A.**



**PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL**

**2019 - 2023**

**JULIO 2019**

**ÍNDICE**

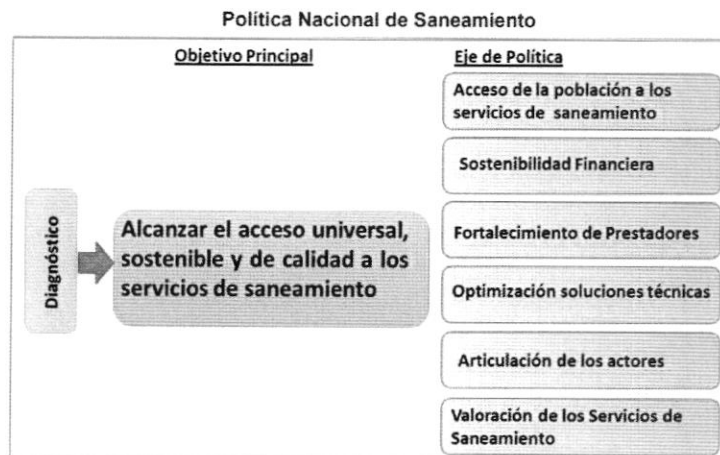
1	INTRODUCCIÓN	3
2	ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	4
2.1	JURISDICCION, AREA DE INFLUENCIA	
2.2	RESEÑA HISTÓRICA DE LA EPS MOQUEGUA.	5
3	DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL	7
3.1	SITUACION ACTUAL DE LA EPS MOQUEGUA	7
3.1.1	GESTION OPERATIVA	9
3.1.2	GESTION COMERCIAL	12
3.1.3	GESTION ADMINISTRATIVA	18
3.2	DIAGNOSTICO	22
3.2.1	ANALISIS EXTERNO O ANAISIS DEL ENTORNO	22
3.2.2	ANALISIS INTERNO	26
3.2.2.1	PROCESOS GERENCIALES	26
3.2.2.2	PROCESOS OPERACIONALES	33
3.2.2.3	PROCESOS COMERCIALES	39
3.2.2.4	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	45
4.	ORIENTACION ESTRATEGICA DE LA EPS MOQUEGUA S.A.	49
4.1	VISION	49
4.2	MISION	49
4.3	VALORES	49
4.4	OBJETIVOS	50
4.4.1	OBJETIVO GENERAL	50
4.4.2	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	50
4.5	MAPA ESTRATEGICO	51
4.6	MAPA DE PROCESOS	52
4.7	ESTRATEGIAS	53
4.8	METAS E INDICADORES	55
	ANEXO N° 01 – INDICADORES DE LPLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO	56
	ANEXO N° 02 – METAS E INDICADORES DEL ESTUDIO TARIFARIO 2019-2023	58
	ANEXO N° 03 – PROGRAMA DE INVERSIONES DEL ESTUDIO TARIFARIO 2019-2022	59

# 1 INTRODUCCIÓN

La EPS MOQUEGUA S.A. es la primera EPS en haber ingresado al Régimen de Apoyo Transitorio RAT definido por la Ley 30045 de Modernización de los Servicios de Saneamiento. Dentro de ello, como parte de la asistencia técnica a cargo del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento OTASS, se formula el Plan Estratégico institucional, con el fin de contar con una herramienta que ayude a señalar una conducta empresarial en el mediano plazo.

En dicho marco, la EPS MOQUEGUA S.A. ha formulado ya instrumentos que le permiten proyectar y ejecutar acciones en los próximos años, como es el Plan de reflatamiento PR 2015 – 2029. Este PR señala los principales problemas y soluciones que debe encarar la EPS para alcanzar a desarrollar plena y exitosamente sus funciones.

En forma complementaria y alineada al mencionado PR, conforme a los lineamientos de administración estratégica, en esta oportunidad se sintetiza el Plan Estratégico Institucional 2019-2023 el cual ha sido formulado articulado con el Estudio Tarifario 2019-2022, tomando en cuenta los proyectos de inversión que lo contiene y las metas de gestión (Anexo N° 02 y 03) a la vez el Plan Estratégico este articulado con el Plan Nacional de Saneamiento y las políticas del sector (Anexo N° 01).



Fuente: Grafico N°15 “Política Nacional de Saneamiento” del D.S. N° 018-2017-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional d Saneamiento

En el Plan Estratégico se realiza un diagnóstico de la situación actual, según incidencias del ámbito externo o interno. Del ámbito externo o entorno se señalan las oportunidades y amenazas, las que responden por lo general a la condición de la EPS de ser un monopolio natural en su jurisdicción, proveedora de un servicio público de carácter básico.

En el ámbito interno se señalan las fortalezas y debilidades, separando la actividad empresarial en los procesos fundamentales que lleva a cabo. Según criterio generalmente aceptado, los macro procesos que lleva a cabo la EPS son los de: gestión empresarial, gestión operacional, gestión comercial, gestión administrativa. Destaca como una fortaleza importante la certificación que cuenta la EPS MOQUEGUA S.A. de su sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015.

Como parte del diagnóstico también se le presta especial atención a la situación financiera de la EPS, la que se caracteriza por el agobiante peso que tienen dos deudas con organismos estatales, UTE FONAVI y SUNAT. Como resultado del análisis se revela que una solución racional a tales deudas necesariamente significa tomar decisiones políticas a nivel del gobierno central.

Luego de situar a la EPS según sus características y relaciones actuales, se determinan los elementos de orientación estratégica, tales como la visión, la misión, los valores empresariales, los objetivos, las metas y los indicadores de Gestión.

Un aspecto importante por destacar es la necesidad de efectuar un cercano seguimiento y evaluación a la implementación del Plan, precisamente haciendo uso de los indicadores identificados, en función de ello adoptar las medidas que fueran necesarias para asegurar la consecución de los objetivos.

Finalmente, algo muy digno de resaltar es que el proceso de formulación tiene un carácter participativo, en el que intervienen los líderes de los Macro Procesos y procesos, hecho que asegura un alto nivel de compromiso en la implementación de lo planeado.

## 2 ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 2.1 JURISDICCION, AREA DE INFLUENCIA

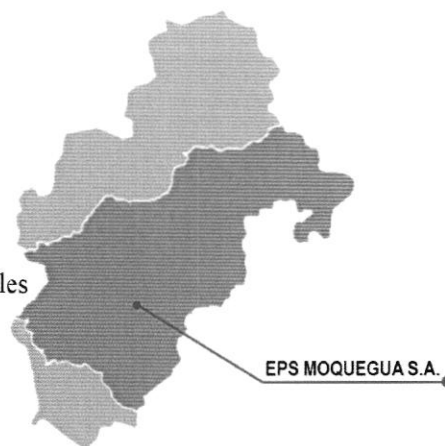
La EPS MOQUEGUA S.A. tiene por objeto prestar servicios de saneamiento que comprenden la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua S.A. Tiene como jurisdicción y área de influencia a todo el Distrito de Moquegua, coberturando con el servicio de Agua Potable a una población de 58 mil habitantes en el centro histórico de la ciudad y los centros poblados de San Antonio, Chen Chen, San Francisco, Los Ángeles.

Región: Moquegua

Provincia: Mariscal Nieto

Distrito: Moquegua

C.P.: San Antonio, Chen Chen, San Francisco, Los Ángeles



### 2.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EPS MOQUEGUA S.A.

En el año 1981 se creó el Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado SENAPA sobre la fusión de la Dirección General de Obras Sanitarias del entonces Ministerio de Vivienda y Construcción y las empresas de saneamiento de Lima Metropolitana ESAL, Arequipa ESAR y Trujillo ESAT; estas pasaron a denominarse SEDAPAL, SEDAPAR y SEDAPAT, respectivamente, y constituyeron empresas filiales del SENAPA, que concentró las funciones rectora, reguladora y de prestación de servicios.

Hasta el año 1990 se crearon progresivamente 15 filiales y 12 unidades operativas, entre ellas la de Moquegua. Ese año se transfirió a las municipalidades provinciales y distritales la titularidad de las acciones de las filiales del SENAPA, a excepción de SEDAPAL, al igual que se hizo con las unidades operativas.

En este marco, el entonces alcalde de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Ing. Antonio Cabello Oviedo; resolvió constituir la Empresa Municipal de Saneamiento de Moquegua ESAMO, mediante Resolución de Alcaldía N° 26-91-A/MUNIMOQ del 16 de enero de 1991. Fue creada con personería jurídica de derecho público, de duración indefinida y con un capital social representado por 4,320 acciones, según consta en la Partida Registral N° 11000111 de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral XIII-Sede Tacna del 25 de febrero del año 1991. Fue reconocida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, en base a la Resolución N° 046-94- PRES/VMI/SSS.

Según Resolución de Junta Empresarial N° 003-1997-JE- ESAMO del 17 de marzo del año 1997, la empresa se transformó en sociedad de responsabilidad limitada y quedó denominada Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua - EPS Moquegua S.R.Ltda. El capital varió a 1'120,106 soles, divididos en igual valor de participaciones.

El 28 de abril del año 2006, por acta de sesión extraordinaria de la junta empresarial, se acordó

la transformación de la EPS Moquegua S.R.Ltda. a EPS Moquegua S.A., una empresa pública de derecho privado que se rige por la Ley General de Sociedades (Ley N° 26887) y que tiene por objetivos: (a) la prestación del servicio de agua potable, que comprende captación, almacenamiento, conducción y distribución de agua tratada; (b) la recolección, el tratamiento y la disposición final de aguas servidas; y (c) la disposición sanitaria de excretas.

En el año 2014 El alcalde de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Mg. Alberto Cuayla Vilca y presidente de la Junta General de Accionistas de la EPS Moquegua S.A., mediante oficios: N° 512-2014- A/MPMN y N° 774-2014-A/MPMN; manifestaron que la empresa se encontraba en situación de insolvencia financiera y solicitando la administración de forma voluntaria del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS y la aplicación del Régimen de Apoyo Transitorio - RAT.

Con Oficio N° 0702-2014-GG/EPS Moquegua S.A., la empresa presentó el Acta de Sesión Extraordinaria de la Junta General de Accionistas del 9 de diciembre de 2014, mediante la cual se aprueba la intervención del OTASS, según lo señala el artículo 23° inciso d) de la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento. Por otro lado, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2014- OTASS/CD, del 23 de diciembre del 2014, la OTASS acordó el inicio del RAT a la EPS Moquegua S.A.

El 30 de enero del 2015 con Resolución Ministerial N° 021-2015-VIVIENDA, se ratifica el Acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del OTASS en la Resolución de Consejo Directivo N°002-2014-OTASS/CD, declarando el inicio del RAT de la EPS Moquegua S.A. Con Resolución Ministerial N° 021-2015-VIVIENDA publicada en el diario El Peruano en fecha 03/02/2015, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento ratifica el acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del Organismo Técnico de las Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, a través del cual se declara el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio – RAT de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua Sociedad Anónima – EPS MOQUEGUA S.A. conforme a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 0021-2014-OTASS/CD.

El Organismo Técnico de las Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, en el marco de sus atribuciones del RAT, en fecha 25 de Julio 2017 comunica la designación del Directorio y la designación del Ing. Juan de Dios Manrique Reyes como Gerente General de la EPS MOQUEGUA S.A., mediante los Oficios N° 519 y 520-2017-OTASS/DE, respectivamente.

Según la SUNASS, la empresa está clasificada como una EPS de tamaño mediano, dado que cuenta con 22,075 conexiones de agua y 20,804 conexiones de alcantarillado. A inicios del año 2019, EPS Moquegua S.A. atiende a una población de 61,387 habitantes y cuenta con una cobertura de agua potable del 98.24 y una cobertura de alcantarillado del 84.90%.

### 3 DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

#### 3.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EPS MOQUEGUA S.A.

Actualmente la EPS MOQUEGUA S.A. se encuentra en un Régimen de Apoyo Transitorio, que es una herramienta de gestión que implementa la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) y mediante la cual se establecen estrategias de corto, mediano y largo plazo que conllevan al reflotamiento de nuestra empresa, centrando las inversiones en proyectos que benefician la óptima prestación del Servicio.

Gracias al inicio del RAT desde el 30 de enero del 2015 con Resolución Ministerial N°21-2015 VIVIENDA, OTASS, se financió importantes proyectos para la recuperación y ampliación de la Capacidad Operativa, creando el Plan de Reflotamiento (PR) como herramienta de gestión a largo plazo en el cual se consideraron todas las medidas y proyectos, para el mejoramiento de la Gestión del Saneamiento en la Provincia de Moquegua que se vienen ejecutando anualmente con el Plan de Acciones de Urgencia (PAU) como herramienta de gestión a corto plazo.

Se han dado mejoras en el cumplimiento de los Indicadores de Gestión de Calidad del servicio que demuestra la eficiencia de la gestión y nos proyecta a ser una de las empresas con la mejor gestión operativa en el País, gracias a las inversiones de proyectos de Saneamiento que gestionó la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y proyectos que financió el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) a través del Ministerio de Vivienda. Como resultado de esas inversiones se logró mejorar los niveles operacionales en gran magnitud, incorporando infraestructura de Saneamiento nueva y automatizada los que garantizan una eficiente prestación del servicio.

Para que nuestra empresa pueda sostener los costos operativos y administrativos; mantener en óptimas condiciones la infraestructura que anualmente crece por el aumento de la demanda del servicio, la empresa desarrolla los instrumentos de gestión que son el Plan de Reflotamiento (PR), el Plan de acciones de Urgencia (PAU), que son financiados por OTASS y el Plan Maestro Optimizado (PMO) que es financiado con la recaudación de recursos propios gracias a la prestación del servicio.

El Plan Maestro Optimizado es un instrumento a largo plazo que considera el diagnóstico de la empresa, el plan de inversiones, metas e indicadores de gestión, la actualización de las tarifas que se ejecuta gracias a la aprobación de los estudios tarifarios aplicables por los servicios que presta la empresa, este documento permitirá fortalecer el ámbito económico y financiero de la empresa asegurando su desarrollo sostenible en el tiempo.

El 04 de noviembre del 2017, se inicia la ejecución del proyecto: "Mejoramiento e instalación del sistema de agua potable y alcantarillado del C.P. Los Ángeles, distrito de Moquegua, Provincia de Mariscal Nieto - Moquegua", por parte de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, por un monto total de S/. 31, 379,845.81.

El 31 de diciembre del año 2017, la superintendencia nacional de los servicios de saneamiento mediante Resolución de Consejo Directivo N°072-2017-SUNASS-CD, Aprueban metas de gestión de EPS MOQUEGUA S.A. en el quinquenio regulatorio 2018 - 2022 y dictan otras disposiciones, aprobando así la aplicación de una nueva estructura tarifaria, el cumplimiento de metas, la creación del fondo de inversiones para ejecutar proyectos con recursos propios, así como los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para determinar los precios de los servicios colaterales que presta a sus usuarios; la cual entra en vigencia a partir del 01 de marzo de 2018.

El 14 de febrero de 2018, mediante Acuerdo de Directorio de Sesión Extraordinaria N°002-2018, se aprueban las nuevas metas de la EPS Moquegua para el año 2018, priorizando la inclusión de medidas que inciden directamente con indicadores de continuidad, presión, % cloro residual,



agua no facturada, facturación total; lo cual conllevo a una modificación de las Fichas del Plan de Acciones de Urgencia aprobadas para el año 2017, por el monto de S/. 7.01 millones. Así mediante Resolución Directoral N° 28-2018-OTASS/DE, de fecha 03 de mayo del 2018, se autoriza la modificación de las medidas del Plan de Acciones de Urgencia de la EPS Moquegua S.A. por la suma de S/ 7.01 millones.

El 17 abril de 2018, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) convoca a una reunión para la instalación de la Mesa Técnica, en la que participaron: autoridades municipales, dirigentes de la ciudad de Moquegua y centros poblados, colegio de ingenieros y OTASS. En dicha reunión dirigentes y autoridades de Moquegua solicitaron la derogación de la RCD N° 072-2017-SUNASS-CD, señalando estar disconformes con el procedimiento de aprobación, y que los aumentos en algunos casos son excesivos; sin embargo, la Mesa Técnica no fue instalada, debido a que la SUNASS no participó, a pesar de estar convocada.

Mediante Resolución N°022-2017-OTASS/DE del 19 de abril 2018, el OTASS autorizó la transferencia financiera hasta por la suma de S/ 2, 000,000 a favor de la EPS Moquegua S.A, destinada a la ejecución de medidas operacionales. comerciales y administrativas que formarán parte de su Plan de Reflotamiento; con el objetivo de financiar las medidas del Plan de Inversiones y de la operación y mantenimiento, primer año regulatorio.

Mediante Resolución Directoral N° 025-2018-OTASS/DE, de fecha 26 de abril del 2018, se autoriza la modificación de las medidas del Plan de Reflotamiento de la EPS Moquegua S.A. por la suma de S/ 2, 000,000, con la finalidad de cumplir con las metas establecidas por el OTASS para la calidad de prestación de servicios, así como la eficiencia empresarial y la sostenibilidad del servicio para el año 2018.

El 27 de abril del 2018, mediante el Oficio N° 153-2018-SUNASS-030, la SUNASS remite a la EPS Moquegua el Informe N°017-2018-SUNASS-110, en repuesta al Oficio N°218-2018-GG/EPS Moquegua S.A. En dicho informe se concluye: “El impacto de la transferencia financiera realizada por el OTASS representa el 81.1% del incremento de ingresos para el primer año regulatorio, lo cual permitirá cubrir aproximadamente dicho incremento durante 10 meses”.

Mediante Resolución N°88-2018-OTASS/DE del 31 de octubre 2018, el OTASS autorizó la transferencia financiera hasta por la suma de S/ 1, 85 millones a favor de la EPS Moquegua S.A, destinada a la ejecución de medidas operacionales. comerciales y administrativas que formarán parte de su Plan de Reflotamiento.

La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto convocó a una reunión de trabajo, que se realizó el 18 de octubre de 2018 en sus instalaciones, con la participación del equipo técnico de la MPMN, la SUNASS, OTASS, EPS MOQUEGUA S.A., Colegio de Ingenieros y alcaldes de los centros poblados de la localidad. Como resultado de esta mesa de trabajo se suscribió el acta de reunión de instalación de comité de trabajo acordando lo siguiente: “Se instaló el comité técnico de trabajo, para la elaboración de la propuesta de revisión del Estudio tarifario de la EPS Moquegua S.A. Se fijó el cronograma de actividades, en donde la EPS Moquegua S.A., el 16 de noviembre 2018 presentará ante el comité la propuesta para la revisión del estudio tarifario.”

Mediante el Oficio N° 935-2018-A/MPMN, del 13 de noviembre del 2018 la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, invita a la EPS Moquegua S.A a la reunión para la presentación de la propuesta de la revisión del Estudio Tarifario para el día 27 de noviembre del 2018 a las 10:00 a.m. en la Sala de reuniones de la Municipalidad.

El 27-11-18, la EPS Moquegua S.A. sustenta ante la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto la Propuesta para la revisión del estudio tarifario de la EPS Moquegua, reunión que contó con la presencia de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, PCM, OTASS, Sociedad Civil y su equipo técnico y la EPS Moquegua S.A.

Según acuerdo de la reunión del 27-11-18, el día 28-11-18, el equipo técnico de la EPS Moquegua S.A. expone los sustentos de la propuesta a presentarse a la SUNASS para la revisión

del estudio tarifario; además el 29-11-18 se remitió al equipo técnico de la sociedad civil información adicional solicitada.

Con oficio N° 1014-2018-A/MPMN, la Municipalidad de Mariscal Nieto y según lo acordado en la reunión del 27-11-18, remite a la EPS Moquegua S.A., las opiniones técnico – legales emitidas por los profesionales integrantes del equipo técnico de la sociedad civil organizada denominado “Aportes y observaciones al Informe de Revisión del estudio tarifario de la EPS Moquegua S.A.” (Anexo IV) Con oficio N° 586-2018-GG/EPS MOQUEGUA S.A., la EPS Moquegua S.A. remite a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, respuesta al Oficio N° 1014-2018-A/MPMN.

Finalmente, el 14 de marzo del año 2019, la superintendencia nacional de los servicios de saneamiento concluye que las condiciones al momento de la fijación de la tarifa (Resolución de Consejo Directivo N° 072-2017-SUNASSCD) han cambiado sustancialmente. Asimismo, que existe la necesidad de incorporar al cálculo de la fórmula tarifaria nuevos proyectos de inversión y, finalmente, que la EPS MOQUEGUA ya cuenta con el catastro comercial que permite la implementación de la focalización del subsidio cruzado. Que, sobre la base de dicho estudio tarifario, corresponde aprobar una nueva fórmula tarifaria estructura tarifaria y metas de gestión de la EPS MOQUEGUA y establecer los nuevos porcentajes que serán destinados por ésta al Fondo de Inversiones, a la Reserva para la Gestión de Riesgo de Desastres y Adaptación al Cambio Climático y a la Reserva para la implementación de Mecanismos de Retribución de Servicios Ecosistémicos hasta 2022. 14 de marzo de 2019.

Por ello, mediante Resolución de Consejo Directivo N°011-2019-SUNASS-CD, Aprueban metas de gestión, fórmula tarifaria y estructura tarifaria para los servicios de agua potable y alcantarillado, a cargo de la EPS MOQUEGUA S.A. para el periodo 2019 – 2022, Esta nueva estructura tarifaria se viene aplicando a la actualidad.

Al término del ejercicio 2018, la EPS Moquegua S.A. ha registrado los siguientes valores respecto a su gestión:

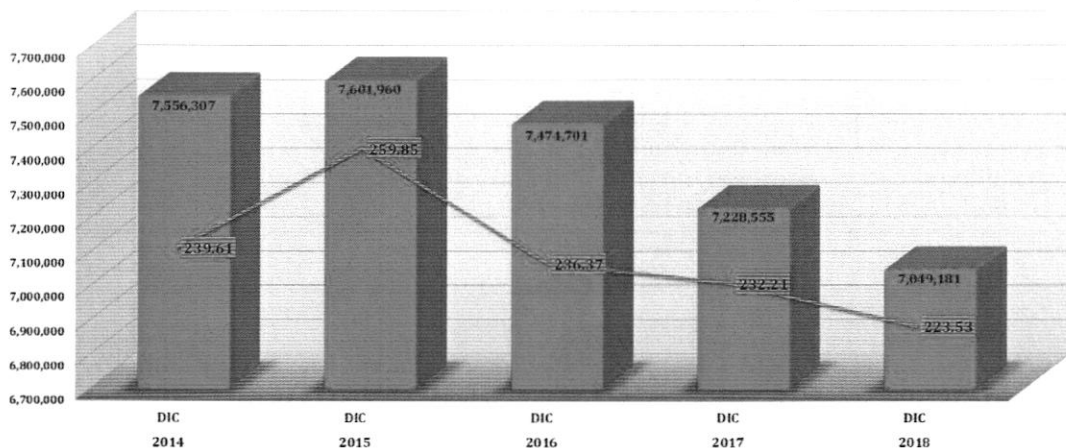
### **3.1.1 GESTION OPERATIVA**

#### **PRODUCCION DE AGUA POTABLE**

La EPS Moquegua S.A., tiene dos Plantas de Tratamiento de Agua Potable tipo CEPIS “PTAP Chen Chen” y “PTAP Yunguyo”, un sistema de Galerías Filtrantes en el sector “El Totoral” y una Planta Compacta de Tratamiento de Agua Potable en el Centro Poblado de los Ángeles. El volumen de producción anual de estos sistemas de tratamiento al cierre del año 2018 fue de 7'049,181 millones de metros cúbicos y el caudal promedio de suministro fue de 223.53 Litros por segundo. Actualmente la empresa se encuentra en un proceso de Adaptación al cambio climático y gracias a la instalación de micromedidores y a la implementación del control de pérdidas, el volumen de producción redujo considerablemente a diferencia del año 2017 en 179,374 metros cúbicos.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
04	ID 01 04 00	VOLUMEN DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE	POTABILIZACION	OFICINA DE PRODUCCION Y	ANUAL	M3	a evaluar	7,556,307	7,601,960	7,474,701	7,228,555	7,049,181

VOLUMEN DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE (M3)



Produccion de Agua Potable por tipo de Fuente: Años 2014-2018

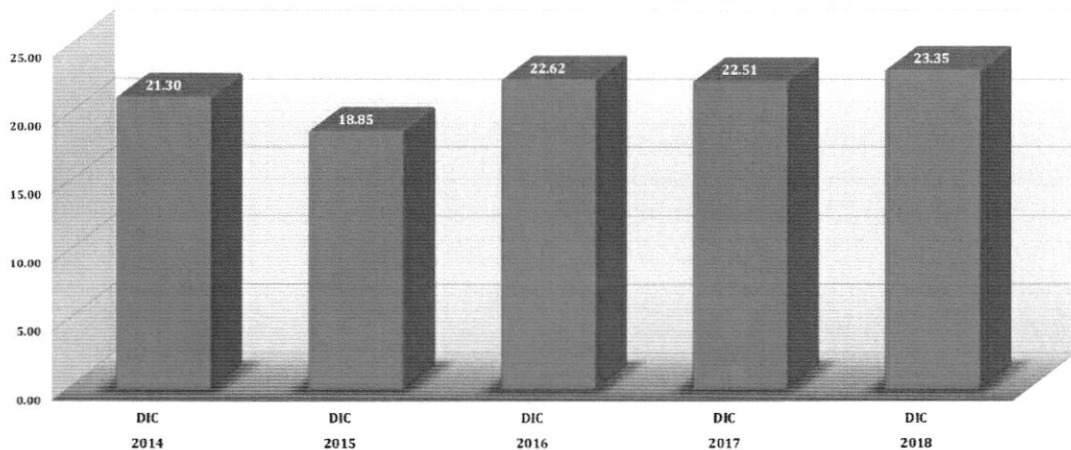
TIPO DE FUENTE DE PRODUCCION	2014		2015		2016		2017		2018	
	m <sup>3</sup>	%	m <sup>3</sup>	%	m <sup>3</sup>	%	m <sup>3</sup>	%	m <sup>3</sup>	%
PTAP CHEN CHEN	5,614,218	74.30	5,508,145	72.46	4,498,092	60.18	3,901,362	53.28	2,741,656	38.89
PTAP YUNGLIYO	0	0.00	427,675	5.63	1,267,811	16.96	1,538,248	21.01	2,135,516	30.29
G.F. TOTORAL A R1	1,665,056	22.04	1,417,637	18.65	1,434,641	19.19	1,609,642	21.98	1,899,335	26.94
G.F. TOTORAL A R7	65,457	0.87	71,743	0.94	86,967	1.16	68,114	0.93	62,084	0.88
PCAP LOS ANGELES	211,576	2.80	176,761	2.33	187,190	2.50	205,694	2.81	210,590	2.99
TOTAL EPS MOQUEGUA S.A.	7,556,307	100.00	7,601,960	100.00	7,474,701	100.00	7,228,060	100.00	7,049,181	100.00

CONTINUIDAD

La continuidad como meta de gestión a corto plazo debe alcanzar 24 horas de Servicio, para el ejercicio del año 2018 el indicador de continuidad promedio fue 23.35 horas.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
05	ID 02 01 00	CONTINUIDAD DE SERVICIO	DISTRIBUCION	GERENCIA DE OPERACIONES	ANUAL	Hr/Dia	20.29	21.30	18.85	22.62	22.51	23.35

CONTINUIDAD DE SERVICIO (Hr/Dia)

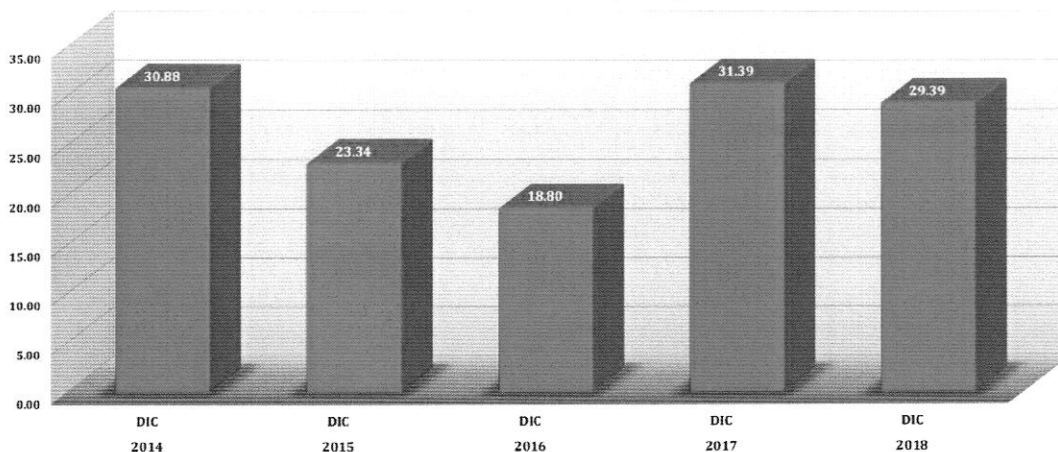


### PRESION

La presión promedio en todo el sistema operacional al cierre del ejercicio 2018 fue de 29.39 metros columna de agua, un indicador dentro de los parámetros establecidos por la normativa de saneamiento.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
07	ID 02 03 60	PRESION PROMEDIO	DISTRIBUCION	OFICINA DE DISTRIBUCION Y	ANUAL	m.c.a.	20.00	30.88	23.34	18.80	31.39	29.39

PRESION PROMEDIO (m.c.a.)



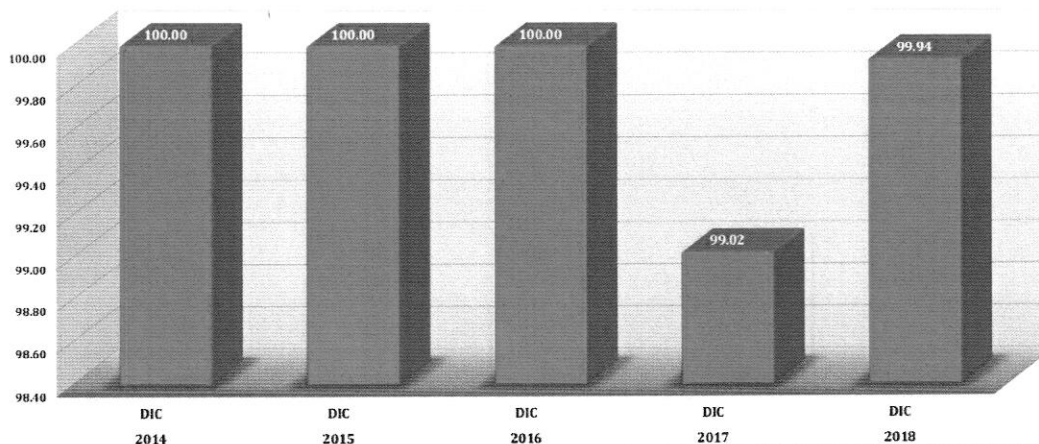
### CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

El valor máximo permisible según el Reglamento de la Calidad de Agua para Consumo Humano aprobado con D.S 031-2010-S.A es en el rango de 0.5 – 5 mg/L, en caso que el cloro residual sea menor a 0.5 mg/L, el encargado de Control de Calidad lo reporta a Planta Operacional la ubicación exacta del punto de muestreo y a qué sector operacional corresponde.

Para el ejercicio del año 2018 se tiene un indicador de muestras de cloro residual de 99.94%, cumpliendo lo establecido por SUNASS.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
08	ID 03 02 60	PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL EN REDES DE DISTRIBUCION	CONTROL DE CALIDAD	GERENCIA DE OPERACIONES	ANUAL	%	100.00	100.00	100.00	100.00	99.02	99.94

PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL EN REDES DE DISTRIBUCION (%)



La EPS Moquegua trata el agua residual de la ciudad, a través de tres plantas de tratamiento de

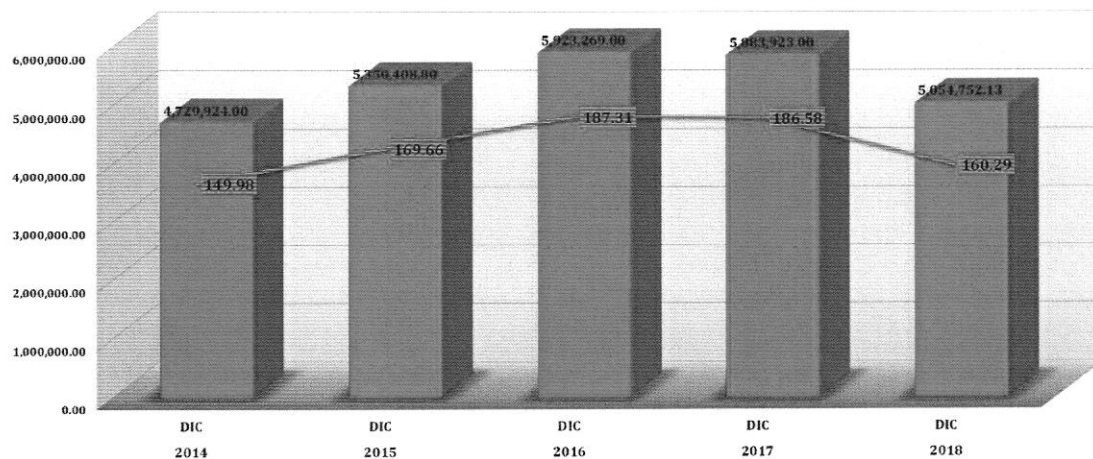
aguas residuales PTAR, las cuales presentan problemas operativos principalmente por haber superado el caudal de diseño. Estas plantas de Tratamiento reciben de las aguas residuales a través de dos emisores operativos: San Antonio y Omo, cada uno conduce el agua residual a una planta de tratamiento administrada por la EPS, además de eso existe un Emisor desde el Distrito de Samegua que se conecta a nuestro sistema de tratamiento de aguas residuales, sin ser un sector administrado por nuestra empresa, pero siempre con el compromiso de brindar el mejor servicio a la ciudadanía se viene coberturando este tipo de servicio.

Se mejoró la capacidad de descarga de planta de Tratamiento de Aguas Residuales Omo instalando una tubería en paralelo y de la misma dimensión a la existente en todo el recorrido de descarga hacia la disposición final, aumentando en un 100% la capacidad de tratamiento de la misma, con la finalidad de tener más caudal de Tratamiento en la salida de PTAR OMO.

El volumen de Tratamiento de Aguas Residuales anual fue de 5'054,752 metros cúbicos y el caudal promedio de suministro fue de 160.29 Litros por segundo. En cumplimiento de la normativa ambiental y sanitaria actualmente estas plantas se encuentran en un proceso de Adecuación Progresiva gracias a la gestión nacional del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, por ello estas plantas de tratamiento se encuentran registradas en el RUPAP.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
15	10 00 01 00	VOLUMENES DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL	RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE	OFICINA DE PRODUCCION Y	ANUAL	M3	a evaluar	4,729,924.00	5,350,408.00	5,923,269.00	5,883,923.00	5,054,752.13
		CAUDALES DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL	RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE	OFICINA DE PRODUCCION Y	ANUAL	M3	a evaluar	149.98	169.66	187.31	186.58	160.29

VOLUMENES DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL (M3)



### 3.1.2 GESTION COMERCIAL

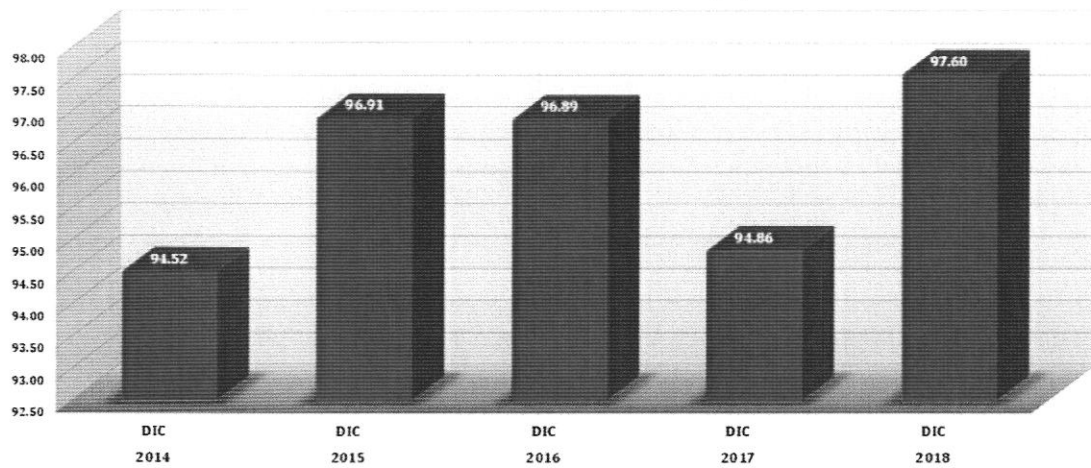
#### COBERTURA DE AGUA POTABLE

Se ha logrado mejorar sustancialmente este indicador con la ejecución de proyectos de ampliación, factibilidades de servicio, y recientemente a través de convenios con las asociaciones de vivienda que requieran del servicio primordial, haciendo cada vez más fácil a los usuarios nuevos poder contar con el acceso a los servicios de saneamiento.

Según la Proyección del INEI la zona urbana de la Ciudad de Moquegua, compuesta por el Distrito de Moquegua y sus centros Poblados, a diciembre del 2018 cuenta con una Población neta, dentro del ámbito de Operaciones de la Empresa de 62,364 Habitantes; dando agua potable a una población de 60,867 Habitantes, alcanzando al ejercicio 2018 la cobertura del servicio de agua potable de 97.60%.

INDICADOR	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
03	ID 02 01 GG	COBERTURA DE AGUA POTABLE	CATASTRO COMERCIAL	OFICINA DE CATASTRO	ANUAL	%	96.00	94.52	96.91	96.89	94.86	97.60

COBERTURA DE AGUA POTABLE (%)

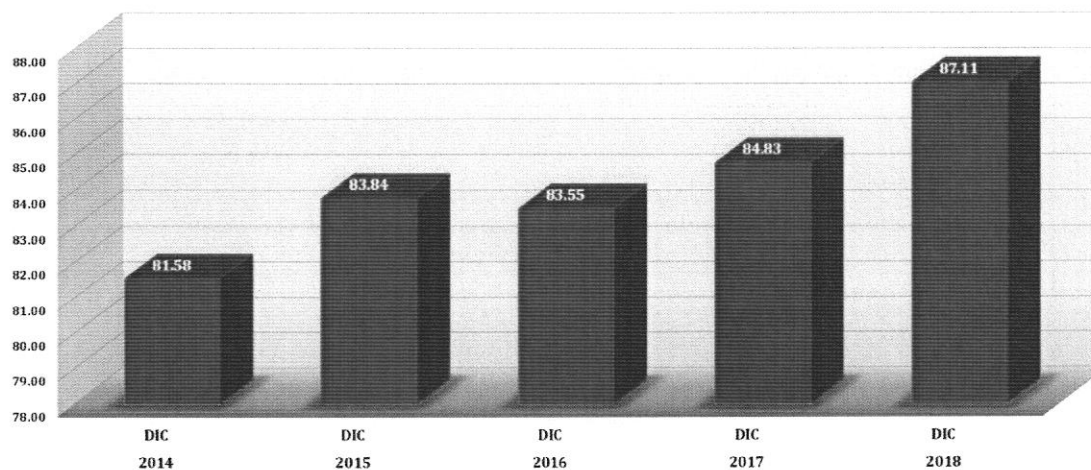


**COBERTURA DE ALCANTARILLADO**

Según la Proyección del INEI la zona urbana de la Ciudad de Moquegua, compuesta por el Distrito de Moquegua y sus centros Poblados, a diciembre del 2018 cuenta con una Población neta, dentro del ámbito de Operaciones de la Empresa de 62,364 Habitantes; dando servicio de Alcantarillado a una población de 54,323 Habitantes, alcanzando al ejercicio 2018 una cobertura de 87.11%.

INDICADOR	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
04	ID 02 05 GG	COBERTURA DE ALCANTARILLADO	CATASTRO COMERCIAL	OFICINA DE CATASTRO	ANUAL	%	88.00	81.58	83.84	83.55	84.83	87.11

COBERTURA DE ALCANTARILLADO (%)

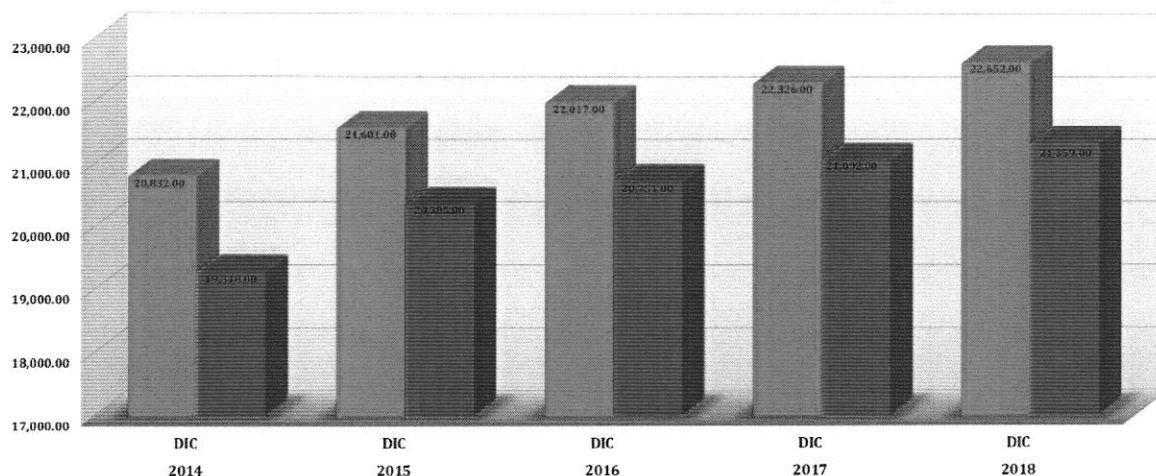


### CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

La EPS Moquegua en sus últimos años tiene un crecimiento promedio de 450 conexiones nuevas por año en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, es así que la empresa ahora busca ampliar el número de conexiones totales de manera Óptima, considerando los factores de Calidad de la prestación de servicios con un sistema de distribución eficiente con control y manejo de presiones, control de consumo a través de la instalación de Micromedidores en la totalidad de las conexiones. El sistema de Agua potable de la EPS Moquegua S.A. presenta un total de 22,652 conexiones mientras que el sistema de Alcantarillado presenta un total de 21,359 conexiones. Los sectores operacionales del cercado de Moquegua S01, S02, S03, S06, S07, S08, S09. Representan el 38.23% del total de conexiones. Los sectores S05 (C.P. San Francisco), S10 y S11(C.P. San Antonio), S12 (C.P. Chen Chen) sumados representan el 56.09% del total de conexiones, por ello el sistema operacional de estos sectores es de gran vitalidad para la empresa y su sostenibilidad. Los sectores operacionales F1, F2, F3 del “centro poblado los Ángeles” y el sector E “la villa” representa el 4.04% actualmente se ejecuta un proyecto de cambio de redes y mejoramiento del sistema de distribución en estos sectores.

CEN	INDIC	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								2014	2015	2016	2017	2018
01	RPG 03 GC ITEM 4.1	CONEXIONES AGUA POTABLE	CATASTRO COMERCIAL	OFICINA DE CATASTRO	ANUAL	UND	-	20,832.00	21,601.00	22,017.00	22,326.00	22,652.00
02	RPG 03 GC ITEM 4.2	CONEXIONES ALCANTARILLADO	CATASTRO COMERCIAL	OFICINA DE CATASTRO	ANUAL	UND	-	19,310.00	20,385.00	20,751.00	21,092.00	21,359.00

NUMERO DE CONEXIONES POR TIPO DE SERVICIO (UND)

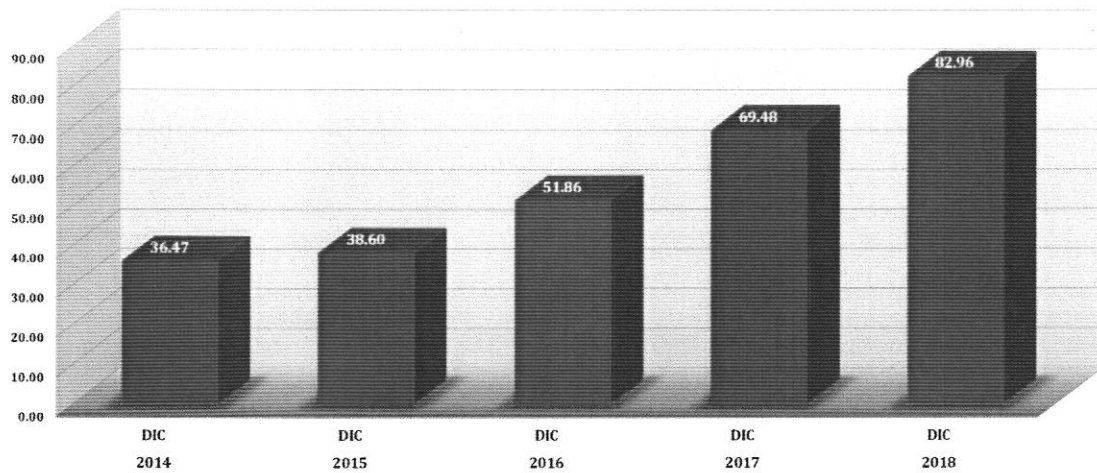


### MICROMEDICION

La EPS Moquegua viene trabajando en la instalación de Micromedidores, ya que es una labor fundamental el medir el verdadero consumo de los usuarios. Como empresa ese factor nos ayuda en Optimizar el proceso de Producción y tratamiento del agua potable, reduciendo los costos de Operación y facilitando la ampliación de nuevas redes de distribución sin la necesidad de incluir nuevas fuentes y plantas de tratamiento. La EPS Moquegua en el ejercicio del año 2018 ejecuto dos proyectos de Instalación de Micromedidores, uno de ellos perteneciente al plan de Acciones de Urgencia financiado por OTASS: F-02-GC “AMPLIACIÓN DE MICROMEDIDORES DE LA CIUDAD DE MOQUEGUA” instalando la Cantidad de 1,712 Micromedidores, Y un segundo proyecto dentro del Plan de Mejora Optimizado PMO “AMPLIACION DEL SISTEMA MICROMEDICION COMERCIAL EN EL CENTRO POBLADO DE CHEN CHEN, DISTRITO DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, REGION MOQUEGUA”, el cual fue financiado con nuestros propios recursos instalando la Cantidad de 1,597 micromedidores. Con la ejecución de estos dos proyectos de micromedición se instalaron 3,309 micromedidores, logrando en el Ejercicio del año 2018 un indicador de micromedición de 82.96% al mes de diciembre.

INDICADOR	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
06	ID 03.02 GC	MICROMEDICION	MEDICION	OFICINA DE COMERCIALIZACION	ANUAL	%	95.00	36.47	38.60	51.86	69.48	82.96

MICROMEDICION (%)

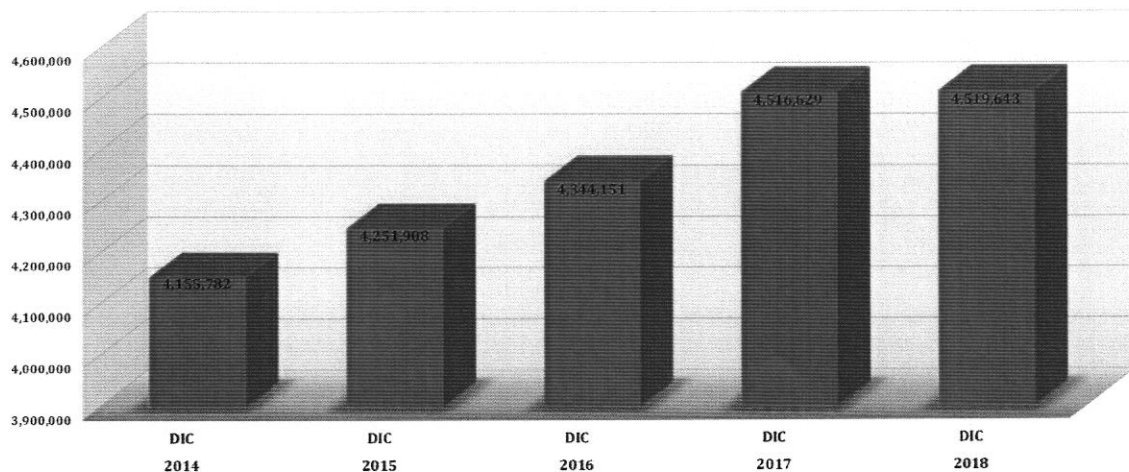


**VOLUMEN DE FACTURACION**

En el año 2018, el total facturado del volumen de Agua Potable en metros cúbicos, involucrando el distrito de Moquegua y sus centros poblados, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta publica, fue de 4,519,643 millones de metros cúbicos comparado con el mismo indicador en el año 2017 que fue de 4,516,629 millones de metros cúbicos, esto determina un incremento de 3,014 m3 en Volumen de Facturación. Sin embargo, el volumen obtenido producto de la Micromedición “Volumen Medido” fue de 3,238,773 millones de metros cúbicos comparado con el mismo indicador en el año 2017 que fue de 2,712,656 millones de metros cúbicos, esto determina un incremento de 526,117 m3 que significa un crecimiento anual de 19.4% en Volumen Medido, con lo cual determinamos que gracias a la instalación de micromedidores y la ejecución del plan del control de Perdidas el volumen por consumos asignados se redujo a 1,277,856 m3 siendo esta la brecha para un óptimo indicador de volumen medido, impactando también en la reducción del volumen de Producción de Agua Potable.

INDICADOR	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
07	RPG03 GC ITEM 3.14	VOLUMEN DE FACTURACION	FACTURACION	OFICINA DE COMERCIALIZACION	ANUAL	M3	-	4,155,782	4,251,908	4,344,151	4,516,629	4,519,643

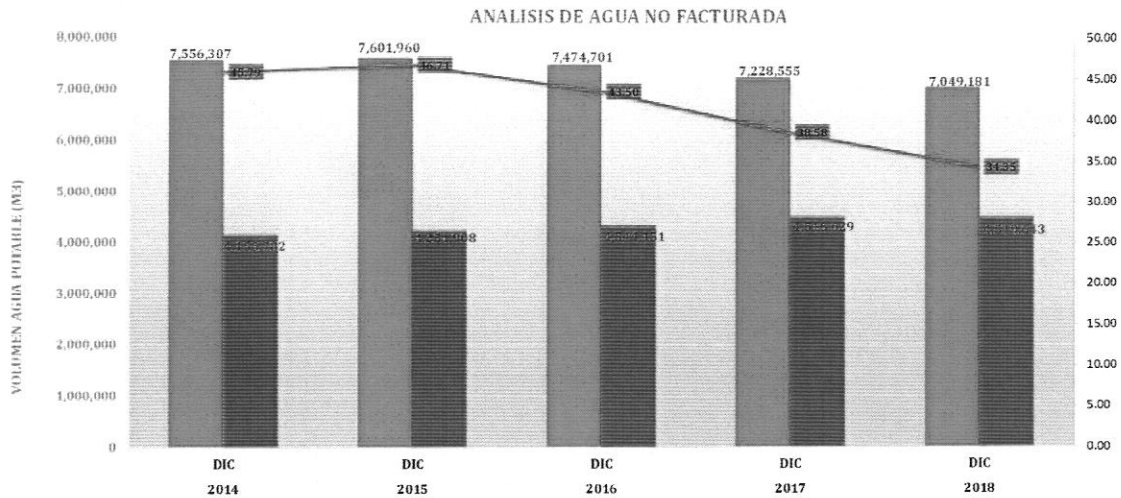
VOLUMEN DE FACTURACION (M3)





La EPS Moquegua en el ejercicio del año 2018 tuvo un volumen de producción de Agua Potable de 7, 049,181 millones de metros cúbicos y un volumen facturado de 4,519,643 millones de metros cúbicos. Obteniendo como resultado un indicador de Agua no Facturada de 34.35%. Mejorando el indicador en 4.23% a diferencia del indicador obtenido en el año 2017 que fue de 38.58%. Gracias a los proyectos de instalación y renovación de micromedidores ejecutados, a la ejecución del plan de control de perdidas ejecutado.

ID	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
01	ID 01 04 60	VOLUMEN DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE	POTABILIZACION	OFICINA DE PRODUCCION Y	ANUAL	M3	a evaluar	7,556,307	7,601,960	7,474,701	7,228,555	7,049,181
02	RPG 03 GC ITEM 69	VOLUMEN FACTURADO	FACTURACION	OFICINA DE COMERCIALIZACION	ANUAL	M3	a evaluar	4,155,782	4,251,908	4,344,151	4,516,620	4,519,643
03	ID 04 02 66	AGUA NO FACTURADA	FACTURACION	OFICINA DE COMERCIALIZACION	ANUAL	%	33.00	45.79	46.71	43.50	38.58	34.35

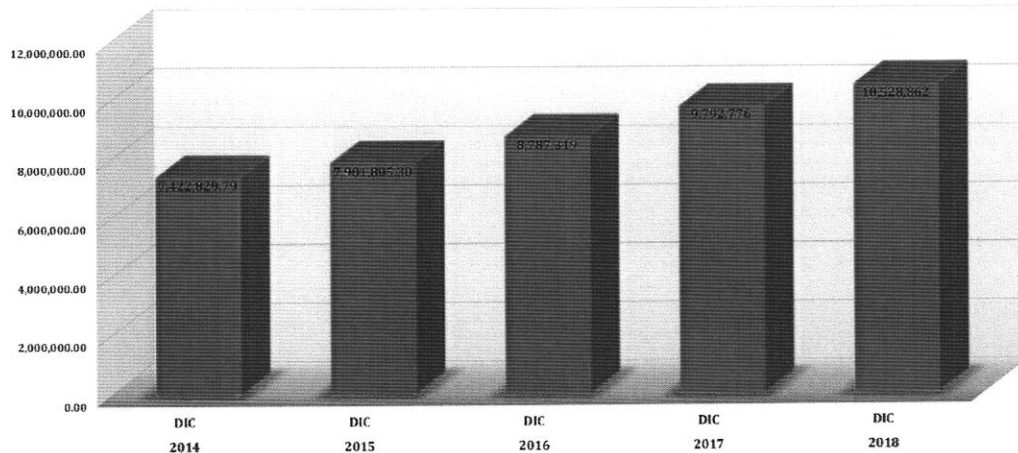


### FACTURACION

En el año 2018 la facturación por los servicios de agua y alcantarillado ascendió a S/. 10,528,862 Millones de soles cifra que supera en S/. 736,086 a la facturación del año anterior, y que representa un crecimiento del 7.5%, tendencia de incremento que se ha mantenido los últimos años.

ID	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	DIC
01	RPG 03 GC ITEM 44	FACTURACION TOTAL (CON IGV)	FACTURACION	OFICINA DE COMERCIALIZACION	ANUAL	SOLES	a evaluar	7,422,829.79	7,901,805.30	8,787,319	9,792,776	10,528,862

### FACTURACION TOTAL (CON IGV) (SOLES)

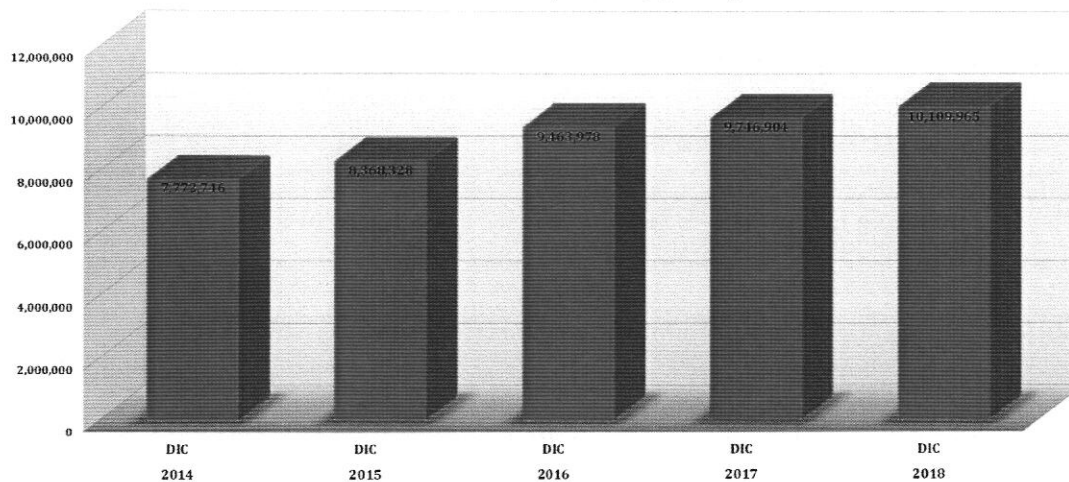


## RECAUDACION

La recaudación por pensiones de Agua Potable y Alcantarillado durante el ejercicio 2018 alcanzó S/. 10,109,965 millones de soles, esta cifra es mayor en un 3.72% al obtenido en el año 2017, que es equivalente a S/. 363,061.

CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROGRESO	GERENCIA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018	
02	RPG 03 GC ITEM 1.7	COBRANZA TOTAL (CON IGV)	COBRANZA	OFICINA DE COMERCIALIZACION	ANUAL	SOLES	a evaluar	7,772,746	8,368,328	9,463,978	9,746,904	10,109,965

COBRANZA TOTAL (CON IGV) (SOLES)



## IMPLEMENTACIÓN DE VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES EN UNIDADES NO DOMESTICAS

En abril del año 2018 se estableció como área dedicada al monitoreo y control de los valores máximos admisibles a la oficina de Comercialización, para el registro de usuarios no domésticos (UND), se identificó a 490 usuarios no domésticos de los cuales se seleccionó a 115 para ser notificados e inscritos en el registro de Unidades No Domesticas de la EPS Moquegua S.A.

La facturación en el ejercicio 2018 por concepto de pago adicional por exceso de parámetros según el anexo N°01 del Decreto Supremo N°021-2009-VIVIENDA se le realizó a 12 usuarios no domésticos previamente notificados e inscritos, facturando por excesos de parámetros un monto de S/. 207,818.27 y como resultado de ingresos para la empresa se logró un importe cobrado por exceso de parámetros de S/. 184,716.13

Los costos de la implementación de los VMA ascienden a un total de S/. 120,682.61 dentro de los cuales se encuentra la compra de un vehículo, equipamiento, materiales, implementación de la oficina, monitoreo acreditado por laboratorio y personal de campo.

**3.1.3 GESTION ADMINISTRATIVA**

**GESTION DEL PERSONAL**

En el ejercicio 2018 de las 99 plazas programadas se cobeturaron 85 plazas constituyéndose como fuerza laboral de la EPS MOQUEGUA S.A. La EPS MOQUEGUA S.A. mediante financiamiento de OTASS hizo posible el proceso de evaluación en los distintos perfiles operacionales de las actividades de Saneamiento de su personal operario realizado por SENCICO; logrando así la CERTIFICACIÓN de la mayoría de los Operadores evaluados.

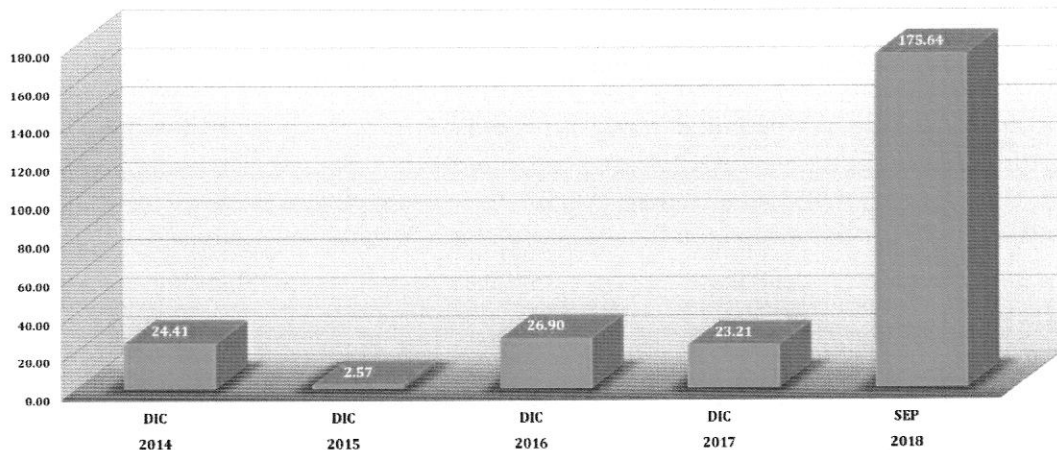
TRABAJADORES	N°
FUNCIONARIOS OTASS	5
FUNICONARIOS EPS	4
EMPLEADOS PERMANENTES	27
OBREROS PERMANENTES	29
EMPLEADOS CONTRATADOS	15
OBREROS CONTRATADOS	5
<b>TOTAL DE TRABAJADORES</b>	<b>85</b>

**EJECUCION DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**

En el año 2018 se llevó a cabo la ejecución de la ficha para la "IMPLEMENTACION DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MOQUEGUA S.A." cuyo presupuesto fue por un total de S/ 142,956.00; mediante ésta Ficha un 94% del total del personal entre Técnicos y Operarios de las áreas de operaciones, comercial y administrativos se capacitaron. Como resultado de la ejecución de la ficha mencionada se logró mejorar el indicador del ejercicio del año 2018 a una cifra histórica de 175 horas de capacitación por cada trabajador al año.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	SEP
04	ID 04 03 GA	CAPACITACION DE PERSONAL	RECURSOS HUMANOS	OFICINA DE RECURSOS HUM.	ANUAL	HR./TRAB./AÑO	-	24.41	2.57	26.90	23.21	175.64

**CAPACITACION DE PERSONAL (HR/TRAB/AÑO)**



## MIGRACION AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua Sociedad Anónima – EPS MOQUEGUA S.A., de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008 Norma de Sistema de Gestión de Calidad, cuenta con “CERTICADO DE APROBACION” emitido por Lloyd’s Register Quality Assurance, aplicable al Servicio de Captación, Tratamiento, Distribución de Agua Potable y Servicios de Recolección de Aguas Residuales Certificado N° SAC 0705110 de fecha 25 de Junio 2009 ha estado vigente hasta el 24-06-18.

El 14-05-18 se ha llevado a cabo la Auditoría externa de transición a la ISO 9001:2015 fijándose la auditoria externa de Renovación para el 11 y 12 de junio 2018, para lo cual a partir de octubre 2017 y hasta abril 2018 se ha programado la capacitación “Actualización de la Norma ISO y Actualización de Auditores Internos en base a la Norma ISO 9001:2015.

El 11 y 12 de junio 2018 se llevó a cabo la auditoria externa de renovación de nuestro Sistema de Gestión de calidad, habiéndose aprobado la Certificación de Aprobación N° 10097482 emitido por la Certificadora Lloyds Register, de fecha 25 de junio 2018, mediante la cual **Certifica que el Sistema de Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios EPS Moquegua S.A. ha sido aprobada de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.**

## DEUDAS FONAVI, SUNAT Y OTRAS

Con respecto a la Deuda FONAVI actualmente existe un compromiso de pago, según convenio de refinanciación FONAVI de la deuda capital por 12 años, con una tasa nominal anual del 2.73% y una tasa nominal mensual del 0.23%, deuda que se viene pagando desde el mes de Mayo 2018 por el importe de s/ 73,446.78 soles hasta Octubre del año 2029. Con respecto los intereses congelados de años anteriores de la deuda FONAVI, se encuentran registrados en nuestros Estados Financieros año 2018 en la Cuenta Contable 45 Obligaciones Financieras, Pasivo no Corriente, por el importe de s/ 16,254,138 soles, intereses que se extinguirán conforme a lo establecido en la normativa del Decreto Legislativo N°1359 y la publicación de su reglamento desde el día siguiente de su publicación. Publicación de normativas para el saneamiento financiero sobre las deudas de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento

En Julio del 2018 se publicó el Decreto Legislativo N°1359, cuyo objeto es establecer medidas que contribuyan al saneamiento financiero de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento sobre las deudas con el Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI), la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

En diciembre del 2018 se publicó el Decreto Supremo N°017-2018-VIVIENDA, Reglamento del Título III del Decreto Legislativo que establece medidas para el saneamiento financiero.

Por lo tanto, con la entrada en vigencia de la siguiente normativa se viene tramitando el acogimiento de la deuda tributaria y deudas financieras que la EPS MOQUEGUA S.A. tiene registrado como pasivo en sus Estados Financieros con respecto a las deudas SUNAT, KFW y FONAVI, para luego proceder al retiro de las deudas de los Estados Financieros, según las disposiciones establecidas en la norma.

Con respecto a la Deuda de SUNAT al cierre del ejercicio 2018 se tiene registrado en los Estados Financieros de la EPS MOQUEGUA en la cuenta contable 40 Tributos y Sanciones SUNAT, Pasivo no Corriente, por el importe de s/ 22,095,379.40 soles. Al respecto al cierre del ejercicio 2018 no existe un cronograma de pago aprobado para la deuda tributaria de SUNAT y no se ha procedido al retiro de esta deuda, por lo que en el año 2018 no se publicó la norma reglamentaria,

Decreto Supremo N°039-2019-EF, donde establece los requisitos para el acogimiento al Saneamiento Financiero Tributario, asimismo SUNAT en el año 2019 publicó la Resolución de Superintendencia N°038-2019/SUNAT, la cual aprobó las normas para la presentación de la solicitud de acogimiento al saneamiento Financiero de la deuda Tributaria de las Empresas Prestadoras Municipales, al respecto con la publicación de esta norma Decreto Legislativo N°1359 y la publicación de su reglamento se extinguirán los intereses moratorios y multas de esta deuda, contraída en periodos tributarios del año 1999 y 2005, conforme a lo establecido en la norma por lo que se aprobará un cronograma de pagos del tributo insoluto de la deuda SUNAT para el ejercicio 2019, mediante emisión de Resolución SUNAT, según la solicitud de acogimiento presentada; sin embargo con la emisión de la Resolución de Intendencia Regional Tacna-SUNAT N° 1110170004437, de fecha 06.03.2019, se aprobó la extinción de los intereses y multas de la deuda SUNAT a favor de nuestra empresa EPS MOQUEGUA S.A., por haber cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 5 del Decreto Supremo N°039-2019-EF que aprueba el reglamento del Saneamiento Financiero de la deuda tributaria de las Empresas Prestadoras Municipales a que se refiere el artículo 5 del Decreto Legislativo N°1359.

Al respecto desde el mes de abril 2019 se viene pagando el cronograma de pago fraccionado en forma mensual de 120 cuotas de la deuda tributaria (Tributo insoluto) con SUNAT, por la suma de S/1 926,449.00 (Un Millón Novecientos Veintiséis Mil Cuatrocientos Cuarenta y Nueve con 00/100 Soles), el último día hábil de cada mes (Boleta de pago N°1662 con el código de Tributo 8044), cada cuota mensual de S/18,602 soles.

Respecto a la Deuda KFW (Préstamo de Kreditanstalt für Wiederaufbau - KFW a largo plazo 20 años), que nuestra Empresa mantiene a la fecha con el MEF cuya última cuota por pagar era en el año 2036, asimismo para poder sanear esta deuda la EPS Moquegua S.A. y fortalecer su sostenibilidad financiera se creó y publicó el Decreto Legislativo N°1359.

La EPS Moquegua S.A. con fecha 27.05.2019, recibió el Oficio N° 352-2019-EF/52.04, donde se aprueba la solicitud de acogimiento al Saneamiento Financiero de la deuda Financiera de la KFW (Préstamo de Kreditanstalt für Wiederaufbau) a favor de la Empresa EPS Moquegua S.A., por haber cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 6 y los numerales 6.1 y 6.2 del Decreto Legislativo N°1359, que aprueba el Saneamiento Financiero de las deudas derivadas de Convenios de Traspaso de Recursos suscritos con el Ministerio de Economía y Finanzas de las Empresas Prestadoras Municipales a que se refiere. La deuda financiera total que se acogió al saneamiento financiero corresponde al (capital más intereses), por el importe total de S/1, 220,447.16 (Un millón Doscientos Veinte Mil Cuatrocientos Cuarenta y Siete con 16/100 Soles).

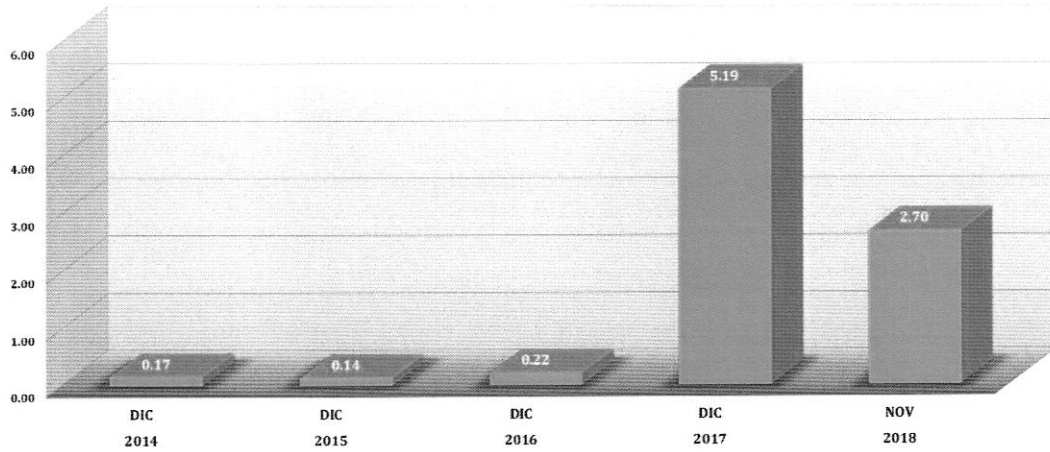
### **LIQUIDEZ CORRIENTE**

Este índice mide el resultado de la empresa para cubrir oportunamente sus compromisos a corto plazo, muestra la disponibilidad corriente de la empresa por cada sol de deuda.

En el año 2017 la EPS MOQUEGUA S.A. contaba con S/5.19 por cada sol de deuda a corto plazo (menor a un año); en diciembre del año 2018 este índice se ha reducido a S/ 2.70 por cada sol de deuda corriente, debido al incremento de cuentas por pagar comerciales.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	NOV
01	ID 01 05 GA	INDICE DE LIQUIDEZ CORRIENTE	CONTABILIDAD	OFICINA DE CONTABILIDAD	MENSUAL	S/.	1.00	0.17	0.14	0.22	5.19	2.70

INDICE DE LIQUIDEZ CORRIENTE (%)

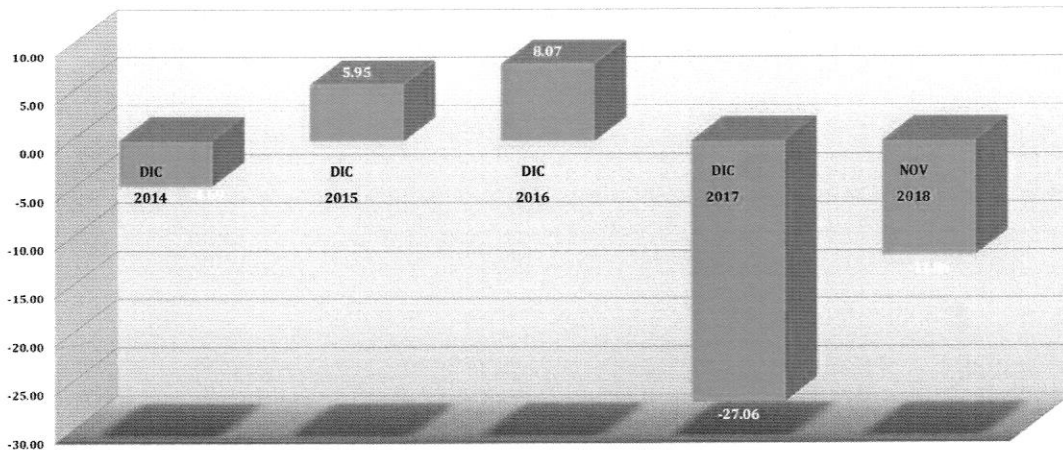


**MARGEN OPERATIVO**

Este Indicador representa el porcentaje de las ventas que posee la Empresa, antes de descontar intereses, gastos e impuestos. Mide el beneficio obtenido en la actividad por cada unidad monetaria facturada, en el Mes diciembre 2018 se obtuvo un resultado negativo de -11.86% de pérdida operativa, debido al incremento de los gastos de ventas y costos de ventas, por lo tanto, nuestros costos de operación totales no son cubiertos por nuestros ingresos operacionales totales, lo cual dificulta la sostenibilidad financiera de la Empresa.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
								DIC	DIC	DIC	DIC	NOV
01	ID 01 04 GA	MARGEN OPERATIVO	CONTABILIDAD	OFICINA DE CONTABILIDAD	ANUAL	%	10.00	-4.69	5.95	8.07	-27.06	-11.86

MARGEN OPERATIVO (%)

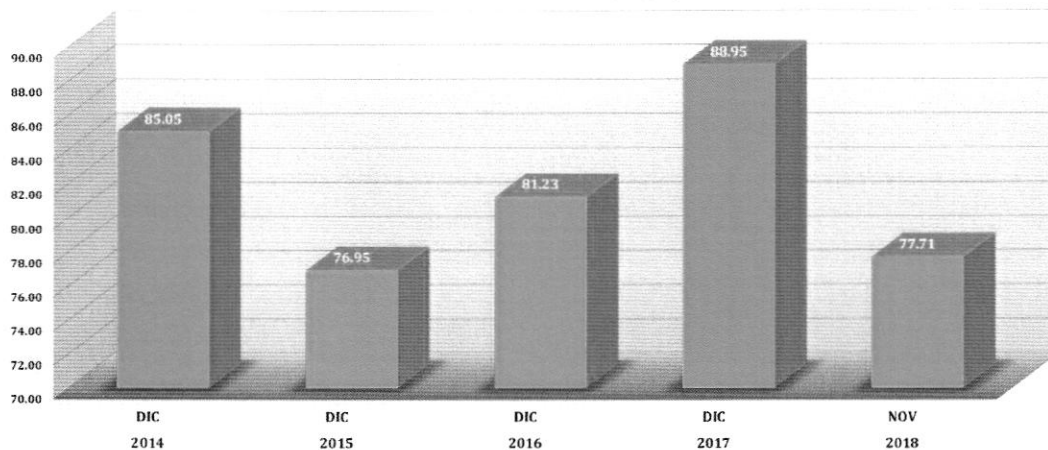


## RELACIÓN DE TRABAJO

Con esta ratio se mide el resultado de la gestión empresarial, los gastos y costos del ejercicio a diciembre 2018 que están representados por el 77.71% de los ingresos operativos, este resultado refleja que los costos operativos netos de cobranza dudosa y depreciación son cubiertos por los ingresos operativos, con respecto al año anterior este índice ha tenido una variación favorable positiva.

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PROCESO	OFICINA RESPONSABLE	PERIODO	U.M.	META	2014	2015	2016	2017	2018
01	ID 01.03 GA	RELACION DE TRABAJO	CONTABILIDAD	OFICINA DE CONTABILIDAD	ANUAL	%	75.00	85.05	76.95	81.23	88.95	77.71

RELACION DE TRABAJO (%)



## 3.2 DIAGNÓSTICO

### 3.2.1 ANÁLISIS EXTERNO O ANÁLISIS DEL ENTORNO

El análisis del entorno, como es sabido, busca revelar aquellos factores que tienen especial incidencia para la gestión de la EPS. Aquellos factores externos que particularmente favorezcan el desarrollo de la empresa hacia sus objetivos estratégicos, son considerados como oportunidades; mientras que los factores externos que especialmente significan una traba u obstáculo para el desarrollo de la empresa hacia sus objetivos estratégicos, son las amenazas.

Es bueno enfatizar que el horizonte debe ser de conjunto y más allá del corto plazo, de esa manera se aportará al análisis estratégico. Se consideran, según su naturaleza, los siguientes tipos de factores:

#### A. FACTORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

Variables macroeconómicas, disponibilidad y tendencias de fuentes de financiamiento público o privado, inversiones, a nivel sectorial, regional y local.

#### OPORTUNIDADES:

- Se cuenta con Obras de Saneamiento ejecutadas por el Gobierno Regional y la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
- Acceso a Transferencias financieras por el OTASS para inversiones de Operación y Mantenimiento.

- Se viene ejecutando obras de ampliación y renovación de redes de agua potable y alcantarillado (C.P. Los Ángeles), con financiamiento de MVCS a través de la ejecución de MPMN.
- Carácter monopólico en la prestación de los servicios de saneamiento.
- Cooperación interinstitucional con otras EPS
- Política del gobierno de impulsar inversiones en el sector saneamiento.
- Se cuenta con Asistencia Técnica de OTASS y la Cooperación Alemana GIZ.

**AMENAZAS:**

- Nuevas exigencias de pagos de tarifas por el uso del agua, infraestructura hidráulica y vertimiento de aguas residuales, con procesos sancionatorios por incumplimiento dentro de los plazos.
- Falta implementar nuevos métodos de pago ya que nuestro sistema no cuenta con todos los métodos de pago que requiera el cliente, ya sea tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria o pago con códigos, etcétera.
- La ejecución de obras de Saneamiento ejecutadas por otras entidades públicas, no considera la Supervisión por parte de la EPS MOQUEGUA S.A. pese a que existe una disposición normativa que nos faculta.
- Remuneraciones no atractivas para personal especializado, atraso en la actualización de la escala remunerativa, existe gran diferencia con el sector minero.
- Política del gobierno de impulsar inversiones en el sector saneamiento.

**B. FACTORES POLÍTICOS, LEGALES O JURÍDICOS**

Marco jurídico, dispositivos legales, política sectorial, condiciones para acceso a recursos financieros, contexto político local y su influencia en la EPS, entre otros temas relevantes.

**OPORTUNIDADES:**

- Política del gobierno que impulsa la universalización de cobertura y mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado en el quinquenio 2016 – 2021.
- Nueva normativa: DL 1280, DS-019.
- Marco normativo favorable a la autonomía y la sostenibilidad de las EPS.
- Política del gobierno frente a las deudas SUNAT, FONAVI y KFW impulso la extinción de intereses, multas y el fraccionamiento de la deuda.
- Se cuenta con la Administración del OTASS a través del RAT.
- Normativa que faculta y promueve a la EPS para la integración de nuevas localidades

**AMENAZAS:**

- Modificación al reglamento de calidad de los servicios de saneamiento no acorde a la realidad de las EPS
- Sanciones de SUNASS, SUNAT, ANA, ALA, DIGESA, OEFA, SUNAFIL y PERPG.



- Oposición política de Autoridades Nacionales, Regionales y Locales a la aplicación de la estructura tarifaria aprobada.
- Injerencia política de Autoridades en la Empresa.
- Procedimientos administrativos sancionatorios mediante acciones de control por parte de CONTRALORIA
- Exposición a denuncias por parte de agrupaciones políticas y civiles.

### **C. FACTORES SOCIO-CULTURALES**

Comportamiento y percepción de la población, respecto a los servicios y de la empresa, niveles de pobreza, ubicación geográfica, lenguas habladas incluyendo las nativas.

#### **OPORTUNIDADES:**

- Posible integración de los distritos de Samegua y Torata a la administración de la EPS
- Crecimiento demográfico que incrementa la demanda del servicio (Operación de Nuevos Proyectos Mineros).
- Población sensibilizada con la necesidad de priorizar inversiones en saneamiento.
- Existe una mayor oferta de sensibilización en saneamiento
- Buenas relaciones con los medios de comunicación de mayor audiencia.
- Se cuenta con apoyo de varias entidades (UGEL, Municipalidad C.P. San Francisco, Municipalidad de C.P. Chen Chen, ALA Moquegua, MINAM, Institutos, SUNASS, Universidades) para participar en la difusión de educación sanitaria.
- Falta implementar un canal de Reclamos y Atención de Emergencias vía Whatsapp
- Mayor demanda para el reusó del agua residual tratada.

#### **AMENAZAS:**

- Redes de agua y alcantarillado en propiedad de terceros
- Crecimiento Urbano desordenado que dificulta la ampliación de los servicios (Plan Director Desfasado).
- Rotura de buzones por tránsito de maquinaria pesada
- Deterioro de la calidad del Agua en la cuenca del Rio Tumulaca por la Actividad Minera y en el embalse Pasto Grande por la mala administración del PERPG
- Oposición de algunos sectores de la población a la instalación de medidores.
- Distorsión de la información por algunos medios de comunicación.
- Inadecuada cultura sanitaria en la población.
- Exposición a robos, atentados y agresiones que amenazan la integridad de los trabajadores, bienes e infraestructura de la empresa.
- Falta de participación en la mesa de Dialogo de los Proyectos Mineros, como empresa de servicio de saneamiento.

- Falta de participación directa como miembro principal en la junta de usuarios ante el Directorio del PERPG.
- Inadecuada cultura sanitaria sobre el cuidado y preservación de las fuentes de agua cruda y el cuidado de las redes de alcantarillado en la población.
- Desinterés de las Autoridades como grupo impulsos de los MRSE

#### **D. FACTORES AMBIENTALES**

Tendencias en torno a la gestión integrada de recursos hídricos, cambio climático, tratamiento de aguas residuales, descargas, política ambiental, instrumentos, etc.

##### **OPORTUNIDADES:**

- La Geografía del Ámbito de la EPS Moquegua favorece la producción y distribución por gravedad en el servicio de Agua potable y Alcantarillado.
- Mayor demanda para el reusó del agua residual tratada.
- Se cuenta con normativa de Retribución de Servicios ecosistémicos y se contempla en el Plan Maestro Optimizado.

##### **AMENAZAS:**

- Contaminación y mala calidad de agua en las fuentes de captación.
- Fuentes de agua en peligro por la actividad minera.
- Vulnerabilidad de los sistemas operativos ante fenómenos naturales y los Propiciados por el hombre
- Los fenómenos naturales afectan la infraestructura de captación.
- Inclemencias del Cambio climático que desencadenan en fenómenos naturales anormales que perjudican la disponibilidad del recurso hídrico.
- Exposición de los Interceptores y emisores al hurto de agua residual no tratada.

#### **E. FACTORES TECNOLÓGICOS**

Tendencias del desarrollo tecnológico tanto en la gestión de servicios como en la infraestructura, acceso a tecnología de punta, innovación, investigación y transferencia tecnológica, etc.

##### **OPORTUNIDADES:**

- Incorporación de tecnología en los procesos comerciales, operativos y administrativos.
- Interés del sector privado en invertir en tecnología en temas de agua y saneamiento.
- Varias EPS comparten el mismo software (SIINCO, AVALON)
- Política de estandarización en uso de Software Comercial y financiero.

##### **AMENAZAS:**

- Rápido cambio de tecnología en temas de ingeniería (procesos de tratamiento, materiales, equipo, etc.)

- Intervención de Indecopi ante el uso de Licencias de Software desactualizadas.
- Rápido cambio de las tecnologías, principalmente sobre seguridad en sistemas de información.
- La empresa no cuenta con una App para que los clientes puedan realizar consultas de Saldo, fechas de vencimiento y detalle de tu facturación, Métodos de pago, La evolución de tus consumos de agua, Las oficinas de pago en Google Maps, Incidencias operativas.

### **3.2.2 ANÁLISIS INTERNO**

El análisis interno es el otro lado del diagnóstico, trata de conocer y explicar la situación de la empresa a partir de sus características propias, a partir de sus rasgos distintivos y corporativos destinados al cumplimiento de una determinada función.

En términos del análisis estratégico, se revelan las fortalezas y debilidades de la entidad, siguiendo los procesos que se desarrollan.

Al respecto, se han tomado como fuentes de información los últimos documentos elaborados en la EPS, tales como el Plan Maestro Optimizado a través del estudio Tarifario, Plan de Acciones de Urgencia PAU, el Plan de Replotamiento PR, el Plan de Fortalecimiento de Capacidades PFC, documentos que recogen el análisis interno en términos de fortalezas y debilidades, según los procesos empresariales desarrollados. En el siguiente listado se aprecian las fortalezas y debilidades por procesos empresariales, actualizadas y validadas en un taller con la participación de todas las gerencias de la gestión empresarial por procesos, siendo los siguientes:

#### **3.2.2.1 PROCESOS GERENCIALES**

##### **A. GESTION GERENCIAL**

Tomando como referencia las políticas y los objetivos establecidos, asegurar el buen funcionamiento de las actividades empresariales. Así como mantener actualizado el SGC. Se tiene un análisis por cada proceso de las fortalezas y debilidades a nivel de la gestión gerencial.

##### **FORTALEZAS:**

- Se cuenta con gran parte del Sistema de Agua potable y Alcantarillado renovado.
- Se tiene personal Técnico-Operativo con experiencia.
- Se cuenta el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
- Actualización de la Página web y Redes Sociales institucionales.
- Se cuenta con documentos de gestión actualizados ROF, MOF, CAP, PAP.

##### **DEBILIDADES:**

- Proceso de insolvencia financiera, debido principalmente al elevado nivel del pasivo.
- Deudas Judiciales, laborales, SUNAT, FONAVI y KFW.
- Débil sostenibilidad financiera
- El Patrimonio de la empresa no está sincerado en su totalidad.
- La cultura organizacional no está acorde con los lineamientos empresariales por lo que requiere ser mejorada.

- Comunicación interna y externa deficiente.
- Clima laboral con poca sostenibilidad
- Falta de financiamiento para la ejecución del Plan de Comunicaciones y Educación Sanitaria.
- Deficiente coordinación y comunicación sobre incidencias programadas y no programadas de la gestión Operacional y Comercial con la Oficina de Imagen Institucional, en acciones que afectan la satisfacción del cliente.
- Bajo nivel remunerativo en el personal de la empresa.
- Falta de capacitación especializada para el Personal de la Empresa acorde a los cambios normativos y tecnológicos.

## **B. PLANIFICACION**

Establece y lidera procedimientos y metodologías para programar, formular, aplicar y actualizar los instrumentos de gestión fundamentales para la gestión empresarial. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

### **FORTALEZAS:**

- Se cuenta con estudio tarifario aprobado 2019-2022 a través de RCD N°011-2019-SUNASS-CD Aprueban metas de gestión formula tarifaria y estructura tarifaria
- Se tiene una nueva organización en la unidad de Planeamiento y gestión.
- Se cuenta con la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
- Se cuenta con documentos de gestión actualizados ROF, MOF, CAP, PAP.
- Se tiene implementado un Sistema de control de indicadores a nivel de las gerencias.
- Anualmente se viene cumpliendo con la remisión de información requerida por los entes gubernamentales y las entidades públicas.
- Se asignó un nuevo ambiente con mayor espacio y cercano a la gestión administrativa
- Se tiene implementado un software para el control y monitoreo de No Conformidades y Oportunidades de Mejora del S.G.C.
- Se cuenta dentro estudio tarifario la implementación del Plan de Gestión de Riesgos y desastres
- Se cuenta dentro del estudio tarifario la implementación de los Mecanismos de Retribución por servicios eco sistémicos

### **DEBILIDADES:**

- No se cuenta con un Software que cubra las necesidades del control del sistema de indicadores, emitir reportes y análisis de manera automática.
- Falta de capacitación en gestión de Proyectos, INVIERTE.PE
- No existe una estructura general para la formulación de planes para la ejecución de actividades.
- Falta implementación de los Pilares y estándares del código de Buen Gobierno Corporativo.
- Documentos de implementación desactualizados no acorde a la implementación del nuevo ROF.
- Sinceramiento del CAP de Gerencia de Operaciones

- Falta fortalecer en todos los procesos la valorización, evaluación y monitoreo del Sistema de Gestión de Riesgos por procesos y sus oportunidades
- Falta la adecuación y la mejora de los ambientes de trabajo.

### C. PRESUPUESTO

Establece la metodología para programar, formular, aprobar, controlar, ejecutar y evaluar el presupuesto y los planes que demanden de estas actividades. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

#### **FORTALEZAS:**

- Se tiene una nueva organización en la unidad de Planeamiento y gestión.
- Se incorporaron a los procedimientos de uso del SIAF al proceso.
- Se asignó un nuevo ambiente con mayor espacio y cercano a la gestión administrativa

#### **DEBILIDADES:**

- El Software AVALON Carece de emisión de reportes para entes gubernamentales y control interno.
- Se tienen una ejecución muy variada a la programación presupuestal, cargando de numerosas modificaciones presupuestales la gestión empresarial.
- No existe un procedimiento de gestión de anticipos que este incluido en el control presupuestal.
- Se asumen compromisos que significan gasto sin tener disponibilidad presupuestal.
- Falta la asociación del software comercial y administrativo para obtener la ejecución presupuestal de ingresos de forma diaria.
- Falta de autonomía en la ejecución programación presupuestal.
- Falta la adecuación y la mejora de los ambientes de trabajo.
- Deficiente formulación de proyectos de inversión que generan constantes modificaciones presupuestales en la fase ejecución.
- El personal no identifica las cuentas contables al momento de generar las notas de pedido de bienes y servicios, alterando la finalidad de la programación presupuestal.
- No se tiene la capacidad operativa para ejecutar proyectos por administración directa. Dificultando el control presupuestal.
- Falta de capacitación en gestión de Proyectos, INVIERTE.PE

### D. ASESORIA LEGAL

Definir los lineamientos para el asesoramiento legal de Alta dirección y a todos los demás órganos de la EPS MOQUEGUA S.A. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

#### **FORTALEZAS:**

- Seguimiento detallado a los procesos judiciales.

- Atención oportuna de Opiniones Legales frente a los requerimientos de los órganos de Gobierno, Gerencias de Línea y oficinas de la empresa.

**DEBILIDADES:**

- Sobre carga de procesos laborales por pago de beneficios sociales, reintegros, etc.
- Personal Insuficiente en la unidad de Asesoría Legal.
- Ambientes inadecuados para el desarrollo de la función.
- No existe procedimiento para el recupero por daños ocasionados por terceros en los sistemas de agua potable y alcantarillado.

**E. SISTEMA DE INFORMACION**

Establecer los mecanismos técnicos para la aplicación y desarrollo de actividades de informática, bajo un esquema organizado para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el SGC. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

**FORTALEZAS:**

- Se cuenta con software implementado comercial (SIINCO).
- Información al cliente en línea.
- Se cuenta con una sala de servidores adecuada y de gran potencia.
- La sede principal cuenta con una autonomía de 01 hora del sistema eléctrico, la energía se encuentra estabilizada y con protección de pozo a tierra.
- Se han renovado computadoras, impresoras y proyectores.
- Se realiza mantenimientos preventivos y correctivos anuales de equipos de cómputo.
- Existe un plan de respaldo de información activo y supervisado.
- Personal comprometido con la empresa.

**DEBILIDADES:**

- Poco uso de aplicaciones móviles (app) para la gestión de información comercial y operativa.
- El sistema operacional (SIOP) no cumple las expectativas y requerimientos (tecnología desfasada)
- Sistema administrativo AVALON presenta deficiencias para emisión de reportes.
- No se cuenta con los códigos fuente de los sistemas: NC y SISTRAM, por lo que no existe soporte para estos.
- El radioenlace a la PTAP CHEN CHEN es deficiente y tiende a congestionarse en horas punta.
- Ancho de Banda de Internet limitada y de baja capacidad.
- No se cuenta con software licenciado (OFIMATICA, S10) en su totalidad
- Falta de mantenimiento del sistema eléctrico que dé respaldo al sistema informático de la PTAP Chen Chen - Oficinas de Operaciones
- La PTAP Chen Chen no cuenta con un sistema de video vigilancia.

- Poca aplicación de nuevos métodos y técnicas de seguridad de la información.
- Débil aprovechamiento de la información SCADA para consultas y reportes en línea.
- Falta de cámaras de seguridad en reservorios y otras instalaciones del sistema SCADA.
- Seguridad de la información SCADA (Plan de contingencia, Plan de respaldo)

## **F. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Establecer el procedimiento para promover una cultura de prevención de riesgos laborales en los trabajadores durante las actividades. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

### **FORTALEZAS:**

- Se cuenta con Informe Final del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Existe la dotación permanente de equipos de Protección personal.
- La totalidad de Trabajadores cuentan con seguro Social de Salud.
- Se implementó dentro de la estructura orgánica la plaza para el Especialista en Seguridad y Salud en el trabajo.
- Se cuenta con un programa anual de trabajo.
- Se tiene implementado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **DEBILIDADES:**

- Falta Implementar Brigadas de Seguridad y de Emergencia (B. Primeros Auxilios, B. de Evacuación, B. Fugas y Derrames, B. Control de Incendios)
- Capacitación y Entrenamiento a los trabajadores de acuerdo a las normas de SST.
- Seguimiento a la Identificación de Peligros y Control de Riesgos (IPERC)
- Falta Aprobar los Mapas de Riesgos, Planos de Evacuación, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Falta Implementar PETS (Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro), PETAR (Permiso Escrito para Trabajo de Alto Riesgo)

## **G. COMUNICACIÓN INTERNA**

Establecer el procedimiento para promover una imagen positiva interna, con trabajadores debidamente informados y sensibilizados sobre la labor que desarrolla la empresa. Definir los mecanismos institucionales utilizados dentro de la empresa para mantener una comunicación permanente entre las diferentes áreas contribuyendo a la eficiencia en la gestión empresarial. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

### **FORTALEZAS:**

- Uso de las redes sociales como el WhatsApp para una comunicación oportuna entre la oficina de Imagen Institucional y los responsables de los procesos operaciones y comerciales, respecto

a la difusión de información y recepción de reclamos de los servicios por los medios de comunicación y redes sociales.

- Difusión de información por correos electrónicos y pantallas del pc, sobre la nueva estructura tarifaria.
- Mayor difusión de fechas de vencimiento de los recibos y centros de pagos por redes sociales y medios radiales.
- Mejores condiciones en la infraestructura de la oficina.
- Renovación de equipos como la PC.
- Implementación de campañas de reciclaje y concursos de limpieza entre oficinas.

#### **DEBILIDADES:**

- falta mayor sensibilización a los trabajadores de campo sobre la importancia de calidad en el servicio
- Falta de personal administrativo
- Falta de talleres motivacionales y de integración
- Trabajadores informados sobre la atención de emergencias respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado
- Mayor difusión en los mismos centros autorizados de pago
- Trabajadores informados de los centros de pago y vencimiento de recibos
- Falta de murales internos en todas las sedes de la empresa
- Trabajadores informados sobre la implementación de los MRSE

#### **H. COMUNICACIÓN EXTERNA**

Establecer el procedimiento para mejorar y posicionar la buena Imagen Institucional de la EPS Moquegua ante la Población, a través de un sistema de comunicación externo articulado e integral, que facilite su relación con la comunidad, creando condiciones favorables para procesos de cambio, que promuevan el dialogo, y concertación de las diversas instituciones involucradas en el desarrollo local. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

#### **FORTALEZAS:**

- Uso de las redes sociales (Facebook institucional)
- Elaboración de planes de trabajo y el Plan de Relaciones Interinstitucionales
- Renovación de la página web institucional
- Buena relación con los medios de comunicación de mayor circulación y mayor aceptación
- Comunicación de cortes del servicio por radio y redes sociales
- Implementación de campañas de sensibilización para la instalación de medidores #Ni más ni menos, paguemos lo justo"
- Transferencia de recursos para campañas de sensibilización
- Implementación de equipos de sonido, cámara fotográfica, proyector Multimedia, impresora.
- Implementación de mobiliario (escritorio, estantes)
- Implementación de herramientas de trabajo



**DEBILIDADES:**

- Aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente
- Desconocimiento del programa de mantenimiento de planta, reservorios, limpieza en redes y buzones
- Falta de Presupuesto para contrato de comunicados en medios de comunicación
- Promoción de pago puntual
- Falta implementar programas de edición (spot radial y edición)
- Informar y sensibilizar sobre los problemas ambientales que inciden en los costos o escasez del servicio Acompañamiento en la implementación de los mecanismos ecosistémicos.

**I. EDUCACION SANITARIA**

Establecer el procedimiento para el desarrollo de actividades que generen una corriente de opinión entre los usuarios de la EPS Moquegua al cambio de actitud, comportamiento, conocimiento, prácticas y principalmente instituir y sustituir la cultura del desperdicio del agua potable por la del ahorro y el uso eficiente. Contribuir a sensibilizar a los usuarios para el pago oportuno y justo de los recibos de agua potable. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

**FORTALEZAS:**

- Elaboración e implementación del plan de relaciones interinstitucionales que comprende el plan de Educación Sanitaria.
- Mayor y mejor acercamiento con las instituciones públicas y privadas
- Implementación y ejecución la campaña El Agua en Tu Vida
- Implementación y ejecución de la campaña Revalorización de los servicios de saneamiento.
- Implementación y ejecución del festival Con el Agua no se Juega por segundo año consecutivo
- Monitoreo participativo de la calidad de agua potable
- Implementación de talleres, charlas y visitas guiadas.
- Inicio de talleres de la gestión comercial que considera el tema de facturación y categorías.
- Implementación de la campaña de clandestinaje.
- Implementación de equipos de medidas de seguridad en las visitas guiadas.
- Campañas de valoración del servicio y de los procesos de potabilización

**DEBILIDADES:**

- Presupuesto real para los planes de trabajo
- Manual de visitas guiadas a la planta de tratamiento de agua potable y agua residual
- Fijar cronograma de trabajo real
- Presupuesto para la difusión en medios de comunicación
- Falta de equipo de sonido portátil
- Falta de movilidad para traslado de personal y de visitantes

- Falta de un plan de trabajo para la sensibilización de los MRSE

### 3.2.2.2 PROCESOS OPERACIONALES

#### A. GESTION OPERACIONAL

Establecer los procedimientos de la gestión Operacional para la potabilización del Agua respetando los estándares de calidad y la normativa vigente. Se tiene un análisis por cada proceso de las fortalezas y debilidades a nivel de la gestión operacional.

#### **FORTALEZAS:**

- El sistema de Producción y distribución del agua potable son por Gravedad.
- Se está ejecutando una obra de instalación y renovación del sistema de Agua Potable y Alcantarillado en el Centro Poblado de los Ángeles.
- Se tiene un sistema renovado de Agua potable y alcantarillado en la ciudad de Moquegua
- Se cuenta con financiamiento para la ejecución de los proyectos del Plan de Acciones de Urgencia.
- Se cuenta con el compromiso de los operadores para la atención de Emergencias.

#### **DEBILIDADES:**

- Incumplimiento de ejecución de los Planes de Mantenimiento y calibración de la totalidad de Maquinaria y equipos Utilizados por las Oficinas de la Gerencia de Operaciones.
- Deterioro de la calidad del Agua de las Fuentes de Captación.
- Deficiente sistema informáticos y de comunicación de las diferentes áreas.
- Falta programación y renovación según vida útil de unidades vehiculares, equipos y herramientas.
- Limitada capacidad y cantidad de personal Operativo.
- Limitada innovación tecnológica para actividades operativas de la EPS.
- Tope limitado en el gasto y la asignación de caja chica, monto insuficiente.
- Personal técnico operativo insuficiente, ello motiva dificultades para atender compensación de sobretiempo con tiempo y reemplazos por vacaciones.
- Falta Implementación del laboratorio de control de calidad.
- Infraestructura en el sistema de Alcantarillado y disposición final PTAR OMO en malas condiciones por cumplimiento de su vida útil.
- Inadecuada capacidad tecnológica para afrontar el cambio climático que afecta al recurso Hídrico.
- Falta la implementación del Plan de Gestión de Riesgos y Desastres.
- Falta la implementación del Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistemicos.

## **B. POTABILIZACION**

Normalizar los procesos de tratamiento de agua apta para el consumo humano, cumpliendo con las normativas nacionales. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

### **FORTALEZAS:**

- Los sistemas de agua potable y alcantarillado en su mayoría son por gravedad.
- Sistemas de Producción se encuentran interconectados.
- El proceso de pretratamiento asegura una calidad de agua potable dentro de los LMP.
- Nueva infraestructura de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Chen Chen, con sistema de Pre-Tratamiento e instalación de electroválvulas en sus procesos.
- Uso de infraestructura para almacenamiento del Agua de Residual utilizada en el lavado de Filtros.

### **DEBILIDADES:**

- Vulnerabilidad del barraje del sifón Tumilaca
- La PTAP Chen Chen tiene limitaciones para el tratamiento de Organismos de vida libre OVL su infraestructura (construcción en concreto) se ve afectada por el tipo de insumo utilizado para tratar la turbiedad del agua principalmente en temporada de lluvias
- Deficiencias en el manejo de los procesos unitarios de la PTAP Chen Chen, así como en el mantenimiento adecuado (limpieza y desinfección)
- La Limpieza en las paredes de las unidades del proceso en las plantas de tratamiento es de forma manual.
- Falta de transferencia de obra PTAP Chen Chen
- Rehabilitación incompleta de captación Yunguyo, Destrucción y colapso del cerco perimétrico por lluvias en aproximadamente 100 m, Línea de desagüe destruida, Sistema de aguas residuales inoperativo
- PTAP Yunguyo no está diseñada para tratamiento de altos niveles de metales, tiene insuficiente capacidad de diseño para ampliar su producción
- Vulnerabilidad de líneas de aducción de Galerías el Totoral N° 1 y N° 2 que cruzan el río Tumilaca, Muro de contención de las galerías filtrantes el Totoral socavado en varios sectores, Línea de conducción a la salida se encuentra expuesta, no cuenta con servicio de energía eléctrica.
- En el Totoral no se cuenta con personal para atender las variaciones de la calidad de agua en la época de lluvias
- Línea de conducción a la Planta Compacta Los Ángeles se encuentra vulnerable, Falta cerco perimétrico en Planta Compacta de los Ángeles
- Requerimiento de SUNASS para el cambio de lecho filtrante de PTAP Chen Chen, Optimización el retro lavado de filtros por alto desperdicio de agua
- PTAP Chen Chen y PTAP Yunguyo no cuenta con autorización sanitaria de DIGESA
- Falta la incorporación al sistema SCADA de equipos de control y medición de caudales en componentes de agua Cruda y Agua Potable.

- Falta capacitación a personal operario en operación de plantas de tratamiento de agua potable y nuevas tecnologías.
- Falta capacidad tecnológica y software operacional para el manejo del proceso de Producción.
- Vulnerabilidad de las Plantas de tratamiento por falta de cerco perimétrico, Pavimentación de vías, veredas, sistemas de seguridad a través de cámaras.
- Personal técnico operativo insuficiente, ello motiva dificultades para atender compensación de sobretiempo con tiempo y reemplazos por vacaciones.
- Deterioro de la calidad del Agua de las Fuentes de Captación superficiales y subterráneas.

### **C. DISTRIBUCION**

Establecer la correcta metodología para la ejecución de interconexiones entre reservorios, redes de distribución de Agua Potable, Control de Perdidas, Presiones, y volúmenes. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

#### **FORTALEZAS:**

- Se cuenta con un sistema SCADA, Automatizando seis reservorios y cuatro cámaras de sectorización.
- Interconexión del sistema de Distribución, By pass de las líneas de conducción a las redes de distribución.
- Instalación de cinco nuevas cámaras reguladoras de presión en el sector 10 y 11 C.P. San Antonio.

#### **DEBILIDADES:**

- Falta modelamiento hidráulico del sistema de Agua Potable
- Tres reservorios (R7, R8 y R9) no cuentan con automatización y conexión al SCADA
- Deficiente Control de Perdidas en el Sector Operacional S-9 (El Valle), F-1 y F-2 (C.P. Los Ángeles) F-3 (Estuquiña)
- Falta de equipos de control y medición de caudales y presión (DATALOGER) en el sistema de distribución, adecuar los puntos de monitoreo de presión
- Galerías Filtrantes el Totoral carece de energía eléctrica por ello se encuentra incomunicado con el sistema SCADA para su control y operación automático.
- Línea de conducción de Galerías filtrantes al R-7 se encuentra expuesta en 100 m
- Las cámaras reductoras de presión no se encuentran automatizadas e implementadas en el sistema SCADA
- No se cuenta con un adecuado monitor en el centro de control debido a la ausencia de un Sistema de visualización integrado. (Wall de Video)
- El sistema de radio comunicación ya cumplió su vida útil de tres años y actualmente viene generando problemas en la comunicación del Sistema SCADA.
- Falta sectorización e inclusión de Cámaras de Sectorización y Reguladoras de Presión en los principales centros Poblados como San Antonio, Chen Chen y San Francisco.
- Falta de Ejecución del Plan de Control de Pérdidas.

- Capacitar al personal técnico en actividades del SCADA
- Falta de capacitación en gestión de la demanda y presiones para reducción de pérdidas.
- Falta movilidad para las actividades de control de perdidas
- Colapso de la antena de radiocomunicación de la PTAP Yunguyo con el SCADA
- Falta de seguridad en la infraestructura de almacenamiento (cerco perimétrico, escalera, sistema de cámaras).

#### **D. CONTROL DE CALIDAD**

Establecer el procedimiento para el desarrollo de las actividades que permitan el cumplimiento de los estándares de calidad del agua para consumo humano que produce la EPS MOQUEGUA S.A. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

##### **FORTALEZAS:**

- Control de calidad de agua potable con equipos de laboratorio propios que cuentan con certificación de calibración.
- Se tiene nueva infraestructura para las labores de laboratorio
- Se tiene equipamiento nuevo para el análisis de Arsénico, Cadmio y Plomo.

##### **DEBILIDADES:**

- Falta movilidad para monitoreo de cloro residual y turbidez en varios componentes del sistema de agua potable y los sectores de Distribución.
- Falta de implementación de los métodos estándar y sus componentes para análisis de Metales Totales.
- Carencia de Planes de Gestión PCC y PAS.
- Falta implementación de equipamiento Laboratorio (Campana Extractora).
- Falta implementación de equipamiento para análisis hidrobiológicos.
- Falta la implementación y ejecución del Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos.

#### **E. PROYECTOS**

Establecer la Metodología para cumplir con la elaboración, ejecución y supervisión de obras y fichas de mantenimiento en todo su ciclo desde la factibilidad. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

##### **FORTALEZAS:**

- Se viene ejecutando proyectos de inversión a través de Transferencias financieras por el OTASS para inversiones de Operación y Mantenimiento.
- Se cuenta con nueva maquinaria para ejecutar proyectos de ampliaciones de redes vía convenio.
- Se viene ejecutando proyectos de ampliación de redes por convenio con asociaciones de vivienda.

- Se vienen realizando Liquidaciones técnica financiera de las inversiones para la incorporación al patrimonio de la empresa.
- Capacidad para la Gestión, formulación, ejecución y supervisión de los Proyectos.
- Se cuenta con nueva infraestructura para las labores de oficina del proceso.
- Se cuenta con equipamiento para pruebas hidráulicas

**DEBILIDADES:**

- Limitaciones para formular y ejecutar los proyectos de ampliación de redes vía convenio por falta de personal.
- Retraso en trámites y permisos para la formulación de proyectos de mejoramiento del sistema de Agua Potable y Alcantarillado.
- Existe una limitación de cobertura del sistema de distribución para nuevas asociaciones de vivienda que se encuentran dentro del ámbito de la EPS, por falta de infraestructura.
- Falta de Especialización y Actualización en diseño de Sistemas de Agua Potable, Alcantarillado y disposición final.
- No se tiene una directiva aprobada para la ejecución y supervisión de obras por contrato.
- Falta capacitación para la ejecución de proyectos y sus modalidades según la ley de contrataciones del estado.
- Falta de personal capacitado en la liquidación contable financiera de proyectos.
- Se carece de Movilidad para la formulación, ejecución y supervisión de Obras.
- No se cuenta con expediente técnico para el mejoramiento de la planta de tratamiento de agua potable de Chen Chen
- Falta de capacitación en técnicas de supervisión y liquidación de obras.
- No se cuenta con un estudio de disponibilidad del recurso hídrico, evaluar nuevas fuentes y preservación del medio ambiente.

**F. MANTENIMIENTO**

Establecer la metodología para realizar las actividades de planificación, ejecución y control de los procesos de mantenimiento que se realizaran en las redes de agua y desagüe y a los equipos eléctricos y mecánicos utilizados en los servicios de agua potable y alcantarillado de la Empresa. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

**FORTALEZAS:**

- Capacidad de respuesta en las acciones correctivas
- Se cuenta con un Programa de mantenimiento preventivo de todos los componentes operativos según la norma de SUNASS
- Se cuenta con nueva maquinaria para la atención de actividades de mantenimiento correctivo y preventivo

**DEBILIDADES:**

- Falta ejecución de mantenimiento de conexiones de agua y alcantarillado

- Incumplimiento en la ejecución del plan mantenimiento preventivo
- Puntos de purga de agua potable insuficientes
- Descalibración de válvulas reductoras de presión por cortes de agua y no contar con sus accesorios completos.
- Dificultad de maniobras en los sectores de abastecimiento por falta de sectorización
- Redistribución del Taller. Renovación y equipamiento insuficiente para labores de mantenimiento.
- Falta capacitación en nuevas técnicas de uso de materiales y equipos para mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias
- Dificultades en la atención de almacén fuera de horarios de oficina
- Falta de comunicación fluida con Catastro Técnico
- Tiempo muerto en doble trámite de abastecimiento de combustible.

### **G. RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES**

Normalizar los procedimientos de operación de la planta de tratamiento de agua residual OMO y las lagunas de oxidación San Antonio, con la finalidad de reducir y/o minimizar sus impactos negativos en el medio ambiente, reutilizando los residuos que en el proceso se generen, realizando el control del cumplimiento de los LMP y estimado la emisión de GEI. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

#### **FORTALEZAS:**

- Atención oportuna de reclamos por atoros en el sistema de alcantarillado.
- Existen lo posibilidad del reusó de las aguas residuales y la posible venta de lodos.
- Se cuenta con infraestructura para la recolección, tratamiento y Disposición Final de aguas residuales.
- Se cuenta con equipamiento básico para el mantenimiento y limpieza de colectores (hidrojet)

#### **DEBILIDADES:**

- El hidrojet no cuenta con tarjeta de circulación, Soat y permisos.
- Aun existen sectores operacionales que cuentan con colectores de concreto en Fundo el Gramadal, pasaje Cuellar, San Antonio y Chen Chen
- Existe separación de taludes y Hundimientos a causa de las filtraciones en PTAR OMO.
- La PTAR Omo ya cumplió su vida útil y actualmente se encuentra al borde del colapso
- Incumplimiento con la normativa respecto a la remoción de lodos en PTAR OMO.
- Falta la implementación de un plan de cierre para la Laguna Yaracachi, San Antonio y Locumbilla.
- No existen nuevas tecnologías de tratamiento de agua residual a través de plantas compactas.
- La tubería de descarga cercana a la bodeguilla no tiene la capacidad de descarga necesaria. Y el punto de desfogue de purga se conecta a un canal de regadío

### **3.2.2.3 PROCESOS COMERCIALES**

#### **A. GESTION COMERCIAL**

Este procedimiento se aplica a todas las actividades relacionadas a la operación del Sistema Comercial de la empresa, como son atención al cliente, catastro, medición, facturación, cobranza y Reclamos. Se tiene un análisis por cada proceso de las fortalezas y debilidades a nivel de la gestión comercial.

#### **FORTALEZAS:**

- Se cuenta con el software QGIS y SIGIL para actualización catastral.
- Se cuenta con el Software SIINCO que facilita el proceso de atención de diversas actividades comerciales.
- Nivel de micromedición de 92.8% en conexiones activas.
- Implementación y ejecución de directivas de Gestión Comercial (Quiebre de deudas, amnistía de intereses, VMA, Factibilidad de servicios)
- Se cuenta con el software QGIS y SIGIL para actualización catastral.
- Atención de reclamos de manera personalizada.
- Se tiene un cronograma de actividades comerciales que permite planificar todas las actividades.
- Los procedimientos de la Gestión Comercial se encuentran actualizados.

#### **DEBILIDADES:**

- Falta de optimización del servicio de atención al cliente las 24 horas del día, vía telefónica.
- Incremento de Reclamos por falta de atención oportuna por fugas en caja de registro
- Falta de personal certificado por INACAL para realizar actividad permanente en el banco de medidores.
- Falta de supervisión a los procesos de comercialización atendidos por terceros.
- Alto índice de morosidad por deuda del IPD de años anteriores.
- Falta de implementación y certificación como Unidad de Verificación Metrológica UVM
- Control y Seguimiento de las conexiones inactivas
- Mantener actualizado el catastro técnico y comercial.
- Ambiente de Atención al Cliente sin culminar.
- Falta de equipamiento adecuado (movilidad, comunicación, herramientas)
- Existe personal operativo con edad avanzada y limitaciones por salud.

#### **B. ATENCION AL CLIENTE**

Este procedimiento tiene como propósito definir las actividades que se desarrollan para la atención al cliente en la Oficina de Comercialización de la EPS MOQUEGUA S.A. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:



**FORTALEZAS:**

- Implementación del Sistema Comercial Integrado SIINCO
- Mejoramiento de la capacidad Tecnológica.
- Mejoramiento la distribución de subprocesos.

**DEBILIDADES:**

- Falta de medición de la satisfacción del Cliente y el tiempo de atención en el proceso.
- No existe un módulo de auto consulta en la ambiente atención al cliente.
- Falta de capacitación en nuevos conceptos a facturar (VMA) para el personal de Atención al Cliente. (pasar a atención al cliente)
- Dificultades para imprimir documentos por el uso de equipo que no se ajusta a las necesidades del proceso.
- Insuficiente Capacitación en interpretación de la RCD-011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.
- No existe una adecuada señalización en el ambiente de atención al cliente
- Remodelación del Ambiente de Atención al cliente se encuentra incompleto.
- Seguridad insuficiente y orientación del proceso en el ambiente de atención al Cliente.

**C. CATASTRO COMERCIAL**

El proceso involucra la gestión de actualización del padrón de usuarios, así como la incorporación de nuevas conexiones de agua potable y/o alcantarillo. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

**FORTALEZAS:**

- Integración de Personal operativo a través de Software Web para trabajos de Actualización del Catastro Comercial
- Adquisición de equipos especializados para la actualización catastral.
- Personal capacitado de forma On-Line sobre el manejo de Software GIS
- Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.

**DEBILIDADES:**

- Ejecutar actividades de Actualización del Catastro comercial a través de nuevas tecnologías e incorporar los proyectos ejecutados por el GRM y MPMN.
- Implementación de Aplicativo GIS en el sistema SIINCO WEB para la utilización de Tablets para el uso de personal Operativo.
- Incorporación de conexiones de Agua potable y alcantarillado enterradas en GIS
- Falta de remisión de información por parte de Gerencia de operaciones sobre los proyectos ejecutados por el GRM y MPMN.
- Ejecutar todas las ampliaciones de redes programadas.
- Falta de directiva para incorporación de conexiones clandestinas.

- Implementación de Rutas de Toma de Lecturas y reparto de recibos.
- Implementar convenios con Instituciones Públicas y Privadas para intercambio de información catastral.

#### **D. MEDICION**

Involucra el desarrollo de actividades de adquisición y registro de medidores, proceso de toma y registro de lecturas, control y seguimiento de grandes consumidores, registro de retiro y reinstalación de medidores, contrastación de medidores realizada por el área de Medición. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

##### **FORTALEZAS:**

- Instrumentación del Banco de Medidores calibrados.
- Cobertura de micromedición activa mayor al 90%.
- Implementación de la Toma de Lecturas a través del SIINCO MOBILE.
- Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.

##### **DEBILIDADES:**

- No se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los medidores
- Personal técnico del Banco de Medidores sin certificación de INACAL para contrastación y reparación de Medidores.
- Falta de remisión de información por parte de Gerencia de operaciones sobre los proyectos ejecutados por el GRM y MPMN.
- Insuficiente seguimiento y frecuencia de control de consumos a los grandes consumidores.
- No se cuenta con Stock de Medidores para usuarios y grandes consumidores para reemplazo por inoperatividad
- Implementar nuevas tecnologías de medición para grandes consumidores
- Implementar nuevos sistemas de seguridad para evitar la manipulación de medidores
- Falta Implementar mejoras en el módulo de Medición del Software SIINCO
- Personal técnico operativo y movilidad insuficiente para realizar pre y post facturación.
- Certificación del Banco Portátil de medidores y Capacitación para el personal técnico operativo.

#### **E. FACTURACION**

Empieza el proceso de facturación, definiendo el cronograma de éste, para luego actualizar la data del SIINCO, luego se inicia un control de calidad del proceso, hasta la emisión de recibos. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

##### **FORTALEZAS:**

- Aplicación de la nueva estructura tarifaria, IPM e incremento del precio de los servicios colaterales

- Cumplimiento de la meta del indicador de Agua no facturada.
- Crecimiento de la demanda de uso de Agua Potable y Agua Residual por tancadas.
- Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.
- Implementación del Plan de Valores máximos admisibles VMA.

**DEBILIDADES:**

- Implementación del procedimiento de entrega electrónica de recibos a los Usuarios.
- Incumplimiento de plazos para la entrega de los formatos de recibos.
- Capacitación en el tratamiento contable tributario de la facturación.
- Falta de personal para el control y monitoreo de usuarios VMA.

**F. COBRANZA**

Empieza mediante la recaudación de los CARs, para luego emitir el listado de usuarios con deuda con orden de corte, además de emitir los reportes de ventas, para culminar con las reaperturas de servicio, También se debe de programar a los usuarios para el cierre drástico, cierre de alcantarillado o levantamiento de conexiones. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

**FORTALEZAS:**

- Se cuenta con centros autorizados de recaudación con información en tiempo real.
- Se cuenta con personal técnico operativo para la aplicación de Cortes con Método intrusivo a usuarios con uso irregular de agua potable.
- Atención personalizada a entidades públicas y grandes consumidores.
- Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.

**DEBILIDADES:**

- No se cumple con realizar todos los cortes programados.
- No se cuenta con un programa de reducción de cartera morosa.
- Implementación del levantamiento de conexiones de Agua Potable y alcantarillado a usuarios inactivos mayores a 12 meses.
- Implementación de cortes de alcantarillado a usuarios irregulares.
- Capacitación en el tratamiento contable tributario de la facturación.
- Falta de capacitación de gestión de cobranza y de reducción de cartera morosa.
- Falta de personal para la gestión de cobranza.

**G. RECLAMOS**

Este procedimiento tiene como propósito definir las actividades que se desarrollan en la atención de un reclamo de alcance particular de la EPS MOQUEGUA S.A., identificando los riesgos de servicios no conformes que pudieran presentarse para la adopción de las medidas correctivas que sean necesarias. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

**FORTALEZAS:**

- Conciliación en cualquier etapa del Reclamo según el Reglamento RCD-011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.

**DEBILIDADES:**

- Reclamos comerciales relativos a la facturación tienen un mayor índice de reclamos por concepto de consumo medido debido a errores en la toma de lecturas.
- Incremento de reclamos por falta de entrega de recibos
- No se cumple con resolver gran parte de los reclamos dentro de los plazos establecidos
- Los reclamos operacionales no son descargados en el sistema SIINCO generando un alto índice de reclamos operacionales atendidos fuera del plazo.
- Falta capacitación en el análisis de la tarjeta de Lecturas que brinda el proceso de Medición.

**H. CATASTRO TECNICO**

Establecer la metodología para proveer a la EPS MOQUEGUA de un Inventario físico actualizado del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado, así como definir el mecanismo de actualización permanente posibilitando la ubicación con precisión de las tuberías y accesorios, con el objetivo de facilitar la operación y el mantenimiento de la red. Para este proceso se analizaron las siguientes fortalezas y debilidades:

**FORTALEZAS:**

- Adquisición de equipos especializados para la actualización catastral.
- Personal capacitado de forma On-Line sobre el manejo de Software GIS
- Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.

**DEBILIDADES:**

- Ejecutar actividades de Actualización del Catastro Técnico a través de nuevas tecnologías e incorporar los proyectos ejecutados por el GRM y MPMN.
- Ejecutar actividades de Actualización del Catastro Técnico (Levantamiento de Plantas de Tratamiento y Líneas de Conducción)
- Catastro Técnico incompleto (especificaciones incorrectas, falta de catastro de instalaciones y equipos), falta padrón de componentes con la codificación y ubicación correspondiente.
- Carencia de Personal operativo para trabajos de Actualización del Catastro Técnico.
- Falta de remisión de información por parte de Gerencia de operaciones sobre sus proyectos ejecutados así también por el GRM y MPMN.
- Falta de movilidad vehicular para realizar trabajos de mantenimiento catastral
- Falta de remisión de información por parte del proceso de mantenimiento para la actualización catastral por intervención en trabajos de mantenimiento correctivo en redes de Distribución.

### 3.2.2.4 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

#### A. GESTION ADMINISTRATIVA

Este procedimiento se aplica a todos los procesos relacionados con la gestión Administrativa Económica Financiera, involucrando al Gerente de Administración y Finanzas, Jefe de las Oficinas de Contabilidad, Logística, Recursos Humanos y las Áreas de Tesorería, Almacén y Patrimonio.

##### **FORTALEZAS:**

- Cumplimiento de obligaciones tributarias en los plazos de Ley.
- Generación de ingresos financieros en entidades privadas.
- Presentación oportuna de información a entidades competentes.
- Política de Estados Financieros auditados por SOA.
- Implementación del Sistema de Control interno
- Implementación del Sistema de seguridad y salud en el trabajo
- Cumplimiento de remuneraciones con el personal en su oportunidad.

##### **DEBILIDADES:**

- Retraso en el saneamiento físico legal de bienes
- Falta de Saneamiento Contable.
- Falta de actualización del procedimiento de venta de bienes dados de baja.
- Limitada ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades.
- Software administrativo y financiero limitado, no acorde a exigencias tributarias
- No existe un plan de mantenimiento de infraestructura de la sede administrativa y su equipamiento.
- Ambientes de trabajo insuficientes e inadecuados, servicios higiénicos, comedor, archivo central, SUM.
- Carencia de cobertura de seguros del personal, equipamiento e infraestructura.
- Dificultades para el pago de beneficios sociales de gestiones anteriores judicializados por falta de presupuesto.
- Falta incorporar los procedimientos del uso del SIAF a los procesos.
- Falta implementar sistema de cámaras de seguridad en Almacén, plantas de tratamiento y reservorios.

#### B. CONTABILIDAD

Establecer la metodología a seguir por la empresa para realizar correctamente las tareas que competen al proceso contable.

##### **FORTALEZAS:**

- Cumplimiento oportuno de compromisos tributarios y deudas fraccionadas

- Saneamiento de las deudas SUNAT y KFW
- La documentación contable se encuentra debidamente ordenada y clasificada (Año 2015 en adelante)

**DEBILIDADES:**

- Débil Implementación de contabilidad de costos
- Falta de liquidación y saneamiento de Obras en curso.
- Software no adecuado para la presentación de información
- Falta de implementación de Políticas Contables aplicadas a la norma.
- Falta de implementación del sistema de Archivo
- Falta de Saneamiento contable.
- Personal Responsable para las labores de Archivo se encuentra realizando otras funciones.
- No se cuenta con Infraestructura y equipamiento adecuado para el funcionamiento de Archivo.
- Falta de personal permanente para labores contables
- Falta de transferencia patrimonial de infraestructura sanitaria usada por la EPS.

**C. LOGISTICA**

Establecer el procedimiento para la atención de los pedidos de bienes y servicios de la EPS MOQUEGUA S.A.

**FORTALEZAS:**

- Se cuenta con instructivos operativos actualizados para adquisición y almacenamiento de bienes y servicios.
- Personal encargado del Órgano de contrataciones certificado por OSCE.
- Se tiene implementado el procedimiento de evaluación de principales proveedores.
- Se cuenta con Directiva de Adquisiciones de bienes y servicios menores a 8 UIT.

**DEBILIDADES:**

- Ambientes reducidos e inseguros en el proceso de logística.
- Se requiere personal permanente en las funciones de Técnico de Cotizaciones y Especialista en contrataciones
- Requerimientos con documentación incompleta que no están acorde al procedimiento interno según directiva.
- Retraso en la presentación de información de cierre mensual, por retraso de entrega de requerimientos y conformidades.

**D. ALMACEN**

Se aplica a todas las actividades relacionadas con el proceso de Almacenes e involucra la recepción, verificación, almacenamiento y distribución de suministros para todos los sectores de la empresa.

**FORTALEZAS:**

- Mejoras en el ambiente externo de almacén.

**DEBILIDADES:**

- Insuficiente área e infraestructura que cumpla normas técnicas para el Almacenamiento de Materiales.
- Incumplimiento del procedimiento en el registro de (salida de insumos sin nota de pedido).
- Catálogo de bienes no sincerado ni actualizado para la utilización diaria.
- Registro de Stock de almacén no actualizado.
- No se cuenta con un Stock mínimo de materiales acorde a las necesidades de la gestión comercial y operacional
- Falta capacitación para el personal en manejo de centro de costos.

**E. TESORERIA**

Establecer la metodología para la captación y recepción de los ingresos diarios y pago de los compromisos y obligaciones contraídas por la EPS Moquegua en forma oportuna.

**FORTALEZAS:**

- Pago oportuno de compromiso y obligaciones de la empresa
- Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software
- Cumplimiento de procedimientos de control de fondos (Cuentas bancarias, cartas fianzas, etc.

**DEBILIDADES:**

- Inadecuados ambientes para archivo de documentación.
- Ambiente físico de trabajo inadecuado.
- No se tiene implementado un archivo digital.
- Falta de sistema de Video Vigilancia.
- Falta capacitación para la atención de Usuarios y Proveedores en temas ligados al proceso.
- Retrasos en la entrega de expedientes para hacer efectivos los pagos, generando molestia en los proveedores por la mala programación que presta el área usuaria.

**F. CONTROL PATRIMONIAL**

Se aplica a todas las actividades relacionadas con el proceso de Control Patrimonial e involucra desde la recepción, verificación, ingresando al activo, codificarlo y etiquetarlo, considerando el usuario responsable. Asimismo, saneamiento legal de bienes de propiedad de la EPS MOQUEGUA S.A.

---

**FORTALEZAS:**

- Anualmente se viene realizando la toma de inventario patrimonial de Bienes.
- Actualmente se cuenta con el 69% de Saneamiento físico legal de Predios.

**DEBILIDADES:**

- Modulo Patrimonial del ERP AVALON deficiente en el control y seguimiento histórico de los bienes.
- Retraso en saneamiento legal de bienes.
- Falta de actualización y aplicación del Procedimiento para venta de Bienes dados de Baja.
- No hay predisposición de acceso movilidad para el traslado de bienes dados de baja.
- Carencia de Ambientes adecuados para la custodia de Bienes patrimoniales dados de baja.

**G. RECURSOS HUMANOS**

Establecer la metodología para planear, organizar, coordinar y controlar los procesos vinculados con el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y desarrollo del personal de la EPS Moquegua S.A.

**FORTALEZAS:**

- La ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades se encuentra contemplado y cuenta con recursos en el Estudio Tarifario Aprobado para los siguientes 3 años.
- Elaboración oportuna de planillas, PDT PLAME, AFP NET.
- Se cuenta con legajos de personal actualizados.
- Se tiene un clima laboral aceptable.
- Se cuenta con personal suficiente para mejorar la gestión de la oficina de Recursos Humanos. Y se tiene identificado al personal responsable de los sub procesos.

**DEBILIDADES:**

- Existe un Alto nivel de Deuda por Sentencias Judiciales.
- Falta de apoyo por parte de los Gerentes y Jefes para hacer cumplir el plan de capacitación y la implementación del Sistema de seguridad salud en el trabajo.
- Existe Personal con problemas de Salud que limita el cumplimiento cabal de sus funciones
- Se tiene un Manual de Organización y funciones con perfiles desactualizados que no se ajustan a las necesidades de la empresa. (Personal Operativo Sin Licencia de Conducir).
- Hay personal que tiene un perfil de experiencia que se ajusta a un solo puesto de trabajo.
- Falta de equipo de control de asistencia en las sedes de PTAP Yunguyo, PCAP Los Ángeles y PTAR OMO.
- No se cuenta con el apoyo de Movilidad para realizar funciones del proceso directamente con el trabajador en las sedes operativas más lejanas.
- Insuficiente personal Operativo permanente para cubrir ausencias por vacaciones y licencias



## 4 ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EPS MOQUEGUA S.A.

### 4.1 VISIÓN

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

***SER LA EMPRESA LÍDER DE SANEAMIENTO A NIVEL NACIONAL,  
BRINDANDO SERVICIOS DE CALIDAD A LA POBLACIÓN DE LA  
REGIÓN MOQUEGUA, EN EL MARCO DE LA GESTIÓN Y PRESTACIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO.***

### 4.2 MISIÓN

Con el fin de alcanzar la visión señalada, la misión que la EPS MOQUEGUA llevará a cabo será

***MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN MOQUEGUANA,  
BRINDANDO LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN FORMA  
SOSTENIBLE Y PRESERVANDO EL MEDIO AMBIENTE.***

### 4.3 VALORES

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

- ❖ **COMPROMISO**
- ❖ **PROBIDAD**
- ❖ **PROACTIVIDAD**
- ❖ **RESPONSABILIDAD**
- ❖ **RESPECTO**
- ❖ **PUNTUALIDAD**
- ❖ **TRABAJO EN EQUIPO**

#### **4.4 OBJETIVOS**

Como se indica en la visión de la EPS, los objetivos deben darse en el marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento. Al respecto, es bueno tomar como referencia lo señalado por el Decreto Legislativo D.L. 1280 y su reglamento, en cuanto a objetivos del proceso de modernización para los prestadores de servicios de saneamiento. Como empresa prestadora de servicios de saneamiento nos alineamos al Plan Nacional de Saneamiento en base a La Política Nacional de Saneamiento que es el conjunto de orientaciones dirigidas a la mejora de la gestión y desempeño del sector saneamiento, a través de los Objetivos de la Ley Marco 1280 y son los siguientes:

1. Incrementar la cobertura, calidad y sostenibilidad de los servicios de saneamiento, con la finalidad de alcanzar el acceso universal.
2. Reducir la brecha de infraestructura en el sector y asegurar el acceso a los servicios de saneamiento prioritariamente de la población rural y de escasos recursos.
3. Alcanzar la autonomía empresarial e integración de los prestadores de los servicios de saneamiento.
4. Incrementar los niveles de eficiencia en la prestación de servicios con altos indicadores de calidad, continuidad y cobertura.
5. Lograr la gestión sostenible del ambiente y de los recursos hídricos en la prestación de los servicios de saneamiento.

##### **4.4.1 OBJETIVO GENERAL**

**Lograr la sostenibilidad empresarial en el marco del Régimen de Apoyo Transitorio.**

##### **4.4.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

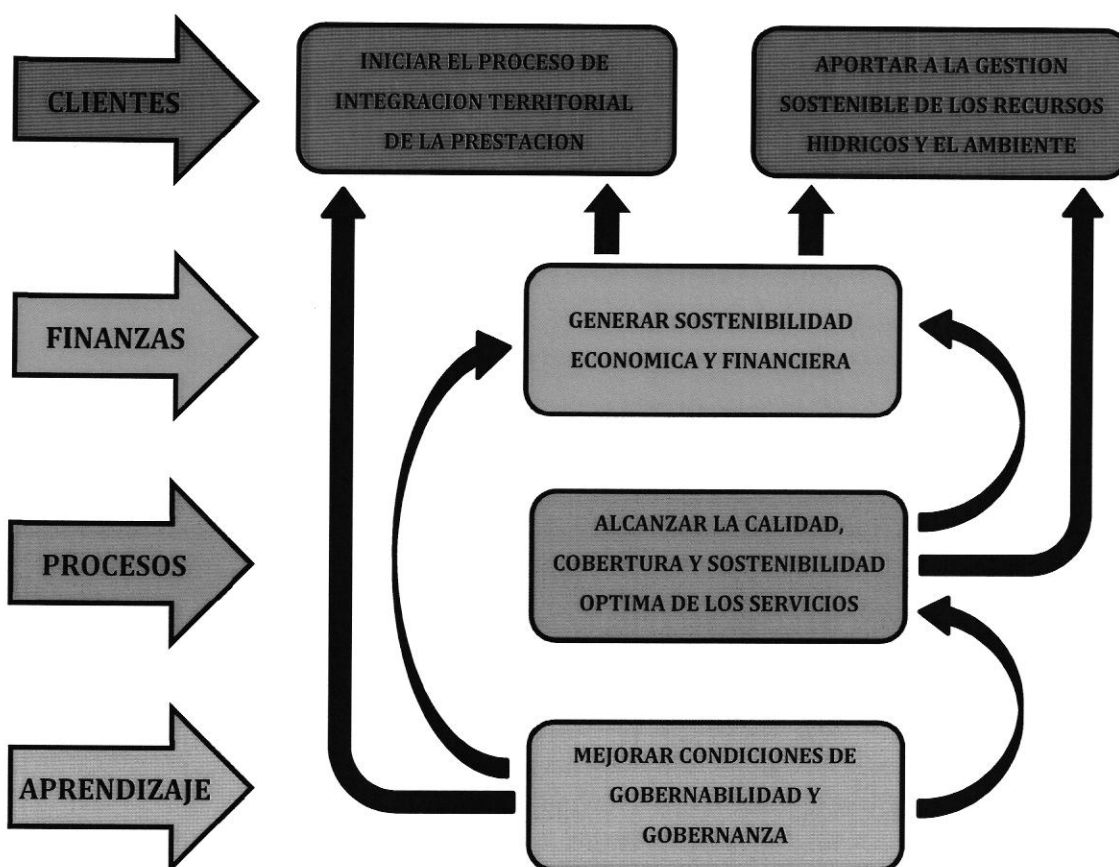
Por lo señalado, tomando como base los objetivos específicos del Plan de Replotamiento 2015 – 2029, se señalan como objetivos estratégicos de la EPS MOQUEGUA los siguientes:

- OE1 - Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.
- OE2 - Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.
- OE3 - Mejorar las condiciones de gobernabilidad y gobernanza.
- OE4 - Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.

#### 4.5 MAPA ESTRATÉGICO

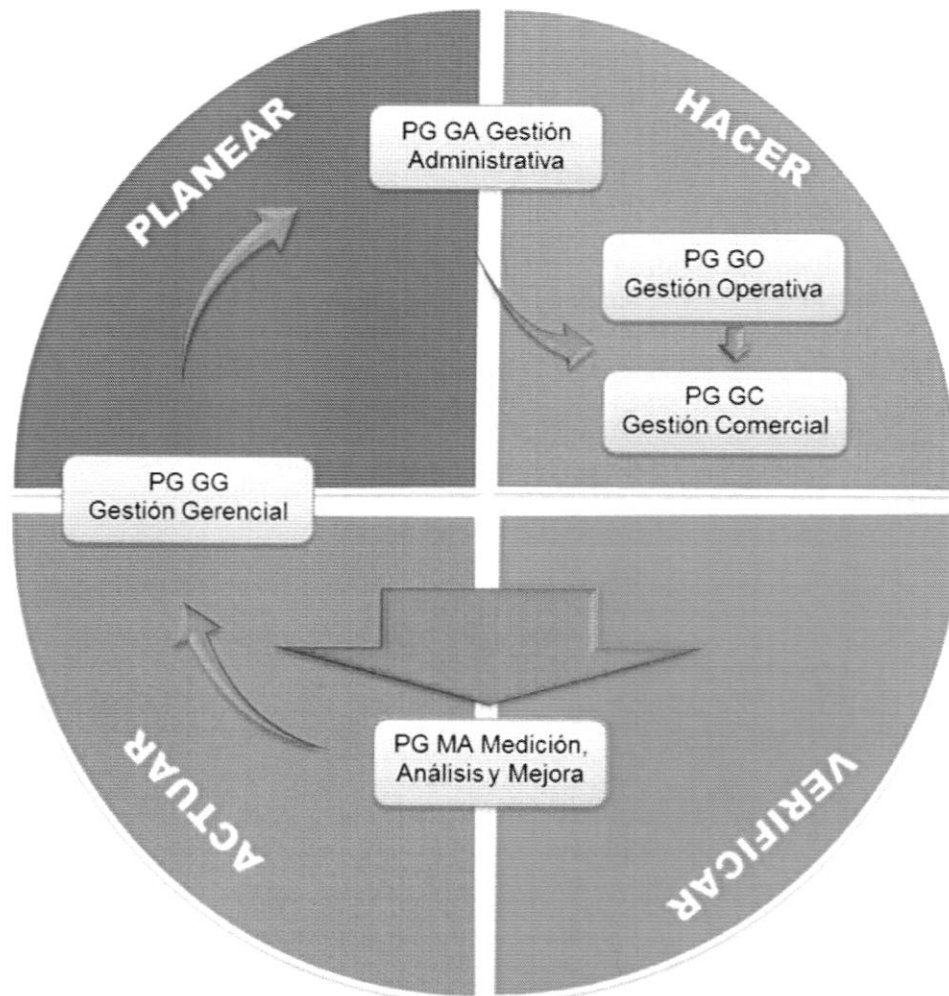
Por tratarse de una empresa de servicios la perspectiva más alta es la de los clientes, incluyendo en este concepto a la sociedad en su conjunto; en tal sentido, los objetivos directamente vinculados a atender en esta orientación son los de: i) Iniciar el proceso de integración territorial de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la empresa y, ii) Aportar, desde la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, 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.



#### 4.6 MAPA DE PROCESOS

El sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 de la EPS Moquegua, corresponde a la gestión por procesos el cual se mantiene información documentada de todos los procesos que se realizan en las cuatro gerencias, y conserva los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos; así como la operación eficaz del sistema de gestión de calidad. A continuación, veremos cómo se componen los Macro procesos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento como parte integral y jerárquica del análisis al sistema de Gestión de Calidad



#### 4.7 ESTRATEGIAS

Las estrategias identificadas para alcanzar los objetivos estratégicos señalados configuran pautas generales acerca de la mejor forma cumplir con lo previsto. Tenemos las siguientes estrategias por cada objetivo estratégico:

<b>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</b>	
<b>AEI.01.01</b>	Asegurar la calidad de agua potable
<b>AEI.01.02</b>	Consolidar los procesos de eficiencia operacional
<b>AEI.01.03</b>	Fortalecer la capacidad operativa de la empresa
<b>AEI.01.04</b>	Ampliar el acceso del servicio de agua potable y alcantarillado, a través de la política de acceso universal del servicio e inclusión social, según normativa vigente.
<b>AEI.01.05</b>	Mejorar la prestación de los servicios a través de la tercerización

<b>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</b>	
<b>AEI.02.01</b>	Ampliar y mejorar el sistema de micromedición
<b>AEI.02.02</b>	Controlar y reducir el Agua No facturada
<b>AEI.02.03</b>	Mejorar los procesos de recaudación
<b>AEI.02.04</b>	Reducir la Morosidad y gestionar el saneamiento de la cartera morosa provisionada, mediante el Comité de Castigo y Quiebre de Deudas.
<b>AEI.02.05</b>	Actualización de los Catastros Comercial y Técnico
<b>AEI.02.06</b>	Fortalecer los procesos de catastro y facturación, incorporando el control de usuarios no domésticos y comercialización de subproductos derivados del tratamiento de agua potable y agua residual.

<b>AEI.02.07</b>	Lograr el saneamiento de cuentas contables y de activos
<b>AEI.02.08</b>	Mejorar las condiciones de pago de deudas
<b>AEI.02.09</b>	Gestionar de manera oportuna la incorporación de obras transferidas ejecutadas por terceros.
<b>AEI.02.10</b>	Liquidar de manera oportuna los proyectos de inversión y fichas de mantenimiento.

<b>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</b>	
<b>AEI.03.01</b>	Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos.
<b>AEI.03.02</b>	Mejorar la comunicación interna y externa
<b>AEI.03.03</b>	Implementar una gestión por competencias laborales.
<b>AEI.03.04</b>	Gestionar eficientemente el Plan Maestro Optimizado.
<b>AEI.03.05</b>	Mejorar la gestión de Fortalecimiento de Capacidades.

<b>OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</b>	
<b>AEI.04.01</b>	Prever efectos del Cambio Climático, Implementar los mecanismos de retribución por Servicios Eco sistémicos y la Gestión de Riesgo de Desastre
<b>AEI.04.02</b>	Asegurar el tratamiento de las aguas residuales

#### 4.8 METAS E INDICADORES

En la siguiente tabla se muestra la correspondencia entre los objetivos, las estrategias y los indicadores, considerando su respectiva meta anual y cuyo cumplimiento y seguimiento corresponde a los responsables de los diversos procesos gerenciales realizando las gestiones necesarias para su consecución y superación; para ello se realizarán las evaluaciones periódicas a cargo del Gerente General y los miembros del Directorio.

INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2019 - 2023								
OBJETIVO GENERAL	INDICADOR DE DESEMPEÑO	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO BASE MARZO 2019	METAS PEI				
Lograr la sostenibilidad empresarial en el marco de regimen de apoyo transitorio				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
OBJETIVOS ESTRATEGICOS				2019	2020	2021	2022	2023
GARANTIZAR UNA CALIDAD Y COBERTURA OPTIMA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	CONTINUIDAD	H/DIA	23.28	23.50	23.50	24.00	24.00	24.00
	PRESION PROMEDIO	m.c.a.	31.07	29.38	29.00	29.00	29.00	29.00
	PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	TURBIEDAD	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	MACROMEDIDORES OPERATIVOS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	COBERTURA DE AGUA POTABLE	%	97.94	98.10	98.50	100.00	100.00	100.00
	COBERTURA DE ALCANTARILLADO	%	86.94	87.10	87.50	100.00	100.00	100.00
	DENSIDAD DE RECLAMOS	recl/1000	13.60	13.00	12.50	12.00	11.50	10.00
	CATASTRO TECNICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN SISTEMA GIS	%	94.00	94.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	CATASTRO COMERCIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN SISTEMA GIS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
ALCANZAR LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA Y FINANCIERA	CONEXIONES ACTIVAS CON MEDIDOR OPERATIVO	%	92.13	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	RENOVACION DE MEDIDORES	UND	30.00	804.00	1,769.00	2,527.00	3,158.00	3,160.00
	AGUA NO FACTURADA	%	49.17	27.48	27.40	27.00	26.00	25.00
	INDICE DE MOROSIDAD	MESES	1.30	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	INCREMENTO DE LA RECAUDACION	%	3.72	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
	RELACION DE TRABAJO	%	86.75	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00
	MARGEN OPERATIVO	%	6.00	8.00	9.00	10.00	11.00	11.00
	INDICE DE LIQUIDEZ CORRIENTE	S/.	0.14	1.00	1.00	1.00	1.15	1.20
MEJORAR LAS CONDICIONES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA	NIVEL DE EJECUCION PRESUPUESTAL DEL PFC	%	99.00	99.00	99.00	100.00	100.00	100.00
	CLIMA LABORAL	%	82.00	85.00	85.00	90.00	90.00	90.00
	SATISFACCION DEL CLIENTE	%	45.00	75.00	75.00	78.00	80.00	85.00
	INDICE DE CUMPLIMIENTO MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	INDICE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL (ICG) DEL PMO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
ASEGURAR LA PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE Y PREVEER EFECTOS DEL CAMBIO CLIMATICO	INDICE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL (ICG) DEL PMACC, PMRSE, PGRD	%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Lps	133.80	140.00	140.00	145.00	145.00	146.00

Fuente: Metas de Gestión del Estudio Tarifario indicadas en la RCD N° 011-2019-SUNASS-CD, metas de gestión aprobadas por OTASS para el ejercicio 2019

**ANEXO N°01**
**INDICADORES DEL PLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO 2017 - 2021**
**A. Metas e indicadores de cobertura y calidad de Servicio**

Indicador			Fórmula	Ámbito	LB 2016	Meta 2021	Lider	Frecuencia
Nombre	Unidad	Definición						
<b>Objetivo Principal:</b> Alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad a los servicios de saneamiento. <b>Objetivo N°1:</b> Atender a la población sin acceso a los servicios y de manera prioritaria a la de escasos recursos.								
Cobertura a los servicios de agua	%	Proporción de la población que tiene acceso al servicio de agua a través de red pública, ya sea mediante conexión domiciliaria o por pileta pública.	Fórmula contenida en las Fichas Metodológicas aprobadas por el MVCS.	Urbano*	94.5	100	MVCS OTASS Sunass	Anual
				Rural*	71.2	84.6		Anual
Cobertura de Alcantarillado	%	Proporción de la población que tiene acceso a una opción tecnológica de eliminación sanitaria de excretas.	Resolución de Consejo Directivo N° 10-2006 Sunass-CD.	Urbano*	88.3	100		Anual
				Rural*	24.6	70		
Tratamiento Aguas Residuales	%	Proporción de las aguas residuales recolectadas que reciben un tratamiento efectivo previo, antes de ser volcadas a un cuerpo receptor.	Resolución de Consejo Directivo N° 10-2006 Sunass-CD.	Urbano**	68	100	Anual	
				Rural	s.i.	40		
Continuidad	Hrs/ día	Promedio ponderado del número de horas de servicio de agua que el prestador brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas.	Fórmula contenida en las Fichas Metodológicas aprobadas por el MVCS.	Urbano*	18.5	22	MVCS Sunass	Anual
				Rural*	18	22		Anual
Cloro Residual	%	Porcentaje de las muestras recolectadas para determinar la concentración del cloro residual que se encuentra dentro de los límites permisibles.	Resolución de Consejo Directivo N° 10-2006 Sunass-CD.	Urbano**	99.8	99.9		Anual
	%	Porcentaje de hogares con acceso a servicios de agua con presencia de cloro residual libre mayor o igual a 0.5 mg/l.	Fórmula contenida en las Fichas Metodológicas aprobadas por el MVCS.	Rural*	1	75		

Fuente: Tabla 2 "Metas e Indicadores de Cobertura y Calidad de Servicios" del Plan Nacional de Saneamiento, aprobado con D.S. N° 018-2017-VIVIENDA.



**B. Metas e indicadores de Sostenibilidad, Eficiencia, articulación y Valoración de los Servicios**

Indicador			Fórmula	LB 2016	Meta 2021	Líder	Frecuencia	
Nombre	Und	Definición						
<b>Objetivo N°2: Garantizar la generación de recursos económicos y su uso eficiente por parte de los prestadores.</b>								
Ingreso Medio**	S./m³	Monto facturado promedio por cada unidad de volumen de agua potable facturada, aplicada por cada empresa prestadora.	Resolución de Consejo Directivo N° 10-2006 Sunass -CD.	Sedapal		Sunass	Anual	
				2.81	3.8			
				EPS				
				1.47	2.36			
Financiamiento de inversiones con tarifa**	%	Proporción de las inversiones financiadas con tarifa por las empresas prestadoras respecto al total de inversiones seccionales.	Fondo de reserva para Inversiones de las empresas prestadoras/ Total de inversiones del sector.	10	15		Anual	
Integración de localidades y organizaciones comunales al ámbito de las empresas prestadoras**	N°	Número de localidades que se integran al ámbito de la empresa prestadora.	Número de distritos administrados por la empresa prestadora	201	350		Anual	
<b>Objetivo3: Desarrollar y fortalecer la capacidad de gestión de los prestadores.</b>								
Relación de Trabajo**	%	Proporción de los costos operacionales totales, deducidos la depreciación y la provisión por cobranza dudosa, con respecto a los ingresos operacionales totales obtenidos por la empresa prestadora.	Resolución de Consejo Directivo N° 10-2006 Sunass -CD	72.43	65	Sunass	Semestral	
Agua No Facturada**	%	Proporción del volumen de agua potable producida que no es facturada por la empresa prestadora.		35.82	30		OTASS	Semestral
Micromedición**	%	Proporción del total de conexiones de agua potable que tiene instalado un medidor operativo y leído.	Resolución Consejo Directivo N° 10-2006 Sunass -CD	Sedapal		OTASS	Semestral	
				84	95			
				Grandes	58			95
				Medianas	47			90
				Pequeñas	50	85		
<b>Objetivo N°4: Desarrollar proyectos de saneamiento sostenibles, con eficiencia técnica, administrativa, económica y financiera</b>								
Proyectos de inversión que aplican los modelos típicos de infraestructura sanitaria aprobados.	%	Proporción de proyectos de inversión que aplican modelos típicos/ total de proyectos financiados.	Ficha Técnica aprobada por el MVCS	s.i.	25	MVCS	Anual	
<b>Objetivo N°5: Consolidar el rol rector del MVCS y fortalecer la articulación con los actores involucrados en el sector saneamiento.</b>								
Porcentaje de regiones con Planes Regionales de Saneamiento alineado al Plan Nacional de Saneamiento	%	Porcentaje de Planes Regionales de Saneamiento alineados al Plan Nacional de Saneamiento.	Número de Regiones con Planes de Saneamiento adecuada/ Número total de Regiones	s.i.	100	GR	Anual	
		Participación de las inversiones en saneamiento en el PIA de los Gobiernos regionales y municipales (solo inversiones - proyectos).	Total de inversiones en Saneamiento previstas en los PIA de los GR y GL/ Total de inversiones de los GR y GL	GR = 7.4 GL = 17.1	GR = 10 GL = 20	OTASS	Semestral	
Financiamiento de inversiones con presupuesto sub nacional	%							
Cobertura de Regulación**	%	Población que vive en localidades reguladas/ Población total del país.	Población que vive en el ámbito de un operador regulado / población total nacional	61	75	Sunass	Anual	
<b>Objetivo N°6: Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento</b>								
Valoración de los Servicios de saneamiento respecto a otros servicios públicos	%	Percepción favorable promedio anual de los servicios de saneamiento.	Satisfacción = Percepción/ Expectativas	s.i.	75	MVCS	Anual	

Fuente: Tabla 2 "Metas e Indicadores de Cobertura y Calidad de Servicios" del Plan Nacional de Saneamiento, aprobado con D.S. N° 018-2017-VIVIENDA

**ANEXO N°02****METAS E INDICADORES DEL ESTUDIO TARIFARIO 2019-2022**

Meta de Gestión	Unidad de Medida	Año 2 2019	Año 3 2020	Año 4 2021	Año 5 2022
Conexiones activas con medidor operativo	%	98%	100%	100%	100%
Renovación de Medidores	Nº	804	1,769	2,527	3,158
Catastro Técnico de Agua Potable y Alcantarillado	%	80%	100%	100%	100%
Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	%	100%	100%	100%	100%
Continuidad Promedio	Horas/día	23	23	24	24
Relación de Trabajo	%	80%	78%	74%	72%
Macromedidores Operativos	%	100%	100%	100%	100%
Actividades de Mantenimiento	%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cuadro N°69 “Metas de Gestión Base para la EPS Moquegua S.A., del Estudio Tarifario aprobado con RCD N° 011-2019-SUNASS-CD

**ANEXO N°03**
**PROGRAMA DE INVERSIONES DEL ESTUDIO TARIFARIO 2019 -2022**
**A. FINANCIADO CON RECURSOS PROPIOS**

Mejoramiento Institucional - Operativo		Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Monto sin IGV
F-22 GO	Ampliación y Equipamiento de Laboratorio Chen Chen	43,737.00				43,737.00
F - 12 GO	Renovación de los sistemas de cloración de 7 unidades de producción de S/. 200000 e instalación de 6 nuevas unidades de sistemas de post cloración S/. 132,000	332,000.00				332,000.00
F- 20 GO	Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la EPS Moquegua S.A.		40,159.00	7,367.00	65,314.00	112,840.00
F - 09 GO	Mejoramiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales		382,895.00			382,895.00
F - 06 GC	Adquisición de equipamiento para mejorar la gestión comercial en la EPS Moquegua S.A.	47,287.00	47,287.00			94,574.00
F- 07 GC	Mejoramiento y Ampliación de la Infraestructura y equipamiento del Banco de Medidores	95,770.00				95,770.00
F - 08 GC	Adquisición de Unidades Móviles para la Gestión Comercial		58,050.00			58,050.00
<b>Total</b>		<b>518,794.00</b>	<b>528,391.00</b>	<b>7,367.00</b>	<b>65,314.00</b>	<b>1,119,866.00</b>
<b>Ampliación y Mejoramiento de Agua Potable y Alcantarillado</b>						
<b>Sistemas de Agua Potable</b>						
Ampliación	Redes de distribución Matriz		27,797.00	33,043.00	17,829.00	78,669.00
	Redes de Distribución secundaria		215,855.00	256,589.00	138,450.00	610,894.00
	Micromedición		170,131.00	114,803.00	110,909.00	395,843.00
	<b>Sistema de Alcantarillado</b>					
	Colelector secundario			153,210.00	362,756.00	515,966.00
	Colelector primario			37,621.00	89,075.00	126,696.00
<b>Sistemas de Agua Potable</b>						
Renovación	Redes de distribución secundaria			376,600.00	888,162.00	1,264,762.00
	Conexiones de agua potable	63,923.00	34,160.00	35,016.00	35,679.00	168,778.00
	Micromedición	18,468.00	212,230.00	303,186.00	378,982.00	912,866.00
	<b>Sistema de Alcantarillado</b>					
	Conexiones de desagüe		3,866.00	38,358.00	39,147.00	81,371.00
	Colelector secundario		80,827.00	202,067.00	121,240.00	404,134.00
<b>Total</b>		<b>82,391.00</b>	<b>744,866.00</b>	<b>1,550,493.00</b>	<b>2,182,229.00</b>	<b>4,559,979.00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>601,185.00</b>	<b>1,273,257.00</b>	<b>1,557,860.00</b>	<b>2,247,543.00</b>	<b>5,679,845.00</b>

Fuente: Anexo I "Programa de Inversiones del Estudio tarifario del año 2 al 5, financiado con recursos propios", del Estudio tarifario aprobado con RCD N° 011-2019-SUNASS-CD.

**B. FINANCIADO CON RECURSOS DEL MVCS A TRAVES DE OTASS**

FICHA	DESCIPCION	MONTO
	<b>Gestión Operacional</b>	
F-24-GO	Adquiición de equipameinto para la detección y reparación de pérdida por fuga no visibles en el ámbito de la EPS Moquegua S.A.	854,422.88
F-25-GO	Renovación de un Camión cisterna	507,881.36
F-25-GO	Adquisición de varillas de acero para desatoro de las redes de alcantariollado en el ámvçbito de la EPS Moquegua S.A.	5,049.15
	<b>Gestión Comercial</b>	
F-24-GC	Renovación del parque de micromedición en el ábito de la EPS Moquegua S..A	172,362.71
	<b>Gestión Administrativa</b>	
F-10-GA	Adquisición de equipos para mejorar la gestión empresarial en el ámbito de la EPS Moquega S..A	35,311.02
	<b>TOTAL</b>	<b>1,575,027.12</b>

Fuente: Cuadro N°58 "Transferencia de OTASS, mediante R.D. N° 088-2018-OTASS/DE" del Estudio tarifario aprobado con RCD N° 011-2019-SUNASS-CD