

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 279-2021-GG/EPS MOQUEGUA SA.

Moquegua, 31 de diciembre del 2021

VISTOS;

El Informe N° 089-2021-EPS MOQUEGUA S.A/GG del Ing. Martin Soto Romero, Gerente General emitiendo el PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 – EPS MOQUEGUA S.A., el Acuerdo N° 01 del Acta de Sesión Ordinaria N° 12- 2021 de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOQUEGUA SA;

CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A., es un Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajos los alcances del TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por DS 005-2020-VIVIENDA, TUO del Reglamento aprobado por D.S N° 016-2021-VIVIENDA 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. La EPS MOQUEGUA S.A actualmente, se encuentra bajo el Régimen de Apoyo Transitorio –RAT a cargo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, conforme a lo dispuesto en la RCD N° 002-2014-OTASS/CD ratificado por RM N° 021-2015-VIVIENDA.

Que con el informe N° 089-2021-EPS MOQUEGUA S.A., se eleva a la Comisión de Dirección Transitoria de OTASS el proyecto del Plan Operativo Institucional – POI 2022, para su aprobación.



Que, el Plan Operativo Institucional – POI 2022 es un documento de gestión que permite programar las diversas actividades que desarrollará la empresa en un corto plazo, que se ha tenido en consideración los objetivos y metas institucionales, así como las acciones que permitirán cumplir con la ejecución de las actividades proyectadas para el año 2022, a fin de lograr la sostenibilidad y calidad de los servicios de saneamiento y contribuir a mejorar la prestación de los mismos a la población.



Que, en el Acta de Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS Moquegua SA N° 012-2021, de fecha 29 de Diciembre del año 2021, aparece al ACUERDO N°01 en el que se aprueba el mencionado Plan Operativo Institucional 2022, y se encarga a la Gerencia General la inmediata implementación y 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 y la Oficina de Desarrollo y Presupuesto.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: IMPLEMENTAR EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL – POI 2022 DE LA EPS MOQUEGUA SA, aprobado por la Comisión de dirección Transitoria de la EPS Moquegua SA según Acta de Sesión Ordinaria N° 012-2021, ACUERDO N° 01 de fecha 29.12.2021; El mismo que aparece del Anexo adjunto y que forma parte de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Encargar su ejecución a las gerencias de línea, gerencia de apoyo, gerencia de asesoramiento y demás órganos y oficinas que correspondan.

ARTICULO TERCERO: Disponer su publicación en la página web de la empresa.

ARTICULO CUARTO: Disponer la notificación de la presente a las gerencias de línea, gerencia de apoyo, gerencia de asesoramiento, demás órganos y oficinas que corresponda.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE




.....
Ing. MARTIN A. SOTO ROMERO
GERENTE GENERAL
COORDINADOR OTASS - RAT
E.P.S. MOQUEGUA S.A.





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

**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
2022**

**Aprobado en Sesión de Consejo Directivo Transitorio
29 de DICIEMBRE 2021**



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MOQUEGUA SOCIEDAD ANONIMA

GERENCIA GENERAL

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022

Presentado, el 29 de diciembre de 2022, por los representantes:



Gerente General :
Ing. Martin Soto Romero



Gerente de Administración :
Lic. Karol de los Santos Vásquez



Gerente Comercial :
Lic. María Rosa Meneses Mostajo



Gerente de Operaciones :
Ing. Juan Raúl Cáceres Hurtado



Gerente de Asesoría Jurídica :
Abog. Fresia Barrionuevo Chiri

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO.....	3
INDICE DE CUADROS.....	7
INDICE DE GRAFICOS	9
INTRODUCCION	10
I. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL EPS MOQUEGUA S.A. 2022.....	11
I.1. ASPECTOS GENERALES.....	11
I.1.1. Razón Social	11
I.1.2. Naturaleza Jurídica y Actividad	11
I.1.3. Jurisdicción o Área de Influencia	11
I.1.3. Comisión de Dirección Transitoria (CDT)	12
I.1.5. Plana Gerencial	12
I.1.6. Organigrama	12
I.2. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS	13
I.2.1. Visión.....	13
I.2.2. Misión.....	13
I.2.3. Objetivo General	13
I.2.4. Objetivos Estratégicos.....	13
I.2.5. Estrategias	13
I.2.5.1. Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	13
I.2.5.2. Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial	13
I.2.5.3. Mejorar las condiciones de gobernabilidad y gobernanza.	14
I.2.5.4. Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.....	14
I.3. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA PIA 2022.....	14
I.3.1. Presupuesto de Ingresos y Gastos 2022.....	14
II. Presupuesto de Ingresos y Gastos 2022	13
II.1. PLAN OPERATIVO GENERAL	14
II.1.1. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS	14
II.1.2. Visión.....	14
II.1.2. Misión	14
II.1.3. Objetivos	14
II.1.3.1. Objetivo general	14
II.1.3.1. Objetivos estratégicos	14
II.2. SITUACIÓN ACTUAL	14
II.2.1. Localización y dependencia estructural	14
II.2.1.1. Organigrama	14
II.2.2. Recursos Humanos	16
II.2.3. Problemática Actual	18
II.2.3.1. Análisis Externo o Análisis del Entorno.....	18
II.2.3.1.1. Factores económicos y financieros	18
II.2.3.1.2. Factores políticos, legales o jurídicos	18
II.2.3.1.3. Factores socio-culturales	19
II.2.3.1.4. Factores ambientales	19
II.2.3.1.5. Factores tecnológicos.....	20
II.2.3.2. Análisis interno	20
II.2.3.2.1. Gestión gerencial.....	20
II.2.3.2.2. Planificación	21
II.2.3.2.3. Presupuesto.....	22
II.2.3.2.4. Comunicación interna	23
II.2.3.2.5. Comunicación externa.....	24

II.2.3.2.6. Educación sanitaria.....	25
II.2.4. Acciones estratégicas institucionales.....	26
II.2.5. Programación de actividades	26
II.2.5.1. Lista de actividades.....	27
III. PLAN OPERATIVO LEGAL.....	29
III.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....	29
III.1.1. Visión.....	29
III.1.2. Misión.....	29
III.1.3. Objetivos.....	29
III.1.3.1. Objetivo general	29
III.1.3.2. Objetivos estratégicos	29
III.2. SITUACIÓN ACTUAL	29
III.2.1. Localización y dependencia estructural	29
III.2.1.1. Organigrama	29
III.2.2. Recursos humanos	30
III.2.3. Problemática actual	31
III.2.3.1. Análisis externo o análisis del entorno	31
III.2.3.1.1. Factores económicos y financieros	31
III.2.3.1.2. Factores políticos, legales o jurídicos	31
III.2.3.1.3. Factores socio-culturales	32
III.2.3.1.4. Factores ambientales	33
III.2.3.1.5. Factores tecnológicos.....	33
III.2.3.2. Análisis interno	33
III.2.3.2.1. Proceso gerencial: Asesoría legal	33
III.2.4. Acciones estratégicas institucionales.....	34
III.2.5. Programación de actividades	35
III.2.5.1. Lista de actividades.....	35
IV. PLAN OPERATIVO DE APOYO.....	36
IV.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....	36
IV.1.1. Visión	36
IV.1.2. Misión	36
IV.1.3. Objetivos.....	36
IV.1.3.1. Objetivo general	36
IV.1.3.1. Objetivos estratégicos	36
IV.2. SITUACIÓN ACTUAL	36
IV.2.1. Localización y dependencia estructural	36
IV.2.1.1. Organigrama	36
IV.2.2. Recursos humanos.....	37
IV.2.3. Problemática actual	39
IV.2.3.1. Análisis externo o análisis del entorno	39
IV.2.3.1.1. Factores económicos y financieros	39
IV.2.3.1.2. Factores políticos, legales o jurídicos	39
IV.2.3.1.3. Factores socio-culturales	40
IV.2.3.1.4. Factores ambientales	40
IV.2.3.1.5. Factores tecnológicos.....	41
IV.2.3.2. Análisis interno	41
IV.2.3.2.1. Gestión administrativa	41
IV.2.3.2.2. Contabilidad	42
IV.2.3.2.3. Logística.....	43
IV.2.3.2.4. Almacén.....	44
IV.2.3.2.5. Tesorería	44
IV.2.3.2.6. Patrimonio.....	45
IV.2.3.2.7. Recursos humanos	46

IV.2.3.2.8. Sistema informático	47
IV.2.3.2.9. Seguridad y salud	48
IV.2.4. Acciones estratégicas institucionales	48
IV.2.5. Programación de actividades	49
IV.2.5.1. Lista de actividades.....	49
V. PLAN OPERATIVO COMERCIAL	51
V.1. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS	51
V.1.1. Visión.....	51
V.1.2. Misión	51
V.1.3. Objetivos	51
V.1.3.1. Objetivo general	51
V.1.3.2. Objetivos estratégicos	51
V.2. SITUACIÓN ACTUAL	51
V.2.1. Localización y dependencia estructural	51
V.2.1.1. Organigrama	51
V.2.2. Recursos humanos.....	52
V.2.3. Problemática actual	53
V.2.3.1. Análisis externo o análisis del entorno	53
V.2.3.1.1. Factores económicos y financieros	54
V.2.3.1.2. Factores políticos, legales o jurídicos.....	54
V.2.3.1.3. Factores socio-culturales	55
V.2.3.1.4. Factores ambientales	55
V.2.3.1.5. Factores tecnológicos.....	56
V.2.3.2. Análisis interno	56
V.2.3.2.1. Gestión comercial.....	56
V.2.3.2.2. Atención al cliente.....	57
V.2.3.2.3. Catastro comercial	58
V.2.3.2.4. Medición	59
V.2.3.2.5. Facturación.....	60
V.2.3.2.6. Cobranza	61
V.2.3.2.7. Reclamos	62
V.2.4. Acciones estratégicas institucionales.....	62
V.2.5. Programación de actividades	63
V.2.5.1. Lista de actividades.....	63
VI. PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	65
VI.1. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.....	65
VI.1.1. Visión	65
VI.1.2. Misión	65
VI.1.3. Objetivos.....	65
VI.1.3.1. Objetivo general	65
VI.1.3.2. Objetivos estratégicos	65
VI.2. SITUACIÓN ACTUAL.....	65
VI.2.1. Localización y dependencia estructural	65
VI.2.1.1. Organigrama	65
VI.2.1.2. Recursos humanos.....	66
VI.2.3. Problemática actual	67
VI.2.3.1. Análisis externo o análisis del entorno	68
VI.2.3.1.1. Factores económicos y financieros	68
VI.2.3.1.2. Factores políticos, legales o jurídicos.....	68
VI.2.3.1.3. Factores socio-culturales	69
VI.2.3.1.4. Factores ambientales	69
VI.2.3.1.5. Factores tecnológicos.....	70
VI.2.3.2. Análisis interno	70

VI.2.3.2.1. Gestión operativa	70
VI.2.3.2.1. Potabilización	71
VI.2.3.2.2. Distribución	73
VI.2.3.2.3. Control de calidad	74
VI.2.3.2.4. Mantenimiento	75
VI.2.3.2.5. Recolección y tratamiento de aguas residuales	76
VI.2.3.2.6. Proyectos.....	77
VI.2.3.2.7. Catastro técnico	78
VI.2.4. Acciones estratégicas	79
VI.2.5. Programación de actividades	80
VI.2.5.1. Lista de actividades.....	80
VII. PLAN DE INVERSIONES	82
VII.1. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.....	82
VII.1.1. Visión	82
VII.1.2. Misión	82
VII.1.3. Objetivos.....	82
VII.1.3.1. Objetivo general	82
VII.1.3.2. Objetivos estratégicos	82
VII.2. SITUACIÓN ACTUAL.....	82
VII.2.1. Acciones estratégicas.....	82
VII.2.2. Programación de actividades.....	83
VII.2.2.1. Lista de actividades.....	83



INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Integrantes de la Comisión de Dirección Transitoria	12
Cuadro N° 2: Integrantes de la Plan Gerencial	12
Cuadro N° 3: Programación presupuestal 2022	14
Cuadro N° 4: Cuadro Analítico de Personal de Gerencia General	16
Cuadro N° 5: Análisis de fortalezas de gestión gerencial	20
Cuadro N° 6: Análisis de debilidades de gestión gerencial	21
Cuadro N° 7: Análisis de fortalezas de Planificación	21
Cuadro N° 8: Análisis de debilidades de Planificación	22
Cuadro N° 9: Análisis de fortalezas de Presupuesto.....	22
Cuadro N° 10: Análisis de debilidades de Presupuesto	22
Cuadro N° 11: Análisis de fortalezas de Comunicación Interna	23
Cuadro N° 12: Análisis de debilidades de Comunicación Interna.....	23
Cuadro N° 13: Análisis de fortalezas de Comunicación Externa.....	24
Cuadro N° 14: Análisis de debilidades de Comunicación Externa	24
Cuadro N° 15: Análisis de fortalezas de Educación Sanitaria	25
Cuadro N° 16: Análisis de debilidades de Educación Sanitaria.....	25
Cuadro N° 17: Acciones estratégicas gestión gerencial.....	26
Cuadro N° 18: Actividades programadas de la gestión gerencial.....	27
Cuadro N° 19: Cuadro analítico de personal de la gestión legal	30
Cuadro N° 20: Análisis de fortalezas de Asesoría Legal.....	34
Cuadro N° 21: Análisis de debilidades de Asesoría Legal	34
Cuadro N° 22: Acciones estratégicas institucionales gestión legal	34
Cuadro N° 23: Lista de actividades gestión legal.....	35
Cuadro N° 24: Cuadro analítico de personal de gestión administrativa.....	37
Cuadro N° 25: Análisis de fortalezas gestión administrativa.....	42
Cuadro N° 26: Análisis de debilidades gestión administrativa	42
Cuadro N° 27: Análisis de fortalezas de contabilidad.....	43
Cuadro N° 28: Análisis de debilidades de contabilidad	43
Cuadro N° 29: Análisis de fortalezas de logística.....	43
Cuadro N° 30: Análisis de debilidades de logística	44
Cuadro N° 31: Análisis de fortalezas de Almacén.....	44
Cuadro N° 32: Análisis de debilidades de Almacén	44
Cuadro N° 33: Análisis de fortalezas de tesorería	45
Cuadro N° 34: Análisis de debilidades de tesorería.....	45
Cuadro N° 35: Análisis de fortalezas de patrimonio.....	45
Cuadro N° 36: Análisis de debilidades de patrimonio	45
Cuadro N° 37: Análisis de fortalezas de recursos humanos	46
Cuadro N° 38: Análisis de debilidades de recursos humanos.....	46
Cuadro N° 39: Análisis de fortalezas de sistema informático.....	47
Cuadro N° 40: Análisis de debilidades de sistema informático	47
Cuadro N° 41: Análisis de fortalezas de seguridad y salud.....	48
Cuadro N° 42: Análisis de debilidades de seguridad y salud	48
Cuadro N° 43: Acciones estratégicas gestión de administración y finanzas	49
Cuadro N° 44: Lista de actividades gestión de administración y finanzas.....	49
Cuadro N° 45: Cuadro analítico de personal de gestión comercial	52
Cuadro N° 46: Análisis de fortalezas de gestión comercial	56
Cuadro N° 47: Análisis de debilidades de gestión comercial.....	57
Cuadro N° 48: Análisis de fortalezas de atención al cliente	58

Cuadro N° 49: Análisis de debilidades de atención al cliente.....	58
Cuadro N° 50: Análisis de fortalezas de catastro comercial	58
Cuadro N° 51: Análisis de debilidades de catastro comercial	59
Cuadro N° 52: Análisis de fortalezas de medición	59
Cuadro N° 53: Análisis de debilidades de medición	60
Cuadro N° 54: Análisis de fortalezas de facturación.....	60
Cuadro N° 55: Análisis de debilidades de facturación.....	61
Cuadro N° 56: Análisis de fortalezas de cobranza	61
Cuadro N° 57: Análisis de debilidades de cobranza	61
Cuadro N° 58: Análisis de fortalezas de reclamos	62
Cuadro N° 59: Análisis de debilidades de reclamos	62
Cuadro N° 60: Acciones estratégicas de gestión comercial.....	63
Cuadro N° 61: Lista de actividades de gestión comercial.....	63
Cuadro N° 62: Cuadro analítico de personal de gestión operativa	66
Cuadro N° 63: Análisis de fortalezas gestión operativa.....	70
Cuadro N° 64: Análisis de debilidades gestión operativa	71
Cuadro N° 65: Análisis de fortalezas potabilización	72
Cuadro N° 66: Análisis de debilidades potabilización.....	72
Cuadro N° 67: Análisis de debilidades distribución	73
Cuadro N° 68: Análisis de debilidades distribución	73
Cuadro N° 69: Análisis de debilidades de control de calidad	74
Cuadro N° 70: Análisis de debilidades de control de calidad	75
Cuadro N° 71: Análisis de debilidades de mantenimiento	75
Cuadro N° 72: Análisis de debilidades de mantenimiento	75
Cuadro N° 73: Análisis de debilidades de Recolección y tratamiento de aguas residuales	76
Cuadro N° 74: Análisis de debilidades de Recolección y tratamiento de aguas residuales	76
Cuadro N° 75: Análisis de debilidades de proyectos	77
Cuadro N° 76: Análisis de debilidades de proyectos	77
Cuadro N° 77: Análisis de fortalezas de catastro técnico	78
Cuadro N° 78: Análisis de debilidades de catastro técnico	79
Cuadro N° 79: Acciones estratégicas de gestión operativa	79
Cuadro N° 80: Lista de actividades de gestión operativa	80



INDICE DE GRAFICOS

Imagen N° 1: Ámbito de la EPS Moquegua S. A..... 11
Imagen N° 2: Organigrama de EPS Moquegua S.A. 12
Imagen N° 3: Organigrama de Gestión Gerencial..... 16
Imagen N° 4: Organigrama de Gestión de Asesoría Jurídica 30
Imagen N° 5: Organigrama de Gestión de Administración y Finanzas 37
Imagen N° 6: Organigrama de Gestión Comercial..... 52
Imagen N° 7: Organigrama de Gestión Operacional 66



INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional 2022 constituyen instrumentos de planificación orientado a efectuar un modelo de Gestión por Resultados articulando los objetivos de la Empresa con el Sector Saneamiento, el ente Regulador y OTASS; a fin que establecer e integrar los esfuerzos para lograr los objetivos y metas programadas anualmente, buscando la satisfacción y el beneficio de los usuarios, priorizando y optimizando el uso de recursos.



El plan y presupuesto han sido formulados en coordinación y con la participación activa de las Gerencias de la Empresa, bajo el liderazgo de la Presidencia del Directorio y la Gerencia General, se han priorizado las actividades y proyectos en función a las oportunidades de mejora detectadas en relación al incremento de ingresos, a la ejecución de inversiones optimización y mejoramiento, garantizar la calidad de los servicios, cuidando la sostenibilidad económica y financiera de la empresa.



Asimismo; orienta sus esfuerzos en asegurar los recursos financieros que le permitan cumplir con sus objetivos en brindar una mejor calidad del servicio y fortalecer la gestión interna de la empresa a través de la implementación de la nueva estructura orgánica, el desarrollo de las capacidades del personal, entre otros.



Finalmente, el presente constituye un documento de gestión, que permitirá a todos los niveles de la Empresa, organizar, conducir y ejecutar sus actividades y proyectos para el ejercicio 2022, de acuerdo al Presupuesto Institucional y en concordancia con los objetivos, lineamientos y políticas, orientado en un modelo de Gestión por Resultados.



I. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL EPS MOQUEGUA S.A. 2022

El plan operativo institucional 2022 de la EPS MOQUEGUA S.A.; se encuentra alineado con los objetivos del Sector Saneamiento respecto al objetivo de “alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad a los servicios de Saneamiento”, el ente regulador SUNASS2 a través de las metas de gestión y los fondos de inversiones y reservas; en relación con el OTASS guarda relación con mejora la solvencia económica y financiera, sostenibilidad en la gestión empresarial.



I.1. ASPECTOS GENERALES

I.1.1. Razón Social

EPS MOQUEGUA S.A. Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua Sociedad Anónima.



I.1.2. Naturaleza Jurídica y Actividad

La EPS Moquegua S.A. es una Empresa Prestadora de Servicios, con personería de Derecho Jurídico Privado, Organizado como Sociedad Anónima, bajo el régimen de la ley 26887; - Ley General de Sociedades y Ley Marco de la Gestión y Prestación de Servicios de Saneamiento, Decreto Legislativo 1280 y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, sujeta a sus propios Estatutos de la Empresa la misma que goza de autonomía económica, administrativa, técnica y financiera, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia.

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.

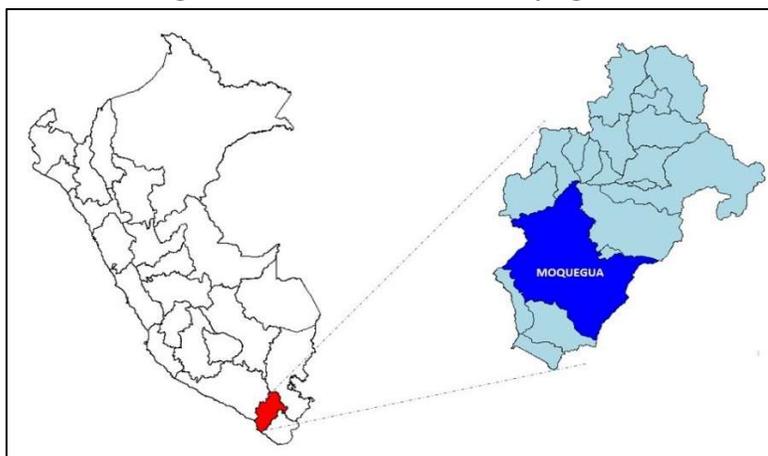


I.1.3. Jurisdicción o Área de Influencia

La Empresa prestadora de servicios EPS Moquegua S.A., actualmente tiene un ámbito de administración del servicio de agua y alcantarillado según la siguiente distribución: El ámbito principal de su jurisdicción es el distrito de Moquegua de la Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua.



Imagen N° 1: Ámbito de la EPS Moquegua S.A



Fuente: <http://www.geogpsperu.com>

Elaboración: Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) – SUNASS

I.1.4. Comisión de Dirección Transitoria (CDT)

Cuadro N° 1: Integrantes de la Comisión de Dirección Transitoria

Nombre y Apellido	Cargo	Situación	Fecha de designación
Gustavo Maldonado Ayres	Presidente	Designado	01/09/2021
Lucia Arellanos Carrión	Miembro	Designado	01/09/2021
Jonatan Pastor Monier	Miembro	Designado	01/09/2021

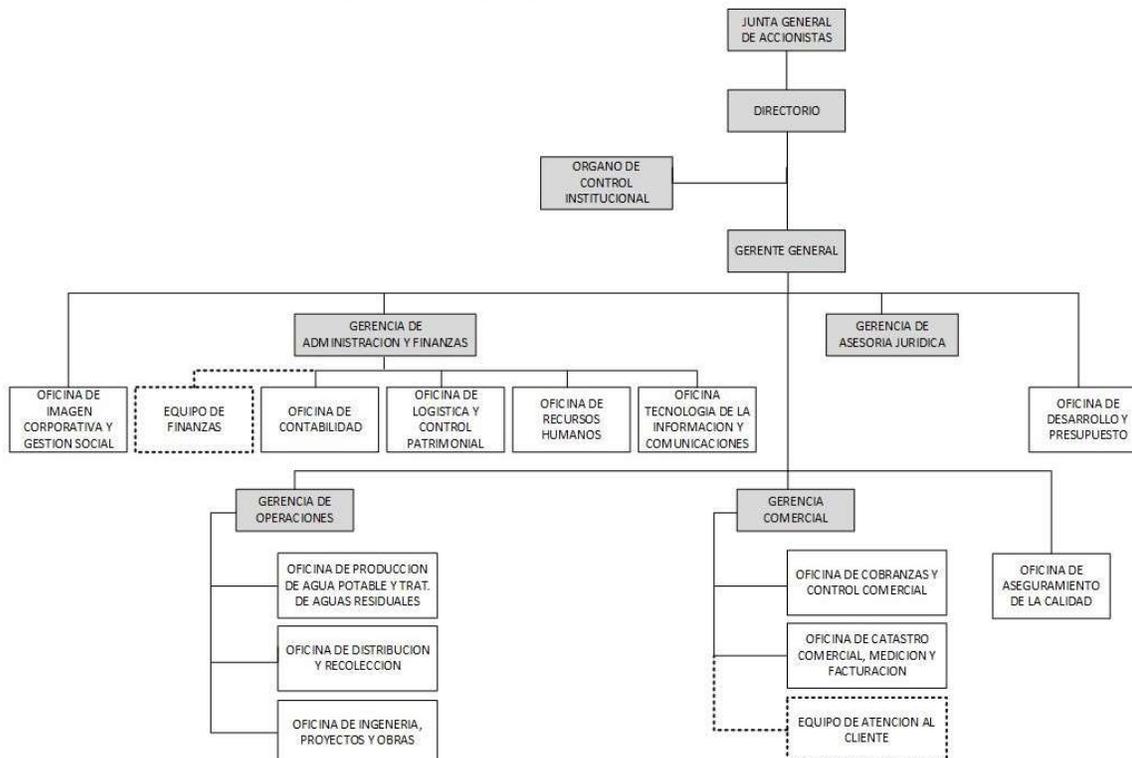
I.1.5. Plana Gerencial

Cuadro N° 2: Integrantes de la Plan Gerencial

Nombre y Apellido	Cargo	Situación	Fecha de designación
Martin Soto Romero	Gerente General	Designado	06/07/2021
Karol de los Santos Vásquez	Gerente Administración	Designado	27/09/2018
María Rosa Meneses Mostajo	Gerente Comercial	Designado	06/07/2019
Raúl Cáceres Hurtado	Gerente Operaciones	Designado	17/11/2020

I.1.6. Organigrama

Imagen N° 2: Organigrama de EPS Moquegua S.A.



Fuente: www.epsmoquegua.com.pe (consultado en Google el 28 de diciembre de 2021)

I.2. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

I.2.1. Visión

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.

I.2.2. Misión

Mejorar la calidad de vida de la población moqueguana, brindando los servicios de saneamiento en forma sostenible y preservando el medio ambiente.

I.2.3. Objetivo General

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

I.2.4. Objetivos Estratégicos

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

I.2.5. Estrategias

I.2.5.1. Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.

- Asegurar la calidad de agua potable
- Consolidar los procesos de eficiencia operacional
- Fortalecer la capacidad operativa de la empresa
- 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.
- Mejorar la prestación de los servicios a través de la tercerización

I.2.5.2. Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.

- Ampliar y mejorar el sistema de micromedición.
- Controlar y reducir el Agua No facturada.
- Mejorar los procesos de recaudación.
- Reducir la Morosidad y gestionar el saneamiento de la cartera morosa. provisionada, mediante el Comité de Castigo y Quiebre de Deudas.
- Actualización de los Catastros Comercial y Técnico
- 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.
- Lograr el saneamiento de cuentas contables y de activos.
- Mejorar las condiciones de pago de deudas.
- Gestionar de manera oportuna la incorporación de obras transferidas ejecutadas por terceros.
- Liquidar de manera oportuna los proyectos de inversión y fichas de mantenimiento.

I.2.5.3. Mejorar las condiciones de gobernabilidad y gobernanza.

- Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos.
- Mejorar la comunicación interna y externa.
- Implementar una gestión por competencias laborales.
- Gestionar eficientemente el Plan Maestro Optimizado.
- Mejorar la gestión de Fortalecimiento de Capacidades.

I.2.5.4. Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.

- Prever efectos del Cambio Climático, Implementar los mecanismos de retribución por Servicios Eco sistémicos y la Gestión de Riesgo de Desastre
- Asegurar el tratamiento de las aguas residuales

I.3. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA PIA 2022

El presupuesto institucional de apertura de la EPS Moquegua S.A para el Año Fiscal 2022 asciende a la suma de S/. 15 398,168.00 a nivel de ingresos y gastos en la fuente de financiamiento recursos recaudados, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 3: Programación presupuestal 2022

GENÉRICA/SUB GENÉRICA	(a)	(b)	(c)	(d) = (c-a)/a	(e) = (c-b)/b
	PRESUPUESTO 2021 (PIA)	EJECUCIÓN 2021 (PIM)	PRESUPUESTO 2022 (PIA)	VARIACIÓN PIA %	VARIACIÓN EJECUTADA
INGRESOS					
1.3 VENTA DE BIENES SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	12,520,338	10,875,116	14,731,026	17.66%	35.46%
1.4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	-	1,021,332		0.00%	-100.00%
1.5 OTROS INGRESOS	265,500	132,672	217,142	-18.21%	63.67%
1.9 SALDO DE BALANCE	450,000	2,527,364	450,000	10.00%	-82.19%
Total	13,235,838	14,556,484	15,398,168	16.34%	5.78%
EGRESOS					
2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	4,832,949	3,192,643	4,832,949	0%	51%
2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	55,000	33,000	56,250	2%	70%
2.3 BIENES Y SERVICIOS	5,549,926	3,680,489	7,094,143	28%	93%
2.5 OTROS GASTOS	1,558,936	935,708	1,486,958	-5%	59%
2.6 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	357,665	846,391	1,046,506	193%	24%
2.8 SERVICIO DE LA DEUDA	881,362	807,915	881,362	0%	9%
Total	13,235,838	9,496,145	15,398,168	16.34%	62.15%

I.3.1. Presupuesto de Ingresos y Gastos 2022

El PIA 2022 presenta una variación de S/ 2 162,330.00 y porcentualmente representa el 16.34 % en relación al PIA del año 2021, a nivel de ingresos, se espera recaudar por la prestación de servicio el importe de S/ 15 398,168.00

I.3.2. Resumen de presupuesto por planes operativos.

-Plan Operativo General	:	1,008,739.00	soles
-Plan Operativo Legal	:	3,432,234.00	soles
-Plan Operativo de Apoyo	:	2,947,044.00	soles
-Plan Operativo Comercial	:	5,551,832.00	soles
-Plan Operativo Operacional	:	101,152.00	soles
-Plan De Inversiones	:	2,357,167.00	soles

II. PLAN OPERATIVO GENERAL

La Gerencia General es el máximo órgano de gestión administrativa de la empresa, responsable de ejecutar las decisiones acordadas por del Directorio. Ejerce funciones de gestión interna, dirección, coordinación y supervisión de las actividades de los órganos de la empresa. La Gerencia General cuenta con los siguientes procesos: Gestión Gerencial, Planificación, Presupuesto, Sistema Informático, Seguridad y Salud, Comunicación Interna, Comunicación Externa. Educación Sanitaria.



II.1. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

II.1.1. Visión

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.



II.1.2. Misión

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



II.1.3. Objetivos

II.1.3.1. Objetivo general

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

II.1.3.2. Objetivos estratégicos

OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.

OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.



II.2. SITUACIÓN ACTUAL

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

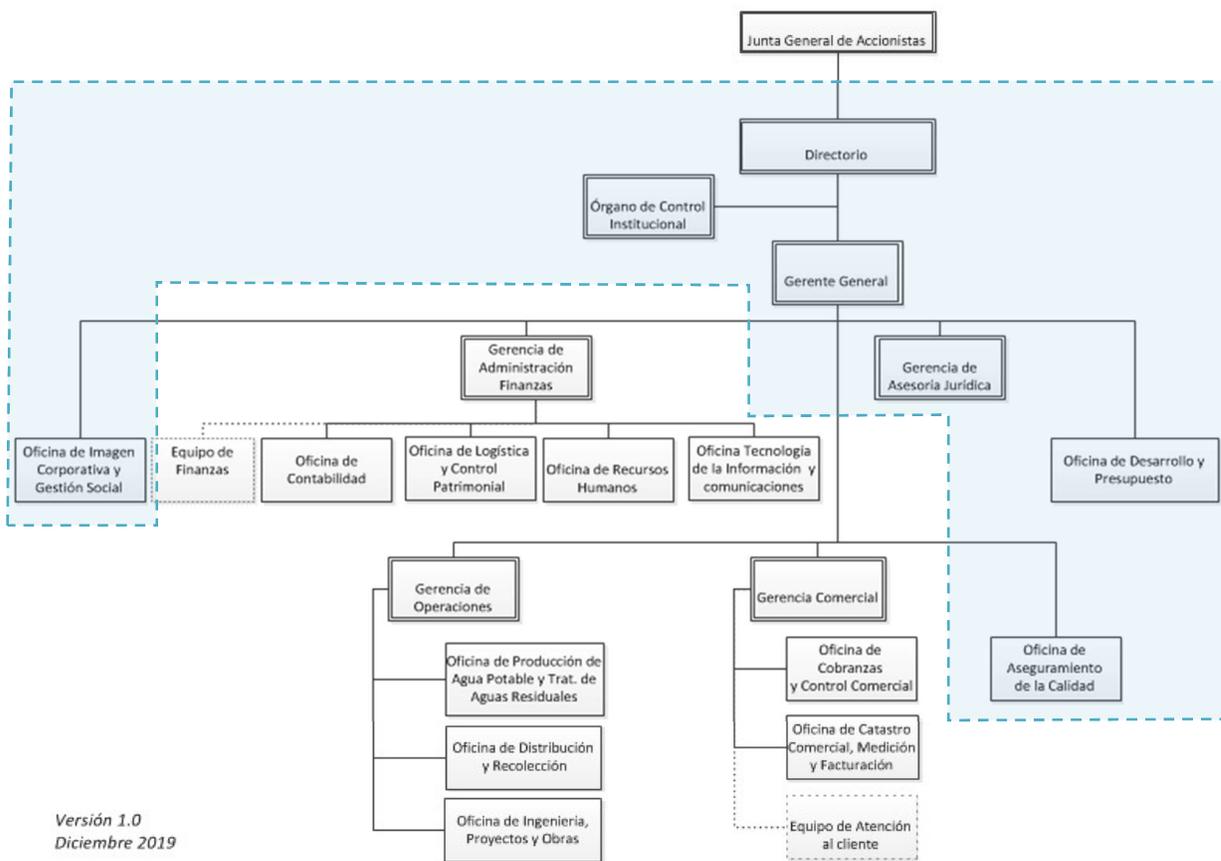


II.2.1. Localización y dependencia estructural

II.2.1.1. Organigrama

El organigrama es un esquema gráfico que representa la estructura interna de una organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de la misma.

Imagen N° 3: Organigrama de Gestión Gerencial



II.2.2. Recursos Humanos

El recurso humano es el factor más importante de la EPS Moquegua por ello la planeación de recursos humanos es el proceso en el que se analiza y determina la previsión de las necesidades relacionadas con los recursos humanos del Proceso. En este tipo de necesidades se incluye la previsión de demanda de personal, en función de las necesidades de la organización a nivel global. Se considera para efectos presupuestal se considera el concepto global de gastos de personal por cada Plaza Presupuestada. El fortalecimiento de Capacidades para el personal se dará a través de la ejecución del Plan de Fortalecimiento de capacidades, que es una actividad que ejecutara el Proceso de Recursos humanos para beneficio de toda la gestión empresarial.

Cuadro N° 4: Cuadro Analítico de Personal de Gerencia General

1. Órganos de alta dirección						
1.2 Órgano: gerencia general						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Gerente general	Gerente	G1	Confianza	1	

2	Asistente administrativo	Técnico	B2		1	
				Total	2	-
2.	Órgano de control institucional					
2.1	ÓRGANO: Órgano de Control Institucional					
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe del Órgano de Control Institucional	GERENTE	G2		1	
2	Auditor supervisor	Profesional	A2		1	
				Total	2	-
3.	Órganos de asesoramiento					
3.1	Órgano: Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social					
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de Imagen Corporativa y Gestión Social	Ejecutivo	A1	Confianza	1	
2	Analista en Educación Sanitaria	Profesional	A3		1	-
				Total	2	
3.2	Órgano: Oficina de Desarrollo y Presupuesto					
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto	Ejecutivo	A1	Confianza	1	
2	Especialista en Presupuesto	Profesional	A3		1	-
3	Especialista en Desarrollo Organizacional	Profesional	A3		1	
4	Analista en Estadística e Indicadores	Profesional	A4		1	
				Total	4	-
				Total, previsto	10	

II.2.3. Problemática Actual

II.2.3.1. 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.



II.2.3.1.1. 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.

II.2.3.1.2. 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.

II.2.3.1.3. 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 Tumilaca 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

II.2.3.1.4. 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 eco sistémico 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.

II.2.3.1.5. 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 Saldos, 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.

II.2.3.2. 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.

II.2.3.2.1. Gestión gerencial

Tomando como referencia las políticas y los objetivos establecidos, asegurar el buen funcionamiento de las actividades empresariales. Así como mantener actualizado el SGC.

Cuadro N° 5: Análisis de fortalezas de gestión gerencial

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Se cuenta con gran parte del Sistema de Agua potable y Alcantarillado renovado.

	-Se tiene personal Técnico-Operativo con experiencia.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.

Cuadro N° 6: Análisis de debilidades de gestión gerencial

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.

II.2.3.2.2. Planificación

Establece y lidera procedimientos y metodologías para programar, formular, aplicar y actualizar los instrumentos de gestión fundamentales para la gestión empresarial.

Cuadro N° 7: Análisis de fortalezas de Planificación

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-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

Cuadro N° 8: Análisis de debilidades de Planificación

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

II.2.3.2.3. Presupuesto

Establece la metodología para programar, formular, aprobar, controlar, ejecutar y evaluar el presupuesto y los planes que demanden de estas actividades.

Cuadro N° 9: Análisis de fortalezas de Presupuesto

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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

Cuadro N° 10: Análisis de debilidades de Presupuesto

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

	<ul style="list-style-type: none"> -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
--	--

II.2.3.2.4. 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.

Cuadro N° 11: Análisis de fortalezas de Comunicación Interna

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>-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.</p>
<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<p>-Difusión de información por correos electrónicos y pantallas de la 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.</p>
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<p>-Mejores condiciones en la infraestructura de la oficina. -Renovación de equipos como la PC.</p>

Cuadro N° 12: Análisis de debilidades de Comunicación Interna

Objetivos Estratégicos	Debilidades
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>-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</p>

	-Trabajadores informados sobre la atención de emergencias respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Mayor difusión en los mismos centros autorizados de pago -Trabajadores informados de los centros de pago y vencimiento de recibos
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Falta de murales internos en todas las sedes de la empresa

II.2.3.2.5. 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.

Cuadro N° 13: Análisis de fortalezas de Comunicación Externa

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Implementación de campañas de sensibilización para la instalación de medidores #Ni más ni menos, paguemos lo justo" -Transferencia de recursos para campañas de sensibilización
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Implementación de equipos de sonido, cámara fotográfica, proyector -multimedia, impresora. -Implementación de mobiliario (escritorio, estantes) -Implementación de herramientas de trabajo

Cuadro N° 14: Análisis de debilidades de Comunicación Externa

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Promoción de pago puntual.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Falta implementar programas de edición (spot radial y edición)

II.2.3.2.6. Educación 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.

Cuadro N° 15: Análisis de fortalezas de Educación Sanitaria

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Inicio de talleres de la gestión comercial que considera el tema de facturación y categorías. -Implementación de la campaña de clandestinaje.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Implementación de equipos de medidas de seguridad en las visitas guiadas.

Cuadro N° 16: Análisis de debilidades de Educación Sanitaria

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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

OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Presupuesto para la difusión en medios de comunicación
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Falta de equipo de sonido portátil -Falta de movilidad para traslado de personal y de visitantes)



II.2.4. Acciones estratégicas institucionales

La matriz de priorización es una herramienta que nos ayuda a decidir qué es más urgente, más importante y qué ruta de trabajo seguir para cumplir con nuestros objetivos estratégicos a tiempo en base a la ejecución de cada acción estratégica respectivamente, gracias a la selección de actividades en base a una serie de criterios.



Esta podría ser una definición teórica. Pero vamos a ver qué es realmente prioritario para el Proceso, cómo utilizar esta matriz de priorización de problemas, o cuadro de prioridades, para adaptarla a las necesidades reales del Proceso. Para finalizar el análisis con alternativas al alcance de las posibilidades presupuestales de la EPS Moquegua S.A., que nos ayudarán también a conseguir un proceso más fortalecido.

Cuadro N° 17: Acciones estratégicas gestión gerencial

Objetivos Estratégicos	Acción Estratégica
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	AEI.02.03 Mejorar los procesos de recaudación
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	AEI.03.01 Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos.
	AEI.03.02 Mejorar la comunicación interna y externa
	AEI.03.03 Implementar una gestión por competencias laborales.
	AEI.03.04 Gestionar eficientemente el Plan Maestro Optimizado.



II.2.5. Programación de actividades

Al analizar los objetivos y prioridades del Proceso la capacidad de administrar los recursos y el tiempo de ejecución de cada actividad permitirá mejora en gran medida su Gestión, sin embargo, para que resulte verdaderamente exitosa requiere de una buena programación y eficiencia en los conceptos de gastos.

Programar las actividades que se deben realizar es determinar qué debe de llevarse a cabo, cómo, quién, cuánto, con qué, y en donde deben efectuarse para poder lograr los objetivos del Proceso. Las actividades a ejecutar para el año 2022 son las siguientes:

II.2.5.1. Lista de actividades

Cuadro N° 18: Actividades programadas de la gestión gerencial

Nº	Código	Descripción general de actividad	Presupuesto total
1	02.03.01	Campaña de pago puntual	8,800.00
2	02.03.02	Programa de comunicación externa de Gestión Comercial. (Campaña de conexiones de uso irregular, campaña de quiebre de deudas, campaña de conexiones inactivas, campaña de orientación al usuario "EPS en tu casa", Campaña de Digitalización comercial)	35,084.00
3	03.02.01	Monitorear el Cumplimiento al 100% de los Planes y actividades de Comunicación interna y Externa.	
4	03.02.02	GESTION DEL PROCESO "COMUNICACIÓN INTERNA" (EJECUCION DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA)	96,725.00
5	03.02.03	Ejecutar encuesta para medir la efectividad de la comunicación interna.	
6	03.02.04	Programa de fortalecimiento de la comunicación interna (fortalecimiento de relaciones interpersonales, inteligencia emocional y motivacional empresarial, Entrevistas con material audiovisual, talleres presenciales)	9,270.00
7	03.02.05	GESTION DEL PROCESO "COMUNICACIÓN EXTERNA" (SATISFACCION DEL CLIENTE)	47,684.00
8	03.02.06	Comunicados de actividades Operacionales y Comerciales	28,800.00
9	03.02.07	GESTION DEL PROCESO "EDUCACION SANITARIA" (PARTICIPACION DE INSTITUCIONES EN EVENTOS PROGRAMADOS DE EDUSAN)	68,362.00
10	03.02.08	Programa de Educación Sanitaria (Ejecutar las visitas guiadas programadas y los talleres informativos, y elaboración de trípticos, Ejecutar actividades programadas por el día del Agua, Ejecutar el Festival del Agua, Implementación de campaña de sensibilización sobre Calidad del Agua, activaciones, material para redes sociales).	16,600.00
11	03.03.01	GESTION DEL DIRECTORIO (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS EMPRESARIALES)	39,600.00
12	03.03.02	GESTION DEL PROCESO "GESTION GERENCIAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION GERENCIAL)	181,285.00
13	03.03.03	GESTION DEL PROCESO "CONTROL INSTITUCIONAL" (INDICE DE EJECUCIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE INFORMES DE AUDITORÍA)	163,654.00
14	03.03.04	Implementación de Pilares y estándares del código de Buen Gobierno Corporativo de acuerdo a la resolución RM-081-MVCS-2019.	4,220.00
15	03.03.05	Programa de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad. (Gestionar la incorporación de nuevos auditores y ejecutar las auditorias de mantenimiento del SGC ISO 9001:2015)	43,448.00
16	03.03.06	GESTION DEL PROCESO "PRESUPUESTO" (AUTONOMIA PRESUPUESTARIA)	61,678.00
17	03.03.07	Control Presupuestal de la ejecución de inversiones por administración directa	10,000.00

18	03.03.09	Encuesta de Satisfacción del Cliente.	2,400.00
19	03.04.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento al 100% de las metas del estudio tarifario	
20	03.04.02	GESTION DEL PROCESO "PLANIFICACION" (EJECUCION DE METAS BASE SUNASS)	175,291.00
21	03.04.03	Programa de formulación de Plan Maestro Optimizado y Estudio Tarifario 2023 - 2028.	15,838.00
22	03.04.04	Programa de control y monitoreo de meta Actividades de mantenimiento, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	
23	04.01.02	Desarrollo de plan de Comunicación externa en VMA y MRSE.	
TOTAL:			1,008,739.00



III. PLAN OPERATIVO LEGAL

La Gerencia de Asesoría Jurídica es el órgano de asesoramiento responsable de orientar en materia legal a la Alta Dirección y a los órganos de la empresa, emitiendo opinión jurídica, analizando y sistematizando la legislación de la entidad y pronunciándose sobre la legalidad de los actos que sean remitidos para su revisión. Asimismo, es el órgano encargado de representar y defender jurídicamente los intereses de la empresa, en los procesos judiciales, procedimientos administrativos, arbitrales y conciliaciones extrajudiciales.



III.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

III.1.1. Visión

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.



III.1.2. Misión

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



III.1.3. Objetivos

III.1.3.1. Objetivo general

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



III.1.3.2. Objetivos estratégicos

OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.



III.2. SITUACIÓN ACTUAL

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.

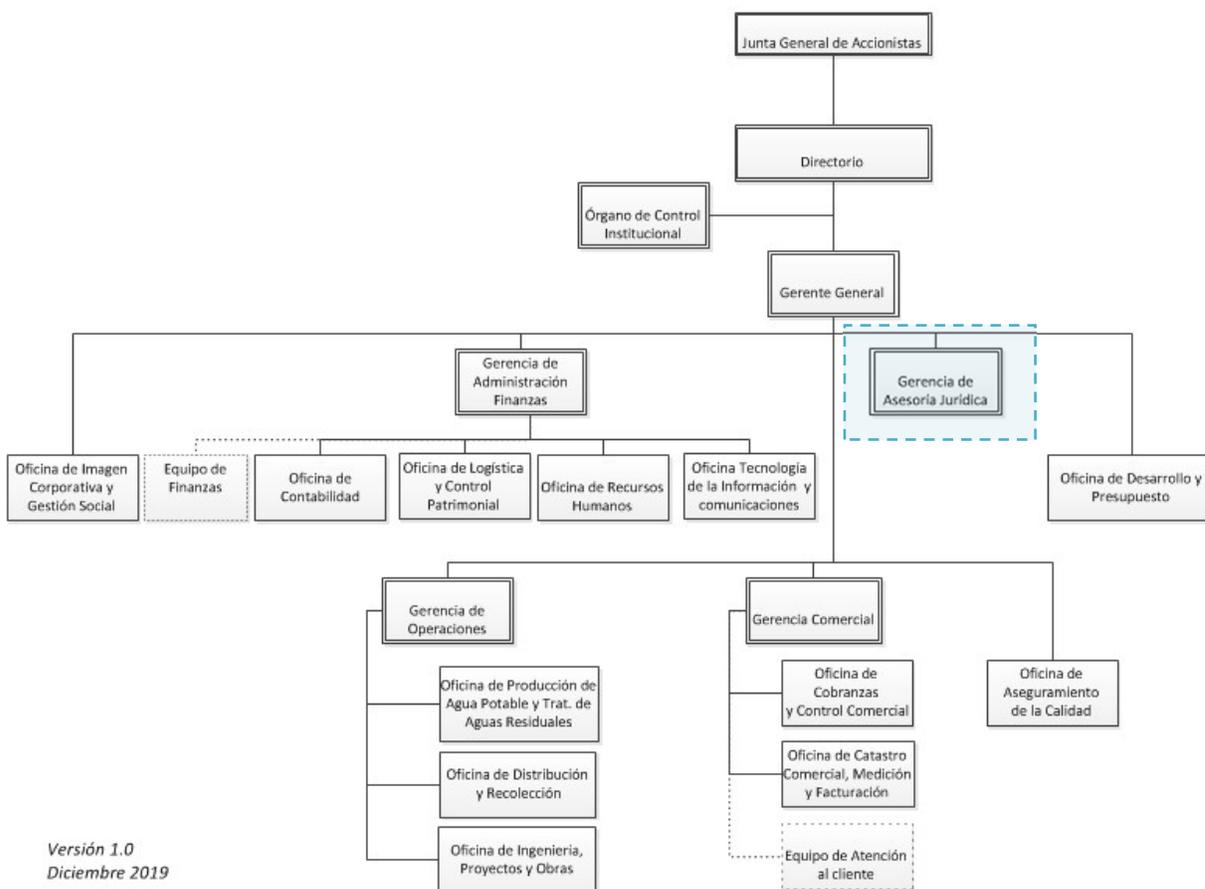


III.2.1. Localización y dependencia estructural

III.2.1.1. Organigrama

El organigrama es un esquema gráfico que representa la estructura interna de una Organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de la misma.

Imagen N° 4: Organigrama de Gestión de Asesoría Jurídica



III.2.2. Recursos humanos

El recurso humano es el factor más importante de la EPS Moquegua por ello la planeación de recursos humanos es el proceso en el que se analiza y determina la previsión de las necesidades relacionadas con los recursos humanos del Proceso. En este tipo de necesidades se incluye la previsión de demanda de personal, en función de las necesidades de la organización a nivel global. Se considera para efectos presupuestal se considera el concepto global de gastos de personal por cada Plaza Presupuestada. El fortalecimiento de Capacidades para el personal se dará a través de la ejecución del Plan de Fortalecimiento de capacidades, que es una actividad que ejecutara el Proceso de Recursos humanos para beneficio de toda la gestión empresarial.

Cuadro N° 19: Cuadro analítico de personal de la gestión legal

1. Órganos de asesoramiento						
1.1. Gerencia de asesoría jurídica						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional

1	Gerente de asesoría jurídica	Gerente	G2	Confianza	1	
Total					1	
				Total	1	-

III.2.3. Problemática actual

III.2.3.1. 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.

III.2.3.1.1. 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.

III.2.3.1.2. 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.

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.



III.2.3.1.3. 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 Tumilaca 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



III.2.3.1.4. 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 eco sistémico 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.

III.2.3.1.5. 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.

III.2.3.2. 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.

III.2.3.2.1. Proceso gerencial: Asesoría legal

Definir los lineamientos para el asesoramiento legal de Alta dirección y a todos los demás órganos de la EPS MOQUEGUA S.A.:

Cuadro N° 20: Análisis de fortalezas de Asesoría Legal

Objetivo Estratégico	Fortalezas
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.

Cuadro N° 21: Análisis de debilidades de Asesoría Legal

Objetivo Estratégico	Debilidades
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. (mover a ual)

Reflejan las deficiencias estructurales de un Proceso, así como los elementos que han impedido la consecución de sus objetivos estratégicos institucional. También suelen señalar impedimentos para lograr el trabajo diario de forma eficiente. Por ello estas debilidades son calificadas como medidas que a corto, medio o largo plazo constituyen un riesgo para la viabilidad, eficiencia, sostenibilidad y proyección de la EPS Moquegua S.A.

III.2.4. Acciones estratégicas institucionales

La matriz de priorización es una herramienta que nos ayuda a decidir qué es más urgente, más importante y qué ruta de trabajo seguir para cumplir con nuestros objetivos estratégicos a tiempo en base a la ejecución de cada acción estratégica respectivamente, gracias a la selección de actividades en base a una serie de criterios.

Esta podría ser una definición teórica. Pero vamos a ver qué es realmente prioritario para el Proceso, cómo utilizar esta matriz de priorización de problemas, o cuadro de prioridades, para adaptarla a las necesidades reales del Proceso. Para finalizar el análisis con alternativas al alcance de las posibilidades presupuestales de la EPS Moquegua S.A., que nos ayudarán también a conseguir un proceso más fortalecido.

Cuadro N° 22: Acciones estratégicas institucionales gestión legal

Objetivo Estratégico	Acción Estratégica
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	AEI.03.03 Implementar una gestión por competencias laborales.

III.2.5. Programación de actividades

Al analizar los objetivos y prioridades del Proceso la capacidad de administrar los recursos y el tiempo de ejecución de cada actividad permitirá mejora en gran medida su Gestión, sin embargo, para que resulte verdaderamente exitosa requiere de una buena programación y eficiencia en los conceptos de gastos.

Programar las actividades que se deben realizar es determinar qué debe de llevarse a cabo, cómo, quién, cuánto, con qué, y en donde deben efectuarse para poder lograr los objetivos del Proceso. La actividad a ejecutar para el año 2022 es:

III.2.5.1. Lista de actividades

Cuadro N° 23: Lista de actividades gestión legal

Nº	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	03.03.08	GESTION DEL PROCESO "ASESORIA LEGAL" (EFICIENCIA EN PROCESOS JUDICIALES)	101,152.00



IV. PLAN OPERATIVO DE APOYO

La Gerencia de Administración y Finanzas es el órgano de apoyo responsable de conducir y supervisar los procesos de los sistemas administrativos de abastecimiento, contabilidad, finanzas, así como de la gestión patrimonial y de la provisión de servicios de soporte de tecnología de información. Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia de Administración y Finanzas cuenta con los siguientes procesos: Gestión Administrativa, Contabilidad, Logística, Almacén, Tesorería, Patrimonio y Recursos Humanos.



IV.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

IV.1.1. Visión

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.



IV.1.2. Misión

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



IV.1.3. Objetivos

IV.1.3.1. Objetivo general

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



IV.1.3.1. Objetivos estratégicos

OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.

OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.



IV.2. SITUACIÓN ACTUAL

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

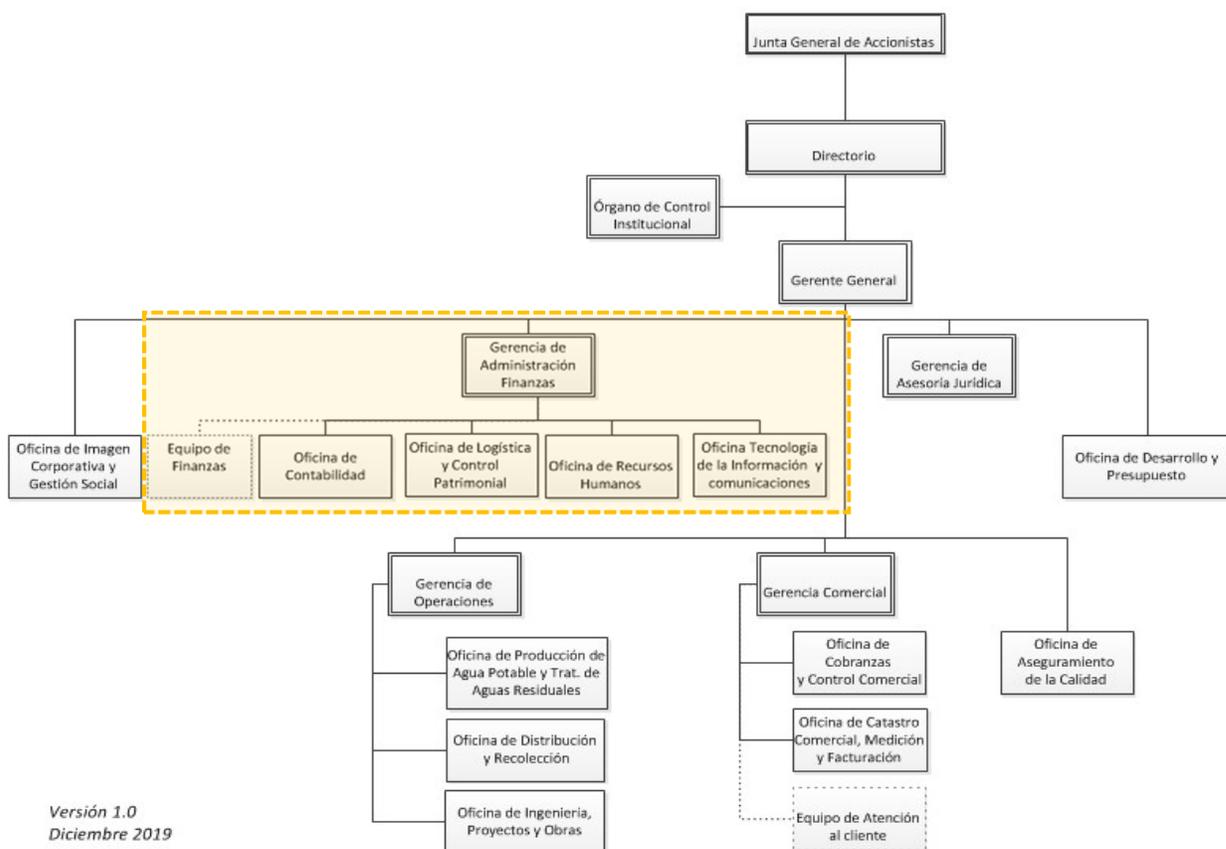


IV.2.1. Localización y dependencia estructural

IV.2.1.1. Organigrama

El organigrama es un esquema gráfico que representa la estructura interna de una organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de la misma.

Imagen N° 5: Organigrama de Gestión de Administración y Finanzas



IV.2.2. Recursos humanos

El recurso humano es el factor más importante de la EPS Moquegua por ello la planeación de recursos humanos es el proceso en el que se analiza y determina la previsión de las necesidades relacionadas con los recursos humanos del Proceso. En este tipo de necesidades se incluye la previsión de demanda de personal, en función de las necesidades de la organización a nivel global. Se considera para efectos presupuestal se considera el concepto global de gastos de personal por cada Plaza Presupuestada. El fortalecimiento de Capacidades para el personal se dará a través de la ejecución del Plan de Fortalecimiento de capacidades, que es una actividad que ejecutara el Proceso de Recursos humanos para beneficio de toda la gestión empresarial.

Cuadro N° 24: Cuadro analítico de personal de gestión administrativa

1 Órgano de apoyo						
1.1 Órgano: gerencia de administración y finanzas						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Gerente de administración y finanzas	Gerente	G2	Confianza	1	
Equipo de finanzas						

2	Especialista de tesorería	Profesional	A3		1	
Total					2	-
1.1.1. Oficina de contabilidad						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de contabilidad	Ejecutivo	A1		1	
2	Especialista contable	Profesional	A3		1	
Total					2	-
1.1.2. Oficina de logística y control patrimonial						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de logística y control patrimonial	Ejecutivo	A1		1	
Equipo de programación y contrataciones						
1	Analista en contrataciones	Profesional	A4		2	
Equipo de almacenes						
1	Almacenero	Técnico	B1		1	
Equipo de servicios generales						
1	Auxiliar de trámite documentario	Técnico	B3		1	
Equipo de control patrimonial						
1	Analista de control patrimonial	Profesional	A4		1	
Total					6	-
1.1.3. Oficina de recursos humanos						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de recursos humanos	Ejecutivo	A1		1	
2	Especialista legal laboral	Profesional	A3		1	-
3	Analista de personal	Profesional	A4		1	
4	Analista de desarrollo de recursos humanos	Profesional	A4		1	
Total					4	-
1.1.4. Oficina de tecnología de la información y comunicaciones						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de tecnología de información y comunicaciones	Ejecutivo	A1		1	
2	Especialista informático en redes y seguridad	Profesional	A3		1	
Total					2	-
Total					16	

IV.2.3. Problemática actual

IV.2.3.1. 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.



IV.2.3.1.1. 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.

IV.2.3.1.2. 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 contraloría
- Exposición a denuncias por parte de agrupaciones políticas y civiles.



IV.2.3.1.3. 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 Tumilaca 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



IV.2.3.1.4. 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 eco sistémico 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.



IV.2.3.1.5. 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 SalDOS, 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.

IV.2.3.2. 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.

IV.2.3.2.1. Gestión 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.

Cuadro N° 25: Análisis de fortalezas gestión administrativa

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Cumplimiento de obligaciones tributarias en los plazos de Ley. -Generación de ingresos financieros en entidades privadas.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.

Cuadro N° 26: Análisis de debilidades gestión administrativa

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Retraso en el saneamiento físico legal de bienes -Falta de Saneamiento Contable. -Falta de actualización del procedimiento de venta de bienes dados de baja.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.

IV.2.3.2.2. Contabilidad

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

Cuadro N° 27: Análisis de fortalezas de contabilidad

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial	-Cumplimiento oportuno de compromisos tributarios y deudas fraccionadas -Saneamiento de las deudas SUNAT y KFW
OEI.04 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza	-La documentación contable se encuentra debidamente ordenada y clasificada (Año 2015 en adelante).

Cuadro N° 28: Análisis de debilidades de contabilidad

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial	-Débil Implementación de contabilidad de costos -Falta de liquidación y saneamiento de Obras en curso.
OEI.04 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza	-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.

IV.2.3.2.3. Logística

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

Cuadro N° 29: Análisis de fortalezas de logística

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.04 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza	-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.

Cuadro N° 30: Análisis de debilidades de logística

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

IV.2.3.2.4. Almacén

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.

Cuadro N° 31: Análisis de fortalezas de Almacén

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Mejoras en el ambiente externo de almacén.

Cuadro N° 32: Análisis de debilidades de Almacén

Objetivos Estratégicos	Debilidades
   <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

IV.2.3.2.5. Tesorería

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.

Cuadro N° 33: Análisis de fortalezas de tesorería

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -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.)

Cuadro N° 34: Análisis de debilidades de tesorería

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -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.

IV.2.3.2.6. Patrimonio

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.

Cuadro N° 35: Análisis de fortalezas de patrimonio

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial	<ul style="list-style-type: none"> -Anualmente se viene realizando la toma de inventario patrimonial de Bienes. -Actualmente se cuenta con el 69% de Saneamiento físico legal de Predios.

Cuadro N° 36: Análisis de debilidades de patrimonio

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -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.

	<ul style="list-style-type: none"> -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.
--	--

IV.2.3.2.7. 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.

Cuadro N° 37: Análisis de fortalezas de recursos humanos

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> -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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -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.

Cuadro N° 38: Análisis de debilidades de recursos humanos

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> -Existe un Alto nivel de Deuda por Sentencias Judiciales.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -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
--	--

IV.2.3.2.8. Sistema informático

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.

Cuadro N° 39: Análisis de fortalezas de sistema informático

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

Cuadro N° 40: Análisis de debilidades de sistema informático

Objetivos Estratégicos	Debilidades
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

IV.2.3.2.9. Seguridad y salud

Establecer el procedimiento para promover una cultura de prevención de riesgos laborales en los trabajadores durante las actividades.

Cuadro N° 41: Análisis de fortalezas de seguridad y salud

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

Cuadro N° 42: Análisis de debilidades de seguridad y salud

Objetivos Estratégicos	Debilidades
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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) -Falta Seguro contra Accidentes de Trabajo por parte de la EPS Moquegua S.A.

IV.2.4. Acciones estratégicas institucionales

La matriz de priorización es una herramienta que nos ayuda a decidir qué es más urgente, más importante y qué ruta de trabajo seguir para cumplir con nuestros objetivos estratégicos a tiempo en base a la ejecución de cada acción estratégica respectivamente, gracias a la selección de actividades en base a una serie de criterios.

Esta podría ser una definición teórica. Pero vamos a ver qué es realmente prioritario para el Proceso, cómo utilizar esta matriz de priorización de problemas, o cuadro de prioridades, para adaptarla a las necesidades reales del Proceso. Para finalizar el análisis con alternativas al alcance de las posibilidades presupuestales de la EPS Moquegua S.A., que nos ayudarán también a conseguir un proceso más fortalecido.

Cuadro N° 43: Acciones estratégicas gestión de administración y finanzas

Objetivos Estratégicos	Acción Estratégica
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	AEI.02.07 Lograr el saneamiento de cuentas contables y de activos
	AEI.02.08 Mejorar las condiciones de pago de deudas
	AEI.02.10 Liquidar de manera oportuna los proyectos de inversión y fichas de mantenimiento.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	AEI.03.01 Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos.
	AEI.03.03 Implementar una gestión por competencias laborales.

IV.2.5. Programación de actividades

Al analizar los objetivos y prioridades del Proceso la capacidad de administrar los recursos y el tiempo de ejecución de cada actividad permitirá mejora en gran medida su Gestión, sin embargo, para que resulte verdaderamente exitosa requiere de una buena programación y eficiencia en los conceptos de gastos.

Programar las actividades que se deben realizar es determinar qué debe de llevarse a cabo, cómo, quién, cuánto, con qué, y en donde deben efectuarse para poder lograr los objetivos del Proceso. Las actividades a ejecutar para el año 2022 son las siguientes:

IV.2.5.1. Lista de actividades

Cuadro N° 44: Lista de actividades gestión de administración y finanzas

Nº	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	02.07.01	Formulación y ejecución de Plan de Saneamiento Físico Legal de Predios	20,000.00
2	02.07.02	Ejecución y actualización de la toma de inventarios	6,874.00
3	02.07.03	GESTION DEL PROCESO "PATRIMONIO" (SANEAMIENTO FISICO LEGAL DE TERRENOS)	54,804.00
4	02.08.01	Pagos de Deuda Pública Interna - Pago mensual de Deuda FONAVI	881,362.00
5	02.08.02	Pagos de Comisiones de la Deuda Interna - Pago mensual de comisión y otros gastos de Fideicomiso FONAVI	46,080.00
6	02.08.03	Pagos al Gobierno Central - Pago mensual de impuestos a renta de tercera categoría	239,512.00
7	02.08.04	Pagos al Gobierno Local	97,984.00
8	02.08.05	Pagos de Fraccionamiento Tributario - Pago mensual de Fraccionamiento de la deuda SUNAT	223,224.00
9	02.08.06	Pagos de Sentencias Judiciales	200,000.00
10	02.09.01	Incorporación de obras ejecutadas por terceros.	

11	02.10.01	Programa de Saneamiento contable	4,500.00
12	03.01.03	GESTION DEL PROCESO "SISTEMA INFORMATICO" (SOPORTE INFORMATICO)	259,701.00
13	03.01.04	Programa Renovación de equipos de computo	
14	03.01.05	Implementar mejoras a los sistemas de información empresarial (Comercial, operativo, administrativo y gestión)	24,200.00
15	03.01.06	Mejorar la conectividad del sistema de red de datos en las instalaciones de las Oficinas de la Gerencia de operaciones (PTAP Chen Chen)	
16	03.01.07	GESTION DEL PROCESO "CONTABILIDAD" (MARGEN OPERACIONAL)	129,202.00
17	03.01.08	Programa de gestión de archivo de tesorería (Clasificación y digitalización de documentos)	18,586.00
18	03.01.09	Gestionar la implementación de la Cobertura del Seguro de la EPS	48,151.00
19	03.03.12	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION OPERATIVA	20,639.00
20	03.03.14	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION COMERCIAL	20,546.00
21	03.03.15	GESTION DEL PROCESO "SEGURIDAD Y SALUD" (EJECUCION DEL PROGRAMA DE CHARLAS DE SSTT)	56,662.00
22	03.03.16	Programa de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo. (señaléticas y sensibilizar los Mapas de Riesgos, Planos de Evacuación. Designar a través del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo las brigadas de Seguridad y de Emergencia (B. Primeros Auxilios, B. de Evacuación, B. Fugas y Derrames, B. Control de Incendios con resolución de Gerencia General), Implementar PETS (Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro), PETAR (Permiso Escrito para Trabajo de Alto Riesgo) (Compartir Formatos con las áreas identificadas.) Implementar un indicador de Cumplimiento de la Identificación de Peligros y Control de Riesgos (IPERC) por infraestructura	18,988.00
23	03.03.17	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION ADMINISTRATIVA	48,221.00
24	03.03.18	GESTION DEL PROCESO "GESTION ADMINISTRATIVA" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION ADMINISTRATIVA)	322,411.00
25	03.03.19	Implementar acciones sistema de control interno SCI	22,500.00
26	03.03.20	Implementar Plan de políticas contables	
27	03.03.21	GESTION DEL PROCESO "LOGISTICA" (NIVVEL DE EJECUCION DEL PAC)	290,002.00
28	03.03.22	Actualización del catálogo de bienes y servicios	
29	03.03.23	Elaboración y ejecución del plan de mantenimiento de Infraestructura y servicios generales	48,000.00
30	03.03.24	GESTION DEL PROCESO "ALMACEN" (STOCK MINIMO EN ALMACEN)	50,697.00
31	03.03.25	GESTION DEL PROCESO "TESORERIA" (PAGO DE OBLIGACIONES CRITICAS)	94,924.00
32	03.03.26	Formulación y ejecución del saneamiento legal de bienes externos de donaciones y obras. (Implementar Directiva)	
33	03.03.27	Ejecutar directiva de venta de bienes dados de baja	
34	03.03.28	Ejecutar la evaluación de Desempeño al personal.	11,000.00
35	03.03.29	Gestionar la actualización y mejora del sistema de control de asistencia. (Incluye Software y equipos)	
36	03.04.07	Programa de control y monitoreo de Meta Relación de Trabajo, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	
37	03.05.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de capacidades al 100% y efectividad	
38	03.05.05	GESTION DEL PROCESO "RECURSOS HUMANOS" (CAPACITACION DE PERSONAL - CUMPLIMIENTO DE EVENTOS DE CAPACITACION)	173,464.00

TOTAL: **3,432,234.00**

V. PLAN OPERATIVO COMERCIAL

La Gerencia Comercial es el órgano de línea responsable de planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la gestión y operación a nivel institucional de los procesos comerciales como el catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranzas, atención al cliente y promoción comercial, así como desarrollar acciones de investigación, registro y normatividad orientados a su optimización. La Gerencia Comercial cuenta con los siguientes procesos: Gestión Comercial, Atención al Cliente, Catastro Comercial, Medición, Facturación, Cobranza, Reclamos Y Catastro Técnico.



V.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

V.1.1. Visión

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.

V.1.2. Misión

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

V.1.3. Objetivos

V.1.3.1. Objetivo general

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

V.1.3.2. Objetivos estratégicos

- OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.
- OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.
- OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.

V.2. SITUACIÓN ACTUAL

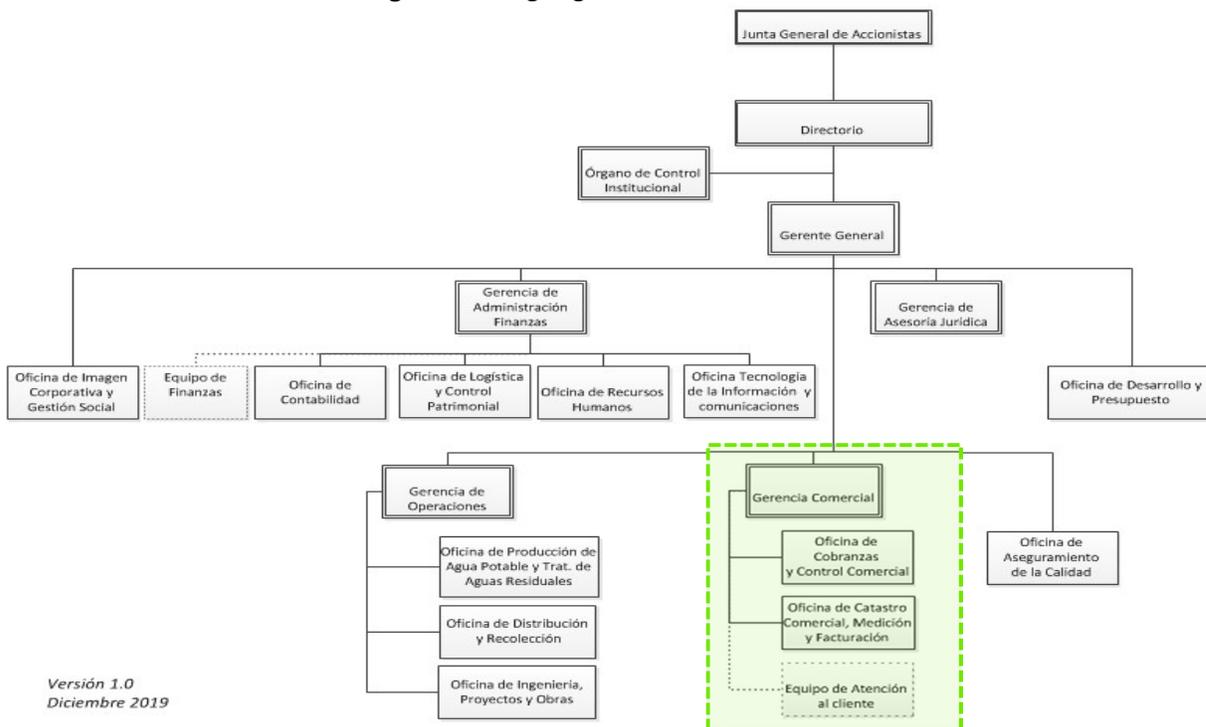
Actualmente la EPS MOQUEGUA S.A. se encuentra en un Régimen de Apoyo Transitorio, que es una herramienta de gestión que implementa la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) y mediante la cual se establecen estrategias de corto, mediano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

V.2.1. Localización y dependencia estructural

V.2.1.1. Organigrama

El organigrama es un esquema gráfico que representa la estructura interna de una organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de la misma.

Imagen N° 6: Organigrama de Gestión Comercial



Versión 1.0
Diciembre 2019

V.2.2. Recursos humanos

El recurso humano es el factor más importante de la EPS Moquegua por ello la planeación de recursos humanos es el proceso en el que se analiza y determina la previsión de las necesidades relacionadas con los recursos humanos del Proceso. En este tipo de necesidades se incluye la previsión de demanda de personal, en función de las necesidades de la organización a nivel global.

Cuadro N° 45: Cuadro analítico de personal de gestión comercial

1 Órgano de línea						
1.2 Unidad orgánica: gerencia comercial						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Gerente comercial	Gerente	G2	Confianza	1	
2	Asistente administrativo	Técnico	B2		1	
Total					2	-
1.2.1 Oficina catastro comercial, medición y facturación						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de catastro comercial	Ejecutivo	A1		1	
Equipo de catastro comercial						

1	Asistente de catastro comercial	Técnico	B2		1	
2	Técnico de dibujo	Técnico	B3		1	
Equipo de venta de conexiones y nuevas conexiones domiciliarias						
1	Operario de nuevas conexiones domiciliarias	Operativo	C3		2	
Equipo de medición, facturación y micro medición						
1	Asistente de medición	Técnico	B2		2	
2	Asistente de facturación	Técnico	B2		1	
3	Operario de medición	Operativo	C2		3	
4	Técnico de micro medición	Técnico	B2		1	
Total					12	-
1.2.2. Oficina de cobranzas y control comercial						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de cobranzas y control comercial	Ejecutivo	A1		1	
Equipo de cobranza, conexiones y cortes						
1	Asistente de cobranza	Técnico	B3		1	
2	Operario de cortes y reconexiones	Operativo	C3		3	
Total					5	-
Equipo de atención al cliente						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Coordinador de atención al cliente	Profesional	A2		1	
2	Ejecutivo de atención al cliente	Técnico	B2		4	
Total					5	-
1.3 Oficina de aseguramiento de la calidad						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de aseguramiento de la calidad	Ejecutivo	A1		1	
2	Asistente en estadística	Técnico	B1		1	
Equipo de agua potable, cruda y agua residual, VMA y control de procesos						
3	Especialista en microbiología	Profesional	A3		1	
Total					3	-
Total					27	-

V.2.3. Problemática actual

V.2.3.1. 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.

V.2.3.1.1. 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.

V.2.3.1.2. 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.



V.2.3.1.3. 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 Tumilaca 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

V.2.3.1.4. 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 eco sistémico 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.

V.2.3.1.5. 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 Saldos, 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.

V.2.3.2. 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.

V.2.3.2.1. Gestión 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.

Cuadro N° 46: Análisis de fortalezas de gestión comercial

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>-Se cuenta con el software QGIS y SIGIL para actualización catastral.</p>

<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se cuenta con el Software SIINCO que facilita el proceso de atención de diversas actividades comerciales. -Nivel de micro medición 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.
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

Cuadro N° 47: Análisis de debilidades de gestión comercial

Objetivos Estratégicos	Debilidades
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.
<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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 inactiva -Mantener actualizado el catastro técnico y comercial.
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ambiente de Atención al Cliente sin culminar. -Falta de equipamiento adecuado (movilidad, comunicación, herramientas) -Existe personal operativo con edad avanzada y limitaciones por salud.

V.2.3.2.2. Atención 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.

Cuadro N° 48: Análisis de fortalezas de atención al cliente

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.04 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Implementación del Sistema Comercial Integrado SIINCO Nueva infraestructura de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Chen Chen, con sistema de Pre-Tratamiento e instalación de electroválvulas en sus procesos.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Mejoramiento de la capacidad Tecnológica. -Mejoramiento la distribución de subprocesos.

Cuadro N° 49: Análisis de debilidades de atención al cliente

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Falta de medición de la satisfacción del Cliente y el tiempo de atención en el proceso. -No existe un módulo de auto consulta en el 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)
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.

V.2.3.2.3. 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.

Cuadro N° 50: Análisis de fortalezas de catastro comercial

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Integración de Personal operativo a través de Software Web para trabajos de Actualización del Catastro Comercial

OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Adquisición de equipos especializados para la actualización catastral.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Personal capacitado de forma On-Line sobre el manejo de Software GIS -Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.

Cuadro N° 51: Análisis de debilidades de catastro comercial

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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 Tablet 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.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Falta de directiva para incorporación de conexiones clandestinas. -Implementación de Rutas de Toma de Lecturas y reparto de recibos.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Implementar convenios con Instituciones Públicas y Privadas para intercambio de información catastral.

V.2.3.2.4. Medición

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

Cuadro N° 52: Análisis de fortalezas de medición

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Instrumentación del Banco de Medidores calibrados.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Cobertura de micro medición activa mayor al 90%. -Implementación de la Toma de Lecturas a través del SIINCO MOBILE.

OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.
---	---

Cuadro N° 53: Análisis de debilidades de medición

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-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
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.

V.2.3.2.5. Facturación

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.

Cuadro N° 54: Análisis de fortalezas de facturación

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial	-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 trancadas.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y	-Implementación del Plan de Valores máximos admisibles VMA.

preservación del medio ambiente	
---------------------------------	--

Cuadro N° 55: Análisis de debilidades de facturación

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial	-Implementación del procedimiento de entrega electrónica de recibos a los Usuarios. -Incumplimiento de plazos para la entrega de los formatos de recibos.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Capacitación en el tratamiento contable tributario de la facturación.
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.	-Falta de personal para el control y monitoreo de usuarios VMA.

V.2.3.2.6. 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.

Cuadro N° 56: Análisis de fortalezas de cobranza

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial	-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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.

Cuadro N° 57: Análisis de debilidades de cobranza

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial	-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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Capacitación en el tratamiento contable tributario de la facturación.

	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de capacitación de gestión de cobranza y de reducción de cartera morosa. -Falta de personal para la gestión de cobranza.
--	--

V.2.3.2.7. 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

Cuadro N° 58: Análisis de fortalezas de reclamos

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Conciliación en cualquier etapa del Reclamo según el Reglamento RCD-011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.

Cuadro N° 59: Análisis de debilidades de reclamos

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Incremento de reclamos por falta de entrega de recibos
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -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.

V.2.4. Acciones estratégicas institucionales

La matriz de priorización es una herramienta que nos ayuda a decidir qué es más urgente, más importante y qué ruta de trabajo seguir para cumplir con nuestros objetivos estratégicos a tiempo en base a la ejecución de cada acción estratégica respectivamente, gracias a la selección de actividades en base a una serie de criterios.

Esta podría ser una definición teórica. Pero vamos a ver qué es realmente prioritario para el Proceso, cómo utilizar esta matriz de priorización de problemas, o cuadro de prioridades, para adaptarla a las necesidades reales del Proceso. Para finalizar el análisis con alternativas al alcance de las posibilidades presupuestales de la EPS Moquegua S.A., que nos ayudarán también a conseguir un proceso más fortalecido.

Cuadro N° 60: Acciones estratégicas de gestión comercial

Objetivos Estratégicos	Acción Estratégica
OE.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	AEI.01.02 Consolidar los procesos de eficiencia operacional
	AEI.01.04 Ampliar el acceso del servicio de agua potable y alcantarillado
	AEI.01.05 Mejorar la prestación de los servicios a través de la tercerización
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	AEI.02.01 Ampliar y mejorar el sistema de micro medición
	AEI.02.02 Controlar y reducir el Agua No facturada
	AEI.02.03 Mejorar los procesos de recaudación
	AEI.02.04 Reducir la Morosidad y gestionar el saneamiento de la cartera morosa provisionada, mediante el Comité de Castigo y Quiebre de Deudas.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	AEI.03.03 Implementar una gestión por competencias laborales.
	AEI.03.04 Gestionar eficientemente el Plan Maestro Optimizado.

V.2.5. Programación de actividades

Al analizar los objetivos y prioridades del Proceso la capacidad de administrar los recursos y el tiempo de ejecución de cada actividad permitirá mejora en gran medida su Gestión, sin embargo, para que resulte verdaderamente exitosa requiere de una buena programación y eficiencia en los conceptos de gastos.

Programar las actividades que se deben realizar es determinar qué debe de llevarse a cabo, cómo, quién, cuánto, con qué, y en donde deben efectuarse para poder lograr los objetivos del Proceso. Las actividades a ejecutar para el año 2022 son las siguientes.

V.2.5.1. Lista de actividades

Cuadro N° 61: Lista de actividades de gestión comercial

N°	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	01.03.01	Programa de supervisión y control de las actividades comerciales ejecutados por terceros	23,767.00
2	01.03.02	GESTION DEL PROCESO "ATENCION AL CLIENTE" (DENSIDAD DE ATENCION DE SERVICIOS)	296,107.00
3	01.03.03	Programa de actualización digital del usuario. (Entrega de recibos y comunicados vía correo electrónico al usuario)	
4	01.03.04	Programa complementario para el registro y atención al cliente por emergencia.	18,000.00
5	01.03.05	GESTION DEL PROCESO "RECLAMOS" (DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES)	4,406.00

6	01.03.06	Atención de fugas en caja	57,600.00
7	01.03.07	Atención de reclamos formato 2	17,628.00
8	01.04.01	GESTION DEL PROCESO "PROYECTOS" (PLAN DE INVERSION)	152,643.00
9	01.04.02	GESTION DEL PROCESO "CATASTRO COMERCIAL" (COBERTURA DE AGUA POTABLE)	334,317.00
10	01.05.01	Toma de Lectura de Medidores	166,954.00
11	01.05.02	Notificación de Impedimento de Toma de Lectura	5,400.00
12	01.05.03	Instalación de Medidores	8,088.00
13	01.05.04	Procedimiento de Consumos Atípicos	6,480.00
14	01.05.05	Programa de control y monitoreo de meta Conexiones activas con medidor operativo, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	
15	01.05.06	Programa de control y monitoreo de meta Renovación de Medidores, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	
16	01.05.07	Reparto de recibos	87,360.00
17	01.05.08	Corte Simple del Servicio de Agua	54,000.00
18	01.05.09	Rehabilitación simple del servicio de agua	72,000.00
19	01.05.10	Servicio de registro en INFOCORP de la cartera morosa pesada.	
20	01.05.11	Programa de cierre drástico de conexiones de agua potable y alcantarillado	
21	01.05.12	Servicio de Distribución y Notificación por reclamos.	5,883.00
22	02.01.01	GESTION DEL PROCESO "MEDICION" (MICROMEDICION)	401,475.00
23	02.01.02	Programa de mantenimiento preventivo de medidores	42,815.00
24	02.01.03	Certificación del Banco de Medidores	41,193.00
25	02.02.02	GESTION DEL PROCESO "FACTURACION" (FACTURACION ACUMULADA IGV)	98,601.00
26	02.03.03	Servicio de Instalación de Conexiones nuevas incluido materiales.	30,738.00
27	02.03.04	Programa de detección e incorporación de conexiones clandestinas.	17,529.00
28	02.03.05	Implementación complementaria de procedimiento de entrega electrónica de recibos a los Usuarios.	
29	02.03.06	Conciliación de cuentas por cobrar comerciales (servicio semestral)	
30	02.03.07	GESTION DEL PROCESO "COBRANZA" (COBRANZA ACUMULADA SIN IGV)	503,500.00
31	02.04.01	Realizar un análisis sobre cumplimiento de metas del Indicador de Conexiones activas, proponer cortes y levantamientos	
32	02.04.02	Programa de control y gestión de cuentas incobrables. (Cartera morosa, quiebre de deudas, levantamiento de conexiones)	
33	02.05.02	Incorporación al catastro comercial de conexiones de agua potable y alcantarillado renovadas.	
34	02.06.01	Ejecutar el control de usuarios no domésticos y comercialización de subproductos derivados del tratamiento de agua potable y agua residual.	
35	03.03.13	GESTION DEL PROCESO "GESTION COMERCIAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION COMERCIAL)	468,419.00
36	03.04.06	Programa de actualización del catastro comercial en sistema GIS, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	32,141.00
TOTAL:			2,947,044.00

VI. PLAN OPERATIVO OPERACIONAL

La Gerencia de Operaciones es el órgano de línea responsable de planificar, programar, organizar, operar, mantener, optimizar y controlar los procesos operativos de los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de las aguas residuales, y su mantenimiento; así como planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar la operación, y evaluación del sistema de tratamiento del agua potable y el sistema de tratamiento de aguas residuales, así como promover el reúso de las aguas residuales y el cumplimiento de la normatividad vigente. La Gerencia de Operaciones cuenta con los siguientes procesos: Gestión Operativa, Potabilización, Distribución, Control de Calidad, Proyectos, Mantenimiento, Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales.



VI.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

VI.1.1. Visión

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.

VI.1.2. Misión

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

VI.1.3. Objetivos

VI.1.3.1. Objetivo general

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

VI.1.3.2. Objetivos estratégicos

OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.

OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.

OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.

OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.

VI.2. SITUACIÓN ACTUAL

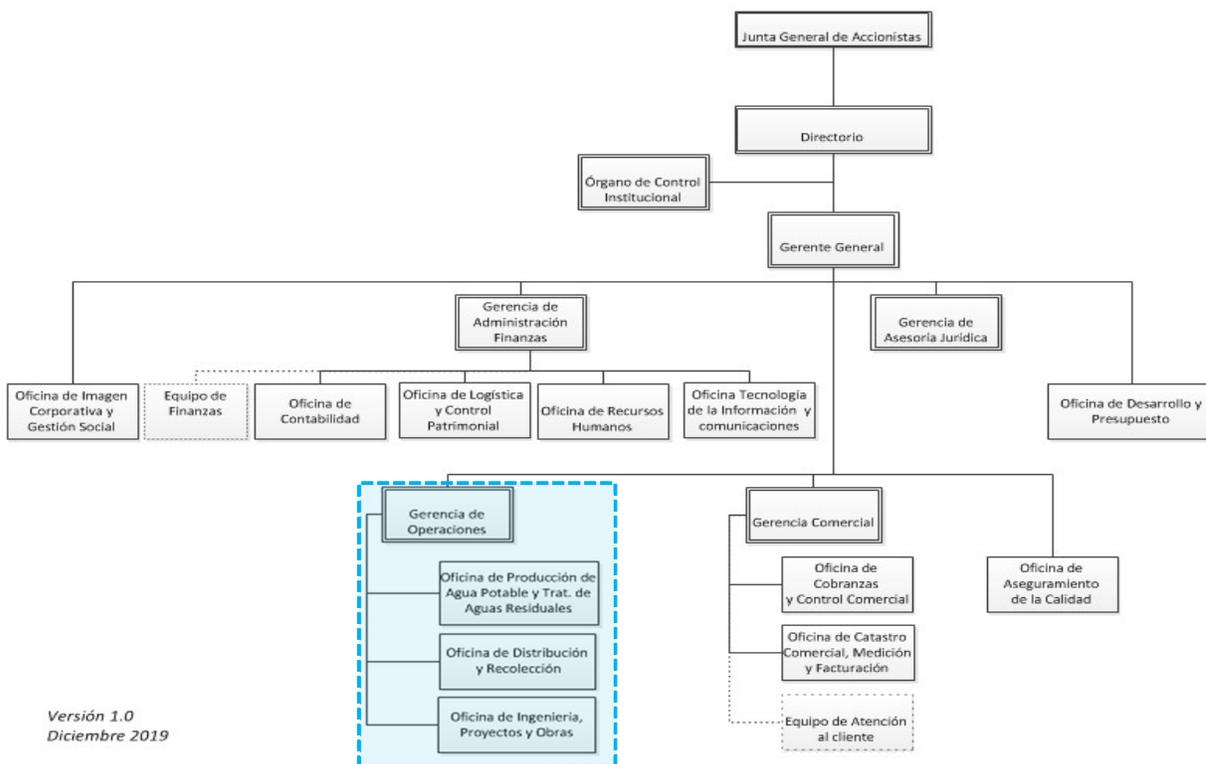
Actualmente la EPS MOQUEGUA S.A. se encuentra en un Régimen de Apoyo Transitorio, que es una herramienta de gestión que implementa la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) y mediante la cual se establecen estrategias de corto, mediano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

VI.2.1. Localización y dependencia estructural

VI.2.1.1. Organigrama

El organigrama es un esquema gráfico que representa la estructura interna de una organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de la misma.

Imagen N° 7: Organigrama de Gestión Operacional



Versión 1.0
Diciembre 2019

VI.2.1.2. Recursos humanos

El recurso humano es el factor más importante de la EPS Moquegua por ello la planeación de recursos humanos es el proceso en el que se analiza y determina la previsión de las necesidades relacionadas con los recursos humanos del Proceso. El fortalecimiento de Capacidades para el personal se dará a través de la ejecución del Plan de Fortalecimiento de capacidades, que es una actividad que ejecutara el Proceso de Recursos humanos para beneficio de toda la gestión empresarial.

Cuadro N° 62: Cuadro analítico de personal de gestión operativa

1. Órganos de línea							
1.1 Órgano: gerencia de operaciones							
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo		
					Ocupado	Adicional	
1	Gerente de operaciones	Gerente	G2	Confianza	1		
2	Asistente administrativo	Técnico	B2		1		
3	Ingeniero de obras	Profesional	A3		1		
4	Técnico mantenimiento mecánico eléctrico	Técnico	B2		1		
Total						4	0
1.2. Oficina de distribución y recolección							

N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de distribución y recolección	Ejecutivo	A1		1	
2	Especialista en SCADA	Profesional	A3		1	
3	Asistente técnico administrativo	Técnico	B3		1	
4	Operador de equipos pesados	Operativo	C1		2	
Total					5	
Equipo de mantenimiento de redes de distribución de agua potable y recolección						
1	Operario de gestión de pérdidas	Operativo	C2		2	
2	Operario de mantenimiento de redes de distribución y recolección	Operativo	C2		7	
Total					9	0
1.3. Oficina de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales	Ejecutivo	A1		1	
2	Operario de producción de agua potable	Operativo	C2		12	
3	Operario de tratamiento de agua residual	Operativo	C2		3	
Total					16	2
5.1.3 Oficina de ingeniería, proyectos y obras						
N°	Nombre del cargo	Grupo ocupacional	Categoría	Cargo de confianza	Situación del cargo	
					Ocupado	Adicional
1	Jefe de la oficina de ingeniería, proyectos y obras	Ejecutivo	A1		1	
2	Asistente de catastro técnico	Técnico	B3		1	
3	Ingeniero proyectista	Profesional	A3		1	
Total					3	0
Total, previsto					37	

VI.2.3. Problemática actual

VI.2.3.1. 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.

VI.2.3.1.1. 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.

VI.2.3.1.2. 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.

VI.2.3.1.3. 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 Tumilaca 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

VI.2.3.1.4. 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 eco sistémico 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.



VI.2.3.1.5. 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 Saldos, 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.



VI.2.3.2. 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.



VI.2.3.2.1. Gestión operativa

Establecer los procedimientos de la gestión Operacional para la potabilización del Agua respetando los estándares de calidad y la normativa vigente.

Cuadro N° 63: Análisis de fortalezas gestión operativa

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>-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.</p>

	-Se tiene un sistema renovado de Agua potable y alcantarillado en la ciudad de Moquegua
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Se cuenta con financiamiento para la ejecución de los proyectos del Plan de Acciones de Urgencia.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Se cuenta con el compromiso de los operadores para la atención de Emergencias.

Cuadro N° 64: Análisis de debilidades gestión operativa

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.

VI.2.3.2.1. Potabilización

Normalizar los procesos de tratamiento de agua apta para el consumo humano, cumpliendo con las normativas nacionales.

Cuadro N° 65: Análisis de fortalezas potabilización

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de infraestructura para almacenamiento del Agua de Residual utilizada en el lavado de Filtros.

Cuadro N° 66: Análisis de debilidades potabilización

Objetivos Estratégicos	Debilidades
    <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vulnerabilidad del barraje del sifón Tumilaca - La PTAP Chen Chen tiene limitaciones para el tratamiento de Organismos de vida libre OVL y 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

<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<p>-Requerimiento de SUNASS para el cambio de lecho filtrante de PTAP Chen Chen, Optimización el retro lavado de filtros por alto desperdicio de agua</p>
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<p>-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.</p>
<p>OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</p>	<p>-Deterioro de la calidad del Agua de las Fuentes de Captación superficiales y subterráneas.</p>

VI.2.3.2.2. Distribución

Establecer la correcta metodología para la ejecución de interconexiones entre reservorios, redes de distribución de Agua Potable, Control de Perdidas, Presiones, y volúmenes

Cuadro N° 67: Análisis de debilidades distribución

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>-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.</p>

Cuadro N° 68: Análisis de debilidades distribución

Objetivos Estratégicos	Debilidades
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>-Falta modelamiento hidráulico del sistema de Agua Potable -Tres reservorios (R7, R8 y R9) no cuentan con automatización y conexión al SCADA</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -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.
<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de Ejecución del Plan de Control de Pérdidas.
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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)

VI.2.3.2.3. 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.

Cuadro N° 69: Análisis de debilidades de control de calidad

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

Cuadro N° 70: Análisis de debilidades de control de calidad

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.
 <p>OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Falta la implementación y ejecución del Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos.

VI.2.3.2.4. 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.

Cuadro N° 71: Análisis de debilidades de mantenimiento

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de respuesta en las acciones correctivas
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

Cuadro N° 72: Análisis de debilidades de mantenimiento

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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

	<ul style="list-style-type: none"> -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
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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

VI.2.3.2.5. Recolección 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.

Cuadro N° 73: Análisis de debilidades de Recolección y tratamiento de aguas residuales

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	-Atención oportuna de reclamos por atoros en el sistema de alcantarillado.
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	-Existen lo posibilidad del reusó de las aguas residuales y la posible venta de lodos.
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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)

Cuadro N° 74: Análisis de debilidades de Recolección y tratamiento de aguas residuales

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -El hidrojet no cuenta con tarjeta de circulación, SOAT y permisos. -Aún 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.

<p>OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.
--	---

VI.2.3.2.6. 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.

Cuadro N° 75: Análisis de debilidades de proyectos

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.
<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se vienen realizando Liquidaciones técnica financiera de las inversiones para la incorporación al patrimonio de la empresa.
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

Cuadro N° 76: Análisis de debilidades de proyectos

Objetivos Estratégicos	Debilidades
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -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.
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.	-No se cuenta con un estudio de disponibilidad del recurso hídrico, evaluar nuevas fuentes y preservación del medio ambiente.

VI.2.3.2.7. Catastro técnico

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.

Cuadro N° 77: Análisis de fortalezas de catastro técnico

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Adquisición de equipos especializados para la actualización catastral.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -Personal capacitado de forma On-Line sobre el manejo de Software GIS -Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.

Cuadro N° 78: Análisis de debilidades de catastro técnico

Objetivos Estratégicos	Debilidades
------------------------	-------------

<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.

VI.2.4. Acciones estratégicas

La matriz de priorización es una herramienta que nos ayuda a decidir qué es más urgente, más importante y qué ruta de trabajo seguir para cumplir con nuestros objetivos estratégicos a tiempo en base a la ejecución de cada acción estratégica respectivamente, gracias a la selección de actividades en base a una serie de criterios.

Esta podría ser una definición teórica. Pero vamos a ver qué es realmente prioritario para el Proceso, cómo utilizar esta matriz de priorización de problemas, o cuadro de prioridades, para adaptarla a las necesidades reales del Proceso. Para finalizar el análisis con alternativas al alcance de las posibilidades presupuestales de la EPS Moquegua S.A., que nos ayudarán también a conseguir un proceso más fortalecido.

Cuadro N° 79: Acciones estratégicas de gestión operativa

Objetivos Estratégicos	Acción Estratégica
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>AEI.01.01 Asegurar la calidad de agua potable</p>
	<p>AEI.01.02 Consolidar los procesos de eficiencia operacional</p>
	<p>AEI.01.03 Fortalecer la capacidad operativa de la empresa</p>
	<p>AEI.01.04 Ampliar el acceso del servicio de agua potable y alcantarillado</p>
<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<p>AEI.02.01 Ampliar y mejorar el sistema de micro medición</p>
	<p>AEI.02.02 Controlar y reducir el Agua No facturada</p>
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<p>AEI.03.01 Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos.</p>
	<p>AEI.03.03 Implementar una gestión por competencias laborales.</p>
	<p>AEI.03.04 Gestionar eficientemente el Plan Maestro Optimizado.</p>

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

VI.2.5. Programación de actividades

Al analizar los objetivos y prioridades del Proceso la capacidad de administrar los recursos y el tiempo de ejecución de cada actividad permitirá mejora en gran medida su Gestión, sin embargo, para que resulte verdaderamente exitosa requiere de una buena programación y eficiencia en los conceptos de gastos.

Programar las actividades que se deben realizar es determinar qué debe de llevarse a cabo, cómo, quién, cuánto, con qué, y en donde deben efectuarse para poder lograr los objetivos del Proceso. Las actividades a ejecutar para el año 2022 son las siguientes.

VI.2.5.1. Lista de actividades

Cuadro N° 80: Lista de actividades de gestión operativa

Nº	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	01.01.01	GESTION DEL PROCESO "POTABILIZACION" (VOLUMEN DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE)	233,360.00
2	01.01.02	Supervisar el cumplimiento de la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo en Plantas de tratamiento de Agua Potable	
3	01.01.03	GESTION DEL PROCESO "CONTROL DE CALIDAD" (PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL EN REDES DE DISTRIBUCION)	394,546.00
4	01.02.01	GESTION DEL PROCESO "DISTRIBUCION" (CONTINUIDAD)	378,074.00
5	01.02.02	Programa de Control de pérdidas del sistema de Distribución de Agua Potable	53,377.00
6	01.02.03	Implementación de puntos de monitoreo para tomas de presión.	
7	01.02.04	GESTION DEL PROCESO "MANTENIMIENTO" (DENSIDAD DE ROTURAS)	607,655.00
8	01.02.05	Programa de mantenimiento de captaciones	11,953.00
9	01.02.06	Programa de mantenimiento y renovación de galerías filtrantes	9,014.00
10	01.02.07	Programa de verificación de líneas de conducción de agua cruda	3,921.00
11	01.02.08	Programa de mantenimiento de unidades de tratamiento (PTAP)	33,176.00
12	01.02.09	Programa de verificación de líneas de conducción de agua potable	3,749.00
13	01.02.10	Programa de Mantenimiento de Estructuras de Almacenamiento (Reservorios)	28,485.00
14	01.02.11	Programa de mantenimiento de cámara de sectorización	4,462.00
15	01.02.12	Programa de verificación de líneas de aducción de agua potable	3,884.00
16	01.02.13	Programa de renovación de redes de distribución primaria	42,861.00
17	01.02.14	Programa de renovación de redes de distribución secundaria	37,894.00
18	01.02.15	Programa de mantenimiento y renovación de cámaras reguladoras de presión	22,115.00

19	01.02.16	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de grifos contra incendio	33,963.00
20	01.02.17	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de control	25,247.00
21	01.02.18	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de aire	12,888.00
22	01.02.19	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvula de purga	8,447.00
23	01.02.20	Programa de mantenimiento por purga de redes de distribución	9,057.00
24	01.02.21	Programa de mantenimiento y renovación de conexiones de agua	33,532.00
25	01.02.22	Programa de mantenimiento y renovación de conexiones de alcantarillado	12,587.00
26	01.02.23	Programa de mantenimiento y renovación de colectores	37,598.00
27	01.02.24	Programa de mantenimiento de buzones	29,457.00
28	01.02.25	Programa de mantenimiento de cámara de rejillas	13,522.00
29	01.02.26	Programa de mantenimiento y renovación de emisores de alcantarillado	7,167.00
30	01.02.27	Programa de mantenimiento de planta de tratamiento de agua residual	13,766.00
31	01.02.28	Programa de mantenimiento de estaciones de bombeo	22,000.00
32	01.02.29	Programa de mantenimiento de estaciones de grupos electrógenos	23,000.00
33	01.02.30	Programa de verificación de acometidas eléctricas	1,467.00
34	01.02.31	Programa de verificación y mantenimiento de tableros de distribución eléctrica	5,746.00
35	01.02.32	Programa de mantenimiento de unidades de desinfección y cloración	25,000.00
36	01.02.33	Programa de mantenimiento de equipos especiales	7,057.00
37	01.02.34	Programa de mantenimiento de unidades vehiculares y maquinaria	81,006.00
38	02.02.01	Monitoreo y control de redes de distribución por SCADA	6,077.00
39	02.02.03	Mantenimiento de Macromedidores	152,643.00
40	02.02.04	GESTION DEL PROCESO "SISTEMA SCADA" (MACROMEDIDORES OPERATIVOS)	67,028.00
41	02.05.01	GESTION DEL PROCESO "CATASTRO TECNICO" (CURVAS DE NIVEL DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CATASTRADAS)	
42	03.01.02	Programa de implementación y Certificación de Laboratorio de Control de Calidad	85,591.00
43	03.03.10	GESTION DEL PROCESO "GESTION OPERACIONAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION OPERACIONAL)	25,000.00
44	03.03.11	Stock Mínimo para ejecución de Actividades No Programadas por Emergencia.	61,099.00
45	03.04.05	Programa de Actualización del catastro técnico en sistema GIS, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	
46	04.01.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento al 100% el plan de gestión de riesgos y desastres y el Plan de MRSE.	
47	04.02.01	GESTION DEL PROCESO "RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES" (DENSIDAD DE ATOROS)	10,000.00
48	04.02.02	Garantizar el monitoreo en los procesos de recolección y tratamiento de agua residual.	323,617.00
49	04.02.03	GESTION DEL PROCESO "TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES" (TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES)	28,596.00
			5,551,832.00

VII. PLAN DE INVERSIONES

La Gerencia de General es el órgano de línea responsable de planificar, programar y elaborar el programa de inversiones, a través del comité de gerentes y con la asistencia técnica de OTASS, este plan contiene la programación de actividades e inversiones por las diversas fuentes de financiamiento, por cada mes en el presente ejercicio. Esta programación se realiza en función a una evaluación y análisis general de las necesidades prioritarias que requieran ser atendidas en el corto plazo (1 año), incluyendo las inversiones programadas en el estudio tarifario aprobado por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS.



VII.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

VII.1.1. Visión

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.



VII.1.2. Misión

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



VII.1.3. Objetivos

VII.1.3.1. Objetivo general

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

VII.1.3.2. Objetivos estratégicos

OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.

OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.

OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.



VII.2. SITUACIÓN ACTUAL

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 reflatamiento de nuestra empresa, centrandose las inversiones en proyectos que benefician la óptima prestación del Servicio

VII.2.1. Acciones estratégicas

La matriz de priorización es una herramienta que nos ayuda a decidir qué inversión es más urgente, más importante y qué ruta de trabajo seguir para cumplir con nuestros objetivos estratégicos a tiempo en base a la ejecución de cada acción estratégica respectivamente, gracias a la selección de actividades en base a una serie de criterios.

Esta podría ser una definición teórica. Pero vamos a ver qué es realmente prioritario para el plan de inversiones, cómo utilizar esta matriz de priorización de problemas, o cuadro de prioridades, para adaptarla a las necesidades



reales de la gestión institucional. Para finalizar el análisis con alternativas al alcance de las posibilidades presupuestales de la EPS Moquegua S.A., que nos ayudarán también a conseguir un proceso más fortalecido.

Cuadro N° 79: Acciones estratégicas de gestión operativa

Objetivos Estratégicos	Acción Estratégica
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	AEI.02.01 Ampliar y mejorar el sistema de micro medición
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	AEI.03.01 Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos.
	AEI.03.05 Mejorar la gestión de Fortalecimiento de Capacidades.
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.	AEI.04.01 Prever efectos del Cambio Climático, Implementar los mecanismos de retribución por Servicios Eco sistémicos y la Gestión de Riesgo de Desastre
	AEI.04.02 Asegurar el tratamiento de las aguas residuales

VII.2.2. Programación de actividades

Al analizar los objetivos y prioridades del plan de inversiones, se organiza en función a la capacidad de administrar los recursos y el tiempo de ejecución de cada actividad permitirá mejora en gran medida su Gestión, sin embargo, para que resulte verdaderamente exitosa requiere de una buena programación y eficiencia en los conceptos de gastos.

Programar las actividades que se deben realizar es determinar qué debe de llevarse a cabo, cómo, quién, cuánto, con qué, y en donde deben efectuarse para poder lograr los objetivos del Proceso. Las actividades a ejecutar para el año 2022 son las siguientes.

VII.2.2.1. Lista de actividades

Cuadro N° 80: Lista de actividades de Plan de inversiones

Nº	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	02.01.04	Ampliación de Micromedición	110,909.00
2	02.01.05	Renovación de Micromedición	378,982.00
3	03.01.01	Programa de inversiones por Fondo de Inversiones (Proyectos de Renovación de Redes de Agua potable y Alcantarillado)	924,870.00
4	03.05.02	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION ADMINISTRATIVA	21,772.00
5	03.05.03	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION COMERCIAL	21,771.00
6	03.05.04	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION OPERATIVA	21,771.00
7	04.01.03	Plan de Gestión de Riesgos y desastres.	118,181.00
8	04.01.04	Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistemicos (MRSE)	251,604.00
9	04.02.04	Plan de Valores Máximos Admisibles (VMA)	237,307.00

10	04.02.05	Plan de Valores Máximos Admisibles (VMA) - Mantenimiento y renovación del sistema de alcantarillado.	270,000.00
TOTAL:			2,357,167.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL EPS MNOQUEGUA S.A. - 2022

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	INDICADOR DE ACCION ESTRATEGICA	UNIDAD	META	PLAN OPERATIVO	PRIORIDAD	PROCESO	CODIGO POI	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	METAS FISICAS				ASIGNACION PRESUPUEST AL	CODIGO PRESUPUEST AL	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD SISTEMA AVALON	GASTO PRESUPUESTADO										
										INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	I	II				III	IV	CODIGO CUADRO RIFINES	CODIGO CUADRO SERVICIOS	I	II	III	IV	TOTAL		
AEI.01.01 Asegurar la calidad de agua potable	Número de parámetros que superan los LMP del agua	Nro	0.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	POTABILIZACION	01.01.01	GESTION DEL PROCESO "POTABILIZACION" (VOLUMEN DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE)	INDICADOR	M3	1,652,505	3,187,951	4,797,507	6,535,855	SI	10.01.11.01	POTABILIZACION	000073	000074	630,342	750,152	431,687	521,423	2,333,605			
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	→	POTABILIZACION	01.01.02	Supervisar el cumplimiento de la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo en Plantas de tratamiento de Agua Potable	INFORME	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	NO					0	0	0	0				
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	CONTROL DE CALIDAD	01.01.03	GESTION DEL PROCESO "CONTROL DE CALIDAD" (PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL EN REDES DE DISTRIBUCION)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.13.01	CONTROL DE CALIDAD AGUA	000029	000030	84,100	110,731	108,900	90,815			394,546	
AEI.01.02 Consolidar los procesos de eficiencia operacional	Atención de incidencias operativas de agua	Continuidad	Horas/Día	24.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↗	DISTRIBUCION	01.02.01	GESTION DEL PROCESO "DISTRIBUCION" (CONTINUIDAD)	META CUMPLIDA ET	HORAS/DIA	23.90	23.95	24.00	24.00	SI	10.01.12.01	DISTRIBUCION	000077	000078	96,589	98,341	84,176	98,968	378,074		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	DISTRIBUCION	01.02.02	Programa de Control de pérdidas del sistema de Distribucion de Agua Potable	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.12.03	CONTROL DE PERDIDAS DEL SIST. DE DISTRIBUCION	000081	000082	4,515	38,329	4,488	6,045			53,377
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	→	DISTRIBUCION	01.02.03	Implementación de puntos de monitoreo para tomas de presion.	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	UND			1.00		SI	10.01.12.02	PUNTOS DE MONITOREO PARA TOMAS DE PRESION	000079	000080	6,077	0	0	0			6,077
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.04	GESTION DEL PROCESO "MANTENIMIENTO" (DENSIDAD DE ROTURAS)	INDICADOR	ROTURA/KM RED/MES	0.06	0.05	0.05	0.04	SI	10.01.14.01	MANTENIMIENTO	000083	000084	159,701	156,283	140,605	151,066			607,655
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.05	Programa de mantenimiento de captaciones	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.02	MANTO. DE CAPTACIONES	000085	000086	0	8,466	926	2,561			11,953
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.06	Programa de mantenimiento y renovación de galerías filtrantes	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.03	MANTO. RENOV. DE GALERIAS FILTRANTES	000087	000088	0	5,713	0	3,301			9,014
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.07	Programa de verificación de líneas de conducción de agua cruda	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.04	VERIF. DE LINEAS DE CONDUCCION DE AGUA CRUDA	000089	000090	0	0	3,921	0			3,921
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.08	Programa de mantenimiento de unidades de tratamiento (PTAP)	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.05	MANTO. DE UNIDADES DE TRATAMIENTO PTAP	000091	000092	238	13,456	9,741	9,741			33,176
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.09	Programa de verificación de líneas de conducción de agua potable	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.06	VERIF. DE LINEAS DE CONDUCCION DE AGUA POTABLE	000093	000094	0	0	3,749	0			3,749
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.10	Programa de Mantenimiento de Estructuras de Almacenamiento (Reservorios)	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.07	MANTO. DE ESTRUCTURAS ALMACENAMIENTO RESERVORIOS	000095	000096	0	10,416	8,654	9,415			28,485
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.11	Programa de mantenimiento de cámara de sectorización	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.08	MANTO. DE CAMARAS DE SECTORIZACION	000097	000098	4,462	0	0	0			4,462
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.12	Programa de verificación de líneas de aducción de agua potable	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.09	VERIF. DE LINEAS DE ADUCCION DE AGUA POTABLE	000099	000100	0	0	3,884	0			3,884
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.13	Programa de renovación de redes de distribución primaria	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.10	RENOV. REDES DE DISTRIBUCION PRIMARIA	000101	000102	42,861	0	0	0			42,861
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.14	Programa de renovación de redes de distribución secundaria	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.11	RENOV. REDES DE DISTRIBUCION SECUNDARIA	000103	000104	37,894	0	0	0			37,894
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.15	Programa de mantenimiento y renovación de cámaras reguladoras de presión	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.12	MANTO. RENOV. DE CAMARAS REGULADORAS DE PRESION	000105	000106	7,796	7,447	3,436	3,436			22,115
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.16	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de grifos contra incendio	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.13	INST. MANTO. RENOV. DE GRIFOS CONTRA INCENDIO	000107	000108	250	18,521	0	15,192			33,963
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.17	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de control	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.14	INST. MANTO. RENOV. DE VALVULAS DE CONTROL	000109	000110	0	0	25,247	0			25,247
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.18	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de aire	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.15	INST. MANTO. RENOV. DE VALVULAS DE AIRE	000111	000112	0	9,888	0	3,000			12,888
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.19	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvula de purga	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.16	INST. MANTO. RENOV. DE VALVULAS DE PURGA	000113	000114	261	8,186	0	0			8,447
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.20	Programa de mantenimiento por purga de redes de distribución	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.17	MANTO. DE PURGA DE REDES DE DISTRIBUCION	000115	000116	0	6,503	0	2,554			9,057
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.21	Programa de mantenimiento y renovación de conexiones de agua	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.18	MANTO. RENOV. DE CONEXIONES AGUA POTABLE	000117	000118	30,659	0	2,873	0			33,532
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.22	Programa de mantenimiento y renovación de conexiones de alcantarillado	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.02	MANTO. RENOV. DE CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	000139	000140	12,587	0	0	0			12,587
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.23	Programa de mantenimiento y renovación de colectores	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.03	MANTO. RENOV. DE COLECTORES	000141	000142	24,411	12,000	1,187	0			37,598
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.24	Programa de mantenimiento de buzones	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.04	MANTO. DE BUZONES	000143	000144	0	29,457	0	0			29,457
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.25	Programa de mantenimiento de cámara de rejillas	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.05	MANTO. DE CAMARAS DE REJILLAS	000145	000146	10,522	0	1,500	1,500			13,522
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.26	Programa de mantenimiento y renovación de emisores de alcantarillado	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.06	MANTO. RENOV. DE EMISORES DE ALCANTARILLADO	000147	000148	7,167	0	0	0			7,167
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.27	Programa de mantenimiento de planta de tratamiento de agua residual	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.22.02	MANTO. PLANTA DE TRATAMIENTO AGUA RESIDUAL PTAR	000149	000150	5,813	2,219	3,719	2,015			13,766
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.28	Programa de mantenimiento de estaciones de bombeo	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.19	MANTO. DE ESTACIONES DE BOMBEO	000119	000120	0	0	0	22,000			22,000
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.29	Programa de mantenimiento de estaciones de grupos electrógenos	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.20	MANTO. DE ESTACIONES DE GRUPOS ELECTROGENOS	000121	000122	0	0	0	23,000			23,000
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.30	Programa de verificación de acometidas eléctricas	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.21	VERIF. DE ACOMETIDAS ELECTRICAS	000123	000124	0	0	0	1,467			1,467
PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.31	Programa de verificación y mantenimiento de tableros de distribución eléctrica	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.22	VERIF. MANTO. DE TABLEROS DE DISTRIBUCION ELECT.	000125	000126	0	1,499	0	4,247			5,746					
PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.32	Programa de mantenimiento de unidades de desinfección y cloración	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.23	MANTO. DE UNIDADES DE DESINFECCION Y CLORACION	000127	000128	0	0	0	25,000			25,000					
PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.33	Programa de mantenimiento de equipos especiales	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.24	MANTO. DE EQUIPOS ESPECIALES	000129	000130	2,254	2,833	90	1,880			7,057					
PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.34	Programa de mantenimiento de unidades vehiculares y maquinaria	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.25	MANTO. DE UNIDADES VEHICULARES Y MAQUINARIA	000131	000132	35,530	35,076	8,150	2,250			81,006					
AEI.01.03 Fortalecer la capacidad operativa de la empresa	Atención de Reclamos comerciales	%	100.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↗	GESTION COMERCIAL	01.03.01	Programa de supervisión y control de las actividades comerciales ejecutados por terceros	PROGRAMA EJECUTADO	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	SI	10.01.40.02	SUPERVISION DE ACTIVIDADES COMERCIALES	000059	000060	8,033	5,267	5,200	5,267	23,767			
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	ATENCION AL CLIENTE	01.03.02	GESTION DEL PROCESO "ATENCION AL CLIENTE" (DENSIDAD DE ATENCION DE SERVICIOS)	INDICADOR	%	90.00	94.00	98.00	100.00	SI	10.01.41.01	ATENCION AL CLIENTE	000229	000230	78,818	72,503	68,998	75,788	296,107			
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	ATENCION AL CLIENTE	01.03.03	Programa de actualización digital del usuario. (Entrega de recibos y comunicados via correo electrónico al usuario)	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	NO												
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↗	ATENCION AL CLIENTE	01.03.04	Programa complementario para el registro y atención al cliente por emergencia.	INFORME	UND	1.00				SI	10.01.41.03	REGISTRO Y ATENCION AL CLIENTE POR EMERGENCIA	000233	000234	4,500	4,500	4,500	4,500			18,000	
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	RECLAMOS	01.03.05	GESTION DEL PROCESO "RECLAMOS" (DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES)	INDICADOR	RECLAMOS AL MES POR CADA 1000 CONEX	11.00	10.70	10.30	10.00	SI	10.01.46.01	RECLAMOS	000235	000236	1,743	1,291	0	1,372			4,406	
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	RECLAMOS	01.03.06	Atención de fugas en caja	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.46.02	ATENCION DE FUGAS EN CAJA	000237	000238	14,400	14,400	14,400	14,400			57,600	
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	RECLAMOS	01.03.07	Atención de reclamos formato 2	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.46.03	INSPECCION DE RECLAMOS	000239	000240	4,476	4,476	4,200	4,476			17,628	



AEI.01.05 Mejorar la prestación de los servicios a través de la tercerización	Cobertura de Agua Potable y Cobertura de Alcantarillado	%	99.00 88.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	PROYECTOS	01.04.01	GESTION DEL PROCESO "PROYECTOS" (PLAN DE INVERSION)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.15.01	PROYECTOS	000067	000068	46,640	36,045	33,467	36,491	152,643		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	→	CATASTRO COMERCIAL	01.04.02	GESTION DEL PROCESO "CATASTRO COMERCIAL" (COBERTURA DE AGUA POTABLE)	INDICADOR	%	98.50	98.70	99.40	100.00	SI	10.01.42.01	CATASTRO COMERCIAL	000225	000226	121,734	76,932	62,842	72,810	334,317		
	Micromedición	%	93.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	01.05.01	Toma de Lectura de Medidores	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.43.05	TOMA DE LECTURAS DE MEDIDORES	000211	000212	49,104	34,373	49,104	34,373	166,954		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	01.05.02	Notificación de Impedimento de Toma de Lectura	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.43.06	NOTIFICACION DE IMPEDIMIENTO DE TOMA DE LECTURA	000213	000214	1,350	1,350	1,350	1,350	5,400		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	01.05.03	Instalación de Medidores	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.43.07	INSTALACION DE MEDIDORES	000215	000216	2,022	2,022	2,022	2,022	8,088		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	01.05.04	Procedimiento de Consumos Atípicos	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.43.08	CONSUMOS ATIPICOS	000217	000218	1,620	1,620	1,620	1,620	6,480		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	01.05.05	Programa de control y monitoreo de meta Conexiones activas con medidor operativo, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	META CUMPLIDA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	NO											
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	01.05.06	Programa de control y monitoreo de meta Renovación de Medidores, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	META CUMPLIDA ET	UND			100.00	100.00	NO											
	Indice de Morosidad	Meses	1.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	FACTURACION	01.05.07	Reparto de recibos	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.44.02	REPARTO DE RECIBOS	000191	000192	21,840	21,840	21,840	21,840	87,360		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	COBRANZA	01.05.08	Corte Simple del Servicio de Agua	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.45.03	CORTE SIMPLE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	000197	000198	13,500	13,500	13,500	13,500	54,000		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	COBRANZA	01.05.09	Rehabilitación simple del servicio de agua	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.45.04	REHAB. SIMPLE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	000199	000200	18,000	18,000	18,000	18,000	72,000		
	Morosidad 3 meses a mas	%	450,000.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	COBRANZA	01.05.10	Servicio de registro en INFOCORP de la cartera morosa pesada.	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	UND			1.00		NO											
PLAN OPERATIVO COMERCIAL				↑	COBRANZA	01.05.11	Programa de cierre drastico de conexiones de agua potable y alcantarillado	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	UND	13.00	26.00	39.00	52.00	NO												
PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	RECLAMOS	01.05.12	Servicio de Distribución y Notificación por reclamos.	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.46.04	DISTRIBUCION Y NOTIFICACION POR RECLAMOS	000241	000242	1,561	1,561	1,200	1,561	5,883						
AEI.02.01 Ampliar y mejorar el sistema de micromedición	Agua No facturada	%	22.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	02.01.01	GESTION DEL PROCESO "MEDICION" (MICROMEDICION)	INDICADOR	%	96.00	97.00	97.50	98.00	SI	10.01.43.01	MEDICION	000203	000204	124,615	106,832	74,440	95,588	401,475		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	02.01.02	Programa de mantenimiento preventivo de medidores	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.43.02	MANTO. PREVENTIVO DE MEDIDORES	000205	000206	0	23,428	19,387	0	42,815		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICION	02.01.03	Certificación del Banco de Medidores	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%			100.00		SI	10.01.43.03	CERTIFICACION DEL BANCO DE MEDIDORES	000207	000208	18,351	17,842	5,000	0	41,193		
				PLAN DE INVERSIONES	↑	MEDICION	02.01.04	Ampliación de Micromedición	PLAN DE INVERSIONES	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.31.04	ampliacion de Micromedicion			0	110,909	0	0	110,909		
				PLAN DE INVERSIONES	↑	MEDICION	02.01.05	Renovación de Micromedición	PLAN DE INVERSIONES	%	0.00	0.00	2,000.00	1,158.00	SI	10.01.31.05	renovacion de Micromedicion			0	378,982	0	0	378,982		
	Macromedidores Operativos	%	100.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	SISTEMA SCADA	02.02.01	Monitoreo y control de redes de distribución por SCADA	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	UND		2.00			SI	10.01.17.02	MONITOREO Y CONTROL DE REDES DE DISTRIBUCION	000043	000044	45,361	18,450	21,780	0	85,591		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	→	FACTURACION	02.02.02	GESTION DEL PROCESO "FACTURACION" (FACTURACION ACUMULADA IGV)	INDICADOR	S/.	3,518,315	7,275,571	11,227,069	15,396,762	SI	10.01.44.01	FACTURACION	000189	000190	21,849	25,401	24,253	27,098	98,601		
	AEI.02.02 Controlar y reducir el Agua No facturada	Macromedidores Operativos	%	100.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	02.02.03	Mantenimiento de Macromedidores	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.26	MANTO. DE MACROMEDIDORES	000133	000134	12,500	12,500	0	0	25,000	
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	SISTEMA SCADA	02.02.04	GESTION DEL PROCESO "SISTEMA SCADA" (MACROMEDIDORES OPERATIVOS)	META CUMPLIDA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.17.01	SISTEMA SCADA	000041	000042	21,312	13,303	12,456	14,028	61,099	
		Recaudación Acumulada	soles	16,615,685.58	PLAN OPERATIVO GENERAL	→	COMUNICACIÓN EXTERNA	02.03.01	Campaña de pago puntual	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	9.00	9.00	9.00	9.00	SI	10.01.67.03	CAMPANA DE PAGO PUNTUAL	000017	000018	2,200	3,400	1,000	2,200	8,800	
					PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	COMUNICACIÓN EXTERNA	02.03.02	Programa de comunicación externa de Gestión Comercial. (Campaña de conexiones de uso irregular, campaña de quiebre de deudas, campaña de conexiones inactivas, campaña de orientación al usuario "EPS en tu casa")	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.67.02	COMUNICACION DE CAMPAÑAS COMERCIALES	000015	000016	9,684	20,800	4,600	0	35,084	
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	CATASTRO COMERCIAL	02.03.03	Servicio de Instalación de Conexiones nuevas incluido materiales.	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.42.05	INST. DE CONEX. NUEVAS CON VENTA DE MATERIALES	000159	000160	30,738	0	0	0	30,738	
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					↑	CATASTRO COMERCIAL	02.03.04	Programa de detección e incorporación de conexiones clandestinas.	ACTIVIDAD EJECUTADA	%			100.00		SI	10.01.42.03	EJEC. PROGRAMA DETECCION DE CLANDESTINOS	000155	000156	7,029	3,500	7,000	0	17,529		
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					→	FACTURACION	02.03.05	Implementación complementaria de procedimiento de entrega electrónica de recibos a los Usuarios.	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	NO											
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					→	COBRANZA	02.03.06	Conciliación de cuentas por cobrar comerciales (servicio semestral)	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	1.00				NO											
AEI.02.03 Mejorar los procesos de recaudación		%	3,252,837	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	COBRANZA	02.03.07	GESTION DEL PROCESO "COBRANZA" (COBRANZA ACUMULADA SIN IGV)	INDICADOR	%	6,696,817	10,303,979	14,097,448		SI	10.01.45.01	COBRANZA	000193	000194	124,576	135,702	111,831	131,390	503,500		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	GESTION COMERCIAL	02.04.01	Realizar un analisis sobre cumplimiento de metas del Indicador de Conexiones activas, proponer cortes y levantamientos	INFORME	UND	1.00				NO											
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	COBRANZA	02.04.02	Programa de control y gestion de cuentas incobrables. (Cartera morosa, quiebre de deudas, levantamiento de conexiones)	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	NO											
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	CATASTRO TECNICO	02.05.01	GESTION DEL PROCESO "CATASTRO TECNICO" (CURVAS DE NIVEL DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CATASTRADAS)	INDICADOR	%	3.00	5.00	8.00	10.00	SI	10.01.16.01	CATASTRO TECNICO	000225	000226	23,529	14,596	12,634	16,269	67,028		
	PLAN OPERATIVO COMERCIAL			↑	CATASTRO COMERCIAL	02.05.02	Incorporación al catastro comercial de conexiones de agua potable y alcantarillado renovadas.	CANTIDAD DE CONEXIONES RENOVADAS	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	NO												
	PLAN OPERATIVO COMERCIAL			↑	GESTION COMERCIAL	02.06.01	Ejecutar el control de usuarios no domésticos y comercialización de subproductos derivados del tratamiento de agua potable y agua residual.	INFORME	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	NO												
AEI.02.07 Lograr el saneamiento de cuentas contables y de activos	Relación de Trabajo Margen Operativo	%	70	PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	02.07.01	Formulación y ejecución de Plan de Saneamiento Físico Legal de Predios	INFORME	UND		1.00			SI	10.01.56.03	FORM. Y EJEC. DE PLAN DE SANEAMIENTO FISICO LEGAL	000179	000180	10,000	10,000	0	0	20,000		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	02.07.02	Ejecución y actualización de la toma de inventarios	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND				1.00	SI	10.01.56.04	TOMA DE INVENTARIOS	000181	000182	6,825	19	0	30	6,874		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	02.07.03	GESTION DEL PROCESO "PATRIMONIO" (SANEAMIENTO FISICO LEGAL DE TERRENOS)	INDICADOR	%	60.00	65.00	70.00	80.00	SI	10.01.56.01	PATRIMONIO	000175	000176	15,538	15,065	10,556	13,645	54,804		
AEI.02.08 Mejorar las condiciones de pago de deudas	Margen Neto	%	10.00	PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	02.08.01	Pagos de Deuda Pública Interna - Pago mensual de Deuda FONAVI	PAGO DE OBLIGACIONES	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	SI	10.01.18.01	DEUDA PUBLICA INTERNA			220,340	220,340	220,341	220,341	881,362		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	02.08.02	Pagos de Comisiones de la Deuda Interna - Pago mensual de comisión y otros gastos de Fideicomiso FONAVI	PAGO DE OBLIGACIONES	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	SI	10.01.18.02	COMISIONES Y OTROS GASTOS DE LA DEUDA INTERNA			11,520	11,520	11,520	11,520	46,080		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	02.08.03	Pagos al Gobierno Central - Pago mensual de impuestos a renta de tercera categoría	PAGO DE OBLIGACIONES	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	SI	10.01.59.01	IMPUESTO AL GOBIERNO CENTRAL - IR			55,086	58,497	61,369	64,560	239,512		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	02.08.04	Pagos al Gobierno Local	PAGO DE OBLIGACIONES	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	SI	10.01.59.03	IMPUESTOS AL GOBIERNO LOCAL			92,224	5,760	0	0	97,984		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	02.08.05	Pagos de Fraccionamiento Tributario - Pago mensual de Fraccionamiento de la deuda SUNAT	PAGO DE OBLIGACIONES	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	SI	10.01.59.04	FRACCIONAMIENTO TRIBUTARIO			55,806	55,806	55,806	55,806	223,224		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	02.08.06	Pagos de Sentencias Judiciales	PAGO DE OBLIGACIONES	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	SI	10.01.59.05	PAGO DE SENTENCIAL JUDICIALES			0	100,000	100,000	0	200,000		
AEI.02.09 Gestionar de manera oportuna la incorporación de obras	Indice de Liquidez Corriente	S/.	1.15	PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	CONTABILIDAD	02.09.01	Incorporación de obras ejecutadas por terceros.	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	25.00	50.00	75.00	100.00	NO											
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	CONTABILIDAD	02.10.01	Programa de Saneamiento contable	PROGRAMA EJECUTADO	%		100.00	100.00	100.00	SI	10.01.51.02	SANEAMIENTO CONTABLE	000169	000170	0	4,500	0	0	4,500		
AEI.02.10 Liquidar de manera oportuna los proyectos de inversión y	Ejecución del Plan de Inversión	%	100.00	PLAN DE INVERSIONES	↑	PROYECTOS	03.01.01	Programa de inversiones por Fondo de Inversiones (Proyectos de Renovación de Redes de Agua potable y Alcantarillado)	PLAN DE INVERSIONES	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.30.01	FONDO DE INVERSION			0	0	196,066	728,804	924,870		



AEI.03.01 Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos.	Satisfacción del Cliente	%	80.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	→	CONTROL DE CALIDAD	03.01.02	Programa de implementación y Certificación de Laboratorio de Control de Calidad	PROGRAMA EJECUTADO	%	25.00	50.00	75.00	100.00	SI	10.01.13.02	IMPLEMENTACION Y CERTIFICACION DE LABORATORIO	000031	000032	0	10,000	0	0	10,000		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SISTEMA INFORMATICO	03.01.03	GESTION DEL PROCESO "SISTEMA INFORMATICO" (SOPORTE INFORMATICO)	INDICADOR	%	30.00	30.00	30.00	30.00	SI	10.01.57.01	SISTEMA INFORMATICO	000161	000162	49,054	100,060	75,670	34,916	259,701		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	SISTEMA INFORMATICO	03.01.04	Programa Renovacion de equipos de computo	PROGRAMA EJECUTADO	UND			6.00		NO											
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	SISTEMA INFORMATICO	03.01.05	Implementar mejoras a los sistemas de informacion empresarial (Comercial, operativo, administrativo y gestion)	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	SI	10.01.57.02	MEJORAS A SISTE. INFORMATICOS	000163	000164	5,400	5,400	5,400	8,000	24,200		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	SISTEMA INFORMATICO	03.01.06	Mejorar la conectividad del sistema de red de datos en las instalaciones de las Oficinas de la Gerencia de operaciones (PTAP Chen Chen)	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	1.00	0.00	0.00	0.00	SI	10.01.57.03	CONECTIVIDAD SISTEMA DE RED GERENCIA OPERACIONES	000165	000166							
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	CONTABILIDAD	03.01.07	GESTION DEL PROCESO "CONTABILIDAD" (MARGEN OPERACIONAL)	INDICADOR	%	30.00	30.00	30.00	30.00	SI	10.01.51.01	CONTABILIDAD	000167	000168	35,925	29,217	30,944	33,116	129,202		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	03.01.08	Programa de gestion de archivo de tesoreria (Clasificacion y digitalizacion de documentos)	PROGRAMA EJECUTADO	%		100.00		100.00	SI	10.01.55.02	GESTION DE ARCHIVO DE TESORERIA	000187	000188	0	18,586	0	0	18,586		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	→	PATRIMONIO	03.01.09	Gestionar la implementación de la Cobertura del Seguro de la EPS	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	SI	10.01.56.05	IMPL. DE COBERTURA DE SEGUROS	000183	000184	675	6,110	9,005	32,361	48,151		
				AEI.03.02 Mejorar la comunicación interna y externa	Satisfacción del Cliente	%	80.00	PLAN OPERATIVO GENERAL	↘	GESTION GERENCIAL	03.02.01	Monitorear el Cumplimiento al 100% de los Planes y actividades de Comunicación Interna y Externa.	INFORME	UND				1.00	NO							
PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	COMUNICACIÓN INTERNA	03.02.02					GESTION DEL PROCESO "COMUNICACIÓN INTERNA" (EJECUCION DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA)	INDICADOR	%	60.00	65.00	70.00	75.00	SI	10.01.66.01	COMUNICACION INTERNA	000007	000008	27,774	26,816	17,382	24,753	96,725		
PLAN OPERATIVO GENERAL	→	COMUNICACIÓN INTERNA	03.02.03					Ejecutar encuesta para medir la efectividad de la comunicación interna.	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	NO											
PLAN OPERATIVO GENERAL	→	COMUNICACIÓN INTERNA	03.02.04					Programa de fortalecimiento de la comunicación interna (fortalecimiento de relaciones interpersonales, inteligencia emocional y motivacional empresarial, Entrevistas con material audiovisual, talleres presenciales)	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	0.00	3.00	0.00	3.00	SI	10.01.66.02	FORTELECIMIENTO DE LA COMUNICACION INTERNA	000009	000010	4,461	1,200	3,600	9	9,270		
PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	COMUNICACIÓN EXTERNA	03.02.05					GESTION DEL PROCESO "COMUNICACIÓN EXTERNA" (SATISFACCION DEL CLIENTE)	INDICADOR	%	65.00	70.00	75.00	78.00	SI	10.01.67.01	COMUNICACION EXTERNA	000013	000014	13,457	9,667	11,243	13,317	47,684		
PLAN OPERATIVO GENERAL	↘	COMUNICACIÓN EXTERNA	03.02.06					Comunicados de actividades Operacionales y Comerciales	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	45.00	90.00	135.00	180.00	SI	10.01.67.05	COMUNICACIONES DE ACT. COMERCIALES Y OPERACIONALES	000021	000022	7,200	7,200	7,200	7,200	28,800		
PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	EDUCACION SANITARIA	03.02.07					GESTION DEL PROCESO "EDUCACION SANITARIA" (PARTICIPACION DE INSTITUCIONES EN EVENTOS PROGRAMADOS DE EDUSAN)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.68.01	EDUCACION SANITARIA	000023	000024	20,655	15,152	16,460	16,095	68,362		
PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	EDUCACION SANITARIA	03.02.08					Programa de Educación Sanitaria (Ejecutar las visitas guiadas programadas y los talleres informativos, elaboración de trípticos, Ejecutar actividades programadas por el día del Agua, Ejecutar el Festival del Agua, Implementación de campaña de	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.68.02	PROGRAMA DE EDUCACION SANITARIA	000025	000026	3,600	3,600	6,850	2,550	16,600		
PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	DIRECTORIO	03.03.01					GESTION DEL DIRECTORIO (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS EMPRESARIALES)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.60.02	DIRECTORIO			9,900	9,900	9,900	9,900	39,600		
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	Clima Laboral	%	90.00	PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	GESTION GERENCIAL	03.03.02	GESTION DEL PROCESO "GESTION GERENCIAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION GERENCIAL)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.61.01	GESTION GERENCIAL	000005	000006	47,468	44,433	41,561	47,823	181,285		
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	CONTROL INSTITUCIONAL	03.03.03	GESTION DEL PROCESO "CONTROL INSTITUCIONAL" (INDICE DE EJECUCION DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE INFORMES DE AUDITORIA)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.62.01	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	000065	000066	44,340	37,403	41,192	40,719	163,654		
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↗	PLANEAMIENTO	03.03.04	Implementación de Pilares y estándares del código de Buen Gobierno Corporativo de acuerdo a la resolución RM-081-MVCS-2019.	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND		3.00	6.00		SI	10.01.63.02	IMPL. PILARES Y ESTANDARES CBGC	000047	000048	0	0	4,220	0	4,220		
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↗	PLANEAMIENTO	03.03.05	Programa de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad. (Gestionar la incorporación de nuevos auditores y ejecutar las auditorias de mantenimiento del SGC ISO 9001:2015)	INFORME	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	SI	10.01.63.03	FORTELECIMIENTO DEL SGC	000049	000050	31,100	1,200	1,000	10,148	43,448		
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	PRESUPUESTO	03.03.06	GESTION DEL PROCESO "PRESUPUESTO" (AUTONOMIA PRESUPUESTARIA)	INDICADOR	%	85.00	85.00	85.00	85.00	SI	10.01.64.01	PRESUPUESTO	000053	000054	18,684	17,585	11,378	14,030	61,678		
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↗	PRESUPUESTO	03.03.07	Control Presupuestal de la ejecución de inversiones por administración directa	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND		3.00				SI	10.01.64.02	CONTROL DE INVERSIONES ADM. DIRECTA	000055	000056	4,000	0	6,000	0	10,000	
				PLAN OPERATIVO LEGAL	↑	ASESORIA LEGAL	03.03.08	GESTION DEL PROCESO "ASESORIA LEGAL" (EFICIENCIA EN PROCESOS JUDICIALES)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.65.01	ASESORIA LEGAL	000063	000064	23,418	24,665	25,589	27,480	101,152		
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↗	COMUNICACIÓN EXTERNA	03.03.09	Encuesta de Satisfacción del Cliente.	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND		1.00		2.00		SI	10.01.67.04	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	000019	000020	800	0	800	800	2,400	
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	GESTION OPERATIVA	03.03.10	GESTION DEL PROCESO "GESTION OPERACIONAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION OPERACIONAL)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.10.01	GESTION OPERATIVA	000061	000062	79,368	87,564	78,897	77,788	323,617		
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↗	MANTENIMIENTO	03.03.11	Stock Mínimo para ejecución de Actividades No Programadas por Emergencia.	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.27	STOCK MINIMO PARA ATENCION DE EMERGENCIAS	000135	000136	14,874	0	13,722	0	28,596		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.12	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION OPERATIVA	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.10.02	PLAN VIGILANCIA CONTROL Y PREVENCIÓN COVID 19-GO	000057	000058	11,055	8,524	1,060	0	20,639		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	GESTION COMERCIAL	03.03.13	GESTION DEL PROCESO "GESTION COMERCIAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION COMERCIAL)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.40.01	GESTION COMERCIAL	000219	000220	99,882	121,779	121,354	125,404	468,419		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	GESTION COMERCIAL	03.03.14	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION COMERCIAL	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.40.03	PLAN VIGILANCIA CONTROL Y PREVENCIÓN COVID 19-GC	000221	000222	10,440	10,106	0	0	20,546		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.15	GESTION DEL PROCESO "SEGURIDAD Y SALUD" (EJECUCION DEL PROGRAMA DE CHARLAS DE SSTT)	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.58.01	SEGURIDAD Y SALUD	000223	000224	13,183	15,803	11,158	16,517	56,662		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.16	Programa de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo. (señaléticas y sensibilizar los Mapas de Riesgos, Planos de Evacuación, Designar a través del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, las brigadas de Seguridad y de	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.58.02	IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD	000243	000244	15,259	3,729	0	0	18,988		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.17	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	1.00				SI	10.01.58.03	PLAN VIGILANCIA CONTROL Y PREVENCIÓN COVID 19-GA	000245	000246	26,140	9,398	6,683	6,000	48,221		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	GESTION ADMINISTRATIVA	03.03.18	GESTION DEL PROCESO "GESTION ADMINISTRATIVA" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION ADMINISTRATIVA)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.50.01	GESTION ADMINISTRATIVA	000069	000070	47,538	165,252	55,624	53,997	322,411		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	GESTION ADMINISTRATIVA	03.03.19	Implementar acciones sistema de control interno SCI	INFORME	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	SI	10.01.50.02	IMPLEM. ACCIONES DE CONTROL SCI	000071	000072	5,625	5,625	5,625	5,625	22,500		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	CONTABILIDAD	03.03.20	Implementar Plan de políticas contables	PLAN FORMULADO	%	15.00	25.00	35.00	50.00	NO											
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	LOGISTICA	03.03.21	GESTION DEL PROCESO "LOGISTICA" (NIVEL DE EJECUCION DEL PAC)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.52.01	LOGISTICA	000001	000002	93,031	64,243	57,247	75,481	290,002		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	LOGISTICA	03.03.22	Actualización del catalogo de bienes y servicios	ACTIVIDAD EJECUTADA	%		50.00	100.00		NO											
PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	LOGISTICA	03.03.23	Elaboración y ejecución del plan de mantenimiento de Infraestructura y servicios generales	PLAN FORMULADO Y EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.52.02	PLAN MANTO. DE INFRAESTRUCTUTA Y SERV. GENERALES	000003	000004	24,000	0	24,000	0	48,000						
PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	ALMACEN	03.03.24	GESTION DEL PROCESO "ALMACEN" (STOCK MINIMO EN ALMACEN)	INDICADOR	%	90.00	90.00	90.00	90.00	SI	10.01.53.01	ALMACEN	000027	000028	15,169	12,377	10,556	12,596	50,697						
PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	03.03.25	GESTION DEL PROCESO "TESORERIA" (PAGO DE OBLIGACIONES CRITICAS)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.55.01	TESORERIA	000185	000186	24,369	25,884	21,044	23,627	94,924						
PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	03.03.26	Formulación y ejecución del saneamiento legal de bienes externos de donaciones y obras. (Implementar Directiva)	INFORME	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	NO															
PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	03.03.27	Ejecutar directiva de venta de bienes dados de baja	INFORME	UND		1.00		1.00		NO														
PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	RECURSOS HUMANOS	03.03.28	Ejecutar la evaluación de Desempeño al personal.	INFORME	UND	0.00	1.00			SI	10.01.54.02	EVALUACION DE DESEMPEÑO	000173	000174	0	0	0	11,000	11,000						
PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	RECURSOS HUMANOS	03.03.29	Gestionar la actualización y mejora del sistema de control de asistencia. (Ingluye Software y equipos)	INFORME	UND	0.00	1.00			NO															
				PLAN OPERATIVO GENERAL	→	GESTION GERENCIAL	03.04.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento al 100% de las metas del estudio tarifario	INFORME	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	NO											
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	PLANEAMIENTO	03.04.02	GESTION DEL PROCESO "PLANIFICACION" (EJECUCION DE METAS BASE SUNASS)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.63.01	PLANEAMIENTO	000045	000046	44,917	43,734	38,612	48,029	175,291		



AEI.03.04 Gestionar eficientemente el Plan Maestro Optimizado.	Indice de Cumplimiento Global (ICG) del PMO	%	100	PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	PLANEAMIENTO	03.04.03	Programa de formulacion de Plan Maestro Optimizado y Estudio Tarifario 2023 - 2028.	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.63.04	FORMULACION DE PMO Y ET	000051	000052	15,838	0	0	0	15,838		
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	PLANEAMIENTO	03.04.04	Programa de control y monitoreo de meta Actividades de mantenimiento, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	META CUMPLIDA ET	%	100.00	100.00	100.00	100.00	NO											
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	CATASTRO TECNICO	03.04.05	Programa de Actualizacion del catastro tecnico en sistema GIS, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	META CUMPLIDA ET	%		100.00		100.00	SI	10.01.16.02	ACT. DEL CATASTO TECNICO EN SISTEMA GIS	000027	000028	2,434	4,000	4,268	2,000	12,702		
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	CATASTRO COMERCIAL	03.04.06	Programa de actualizacion del catastro comercial en sistema GIS, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	META CUMPLIDA ET	%		100.00		100.00	SI	10.01.42.04	ACT. DEL CATASTRO COMERCIAL EN SISTEMA GIS	000157	000158	6,641	10,200	10,200	5,100	32,141		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	CONTABILIDAD	03.04.07	Programa de control y monitoreo de Meta Relacion de Trabajo, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	META CUMPLIDA ET	%	72.00	72.00	72.00	72.00	NO											
AEI.03.05 Mejorar la gestión de Fortalecimiento de Capacidades.	Nivel de Ejecucion Presupuestal del PFC	%	100	PLAN OPERATIVO DE APOYO	↗	GESTION ADMINISTRATIVA	03.05.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de capacidades al 100% y efectividad	INFORME	UND				1.00	NO											
				PLAN DE INVERSIONES	↑	RECURSOS HUMANOS	03.05.02	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION ADMINISTRATIVA	PLAN DE INVERSIONES	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.31.01	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GA			0	21,772	0	0	21,772		
				PLAN DE INVERSIONES	↑	RECURSOS HUMANOS	03.05.03	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION COMERCIAL	PLAN DE INVERSIONES	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.31.02	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GC			0	21,771	0	0	21,771		
				PLAN DE INVERSIONES	↑	RECURSOS HUMANOS	03.05.04	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION OPERATIVA	PLAN DE INVERSIONES	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.31.03	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GO			0	21,771	0	0	21,771		
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	RECURSOS HUMANOS	03.05.05	GESTION DEL PROCESO "RECURSOS HUMANOS" (CAPACITACION DE PERSONAL - CUMPLIMIENTO DE EVENTOS DE CAPACITACION)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.54.01	RECURSOS HUMANOS	000171	000172	43,619	43,129	39,804	46,912	173,464		
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.	Indice de Cumplimiento Global (ICG) del PMACC, PMRSE, PGRD	%	100.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	→	GESTION OPERATIVA	04.01.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento al 100% el plan de gestion de riesgos y desastres y el Plan de MRSE.	INFORME	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	NO											
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↗	COMUNICACIÓN EXTERNA	04.01.02	Desarrollo de plan de Comunicación externa en VMA y MRSE.	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	NO											
				PLAN DE INVERSIONES	↑	GESTION OPERATIVA	04.01.03	Plan de Gestion de Riesgos y desastres.	PLAN DE INVERSIONES	%		100.00		100.00	SI	10.01.10.03	EJEC. PLAN GESTION DE RIESGOS DE DESASTRES	000247	000248	17,052	17,548	50,541	33,040	118,181		
				PLAN DE INVERSIONES	↑	CONTROL DE CALIDAD	04.01.04	Plan de Mecanismos de Retribucion por servicios Ecosistemicos (MRSE)	PLAN DE INVERSIONES	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.13.03	PLAN MRSE	000033	000034	0	83,868	83,868	83,868	251,604		
	Atención de incidencias operativas de alcantarillado	%	100.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	04.02.01	GESTION DEL PROCESO "RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES" (DENSIDAD DE ATOROS)	INDICADOR	ATOROS/KM/MES	0.06	0.05	0.05	0.04	SI	10.01.21.01	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	000137	000138	15,083	12,000	5,185	12,000	44,268		
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	CONTROL DE CALIDAD	04.02.02	Garantizar el monitoreo en los procesos de recoleccion y tratamiento de agua residual.	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	3.00	4.00	4.00	4.00	SI	10.01.23.01	CONTROL DE CALIDAD ALCANTARILLADO	000035	000036	13,000	86,351	13,000	13,000	125,351		
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	04.02.03	GESTION DEL PROCESO "TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES" (TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES)	INDICADOR	L/S	140.00	142.00	144.00	145.00	SI	10.01.22.01	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	000075	000076	93,904	106,283	89,282	101,756	391,225		
Tratamiento de Aguas Residuales	Lps	145.00	PLAN DE INVERSIONES	↗	CONTROL DE CALIDAD	04.02.04	Plan de Valores Maximos Admisibles (VMA)	PLAN DE INVERSIONES	%	25.00	50.00	75.00	100.00	SI	10.01.25.01	IMPLEMENTACION Y MONITOREO DE LOS VMA	000037	000038	50,457	63,239	63,621	59,990	237,307			
			PLAN DE INVERSIONES	↑	CONTROL DE CALIDAD	04.02.05	Plan de Valores Maximos Admisibles (VMA) - Mantenimiento y renovacion del sistema de alcantarillado.	PLAN DE INVERSIONES	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.25.02	MANTTO. Y RENOV. SIST. DE ALCANTARILLADO / VMA	000039	000040	67,500	67,500	67,500	67,500	270,000			
UND registrados	%	85.00																								

