

**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 010 -2021-GG/EPS MOQUEGUA SA.**

Moquegua, 27 de enero de 2021

**VISTOS;**

El Informe N°009-2021-OII-GAF-EPS Moquegua S.A de la Oficina de Imagen Institucional, presentando el Plan de Relaciones Interinstitucionales para el ejercicio 2021, para su aprobación, con el proveído Gerencia General;

**Y CONSIDERANDO;**

La EPS MOQUEGUA S.A., es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajo los alcances del TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por DS 005-2020-VIVIENDA, su Reglamento aprobado por D.S. N° 019-2017- VIVIENDA, sus modificatorias y normatividad del sector; con aplicación supletoria de la Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades -; sujeta a sus propios Estatutos, 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 del Visto, la Oficina de Imagen Institucional, presenta el Plan de Relaciones Interinstitucionales para el ejercicio 2021, el mismo que contiene: A) Plan de Comunicación Interna. B) Plan de Comunicación Externa en la que está incluida el Plan de Educación Sanitaria, cuyo presupuesto a ejecutar asciende a la suma de S/. 58,188.00 (Cincuenta y ocho mil ciento ochentiocho y 00/100 soles).

Que, el referido documento plantea un plan de comunicación integral, que incluye estrategias comunicacionales enfocados en el posicionamiento institucional y desarrollo de hábitos y conductas positivas que conlleven el cumplimiento de metas y objetivos empresariales; a través de la programación y ejecución de actividades internas y externas, que estarán bajo la responsabilidad de la Oficina de Imagen Institucional, en coordinación con la gerencia o área correspondiente.

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

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: APROBAR PLAN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PARA EL EJERCICIO 2021**, que contiene: A) Plan de Comunicación Interna. B) Plan de Comunicación Externa en el que está incluido el Plan de Educación Sanitaria; el presupuesto total a ejecutar asciende a la suma de S/ 58,188.00 (Cincuenta y ocho mil ciento ochentiocho y 00/100 soles); el documento viene en Anexo adjunto y forma parte de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** La ejecución del Plan aprobado, estará bajo la responsabilidad de la Oficina de Imagen Institucional en coordinación con la gerencia o área que corresponda.

**ARTICULO TERCERO:** Encargar a la Asistente de Gerencia General, la notificación con la presente a la Oficina de Imagen Institucional, gerencias y órganos que correspondan.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.**

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

**EL PERÚ PRIMERO** [www.epsmoquegua.com.pe](http://www.epsmoquegua.com.pe) Calle Ilo N°653 053-461549  
053-463838

**PLAN DE TRABAJO ANUAL AÑO 2021**



**GERENCIA GENERAL**

**PROCESO: COMUNICACIÓN INTERNA**



## PLAN DE TRABAJO:

### 1.- INTRODUCCION

La comunicación configura la proyección social de una institución o empresa y resulta clave para determinar el éxito o fracaso de todas y cada una de sus iniciativas. Es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los colaboradores los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la empresa.



Por ello, este Plan de Comunicación Integral plantea estrategias comunicacionales enfocadas en el posicionamiento institucional y en el desarrollo de hábitos y conductas positivas, que conlleven al cumplimiento de las metas y objetivos empresariales.

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.

### 2.- ANTECEDENTES

En el año 2020 se implementó por primera vez el plan de comunicación interna considerado dentro del Plan de Relaciones Interinstitucionales, el mismo que ha considerado actividades como el Desarrollo de programas de vida saludable “Vida Saludable”, cuyo objetivo es promover hábitos saludables de comida en los trabajadores. Así como la generación y difusión de Información con contenido de interés para los trabajadores, actividad que ha permitido que la EPS tenga un sistema de información en las pantallas de los trabajadores que cuentan con una PC, y noticias vía whatsapp, además de remitir información a través de boletines internos vía correos electrónicos.

En las Jornada de integración entre trabajadores, en el último año los colaboradores han participado de forma activa y en su totalidad, este tipo de actividades han tenido el objetivo de que los trabajadores socializaran entre áreas en un espacio de recreación se realizará actividades internas como la celebración de los cumpleaños de cada mes y almuerzos o desayunos de confraternidad en días festivos (aniversario, día de la madre, día del trabajo, día del padre, Fiestas Patrias, Aniversario de Moquegua y Navidad)

### 3.-OBJETIVOS

#### 3.1.-OBJETIVO GENERAL

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

#### 3.2.-OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- 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.

### 4.-METODOLOGIA DE PLANIFICACION

La aplicación de esta metodología permite a los Procesos organizar y planificar sus actividades, recursos y programar el presupuesto para su ejecución. Una vez realizado en análisis y la planificación de las actividades se procederá a cuantificar los componentes de gasto por concepto de Gastos de Personal, Bienes y Servicios

#### 4.1.- IDENTIFICACION DE LAS FORTALEZAS

Se definen como aquellos elementos que le permiten al proceso destacar, a veces por encima de procesos de otras empresas de saneamiento, y que sin duda alguna potencian la gestión del Proceso. Otros las definen como los aspectos que hacen mejor a la empresa en temas esenciales: desde los organizativos hasta los económicos.

Todas los Procesos, independientemente del escenario donde se desempeñen, tienen ventajas competitivas; es decir, cuentan con algo que los hace únicos. El asunto es saber identificarlas, para lo cual para el proceso se pueden valorar elementos como:

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



|                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                 | información y recepción de reclamos de los servicios por los medios de comunicación y redes sociales.                                                                                                                                                                                    |
| <b>OEI.02</b> Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información por correos electrónicos y pantallas del pc, sobre la nueva estructura tarifaria.</li> <li>• Mayor difusión de fechas de vencimiento de los recibos y centros de pagos por redes sociales y medios radiales.</li> </ul> |
| <b>OEI.03</b> Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejores condiciones en la infraestructura de la oficina.</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| <b>OEI.04</b> Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de campañas de reciclaje y concursos de limpieza entre oficinas.</li> </ul>                                                                                                                                                      |

#### 4.2.- IDENTIFICACION DE LAS DEBILIDADES

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.

En una buena parte de las empresas de Saneamiento, las debilidades son mucho más difíciles de identificar que las fortalezas, que, por el contrario, suelen saltar a primera vista. Esto se debe a que, a menos que hablemos de un obstáculo de gran envergadura, las debilidades requieren de un trabajo de análisis más exhaustivo para que sean detectadas y se pueda valorar su impacto real en el conjunto de la organización empresarial. Se detectaron las siguientes debilidades del Proceso:

| Objetivos Estratégicos                                                                   | Debilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OEI.01</b> Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta mayor sensibilización a los trabajadores de campo sobre la importancia de calidad en el servicio.</li> <li>• Falta de personal administrativo.</li> <li>• Falta de talleres motivacionales y de integración.</li> <li>• Trabajadores informados sobre la atención de emergencias respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado.</li> </ul> |
| <b>OEI.02</b> Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor difusión en los mismos centros autorizados de pago.</li> <li>• Trabajadores informados de los centros de pago y vencimiento de recibos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     |
| <b>OEI.03</b> Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de murales internos en todas las sedes de la empresa.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                 |                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OEI.04</b> Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores informados sobre la implementación de los MRSE.</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.3.- PRIORIZACION DE LAS ACTIVIDADES

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.



| Objetivos Estratégicos                                                                   | Acción Estratégica                                                                                          | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OEI.01</b> Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento. | <b>AEI.01.01</b> información con contenidos de interés para los trabajadores                                | Difusión de información a través de las pantallas del PC, Whatsapp, correos electrónicos y boletín interno.<br>Murales informativos.<br>Desarrollo de programas de vida saludable.                                                                                             |
|                                                                                          | <b>AEI.01.02</b> Murales informativos.                                                                      | Actualización de murales informativos                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                          | <b>AEI.01.03</b> Gestión del Proceso de Comunicación Interna; Jornada de Integración entre los trabajadores | La celebración de los cumpleaños de cada mes y almuerzos o desayunos de confraternidad en días festivos (aniversario, día de la madre, día del trabajo, día del padre, Fiestas Patrias, Aniversario de Moquegua y Navidad). Cumpleaños y desayunos saludables y/o campeonatos. |
| <b>OEI.02</b> Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.             | <b>AEI.02.01</b> Taller de motivación empresarial                                                           | Desarrollo de competencias personales para el trabajo proactivo y coordinado.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>OEI.03</b> Mejorar las condiciones de                                                 | <b>AEI.03.01</b> Actualización de la página web.                                                            | Mantener actualizada a la página web con notas de prensa, fotografías, educación                                                                                                                                                                                               |



|                                                                                          |                                          |                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gobernabilidad y Gobernanza.                                                             |                                          | sanitaria, fechas de vencimiento del recibo y otras de interés de los usuarios.                                    |
| OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente. | AEI.04.01 Sensibilización sobre los MRSE | Implementación del Plan de trabajo en lo que corresponde a la socialización de los MRSE al interior de la empresa. |

#### 4.4.- PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

##### 4.4.1.- Difusión de Información Institucional compartida vía washapp, correo electrónico y pantalla de PC a todos los trabajadores

**Descripción:** La EPS tiene un sistema de información en las pantallas de los trabajadores que cuentan con una PC, y noticias vía whatsapp, también se envía información, boletines internos vía correos electrónicos.

El contenido que se puede compartir, a través de esta herramienta es la siguiente: cumpleaños del mes, nuevos proyectos de la empresa, logros de la empresa, logros de un área específica de la empresa, entre otros.

##### Requerimientos:

**Organización** -Base de datos actualizada de los trabajadores  
(Nombres, cargos, áreas y cumpleaños)

**Otros** Diseño de boletines

| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 40            | 10         | 10      | 10       | 10      | -                       |

##### 4.4.2.- Actualización de murales informativos en calle Ilo y PTAP Chen

Chen

Código presupuestal: 10.01.66.03

**Descripción:** Implementación de periódicos murales es las zonas de mayor afluencia de trabajadores. Este instrumento, que debe tener un cronograma de contenido y periodicidad de publicaciones, deberá también de estar en constante actualización. Esto, con el fin de que los trabajadores que no tienen acceso al correo electrónico también estén informados.

El contenido sugerido para publicación son los siguientes: trabajador del mes, nuevos proyectos de la empresa, logros de la empresa, logros de un área específica de la empresa, comunicados entre otros, previa evaluación del área de comunicaciones de la empresa.

Zonas a intervenir: sede central de la EPS y filiales.

Requerimientos:

|                       |                                                                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestión</b>        | Actualización de los periódicos murales                               |
| <b>Otros:</b>         | Construcción de 5 estructuras de aluminio para los Periódicos murales |
| <b>Diseño gráfico</b> | Producción, diseño e impresión de contenidos para los murales         |



| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 12            | 3          | 3       | 3        | 3       | 149                     |

#### 4.4.3.- Gestión del Proceso de Comunicación Interna; Jornada de Integración entre los trabajadores

Código presupuestal: 10.01.66.01

**Descripción:** Con el objetivo de que los trabajadores socializasen entre áreas en un espacio de recreación se realizará actividades internas como concursos de actividades, campeonatos deportivos, almuerzos o desayunos de confraternidad, actividades de confraternidad en festivos (aniversario, día de la madre, día del trabajo, día del padre, Fiestas Patrias, Aniversario de Moquegua y Navidad, despedida de compañeros) entre otros.

**Requisitos:**

**Organización** -Refrigerios

**Material audiovisual**

**Merchandising** - Obsequios

**Acciones informativas** Registro de foto

| Indicador | Meta Acciones | Cronograma | Asignación Presupuestal |
|-----------|---------------|------------|-------------------------|
|-----------|---------------|------------|-------------------------|



|                     | Unidad de Medida |    | I Trim | II Trim | III Trim | IV Trim |           |
|---------------------|------------------|----|--------|---------|----------|---------|-----------|
| Actividad Ejecutada | %                | 75 | 18     | 18      | 19       | 20      | 18,627.00 |

#### 4.4.4.- Taller de sensibilización sobre la calidad de servicio al personal operativo de Campo

**Descripción:** Se realizará un taller cada trimestre por gerencia sobre temas relevantes que fortalecerán los conocimientos, actitudes y aptitudes de los trabajadores de campo, lo que permitirá mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que brinda la EPS a toda la población de Moquegua.

**Requisitos:**

**Organización** -Refrigerios

**Acciones informativas** Registro de foto y video



| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 4             | 1          | 1       | 1        | 1       | -                       |

#### 4.4.5.- Taller de motivación empresarial por cada gerencia.

Código presupuestal: 10.01.66.02

**Descripción:** Se realizará tres (03) talleres de motivación empresarial en cada trimestre y por gerencia, actividad que permitirá a los trabajadores comprender la importancia de la motivación en el entorno laboral, mejorar el clima laboral, así como el asertividad como un elemento auto motivador.

**Requisitos:**

**Organización** -Refrigerios / servicio de terceros

**Acciones informativas** Registro de foto y video

**Merchandising**



| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 6             | 2          |         |          | 3       | 1,788.00                |

## 5.-RECURSOS

### 5.1.-HUMANOS

Personal de la Oficina de Imagen Institucional

### 6.- PRESUPUESTO

El presupuesto total asciende a S/. 20,564.00 soles.



  
Lic. Leydi M. Sayra Castromonte  
Jefe de la Oficina Imagen Institucional  
EPS Moquegua S.A.



**PLAN DE TRABAJO ANUAL AÑO 2021**



**GERENCIA GENERAL**

**PROCESO: COMUNICACIÓN EXTERNA**

## PLAN DE TRABAJO:

### **1.- INTRODUCCION**

La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa, que para el caso de la EPS Moquegua es todo el distrito de Moquegua, directamente, o a través de los diferentes medios de comunicación (radial, impreso o televisivo) y de las redes sociales Facebook, youtube, twitter, whatsapp, entre otros.

Teniendo en cuenta que la comunicación externa de una empresa es el conjunto de actividades destinadas a crear, mantener o mejorar las relaciones comerciales con diferentes públicos, teniendo como objetivo proyectar una imagen favorable de la compañía.



Hoy en día la comunicación se ha convertido en una de la herramienta estratégica dentro de una empresa o institución que quiera ser bien posicionada en el mercado. Esto no quiere decir que la comunicación sea la clave del éxito, porque definitivamente existen otros factores, pero sí forma parte de él, y de hecho a través de ella vamos a acercar al mercado la imagen que queremos que se tenga de nuestra empresa, lo que conlleva al posicionamiento de la misma.

Es importante tener presente que la comunicación no debe estar al margen de las características y objetivos que definen a la institución, por ello resulta importante la elección de un buen mensaje para que ésta sea efectiva.

### **2.- ANTECEDENTES**

Durante el año 2020 el país atravesó una situación muy difícil debido a la pandemia mundial por el Covid-19, lo que conllevó a la empresa a tomar medidas drásticas como la suspensión de la atención al usuario de manera presencial y se optó por la atención virtual y vía teléfono tanto en mesa de partes, atención de reclamos, duplicados de recibo y fraccionamiento.



Respecto a la atención de los servicios de agua potable y alcantarillado, la empresa continuó garantizando las 24 horas del día, así como la atención de emergencias como roturas de tubería, atoros de buzones de desagüe y fugas en caja de registro.

A pesar de la situación la empresa tuvo que aplicar la encuesta de satisfacción al cliente en diciembre del 2020 teniendo como resultado el 65% de usuarios satisfechos con el servicio de agua potable y alcantarillado de EPS Moquegua.

- 
- El 51% de la población considera que el Servicio de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS Moquegua es BUENO, siendo la mayor parte de El Cercado, San Antonio y San Francisco.
  - El 84% de la población encuestada considera que el agua cubre sus necesidades, esto debido a que el servicio de agua es continuo durante las 24 horas del día, a excepción de los Ángeles.
  - Respeto al olor, sabor y color, el 40% de los usuarios encuestados considera que el agua que reciben es BUENA, siendo la mayor parte de San Antonio, San Francisco y Los Ángeles.
  - El 74% de la población encuestada califican la continuidad del servicio del agua como BUENA porque tienen agua las 24 horas del día.
  - El 71% de la población del Distrito de Moquegua califican que la presión del agua es BUENA, refiriéndose a que es normal.
  - Sobre los avisos del corte del servicio el 46% de la población del Distrito de Moquegua califican que es MUY BUENA, refiriéndose a que SI se entera de los avisos de corte de servicio.
  - Sobre las roturas de tubería, el 74% de la población a excepción del Valle califican que es MUY BUENA, refiriéndose a que NO se rompen las redes de agua con frecuencia.
  - Sobre los atoros de desagüe, el 77% de la población a excepción del Valle califican que es MUY BUENA, refiriéndose a que NO se atoran con frecuencia las redes de desagüe.
  - Sobre la calificación general de la labor o desempeño de la EPS el 48% de la población califican que es REGULAR el desempeño de la EPS. Las personas están

descontentas porque en este tiempo de pandemia les estén cobrando montos excesivos en el recibo.

- Sobre la satisfacción de atención al cliente en las oficinas el 29% de la población califican que es REGULAR, siendo la mayor parte de la población de Cercado, Chen Chen, Los Ángeles y el Valle.
- Sobre la información que recibe de la EPS el 30% de la población encuestada califican que es BUENA la información, siendo la mayor parte de la población de Chen Chen, Los Ángeles y el Valle.
- Sobre el tiempo de espera en las oficinas de la EPS el 25% de la población califica que es DEFICIENTE, debido a que cuando van siempre tienen que estar esperando, y sugieren que se aperture más ventanillas para la atención.
- Sobre la capacidad del personal técnico el 24% de la población califica que es REGULAR, siendo en su mayoría de Cercado, esto debido a que explican que hay algunos técnicos y empleados de la EPS que si hacen bien su trabajo.
- A la pregunta si presentó un reclamo la atención fue buena, el 41% de la población encuestada en su mayoría de San Antonio, San Francisco, Chen Chen, Los Ángeles y el Valle, no ha realizado reclamo porque al encontrarnos en tiempo de pandemia no pudo acudir a la empresa.
- El 19% de la población encuestada califica que es MALA y el 9% que es DEFICIENTE, debido a que no los han atendido bien cuando presentaron su reclamo.
- A la pregunta si la solución fue rápida el 37% de la población califica que es DEFICIENTE, siendo en su mayoría del Cercado, San Antonio y San Francisco, esto debido a que demoraron en solucionar el reclamo o no les dieron solución, en especial cuando se trata de reclamos por recibos donde les subieron el precio del agua y tuvieron que pagar el recibo.

### 3.-OBJETIVOS

#### 3.1.-OBJETIVO GENERAL

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

#### 3.2.-OBJETIVOS ESTRATEGICOS

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.



#### 4.-METODOLOGIA DE PLANIFICACION

La aplicación de esta metodología permite a los Procesos organizar y planificar sus actividades, recursos y programar el presupuesto para su ejecución. Una vez realizado en análisis y la planificación de las actividades se procederá a cuantificar los componentes de gasto por concepto de Gastos de Personal, Bienes y Servicios

##### 4.1.- IDENTIFICACION DE LAS FORTALEZAS

Se definen como aquellos elementos que le permiten al proceso destacar, a veces por encima de procesos de otras empresas de saneamiento, y que sin duda alguna potencian la gestión del Proceso. Otros las definen como los aspectos que hacen mejor a la empresa en temas esenciales: desde los organizativos hasta los económicos.

Todas los Procesos, independientemente del escenario donde se desempeñen, tienen ventajas competitivas; es decir, cuentan con algo que los hace únicos. El asunto es saber identificarlas, para lo cual se pueden valorar elementos como:



| Objetivos Estratégicos                                                                          | Fortalezas                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OEI.01</b> Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración e implementación del plan de relaciones interinstitucionales que comprende el plan de Comunicación Externa, Comunicación Interna y Educación Sanitaria.</li> <li>Mayor y mejor acercamiento con las instituciones públicas y privadas.</li> </ul> |
| <b>OEI.03</b> Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de materiales para las visitas guiadas en la Planta de Tratamiento.</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| <b>OEI.04</b> Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de valoración del servicio y de los procesos de potabilización como #ElAguaLoVale.</li> </ul>                                                                                                                                                        |

##### 4.2.- IDENTIFICACION DE LAS DEBILIDADES

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.

En una buena parte de las empresas de Saneamiento, las debilidades son mucho más difíciles de identificar que las fortalezas, que, por el contrario, suelen saltar a primera vista.



Esto se debe a que, a menos que hablemos de un obstáculo de gran envergadura, las debilidades requieren de un trabajo de análisis más exhaustivo para que sean detectadas y se pueda valorar su impacto real en el conjunto de la organización empresarial. Se detectaron las siguientes debilidades del Proceso:

| Objetivos Estratégicos                                                                          | Debilidades                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OEI.02</b> Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto para la difusión en medios de comunicación</li> <li>• La restricción de actividades presenciales.</li> <li>• La restricción de aglomeración de actividades.</li> </ul> |
| <b>OEI.03</b> Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de movilidad para traslado de personal y de visitantes</li> <li>• Falta de personal para que realice actividades administrativas.</li> </ul>                                 |
| <b>OEI.04</b> Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de un plan de trabajo para la sensibilización de los MRSE</li> </ul>                                                                                                         |

#### 4.3.- PRIORIZACION DE LAS ACTIVIDADES

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.

| Objetivos Estratégicos                                                       | Acción Estratégica                                                   | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OEI.02</b> Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial. | <b>AEI.02.03</b> Mejorar los procesos de recaudación                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de incentivo al pago puntual (Sorteo de premiación a tres usuarios que pagaron mensualmente)</li> </ul>                                                                                                                                         |
| <b>OEI.03</b> Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.        | <b>AEI.03.03</b> Implementar una gestión por competencias laborales. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del proceso "comunicación externa" (satisfacción del cliente)</li> <li>• Contratar comunicados en medios de comunicación respecto a las actividades de mantenimiento, producción y control de calidad recepcionadas en el informe de</li> </ul> |

|                                                                                                        |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                        | <p>programación mensual o Vía correo para medidas de emergencia)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar la encuesta de satisfacción del Cliente mediante Facebook.</li> <li>• Desarrollo de mapas de actores y públicos</li> <li>• Implementación de un Manual de Identidad Corporativa</li> </ul> |
| <p><b>OEI.04</b> Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</p> | <p><b>AEI.04.01</b> Prever efectos del Cambio Climático, Implementar los mecanismos de retribución por Servicios Eco sistémicos y la Gestión de Riesgo de Desastre</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar componente de información externa en el PLAN DE MRSE y ejecutar</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |

#### 4.4.- PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

##### 4.4.1.- Campaña de incentivo al pago puntual (Sorteo de premiación a tres usuarios que pagaron mensualmente)

**Código presupuestal: 10.01.67.03**

**Descripción:** Implementación de actividades como sorteos de premios y/o entrega de merchandising para las personas que están al día en sus pagos. Esto contribuirá a motivar a los usuarios a realizar sus pagos del servicio de manera oportuna y ayudará a los ingresos financieros de la empresa.

Para la adquisición de premios, la Gerencia Comercial buscará auspicios de empresas locales a cambio de brindarle algún espacio publicitario (Banner) durante el evento; sin embargo, esto no será una condicional para no llevar a cabo esta actividad.

La adquisición de merchandising

Zonas a intervenir: Moquegua, Cercado, San Antonio, San Francisco, Chen Chen, Los Ángeles.

Requerimientos

|                      |                                                                                                                       |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organización         | Entrega de premios o merchandising a domicilio<br>La entrega del merchandising será mensualmente a partir de febrero. |
| Material audiovisual | Difusión en redes social mensualmente<br>Comunicados radiales                                                         |



|                     |                                                                                          |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Materiales impresos | Flyers de invitación para los Centros Autorizados de Recaudación.<br>Banner publicitario |
| Merchandising       | Poios, gorros, entre otros                                                               |
| Otros:              | Premios y/o regalos                                                                      |
| Diseño gráfico      | Diseño de avisos para redes sociales y recibos                                           |

| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 33            | 6          | 9       | 9        | 9       | 1320                    |

#### 4.4.2.- Gestión del proceso "Comunicación Externa" (Satisfacción del cliente)

**Código presupuestal: 10.01.67.01**

**Descripción:** La empresa difundirá la ejecución de proyectos, obras, campañas en beneficio de los usuarios entre otras actividades que busquen posicionar a la empresa positivamente y que además mantengan a los usuarios informados sobre las acciones que realiza la EPS Moquegua.

Los medios a utilizar corresponden a medios radiales en los diferentes horarios, escritos y televisivos de circulación local o regional, así mismo redes sociales (Facebook) con alcance regional.

#### Requerimientos

|                      |                                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organización         | Coordinación para la elaboración de notas para medios de comunicación (radio, Tv, prensa escrita) y post para redes sociales. |
| Material audiovisual | Fotografías, videos                                                                                                           |

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|-----------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|           |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Indicador | %                | 60            | 15         | 15      | 15       | 15      | 15,550.00               |

**4.4.3.- Recepción de informe mensual de actividades programadas de Mantenimiento, Producción y Control de Calidad de Forma Diaria (Vía correo para medidas de emergencia)**

**Descripción:** Las áreas de mantenimiento, producción y control de calidad deberán reportar a la Oficina de Imagen Institucional las actividades programadas que afecten los servicios de agua potable y alcantarillado para emitir comunicados a través de los medios de comunicación y las redes sociales

**Requerimientos**

|              |                                                                                         |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Organización | Informes en físico o vía correo electrónico de las áreas que ejecutaran los trabajos. . |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|-----------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|           |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Informe   | UND              | 36            | 9          | 9       | 9        | 9       | -                       |

**4.4.4.- Contratar comunicados en medios de comunicación respecto a las actividades de mantenimiento, producción y control de calidad recepcionadas en el informe de programación mensual o Vía correo para medidas de emergencia)**

**Código presupuestal: 10.01.67.02**

**Descripción:** Se emitirá un comunicado de acuerdo a las actividades que programe Mantenimiento, Producción y Calidad de Agua que afecten los servicios de agua potable y alcantarillado, según la programación que tenga la gestión operaciones.

Los medios a utilizar corresponden a medios radiales en los diferentes horarios, escritos y televisivos de circulación local o regional, así mismo redes sociales (Facebook) con alcance regional.

**Requerimientos**

|                      |                                                                                                     |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organización         | Coordinación según informes remitidos por la gestión operacional para la elaboración de comunicados |
| Material audiovisual | Fotografías, post para redes sociales<br>Comunicados                                                |
| Diseño gráfico       | Diseño de avisos para redes sociales                                                                |

| Indicador |  | Meta Acciones | Cronograma | Asignación Presupuestal |
|-----------|--|---------------|------------|-------------------------|
|-----------|--|---------------|------------|-------------------------|



|                     | Unidad de Medida |    | I Trim | II Trim | III Trim | IV Trim |          |
|---------------------|------------------|----|--------|---------|----------|---------|----------|
| Actividad Ejecutada | UND              | 60 | 15     | 15      | 15       | 15      | 9.200.00 |

#### 4.4.5.- Ejecutar la encuesta de satisfacción del Cliente virtual

**Código presupuestal: 10.01.67.04**

La empresa contratará a una empresa y/o personal natural o jurídica que realice la encuesta de satisfacción del cliente que incluya temas operaciones, comerciales y de información

Zonas a intervenir: sectores del ámbito de la empresa.

**Organización** Formulación del cuestionario

**Materiales** Papel, carpetas, lápiz



| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 2             |            | 1       |          | 2       | 1,200.00                |

#### 4.4.6.- Implementar componente de información externa en el PLAN DE MRSE y ejecutar

Implementar campaña informativa y de socialización a través de talleres y videos informativos con la población directa y a través de los medios de comunicación

**Requerimientos**

**Organización** Coordinación con el equipo técnico sobre el plan de trabajo de los MRSE

**Material audiovisual** Fotografías y videos post para redes sociales y para talleres

**Diseño gráfico** Diseño de post para redes sociales

| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | %                | 100           | 100        | 100     | 100      | 100     | -                       |

#### 4.4.7.- Desarrollo de mapas de actores y públicos

Descripción: Desarrollo e implementación de mapas de actores, **con nombres, apellidos, cargos, institución y datos de contacto**; en formato semaforizado en donde:

- Verde: el actor está a favor del rol que cumple la empresa y/o sus proyectos
- Amarillo: el actor se muestra imparcial con el rol que cumple la empresa y/o sus proyectos
- Rojo: el actor se muestra en contra del rol de la empresa y/o sus proyectos

Estos mapas de actores y públicos, que deberán de ser actualizados periódicamente, también deberán de ser clasificados en las siguientes secciones: Autoridades (gobernadores, alcaldes, regidores y todas las personas que pertenezcan al aparato público), Gremios, líderes de opinión, conductores de medios, líderes vecinales y/o comunales.



| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 4             | 1          | 1       | 1        | 1       | -                       |

#### 4.4.8.- Implementación de un Manual de Identidad Corporativa

Descripción: Desarrollo del manual de identidad corporativa para la EPS, en donde se propone un nuevo diseño de logotipo junto con lineamientos de uso en papelería, merchandising, plataformas digitales, y otros.

Requerimientos:

|                            |                                                                       |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Materiales impresos</b> | Banners, papel membretado, sobre membretado, tarjetas institucionales |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|

| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 1             | 1          |         |          |         | -                       |

#### 4.4.9.- Comunicación por redes sociales

Descripción: Publicación de flyer, comunicados, notas de prensa, videos en la página de Facebook, página web y canal de you tube de la empresa

Requerimientos:

|                            |                                                          |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Materiales impresos</b> | Flyer, comunicados, notas de prensa, fotografías, videos |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|



| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 600           | 150        | 150     | 150      | 150     | -                       |

Como meta para esta actividad se tiene previsto llegar a 9 mil seguidores en la página de facebook

#### 4.4.10.- Volanteo de material gráfico

Descripción: Distribución de volantes con los recibos

Se anexará todos los meses volantes a los recibos de agua potable con información de interés del usuario.

Requerimientos:

|                            |                |
|----------------------------|----------------|
| <b>Materiales impresos</b> | Flyer impresos |
|----------------------------|----------------|

| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 12            | 3          | 3       | 3        | 3       | -                       |

Como meta para esta actividad se tiene previsto llegar a entregar 60,000 volantes en todo el año.

## 5.-RECURSOS

### 5.1.-HUMANOS

Personal de la Oficina de Imagen Institucional

### 6.- PRESUPUESTO

El presupuesto total asciende a S/. 18,070.00 soles



Lic. Leydi M. Sayra Castromonte  
Jefe de la Oficina Imagen Institucional  
EPS Moquegua S.A.

**PLAN DE TRABAJO ANUAL AÑO 2021**



**GERENCIA GENERAL**

**PROCESO: EDUCACIÓN SANITARIA**



## PLAN DE TRABAJO:

### 1.- INTRODUCCION



Los desperdicios de Agua ocasionados principalmente por los descuidos y el mal uso que los usuarios le dan, es uno de los problemas más graves que a nivel nacional enfrentan las entidades que tienen a su cargo la atención de este valioso recurso. Los desperdicios que en la mayoría de casos alcanza más de la mitad del agua que sirve diariamente, perjudican la normal prestación del servicio ocasionando bajas de presión con el consiguiente desabastecimiento de grandes sectores de la población, que al no contar con una dotación regular y eficiente manifiestan su descontento contra la entidad responsable del servicio.

La EPS Moquegua se ha propuesto desarrollar un trabajo de Educación y Orientación al público acerca del Valor Económico del Agua potable y la responsabilidad que le cabe en el cuidado y mantenimiento del servicio. Conscientes de esta problemática, nos hemos propuesto iniciar un Programa de Educación Sanitaria donde:

- El usuario sienta: Que el agua es el recurso más valioso e importante de Planeta, que todo nuestro comportamiento está relacionado al ciclo del agua, que es necesario revisar y hacer la reparación de sus instalaciones domiciliarias, que se sienta mal por derrochar el agua, mientras otros mueren de sed, que botar desperdicios y basura en la calle, los ríos y en desagües contaminan el medio ambiente, producen atoros en los buzones, que en incumplimiento de los Usuarios No Domésticos (UND) respecto a los valores máximos admisibles (VMA) deterioran las redes de alcantarillado y generan focos infecciosos.
- El usuario piense: Que está desperdiciando agua con sus prácticas diarias, que está perjudicando a los que viven en las zonas altas, que el mal estado de las instalaciones intradomiciliarias ocasionan derroche de agua y que está afectando su bolsillo.
- El usuario crea: Que está pagando más porque está consumiendo más que el agua es un recurso escaso, que el servicio del agua cuesta porque este cumple con una serie de pasos para su potabilización anterior al consumo

- El usuario haga: Que cuide y haga uso adecuado de sus instalaciones domiciliarias de agua y alcantarillado, que ahorre y use adecuadamente el agua, que cancele puntualmente su recibo de agua.

## **2.-ANTECEDENTES**

Cabe indicar, que Educación Sanitaria es un proceso educativo que articula higiene, medio ambiente, salud y problemas que afectan o involucran el uso de los recursos. Este componente destaca las relaciones entre sociedad y naturaleza ya que promueve la salud integral, saneamiento básico, la gestión integral del recurso hídrico y la participación social y en el año anterior se ha logrado sensibilizar a más de 10 mil personas entre niños y adultos.



Durante el año 2020 debido a la pandemia por el Covid-19 se han realizado una serie de campañas a través de las redes sociales, cumpliendo con los objetivos de educar a la población entre niños y adultos a través de las campañas #ElAguaEnTuVida #JuegalelimpioAlAlcantarillado #ElAguaLoVale #VirnesDeAgua #GuerrerosDelAgua

## **3.-OBJETIVOS**

### **3.1.-OBJETIVO GENERAL**

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

### **3.2.-OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

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

## **4.-METODOLOGIA DE PLANIFICACION**

La aplicación de esta metodología permite a los Procesos organizar y planificar sus actividades, recursos y programar el presupuesto para su ejecución. Una vez realizado en análisis y la planificación de las actividades se procederá a cuantificar los componentes de gasto por concepto de Gastos de Personal, Bienes y Servicios.

La educación sanitaria informa, fortalece, promueve y mejora los estilos de vida para mejorar los hábitos de la población respecto a la gestión de los recursos hídricos y el medio ambiente, así como todas las problemáticas que puedan afectar a los mismos. Este



componente recibe aportes desde el derecho al agua, la interculturalidad buscando una respuesta sostenible ante las problemáticas sociales y ambientales.

El presente plan está conformado por los siguientes ejes:

- **Cuidado y uso responsable del servicio:**

Factores que inciden en la gestión integral de los recursos hídricos de una empresa. Este pilar desarrolla estrategias que inciden en los estilos de vida de los usuarios.

- **Valorización del servicio:**

Este pilar se enfoca primordialmente en revalorizar los servicios de saneamiento que la población recibe por parte de la empresa. Desde el reconocimiento de todos los procesos que hacen posible que las personas accedan a los servicios, hasta los factores externos e internos que influyen en la prestación de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.

- **Gestión comercial de la EPS:**

Bajo este pilar, se busca contribuir a elevar los ingresos financieros de la empresa prestadora de servicios de saneamiento. Las acciones desarrolladas bajo este pilar buscan hacer énfasis



#### 4.1.- IDENTIFICACION DE LAS FORTALEZAS

Se definen como aquellos elementos que le permiten al proceso destacar, a veces por encima de procesos de otras empresas de saneamiento, y que sin duda alguna potencian la gestión del Proceso. Otros las definen como los aspectos que hacen mejor a la empresa en temas esenciales: desde los organizativos hasta los económicos.

Todas los Procesos, independientemente del escenario donde se desempeñen, tienen ventajas competitivas; es decir, cuentan con algo que los hace únicos. El asunto es saber identificarlas, para lo cual para el proceso se pueden valorar elementos como:

| Objetivos Estratégicos                                                | Fortalezas                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de talleres de la gestión comercial que considera el tema de facturación y categorías.</li> <li>• Implementación de la campaña de clandestinaje.</li> </ul> |
| OEI.03 Mejorar las condiciones de                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de equipos de medidas de seguridad en las visitas guiadas.</li> </ul>                                                                               |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Gobernabilidad y<br>Gobernanza. |  |
|---------------------------------|--|

#### 4.2.- IDENTIFICACION DE LAS DEBILIDADES

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.

En una buena parte de las empresas de Saneamiento, las debilidades son mucho más difíciles de identificar que las fortalezas, que, por el contrario, suelen saltar a primera vista. Esto se debe a que, a menos que habiemos de un obstáculo de gran envergadura, las debilidades requieren de un trabajo de análisis más exhaustivo para que sean detectadas y se pueda valorar su impacto real en el conjunto de la organización empresarial. Se detectaron las siguientes debilidades del Proceso:

| Objetivos Estratégicos                                                       | Debilidades                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OEI.02</b> Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto para la difusión en medios de comunicación</li> </ul>       |
| <b>OEI.03</b> Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de movilidad para traslado de personal y de visitantes</li> </ul> |

#### 4.3.- PRIORIZACION DE LAS ACTIVIDADES

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.

| Objetivos Estratégicos                                                       | Acción Estratégica                                                                                                                | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OEI.02</b> Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial. | <b>AEI.02.03</b> Mejorar los procesos de recaudación                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar el componente de Difusión de medios de Comunicación en el Plan de Educación sanitaria</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>OEI.03</b> Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.        | <b>AEI.03.01</b> Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del proceso "Educación Sanitaria" a través de las campañas #ElAguaEnTuVida, #JuégaleLimpioAlAlcantarillado, #ElAguaLoVale #ViernesDeAguas #GuerrerosPorElAgua</li> <li>Elaboración de videos</li> <li>Talleres Virtuales</li> <li>Flyer educativos</li> <li>Ejecutar actividades programadas por el día del Agua.</li> <li>Ejecutar el Festival del Agua por Aniversario de Moquegua y Navidad.</li> <li>Implementación de campaña de sensibilización sobre Calidad del Agua y Aspectos comerciales.</li> </ul> |
|                                                                              |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### 4.4.- PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

##### 4.4.1.- Ejecutar el componente de Difusión de medios de Comunicación en el Plan de Educación sanitaria

**Código presupuestal:** 10.01.68.02

**Descripción:** La empresa difundirá la ejecución de campañas y eventos de sensibilización dirigidas a los usuarios y a la población en general, debido a que la finalidad es educar a los usuarios en el buen uso de los servicios de saneamiento es necesario que las actividades que se realicen queden registradas y sean comunicadas a través de los medios de comunicación.

Los medios a utilizar corresponden a medios radiales en los diferentes horarios, escritos y televisivos de circulación local o regional, así mismo redes sociales (Facebook) con alcance regional.

**Requerimientos**

|                      |                                                                                                               |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organización         | Coordinación para la elaboración de notas para medios (radio, Tv, prensa escrita) y post para redes sociales. |
| Material audiovisual | Fotografías, videos                                                                                           |

| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 120           | 30         | 30      | 30       | 30      | 5,455.00                |

**4.4.2.- Gestión del proceso "Educación Sanitaria"**  
**Código presupuestal: 10.01.68.01**

- Descripción:** Las campañas programadas #ElAguaEnTuVida, #JuégaleLimpioAlAlcantarillado, #ElAguaLoVale #ViernesDeAguas #GuerrerosPorElAgua, entre otras serán ejecutadas a través de las redes sociales de la empresa Facebook, youtube y página web.

**Requerimientos**

|                      |                                                                                            |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organización         | Registro de actividades                                                                    |
| Material audiovisual | Fotografías, videos<br>Publicaciones en medios de comunicación, redes sociales, página web |
| Materiales impresos  | Flyers, Banner publicitario                                                                |
| Merchandising        | Polos, gorros, llaveros, entre otros                                                       |
| Diseño gráfico       | Diseño de post para redes sociales                                                         |

| Indicador |  | Meta Acciones | Cronograma | Asignación Presupuestal |
|-----------|--|---------------|------------|-------------------------|
|-----------|--|---------------|------------|-------------------------|



|           | Unidad de Medida |     | I Trim | II Trim | III Trim | IV Trim |          |
|-----------|------------------|-----|--------|---------|----------|---------|----------|
| Indicador | %                | 100 | 100    | 100     | 100      | 100     | 3,400.00 |

#### 4.4.3.- Ejecutar las visitas guiadas programadas y los talleres informativos

Código presupuestal: 10.01.68.03

##### Descripción:

La empresa coordinará con las instituciones educativas, institutos, universidades, instituciones públicas o privadas, autoridades, comedores populares, clubes de madres, juntas vecinales, asociaciones de vivienda entre otros actores para que visiten todas las plantas de tratamiento de agua potable y de agua residual.

En el caso de los talleres serán virtuales a través de la plataforma zoom o meet o mediante las redes sociales de la empresa Facebook, you tube y página web

Requerimientos

Material audiovisual      Fotografías, publicaciones y post para redes sociales, videos

Diseño para redes sociales

| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 20            |            |         | 10       | 10      | 1,399.00                |

#### 4.4.4.- Ejecutar actividades programadas por el día del Agua

Código presupuestal: 10.01.68.04

El día mundial del agua se organizará dos actividades

##### SORTEO VIRTUAL DE PREMIOS

##### ACTIVACIÓN SOCIOCULTURAL

Semaforización en las principales calles de la ciudad

Se contratará un servicio para realizar la actividad días previos al día del agua en el mes de marzo

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|-----------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|           |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |

|                     |     |   |   |  |  |  |          |
|---------------------|-----|---|---|--|--|--|----------|
| Actividad Ejecutada | UND | 2 | 2 |  |  |  | 3,700.00 |
|---------------------|-----|---|---|--|--|--|----------|

#### 4.4.7.- Ejecutar el Festival del Agua por Aniversario de Moquegua y Navidad

**Código presupuestal: 10.01.68.05**

**Descripción de la actividad**

El Festival del Agua es una actividad que incluye juegos lúdicos para niños y adultos, show de títeres, premios, sorteo de premios entre otros. Se desarrollará en dos fechas el primero en el mes de noviembre por Aniversario de Moquegua y el segundo en el mes de diciembre por Navidad.

**Requerimientos**

|                      |                                                                                                                                        |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organización         | Coordinación para autorización de evento en espacio público<br>Organización de juegos y sorteo de premios<br>Spot radial de invitación |
| Material audiovisual | Fotografías y videos post para redes sociales y medios de comunicación radial, Tv e impresos.                                          |
| Diseño gráfico       | Diseño de post para redes sociales                                                                                                     |



| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 02            |            |         |          | 02      | 1,800.00                |

#### 4.4.7.- Implementación de campaña de sensibilización sobre Calidad del Agua y

**Aspectos comerciales**

**Código presupuestal: 10.01.68.06**

**Descripción:**

Elaboración de material gráfico y audiovisual transmitido por las redes sociales de la empresa y en medios de comunicación

**Requerimientos:**

|                      |                              |
|----------------------|------------------------------|
| Organización         | Grabación y edición de video |
| Material audiovisual | Fotografías/videos           |



|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
|                     | Publicaciones en redes sociales y en medios de comunicación |
| Materiales impresos | Trípticos o volantes                                        |
| Merchandising       | Polos, bolsas ecológicas, lapiceros, etc.                   |

| Indicador           | Unidad de Medida | Meta Acciones | Cronograma |         |          |         | Asignación Presupuestal |
|---------------------|------------------|---------------|------------|---------|----------|---------|-------------------------|
|                     |                  |               | I Trim     | II Trim | III Trim | IV Trim |                         |
| Actividad Ejecutada | UND              | 6             | 3          | 3       | 3        | 3       | 3,800.00                |

## 5.-RECURSOS

### 5.1.-HUMANOS

Personal de la Oficina de Imagen Institucional

## 6.- PRESUPUESTO

El presupuesto total asciende a S/. 19,554.00 soles.



*[Firma]*  
Lic. Leydi M. Sayra Castromonte  
Jefe de la Oficina Imagen Institucional  
EPS Moquegua S.A.