

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 192-2022-GG/EPS MOQUEGUAS.A.

Moquegua, 28 de diciembre del 2022

VISTOS;

El informe Nro. 081-2022-EPS MOQUEGUA SA/GG del Ing. Martin Soto Romero, Gerente General remitiendo el PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 – EPS MOQUEGUA S.A., el Acuerdo N°01 del acta de Sesión Ordinaria N°15-2022 de la comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOQUEGUA S.A.

CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A. es un Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería jurídica 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 DS 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

Que, con el informe Nro.081-2022-EPS MOQUEGUA S.A., Se eleva a la Comisión de Dirección Transitoria de OTASS el proyecto del Plan Operativo Institucional – POI 2023, para su aprobación.

Que, el Plan Operativo Institucional – POI 2023 es un documento de Gestión que permite Programar las diversas actividades que desarrollara la empresa en el corto plazo, que se ha tenido en consideración los objetivos y metas institucionales, así como las acciones que permiten cumplir con la ejecución de las actividades proyectadas para el año 2023, a fin de lograr la sostenibilidad y calidad de los servicios de saneamiento y contribuir a la mejorar la prestación de los mismos a la población.

Que, el Acta de Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS Moquegua S.A. N°15 -2022, de fecha 22 de diciembre del año 2022, aparece el 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 pagina web de la empresa.

Estando a las facultades conferidas en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF, con el VºBº 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:

ARTICULO PRIMERO: APROBAR EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL – POI 2023 DE LA EPS MOQUEGUA S.A., aprobado por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOQUEGUA S.A según acta de Sesión N°01, ACUERDO N°15 de fecha 22 de diciembre del 2022; el mismo que aparece del Anexo adjunto y que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Encargar su ejecución a las Gerencias de línea, Gerencia de apoyo, Gerencia de asesoramiento y demás Órganos y oficinas que correspondan.

ARTÍCULO TERCERO: Disponer su publicación en la pagina web de la empresa.

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

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

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

www.epsmoquegua.com.pe

Calle Ilo N°653

053-461549

053-463838



Agua Moquegua

EPS MOQUEGUA S.A.

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

**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
2023**

Aprobado en Sesión de Consejo Directivo Transitorio
22 de DICIEMBRE 2022



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MOQUEGUA SOCIEDAD ANONIMA

GERENCIA GENERAL

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023

Presentado, el 22 de diciembre de 2022, por los representantes:



Gerente General

:


.....
Ing. Martín Soto Romero



Gerente de Administración

:


.....
Lic. Karol de los Santos Vásquez



Gerente Comercial

:


.....
Lic. Karol de los Santos Vásquez (e)



Gerente de Operaciones

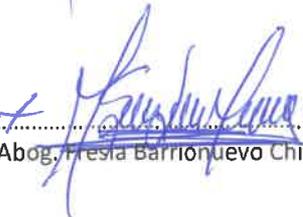
:


.....
Ing. Juan Raúl Cáceres Hurtado



Gerente de Asesoría Jurídica

:


.....
Abog. Fresia Barrionuevo Chiri



INDICE DE CONTENIDO

1		
	INDICE DE CONTENIDO.....	3
	INDICE DE CUADROS.....	7
	INDICE DE GRAFICOS.....	9
	INTRODUCCIÓN.....	10
	I. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL EPS MOQUEGUA S.A. 2023.....	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.1.4. 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.2.5.4. ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HÍDRICO Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	14
	I.3. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA PIA 2023.....	14
	I.3.1. PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS 2023.....	14
	I.3.2. RESUMEN DE PRESUPUESTO POR PLANES OPERATIVOS DE LA MATRIZ POI.....	14
	II. PLAN OPERATIVO GERENCIAL.....	15
	II.1. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.....	15
	II.1.1. VISIÓN.....	15
	II.1.2. MISIÓN.....	15
	II.1.3. OBJETIVOS.....	15
	II.1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
	II.1.3.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	15
	II.2. SITUACIÓN ACTUAL.....	15
	II.2.1. LOCALIZACIÓN Y DEPENDENCIA ESTRUCTURAL.....	15
	II.2.1.1. ORGANIGRAMA.....	15
	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	27
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.2.4.	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.1.3.2.	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.	CONTABILIDAD.....	42
IV.2.3.2.2.	LOGÍSTICA	43
IV.2.3.2.3.	ALMACÉN	44
IV.2.3.2.4.	TESORERÍA	44
IV.2.3.2.5.	PATRIMONIO.....	45
IV.2.3.2.6.	RECURSOS HUMANOS.....	46
IV.2.3.2.7.	SISTEMA INFORMÁTICO	47
IV.2.3.2.8.	SEGURIDAD Y SALUD.....	48
IV.2.4.	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.....	49
IV.2.5.	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	49



IV.2.5.1.	LISTA DE ACTIVIDADES	49
V.	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	52
V.1.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	52
V.1.1.	VISIÓN.....	52
V.1.2.	MISIÓN.....	52
V.1.3.	OBJETIVOS	52
V.1.3.1.	OBJETIVO GENERAL.....	52
V.1.3.2.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	52
V.2.	SITUACIÓN ACTUAL.....	52
V.2.1.	LOCALIZACIÓN Y DEPENDENCIA ESTRUCTURAL.....	52
V.2.1.1.	ORGANIGRAMA	52
V.2.2.	RECURSOS HUMANOS.....	53
V.2.3.	PROBLEMÁTICA ACTUAL	55
V.2.3.1.	ANÁLISIS EXTERNO O ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	55
V.2.3.1.1.	FACTORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	55
V.2.3.1.2.	FACTORES POLÍTICOS, LEGALES O JURÍDICOS	55
V.2.3.1.3.	FACTORES SOCIO-CULTURALES	56
V.2.3.1.4.	FACTORES AMBIENTALES	56
V.2.3.1.5.	FACTORES TECNOLÓGICOS	57
V.2.3.2.	ANÁLISIS INTERNO	57
V.2.3.2.1.	GESTIÓN COMERCIAL	57
V.2.3.2.2.	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	59
V.2.3.2.3.	CATASTRO COMERCIAL	59
V.2.3.2.4.	MEDICIÓN	60
V.2.3.2.5.	FACTURACIÓN	61
V.2.3.2.6.	COBRANZA	62
V.2.3.2.7.	RECLAMOS	63
V.2.4.	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.....	64
V.2.5.	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	65
V.2.5.1.	LISTA DE ACTIVIDADES	65
VI.	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	67
VI.1.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	67
VI.1.1.	VISIÓN.....	67
VI.1.2.	MISIÓN.....	67
VI.1.3.	OBJETIVOS	67
VI.1.3.1.	OBJETIVO GENERAL.....	67
VI.1.3.2.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	67
VI.2.	SITUACIÓN ACTUAL.....	67
VI.2.1.	LOCALIZACIÓN Y DEPENDENCIA ESTRUCTURAL.....	67
VI.2.1.1.	ORGANIGRAMA	67
VI.2.1.2.	RECURSOS HUMANOS.....	68
VI.2.2.	PROBLEMÁTICA ACTUAL	70
VI.2.2.1.	ANÁLISIS EXTERNO O ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	70
VI.2.2.1.1.	FACTORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	70
VI.2.2.1.2.	FACTORES POLÍTICOS, LEGALES O JURÍDICOS	70
VI.2.2.1.3.	FACTORES SOCIO-CULTURALES.....	71
VI.2.2.1.4.	FACTORES AMBIENTALES	72
VI.2.2.1.5.	FACTORES TECNOLÓGICOS	72
VI.2.2.2.	ANÁLISIS INTERNO	72
VI.2.2.2.1.	GESTIÓN OPERATIVA.....	73
VI.2.2.2.2.	POTABILIZACIÓN	74
VI.2.2.2.3.	DISTRIBUCIÓN	75
VI.2.2.2.4.	CONTROL DE CALIDAD.....	76
VI.2.2.2.5.	MANTENIMIENTO	77

VI.2.2.2.6.	RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	78
VI.2.2.2.7.	PROYECTOS	79
VI.2.2.2.8.	CATASTRO TÉCNICO	81
VI.2.3.	ACCIONES ESTRATÉGICAS	81
VI.2.4.	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	82
VI.2.4.1.	LISTA DE ACTIVIDADES	82
VII.	PLAN DE INVERSIONES	85
VII.1.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	85
VII.1.1.	VISIÓN	85
VII.1.2.	MISIÓN	85
VII.1.3.	OBJETIVOS	85
VII.1.3.1.	OBJETIVO GENERAL	85
VII.1.3.2.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	85
VII.2.	SITUACIÓN ACTUAL	85
VII.2.1.	ACCIONES ESTRATÉGICAS	85
VII.2.2.	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	86
VII.2.2.1.	LISTA DE ACTIVIDADES	86



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 2023	14
Cuadro N° 4: Cuadro Analítico de Personal de Gerencia General	16
Cuadro N° 5: Análisis de debilidades de gestión gerencial	21
Cuadro N° 6: Análisis de fortalezas de Planificación	21
Cuadro N° 7: Análisis de debilidades de Planificación	22
Cuadro N° 8: Análisis de fortalezas de Presupuesto	22
Cuadro N° 9: Análisis de debilidades de Presupuesto	23
Cuadro N° 10: Análisis de fortalezas de Comunicación Interna	23
Cuadro N° 11: Análisis de debilidades de Comunicación Interna	24
Cuadro N° 12: Análisis de fortalezas de Comunicación Externa	24
Cuadro N° 13: Análisis de debilidades de Comunicación Externa	25
Cuadro N° 14: Análisis de fortalezas de Educación Sanitaria	25
Cuadro N° 15: Análisis de debilidades de Educación Sanitaria	26
Cuadro N° 16: Acciones estratégicas gestión gerencial	27
Cuadro N° 17: Actividades programadas de la gestión gerencial	27
Cuadro N° 18: Cuadro analítico de personal de la gestión legal	30
Cuadro N° 19: Análisis de fortalezas de Asesoría Legal	33
Cuadro N° 20: Análisis de debilidades de Asesoría Legal	34
Cuadro N° 21: Acciones estratégicas institucionales gestión legal	34
Cuadro N° 22: Lista de actividades gestión legal	35
Cuadro N° 23: Cuadro analítico de personal de gestión administrativa	37
Cuadro N° 24: Análisis de fortalezas gestión administrativa	41
Cuadro N° 25: Análisis de debilidades gestión administrativa	42
Cuadro N° 26: Análisis de fortalezas de contabilidad	42
Cuadro N° 27: Análisis de debilidades de contabilidad	43
Cuadro N° 28: Análisis de fortalezas de logística	43
Cuadro N° 29: Análisis de debilidades de logística	43
Cuadro N° 30: Análisis de fortalezas de Almacén	44
Cuadro N° 31: Análisis de debilidades de Almacén	44
Cuadro N° 32: Análisis de fortalezas de tesorería	45
Cuadro N° 33: Análisis de debilidades de tesorería	45
Cuadro N° 34: Análisis de fortalezas de patrimonio	45
Cuadro N° 35: Análisis de debilidades de patrimonio	46
Cuadro N° 36: Análisis de fortalezas de recursos humanos	46
Cuadro N° 37: Análisis de debilidades de recursos humanos	46
Cuadro N° 38: Análisis de fortalezas de sistema informático	47
Cuadro N° 39: Análisis de debilidades de sistema informático	47
Cuadro N° 40: Análisis de fortalezas de seguridad y salud	48
Cuadro N° 41: Análisis de debilidades de seguridad y salud	48
Cuadro N° 42: Acciones estratégicas gestión de administración y finanzas	49
Cuadro N° 43: Lista de actividades gestión de administración y finanzas	50
Cuadro N° 44: Cuadro analítico de personal de gestión comercial	53
Cuadro N° 45: Análisis de fortalezas de gestión comercial	58
Cuadro N° 46: Análisis de debilidades de gestión comercial	58
Cuadro N° 47: Análisis de fortalezas de atención al cliente	59
Cuadro N° 48: Análisis de debilidades de atención al cliente	59
Cuadro N° 49: Análisis de fortalezas de catastro comercial	60
Cuadro N° 50: Análisis de debilidades de catastro comercial	60
Cuadro N° 51: Análisis de fortalezas de medición	61
Cuadro N° 52: Análisis de debilidades de medición	61

Cuadro N° 53: Análisis de fortalezas de facturación	62
Cuadro N° 54: Análisis de debilidades de facturación	62
Cuadro N° 55: Análisis de fortalezas de cobranza	62
Cuadro N° 56: Análisis de debilidades de cobranza	63
Cuadro N° 57: Análisis de fortalezas de reclamos	63
Cuadro N° 58: Análisis de debilidades de reclamos	64
Cuadro N° 59: Acciones estratégicas de gestión comercial	64
Cuadro N° 60: Lista de actividades de gestión comercial	65
Cuadro N° 61: Cuadro analítico de personal de gestión operativa	68
Cuadro N° 62: Análisis de fortalezas gestión operativa	73
Cuadro N° 63: Análisis de debilidades gestión operativa	73
Cuadro N° 64: Análisis de fortalezas potabilización	74
Cuadro N° 65: Análisis de debilidades potabilización	74
Cuadro N° 66: Análisis de debilidades distribución	75
Cuadro N° 67: Análisis de debilidades distribución	76
Cuadro N° 68: Análisis de debilidades de control de calidad	77
Cuadro N° 69: Análisis de debilidades de control de calidad	77
Cuadro N° 70: Análisis de debilidades de mantenimiento	77
Cuadro N° 71: Análisis de debilidades de mantenimiento	78
Cuadro N° 72: Análisis de debilidades de Recolección y tratamiento de aguas residuales	79
Cuadro N° 73: Análisis de debilidades de Recolección y tratamiento de aguas residuales	79
Cuadro N° 74: Análisis de debilidades de proyectos	79
Cuadro N° 75: Análisis de debilidades de proyectos	80
Cuadro N° 76: Análisis de fortalezas de catastro técnico	81
Cuadro N° 77: Análisis de debilidades de catastro técnico	81
Cuadro N° 78: Acciones estratégicas de gestión operativa	82
Cuadro N° 79: Lista de actividades de gestión operativa	82
Cuadro N° 80: Acciones estratégicas de gestión operativa	86
Cuadro N° 81: Lista de actividades de Plan de inversiones	86



INDICE DE GRAFICOS

Imagen N° 1: Ámbito de la EPS Moquegua S.A10
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 Jurídica30
Imagen N° 5: Organigrama de Gestión de Administración y Finanzas.....37
Imagen N° 6: Organigrama de Gestión Comercial53
Imagen N° 7: Organigrama de Gestión Operacional68



INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional de Apertura 2023 de la EPS MOQUEGUA S.A., constituyen instrumentos de planificación orientados a efectuar un modelo empresarial de Gestión por Resultados, articulando los objetivos de la Empresa con los del Sector Saneamiento, el ente Regulador, el Gobierno Regional de Moquegua, la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, la Municipalidad Distrital de San Antonio; a fin de establecer e integrar los esfuerzos para lograr los objetivos y metas programadas anualmente, buscando la satisfacción y el beneficio de los usuarios de la ciudad de Moquegua, optimizando la eficiencia y transparencia del 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; así como, garantizar la calidad de los servicios, custodiando 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 actualización e implementación de la nueva estructura orgánica que fortalezca la gestión y el desarrollo de las capacidades del personal, entre otros.

Finalmente, el presente plan 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 2023, de acuerdo al Presupuesto Institucional y en concordancia con los objetivos, lineamientos y políticas, en un modelo de Gestión por Resultados.



I. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL EPS MOQUEGUA S.A. 2023

El plan operativo institucional 2023 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” principalmente, el ente regulador SUNASS a través de las metas de gestión y los fondos de inversiones y de reservas; los presupuestos de saneamiento del Gobierno Regional y Gobiernos Locales.

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

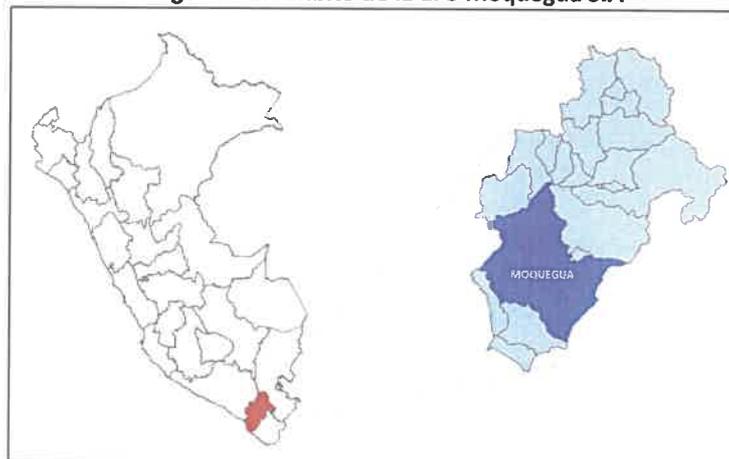
La EPS Moquegua S.A. es una Empresa Prestadora de Servicios, con personería de Derecho Jurídico Privado, Organizado como Sociedad Anónima, bajo los alcances del TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por DS 005-2020-VIVIENDA, TUO del Reglamento aprobado por DS 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 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 la jurisdicción de su competencia.

Con Resolución Ministerial N° 247-2022-VIVIENDA publicada en el diario El Peruano en fecha 07/09/2022, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Ratifica el Acuerdo N° 01 adoptado por el Consejo Directivo del Organismo Técnico de las Administraciones de los Servicios de Saneamiento – OTASS, en la Sesión Ordinaria N°15-2022 de fecha 4 de julio que declara la conclusión del Régimen de Apoyo Transitorio de Servicios de Saneamiento Moquegua Sociedad Anónima – EPS MOQUEGUA S.A., implementándose el proceso de transferencia a la Junta General de Accionistas de la 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
Lucia Arellanos Carrión	Presidente	Designado	28/09/2022
Kelly Del Carmen Ticliahuanca Tineo	Miembro	Designado	19/07/2022
Enrique Otto Villena Chumbiauca	Miembro	Designado	28/09/2022

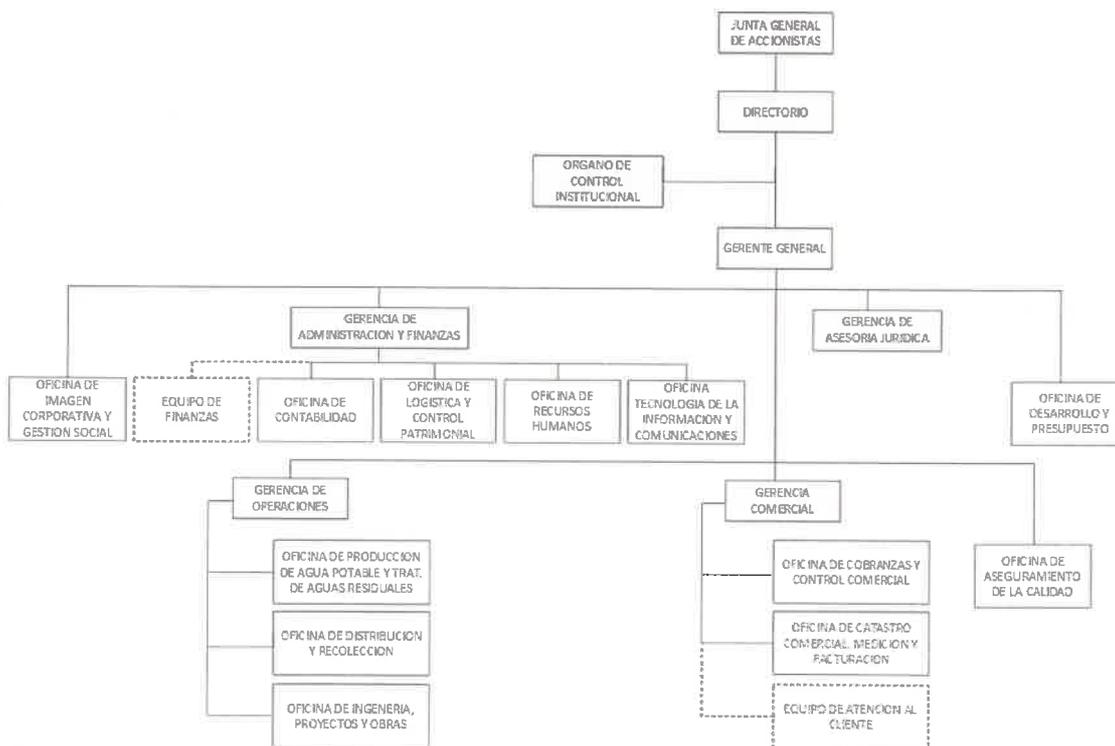
I.1.5. Plana Gerencial

Cuadro N° 2: Integrantes de la Plana Gerencial

Nombre y Apellido	Cargo	Situación	Fecha de
Martin Soto Romero	Gerente General	Designado	09/07/2021
Karol de los Santos Vásquez	Gerente Administración	Designado	30/09/2018
Karol de los Santos Vásquez	Gerente Comercial (e)	Encargado	21/09/2022
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 2023

El presupuesto institucional de apertura de la EPS Moquegua S.A para el Año Fiscal 2023 asciende a la suma de S/. 18 084,304.00 a nivel de ingresos y gastos en la fuente de financiamiento recursos recaudados, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 3: Programación presupuestal 2023

GENÉRICA/SUB GENÉRICA	(a)	(c)	(d) = (c-a)/a
	PRESUPUESTO 2022 (PIA)	PRESUPUESTO 2023 (PIA)	VARIACIÓN PIA %
INGRESOS			
1.3 VENTA DE BIENES SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	14,731,026	16,576,791	12.53%
1.4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	-	-	0.00%
1.5 OTROS INGRESOS	217,142	307,513	41.62%
1.9 SALDO DE BALANCE	450,000	1,200,000	10.00%
Total	15,398,168	18,084,304	17.44%
EGRESOS			
2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	4,832,949	5,179,159	7%
2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	56,250	58,750	4%
2.3 BIENES Y SERVICIOS	7,094,143	8,014,110	13%
2.5 OTROS GASTOS	1,486,958	1,750,952	18%
2.6 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1,046,506	2,199,961	110%
2.8 SERVICIO DE LA DEUDA	881,362	881,362	0%
Total	15,398,168	18,084,304	17.44%

I.3.1. Presupuesto de Ingresos y Gastos 2023

El PIA 2023 presenta una variación de S/ 2,686,136.00 y porcentualmente representa el 17.44 % en relación al PIA del año 2022, a nivel de ingresos, se espera recaudar por la prestación de servicio el importe de S/ 18,084,304.00.

I.3.2. Resumen de presupuesto por planes operativos de la Matriz POI.

-Plan Operativo Gerencial	:	1,217,926.00	soles
-Plan Operativo Legal	:	112,840.00	soles
-Plan Operativo de Apoyo	:	3,664,604.00	soles
-Plan Operativo Comercial	:	3,329,815.00	soles
-Plan Operativo Operacional	:	6,463,370.00	soles
-Plan de Inversiones	:	3,295,749.00	Soles

II. PLAN OPERATIVO GERENCIAL

La Gerencia General es parte de la Alta Dirección y el máximo órgano de gestión administrativa de la empresa, responsable de ejecutar las decisiones acordadas por el 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, 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

Mantener y mejorar la sostenibilidad y continuidad empresarial.

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

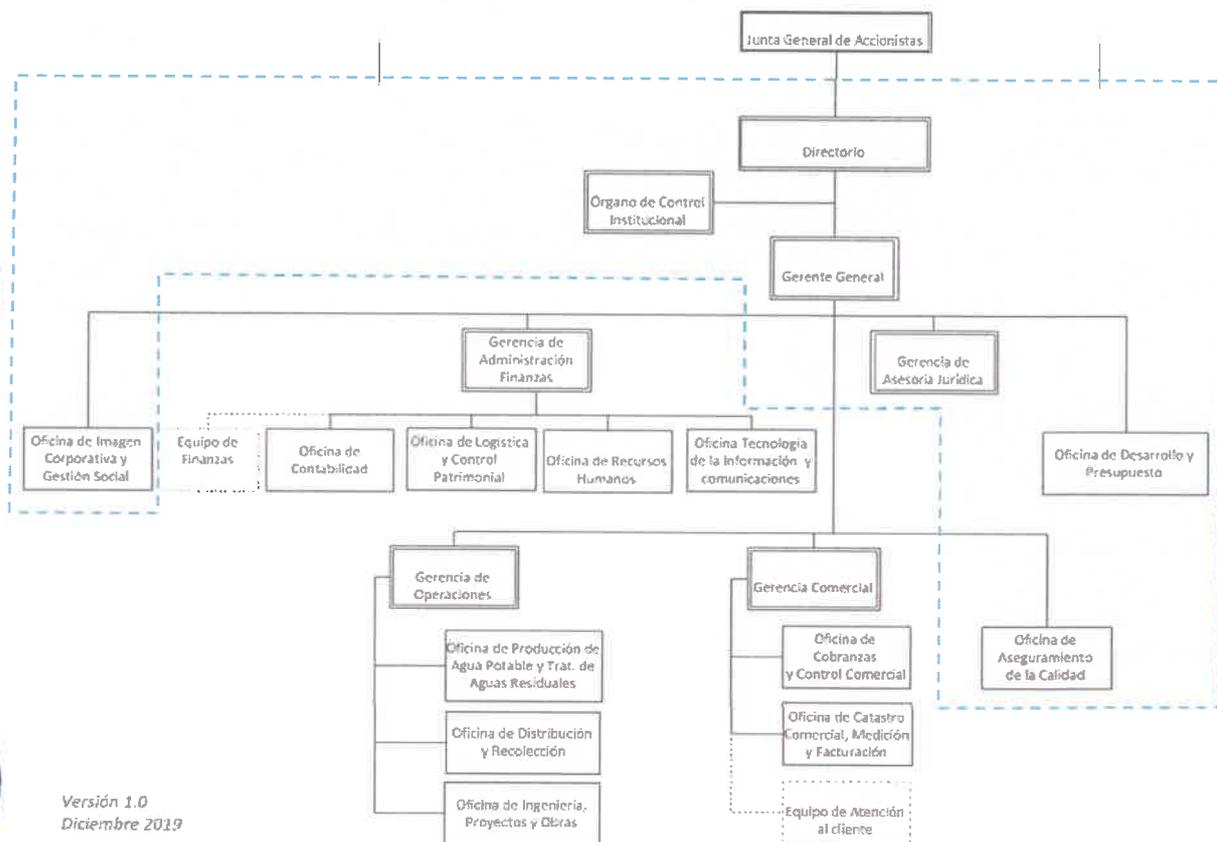
Actualmente la EPS MOQUEGUA S.A., tiene mejoras notables en el cumplimiento de los indicadores de Gestión de Calidad del servicio que demuestra la eficiencia de la gestión y lo proyecta a ser una de las mejores empresas, con la mejor gestión operativa y comercial del país; gracias a las inversiones de proyectos de saneamiento que gestionó la EPS y se ejecutaron a través de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y de los proyectos que financió el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) a través del Ministerio de Vivienda. Como resultado de esas inversiones se logró mejorar los niveles operacionales, comerciales en gran magnitud, incorporando infraestructura nueva y automatizada, lo que garantiza una eficiente 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 la gestión del talento humano. Esta permite suministrar a la organización, el personal adecuado en el momento adecuado. 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 presupuestales 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 ejecutará el Proceso de Recursos humanos para beneficio de 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 externo, es una evaluación de los cambios a nivel nacional e internacional. Los resultados permiten 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 (El Valle, San Francisco, Chen Chen), con financiamiento de la 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.
- Asistencia Técnica de OTASS y la Cooperación Alemana GIZ.
- El Gobierno Regional tiene en ejecución un Proyecto integral de Mejoramiento de agua potable y alcantarillado para el Distrito de Samegua, cuya operación y mantenimiento la realizará la EPS Moquegua S.A.
- Política del gobierno de impulsar inversiones para la Gestión del Riesgo de Desastres.

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 y de los estándares de calidad.
- 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.
- Riesgo de Desastres por Cambio Climático, Sísmicos o inducidos

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 el acceso universal a los servicios de saneamiento.
- Resolución Ministerial N°399-2021-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026.
- Nueva normativa: DL 1280, el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 DS-016-2021-VIVIENDA.
- 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.

- 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.
- Mayor demanda para el reúso 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).
- 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 impulsor 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 reuso 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.
- Alternativas tecnológicas con inteligencia artificial para las operaciones comerciales y operativas de la EPS

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.

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.

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.

	<ul style="list-style-type: none"> -Se tiene personal Técnico-Operativo con experiencia. -Se realiza una gestión empresarial por procesos
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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. -Se implementa el Código de buen gobierno corporativo de acuerdo a la normativa vigente. -Se implementa el Sistema de Control Interno de acuerdo a la normativa de CGR



Cuadro N° 5: Análisis de debilidades de gestión gerencial

Objetivos Estratégicos	Debilidades
<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Deudas Judiciales, laborales, SUNAT, FONAVI, PERPG -Resultados anuales de los EEFF aún con pérdidas. -El Patrimonio de la empresa no está sincerado en su totalidad.
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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° 6: Análisis de fortalezas de Planificación

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se cuenta con estudio tarifario aprobado 2023-2027 a través de RCD N°0123-2022-SUNASS-CD Aprueban metas de gestión formula tarifaria y estructura tarifaria



Cuadro N° 7: 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. -Desarrollo del Plan Estratégico Institucional 2023-2027, alineado con el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026 y metas de gestión, fórmula tarifaria y estructura tarifaria para los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS MOQUEGUA S.A. en el periodo regulatorio 2023 – 2027.

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° 8: 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° 9: 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. -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° 10: Análisis de fortalezas de Comunicación Interna

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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. -Trabajadores informados sobre la atención de emergencias respecto a los servicios se agua potable y alcantarillado.
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Mejores condiciones en la infraestructura de la oficina. -Renovación de equipos como la PC.
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico y preservación del medio ambiente.	-Implementación de campañas de reciclaje y concursos de limpieza entre oficinas. -implementación de campaña "conociendo a mi EPS".

Cuadro N° 11: Análisis de debilidades de Comunicación Interna

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Falta mayor sensibilización a los trabajadores de campo sobre la importancia de calidad en el servicio -Falta de personal administrativo -Falta de talleres recreativos, motivacionales, de integración y de comunicación efectiva.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-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
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico y preservación del medio ambiente.	-Trabajadores informados sobre la implementación de los MRSE.

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° 12: 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° 13: 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 -Falta de un ambiente de producción audiovisual para la realización de transmisiones en redes sociales y entrevistas.
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico y preservación del medio ambiente.	-Informar y sensibilizar sobre los problemas ambientales que inciden en los costos o escasez del servicio - Acompañamiento en la implementación de los mecanismos ecosistémicos.



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° 14: 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



	<ul style="list-style-type: none"> -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. -Implementar la iniciativa nacional Agua Clases.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> -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.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de equipos de medidas de seguridad en las visitas guiadas.

Cuadro N° 15: Análisis de debilidades de Educación Sanitaria

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	<ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto real para los planes de trabajo -Falta de un personal en gasfitería - convenio con instituciones públicas reparación de fugas.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto para la difusión en medios de comunicación
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de equipo de sonido portátil -Falta de movilidad para traslado de personal y de visitantes)
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico y preservación del medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de un plan de trabajo para la sensibilización de los MRSE.

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° 16: 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 2023 son las siguientes:

II.2.5.1. Lista de actividades

Cuadro N° 17: Actividades programadas de la gestión gerencial

Nº	Código	Descripción general de actividad	Presupuesto total
1	02.03.01	Campaña de pago puntual	7,996.00
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)	34,977.00
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)	117,953.00
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)	9,500.00

Plan Operativo Institucional 2023 de EPS Moquegua S.A.

7	03.02.05	GESTION DEL PROCESO "COMUNICACIÓN EXTERNA" (SATISFACCION DEL CLIENTE)	30,000.00
8	03.02.06	Comunicados de actividades Operacionales y Comerciales	40,500.00
9	03.02.07	GESTION DEL PROCESO "EDUCACION SANITARIA" (PARTICIPACION DE INSTITUCIONES EN EVENTOS PROGRAMADOS DE EDUSAN)	66,657.00
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).	16,200.00
11	03.03.01	GESTION DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	5,820.00
12	03.03.02	GESTION DEL DIRECTORIO (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS EMPRESARIALES)	196,560.00
13	03.03.03	GESTION DEL PROCESO "GESTION GERENCIAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION GERENCIAL)	167,626.00
14	03.03.04	GESTION DEL PROCESO "CONTROL INSTITUCIONAL" (INDICE DE EJECUCIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE INFORMES DE AUDITORÍA)	162,684.00
15	03.03.05	Implementación de Pilares y estándares del código de Buen Gobierno Corporativo de acuerdo a la resolución RM-127-MVCS-2020.	0.00
16	03.03.06	Implementación del ISO 14001 y 4500	15,000.00
17	03.03.07	Programa de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad. (Gestionar la incorporación de nuevos auditores y ejecutar las auditorías de mantenimiento del SGC ISO 9001:2015)	24,259.00
18	03.03.08	GESTIÓN DEL PROCESO "PRESUPUESTO" (AUTONOMÍA PRESUPUESTARIA)	70,920.00
19	03.03.09	Control Presupuestal de la ejecución de inversiones por administración directa	0.00
20	03.03.11	Encuesta de Satisfacción del Cliente.	2,397.00
21	03.04.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento al 100% de las metas del estudio tarifario	0.00
22	03.04.02	GESTION DEL PROCESO "PLANIFICACION" (EJECUCION DE METAS BASE SUNASS)	248,877.00
23	03.04.03	Actualización del Plan Estratégica Institucional de acuerdo al Plan Nacional de Saneamiento y metas del estudio tarifario vigente.	0.00
24	03.04.04	Control y monitoreo de cumplimiento de meta de estudio tarifario	0.00
25	04.01.02	Desarrollo de plan de Comunicación externa en VMA y MRSE.	0.00
TOTAL:			1,217,926.00



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

Mantener y mejorar la sostenibilidad y continuidad empresarial.

III.1.3.2. Objetivos estratégicos

OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.

III.2. SITUACIÓN ACTUAL

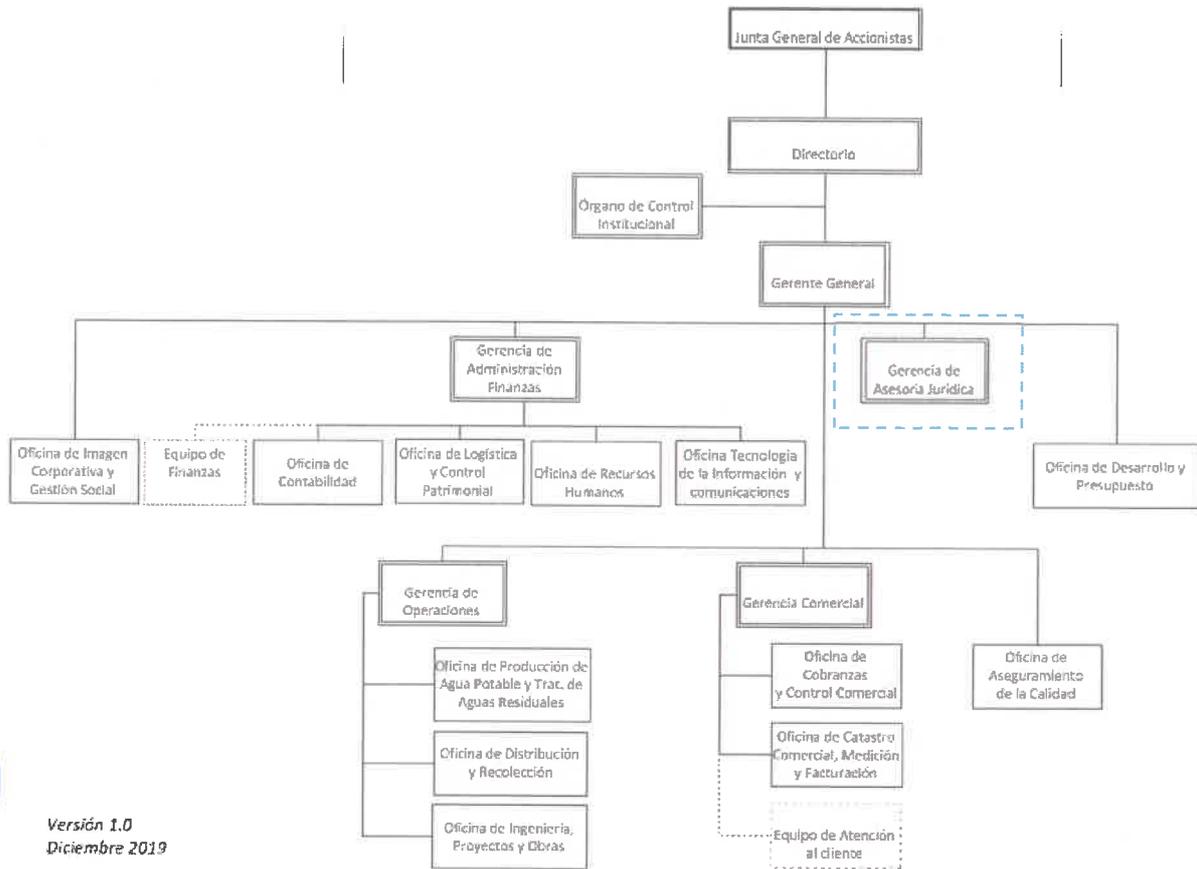
Actualmente la EPS MOQUEGUA S.A., tiene mejoras notables en el cumplimiento de los indicadores de Gestión de Calidad del servicio que demuestra la eficiencia de la gestión y lo proyecta a ser una de las mejores empresas, con la mejor gestión operativa y comercial del país; gracias a las inversiones de proyectos de saneamiento que gestionó la EPS y se ejecutaron a través de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y de los proyectos que financió el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) a través del Ministerio de Vivienda. Como resultado de esas inversiones se logró mejorar los niveles operacionales, comerciales en gran magnitud, incorporando infraestructura nueva y automatizada, lo que garantiza una eficiente 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 la gestión del talento humano. Esta permite suministrar a la organización el personal adecuado en el momento adecuado. 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 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° 18: Cuadro analítico de personal de la gestión legal

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

		Grupo			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 externo, es una evaluación de los cambios a nivel nacional e internacional. Los resultados permiten 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 (El Valle, San Francisco, Chen Chen), con financiamiento de la 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.
- Asistencia Técnica de OTASS y la Cooperación Alemana GIZ.
- El Gobierno Regional tiene en ejecución un Proyecto integral de Mejoramiento de agua potable y alcantarillado para el Distrito de Samegua, cuya operación y mantenimiento la realizará la EPS Moquegua S.A.
- Política del gobierno de impulsar inversiones para la Gestión del Riesgo de Desastres.

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 y de los estándares de calidad.
- 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.
- Riesgo de Desastres por Cambio Climático, Sísmicos o inducidos

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 el acceso universal a los servicios de saneamiento.
- Resolución Ministerial N°399-2021-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026.
- Nueva normativa: DL 1280, el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 DS-016-2021-VIVIENDA.
- 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.
- 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.

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.
- 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).
- Rotura de buzones por tránsito de maquinaria pesada.
- Deterioro de la calidad del Agua en la cuenca del Río 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.
- Alternativas tecnológicas con inteligencia artificial para las operaciones comerciales y operativas de la EPS

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.

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.

Cuadro N° 19: Análisis de fortalezas de Asesoría Legal

Objetivo Estratégico	Fortalezas
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -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. -Existe procedimiento para el recupero por daños ocasionados por terceros en los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Cuadro N° 20: 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.

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° 21: 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 2023 es:

III.2.5.1. Lista de actividades

Cuadro N° 22: Lista de actividades gestión legal

Nº	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	03.03.10	GESTION DEL PROCESO "ASESORIA LEGAL" (EFICIENCIA EN PROCESOS JUDICIALES)	112,840.00
		TOTAL	112,840.00



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

Mantener y mejorar la sostenibilidad y continuidad empresarial.

IV.1.3.2. 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., tiene mejoras notables en el cumplimiento de los indicadores de Gestión de Calidad del servicio que demuestra la eficiencia de la gestión y lo proyecta a ser una de las mejores empresas, con la mejor gestión operativa y comercial del país; gracias a las inversiones de proyectos de saneamiento que gestionó la EPS y se ejecutaron a través de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y de los proyectos que financió el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) a través del Ministerio de Vivienda. Como resultado de esas inversiones se logró mejorar los niveles operacionales, comerciales en gran magnitud, incorporando infraestructura nueva y automatizada, lo que garantiza una eficiente prestación del servicio.



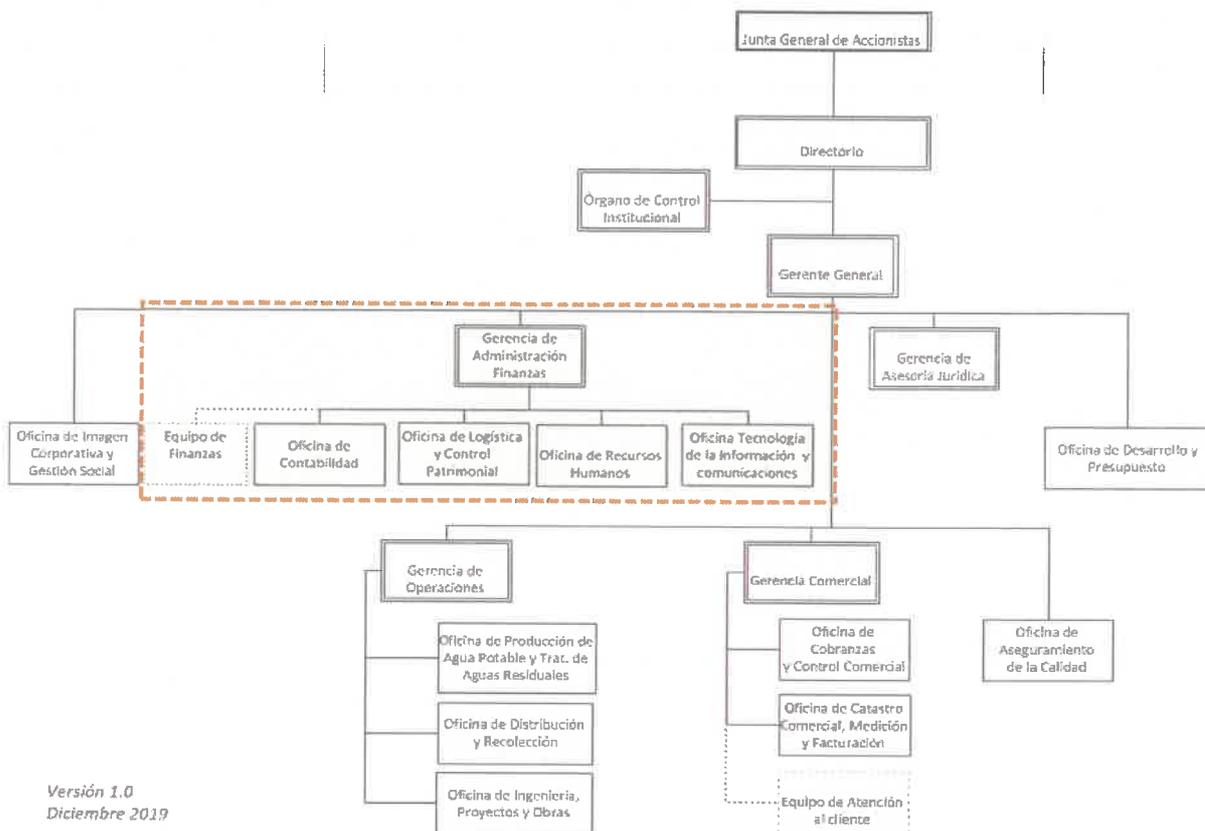
IV.2.1. Localización y dependencia estructural



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 la gestión del talento humano, Esta permite suministrar a la organización el personal adecuado en el momento adecuado. 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 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° 23: 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 externo, es una evaluación de los cambios a nivel nacional e internacional. Los resultados permiten 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 (El Valle, San Francisco, Chen Chen), con financiamiento de la 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.
- Asistencia Técnica de OTASS y la Cooperación Alemana GIZ.
- El Gobierno Regional tiene en ejecución un Proyecto integral de Mejoramiento de agua potable y alcantarillado para el Distrito de Samegua, cuya operación y mantenimiento la realizará la EPS Moquegua S.A.
- Política del gobierno de impulsar inversiones para la Gestión del Riesgo de Desastres.

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 y de los estándares de calidad.
- 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.
- Riesgo de Desastres por Cambio Climático, Sísmicos o inducidos

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 el acceso universal a los servicios de saneamiento.
- Resolución Ministerial N°399-2021-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026.
- Nueva normativa: DL 1280, el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 DS-016-2021-VIVIENDA.
- 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.

- 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.

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.
- 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).
- 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.
- Alternativas tecnológicas con inteligencia artificial para las operaciones comerciales y operativas de la EPS.

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.

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.

Cuadro N° 24: 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. -Procedimiento de venta de bienes dados de baja actualizado.
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° 25: Análisis de debilidades gestión administrativa

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Retraso en el saneamiento físico legal de bienes. -Falta de Saneamiento Contable. -Ejecución de Venta de Chatarra
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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. -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.2.3.2.1. Contabilidad

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

Cuadro N° 26: Análisis de fortalezas de contabilidad

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento oportuno de compromisos tributarios y deudas fraccionadas -Saneamiento de las deudas SUNAT.
 <p>OEI.04 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza</p>	<ul style="list-style-type: none"> -La documentación contable se encuentra debidamente ordenada y clasificada (Año 2015 en adelante).

Cuadro N° 27: 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 a SUNASS Y SUNAT. -Falta de formulación e implementación de Políticas Contables aplicadas a la norma. -Falta de implementación del sistema de Archivo -Falta de Saneamiento contable. -Falta de 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 formular el proyecto de políticas contables ligado a la implementación de las NIIF. -Débil seguridad en la custodia de información contable. -Falta de personal Analista en Costos y Tributaria. -Falta de ambiente adecuado para la oficina de contabilidad.

IV.2.3.2.2. Logística

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

Cuadro N° 28: 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° 29: Análisis de debilidades de logística

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Ambientes reducidos e inseguros en el proceso de logística.

	<ul style="list-style-type: none"> -Se requiere personal permanente en las funciones de Especialista en contrataciones y un abogado especialista legal para asesoramiento frente a cuestionamiento, observaciones apelaciones relacionado a las contrataciones del estado. -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. -Equipos de cómputo y tecnológicos desfasados.
--	--

IV.2.3.2.3. 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° 30: Análisis de fortalezas de Almacén

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -Mejoras en el ambiente externo de almacén. -Inventario de existencia actualizado. -Cumplimiento del procedimiento en el registro de (salida de insumos con nota de pedido). -Se cuenta con un Stock mínimo de materiales acorde a las necesidades de la gestión comercial y operacional -Catálogo de bienes sincerado y actualizado para la utilización diaria.

Cuadro N° 31: Análisis de debilidades de Almacén

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -Insuficiente área e infraestructura que cumpla normas técnicas para el Almacenamiento de Materiales. -Registro de Stock de almacén no actualizado. -Falta capacitación para el personal en manejo de centro de costos y temas tributarios. -Formular una política de stock de provisionamiento de materiales poco accesibles ante la utilización por casos de emergencia.

IV.2.3.2.4. 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° 32: 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° 33: 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. -Implementación en el software para la generación automática de formatos de otras entidades.



IV.2.3.2.5. 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° 34: 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. -Procedimiento para venta de Bienes dados de Baja actualizado.



Cuadro N° 35: Análisis de debilidades de patrimonio

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<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. -Carencia de Ambientes adecuados para la custodia de Bienes patrimoniales dados de baja. -Falta de transferencia patrimonial de infraestructura sanitaria usada por la EPS.

IV.2.3.2.6. 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° 36: Análisis de fortalezas de recursos humanos

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<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.
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<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. -Se tiene un Manual de Organización y funciones con perfiles actualizados que se ajustan a las necesidades de la empresa. (Personal Operativo con Licencia de Conducir).

Cuadro N° 37: Análisis de debilidades de recursos humanos

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



	<ul style="list-style-type: none"> -Existe Personal con problemas de Salud que limita el cumplimiento cabal de sus funciones -Hay personal que tiene un perfil de experiencia que se ajusta a un solo puesto de trabajo. -el sistema de control de asistencia de personal requiere ser actualizado a las nuevas necesidades de la Empresa. -No se cuenta con 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. -Falta de plan de evaluaciones medicas mensuales al Personal con problemas de Salud.
--	---

IV.2.3.2.7. 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° 38: 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. -Se cuenta con un sistema de Video Vigilancia en Calle Ilo y PTAP Chen Chen. -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. -Se cuenta con los soporte y códigos fuente de los sistemas: NC y SISTRAM. -El radioenlace a la PTAP CHEN CHEN operativo y eficiente. -Ancho de Banda de Internet ilimitada y de alta capacidad. -se cuenta con software licenciado (OFIMATICA, S10) en su totalidad. -Se cuenta con un Plan de contingencia, Plan de respaldo de seguridad de la información SCADA.



Cuadro N° 39: 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. -Sistema administrativo AVALON presenta deficiencias para emisión de reportes.



	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de mantenimiento del sistema eléctrico que dé respaldo al sistema informático de la PTAP Chen Chen - Oficinas de Operaciones. -Poca aplicación de nuevos métodos y técnicas de seguridad de la información. -Débil aprovechamiento de la información SCADA para consultas y reportes en línea. -Falta de cámaras de seguridad en reservorios, almacén y otras instalaciones del sistema SCADA.
--	--



IV.2.3.2.8. Seguridad y salud

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

Cuadro N° 40: 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 un plan 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. -Se cumple con el programa de capacitación y Entrenamiento a los trabajadores de acuerdo a las normas de SST



Cuadro N° 41: 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) -Seguimiento a la Identificación de Peligros y Control de Riesgos (IPERC) -Falta Actualizar 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. -Falta formatos de inspecciones para los equipos de maquinaria pesada (equipos de línea amarilla)



	<p>-Implementación de equipos para trabajos de alto riesgo y monitoreo ocupacional (medidor de gases para trabajo en espacios confinados.)</p> <p>-Falta implementar el SCTR con aseguradora particular (al personal de servicios por terceros)</p>
--	---



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° 42: 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 2023 son las siguientes:



IV.2.5.1. Lista de actividades



Cuadro N° 43: 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	18,000.00
2	02.07.02	Ejecución y actualización de la toma de inventarios	6,960.00
3	02.07.03	GESTION DEL PROCESO "PATRIMONIO" (SANEAMIENTO FISICO LEGAL DE TERRENOS)	56,646.00
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	46,512.00
6	02.08.03	Pagos al Gobierno Central - Pago mensual de impuestos a renta de tercera categoría	313,114.00
7	02.08.04	Pagos al Gobierno Local	90,745.00
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	300,000.00
10	02.09.01	Incorporación de obras ejecutadas por terceros.	
11	03.01.03	GESTION DEL PROCESO "SISTEMA INFORMATICO" (SOPORTE INFORMATICO)	243,696.00
12	03.01.04	Programa Renovación de equipos de computo	65,850.00
13	03.01.05	Implementar mejoras a los sistemas de información empresarial (Comercial, operativo, administrativo y gestión)	34,000.00
14	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)	13,560.00
15	03.01.07	GESTION DEL PROCESO "CONTABILIDAD" (MARGEN OPERACIONAL)	146,100.00
16	03.01.08	Programa de gestión de archivo de tesorería (Clasificación y digitalización de documentos)	
17	03.01.09	Gestionar la implementación de la Cobertura del Seguro de la EPS	47,070.00
18	03.03.14	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION OPERATIVA	19,152.00
19	03.03.16	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION COMERCIAL	11,419.00
20	03.03.17	GESTION DEL PROCESO "SEGURIDAD Y SALUD" (EJECUCION DEL PROGRAMA DE CHARLAS DE SSTT)	56,604.00
21	03.03.18	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	23,931.00
22	03.03.19	Ejecutar el plan de vigilancia prevención y control del COVID-19 GESTION ADMINISTRATIVA	50,775.00
23	03.03.20	GESTION DEL PROCESO "GESTION ADMINISTRATIVA" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION ADMINISTRATIVA)	270,799.00
24	03.03.21	Implementar acciones sistema de control interno SCI	24,000.00
25	03.03.22	Formular un Plan de pagos de las deudas por sentencias judiciales de acuerdo a la capacidad financiera y presentarlas antes el Poder judicial.	0.00

Plan Operativo Institucional 2023 de EPS Moquegua S.A.

26	03.03.23	Presentar proyecto e implementación de Políticas contables ligado a la implementación de las NIIF.	0.00
27	03.03.24	GESTION DEL PROCESO "LOGISTICA" (NIVEL DE EJECUCION DEL PAC)	303,059.00
28	03.03.25	Actualización del catálogo de bienes y servicios	
29	03.03.26	Elaboración y ejecución del plan de mantenimiento de Infraestructura y servicios generales	48,000.00
30	03.03.27	GESTION DEL PROCESO "ALMACEN" (STOCK MINIMO EN ALMACEN)	53,981.00
31	03.03.28	GESTION DEL PROCESO "TESORERIA" (PAGO DE OBLIGACIONES CRITICAS)	113,794.00
32	03.03.29	Ejecutar directiva de venta de bienes dados de baja	
33	03.03.30	Ejecutar la evaluación de Desempeño al personal.	16,000.00
34	03.03.31	Gestionar la actualización y mejora del sistema de control de asistencia. (Incluye Software y equipos)	0.00
35	03.04.07	Programa de control y monitoreo de Meta Relación de Trabajo, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	0.00
36	03.05.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de capacidades al 100% y efectividad	0.00
37	03.05.05	GESTION DEL PROCESO "RECURSOS HUMANOS" (CAPACITACION DE PERSONAL - CUMPLIMIENTO DE EVENTOS DE CAPACITACION)	186,201.00
TOTAL:			3,664,604.00



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

Mantener y mejorar la sostenibilidad y continuidad empresarial.

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

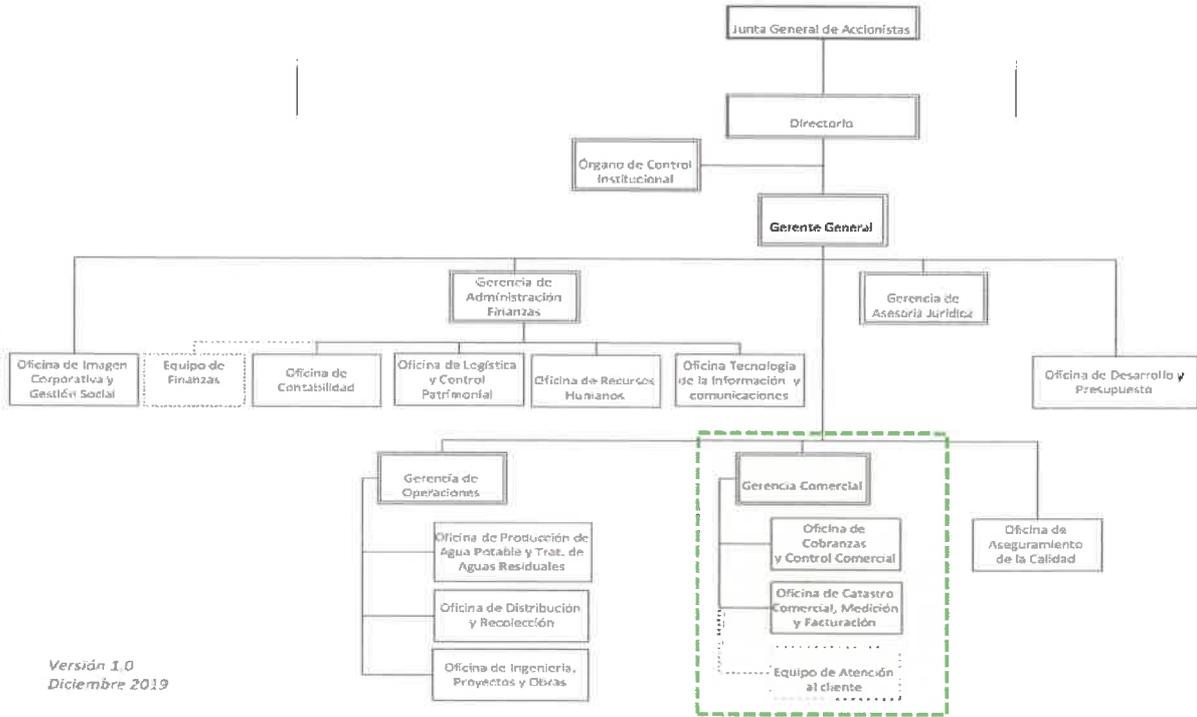
Actualmente la EPS MOQUEGUA S.A., tiene mejoras notables en el cumplimiento de los indicadores de Gestión de Calidad del servicio que demuestra la eficiencia de la gestión y lo proyecta a ser una de las mejores empresas con la mejor gestión operativa y comercial del país gracias a las inversiones de proyectos de saneamientos que gestiona la EPS a través de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, y los proyectos que financio el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) a través del Ministerio de Vivienda. Como resultado de esas inversiones se logró mejorar los niveles operacionales, comerciales en gran magnitud, incorporando infraestructura nueva y automatizada, los que garantiza una eficiente 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 la gestión del talento humano. Esta permite suministrar a la organización el personal adecuado en el momento adecuado. 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 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° 44: 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 externo, es una evaluación de los cambios a nivel nacional e internacional. Los resultados permiten 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 (El Valle, San Francisco, Chen Chen), con financiamiento de la 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.
- Asistencia Técnica de OTASS y la Cooperación Alemana GIZ.
- El Gobierno Regional tiene en ejecución un Proyecto integral de Mejoramiento de agua potable y alcantarillado para el Distrito de Samegua, cuya operación y mantenimiento la realizará la EPS Moquegua S.A.
- Política del gobierno de impulsar inversiones para la Gestión del Riesgo de Desastres.

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 y de los estándares de calidad.
- 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.
- Riesgo de Desastres por Cambio Climático, Sísmicos o inducidos

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 el acceso universal a los servicios de saneamiento.
- Resolución Ministerial N°399-2021-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026.
- Nueva normativa: DL 1280, el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 DS-016-2021-VIVIENDA.
- 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.

- 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.
- 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).
- 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 reúso 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.
- Alternativas tecnológicas con inteligencia artificial para las operaciones comerciales y operativas de la EPS

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.

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° 45: 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 para actualización catastral.</p>
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<p>-Se cuenta con el Software SIINCO que facilita el proceso de atención de los procesos comerciales. -Nivel de micro medición de 97.09% 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 para actualización catastral.</p>
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<p>-Atención de reclamos de manera personalizada y virtual. -Se tiene un cronograma de actividades comerciales que permite planificar todas las actividades. -Los procedimientos de la Gestión Comercial se encuentran actualizados.</p>

Cuadro N° 46: Análisis de debilidades de gestión comercial

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>-Falta de optimización del servicio de atención al cliente las 24 horas del día, vía telefónica. -Falta de personal certificado por INACAL para realizar actividad permanente en el banco de medidores.</p>
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<p>-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. -Falta de supervisión a los procesos de comercialización atendidos por terceros.</p>
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<p>-Ambiente de Atención al Cliente requiere renovar equipo de ticketera para la atención a usuarios -Falta de equipamiento adecuado (movilidad, comunicación, herramientas) -Existe personal operativo con edad avanzada y limitaciones por salud.</p>

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° 47: Análisis de fortalezas de atención al cliente

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Medición de la satisfacción del Cliente y el tiempo de atención en el proceso. -Existe un módulo de auto consulta en la ambiente atención al cliente.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Mejoramiento de la capacidad Tecnológica. -Mejoramiento la distribución de subprocesos.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Implementación del Sistema Comercial Integrado. -No existe una adecuada señalización en el ambiente de atención al cliente.

Cuadro N° 48: 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 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.	-Insuficiente Capacitación en interpretación de la RCD-011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias. -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° 49: Análisis de fortalezas de catastro comercial

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Integración de Personal operativo a través de Software Web para trabajos de Actualización del Catastro Comercial. -Ejecución de programas anuales de incorporación de usuarios clandestinos.
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Adquisición de equipos especializados para la mantener la actualización catastral. -Implementación de Rutas de Toma de Lecturas y reparto de recibos. -Actualización dinámica catastral (cambios de categoría, usos indebidos) -Incorporación masiva de nuevas conexiones.
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Personal capacitado de forma On-Line sobre el manejo de Software GIS.

Cuadro N° 50: Análisis de debilidades de catastro 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"> -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 el catastro comercial a todas las ampliaciones de redes programadas.
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de directiva para incorporación de conexiones clandestinas.
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar convenios con Instituciones Públicas y Privadas para intercambio de información catastral. -Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.

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° 51: 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. -Se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los medidores
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Cobertura de micro medición activa mayor al 99%. -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. -Seguimiento y frecuencia de control de consumos a los grandes consumidores.



Cuadro N° 52: Análisis de debilidades de medición

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Personal técnico del Banco de Medidores sin certificación de INACAL para contrastación y reparación de Medidores.
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-No se cuenta con Stock de Medidores para usuarios y grandes consumidores para reemplazo por inoperatividad -Implementar nuevas tecnologías de medición para grandes consumidores -falta de implementación de nuevas tecnologías para la toma de lecturas.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Falta Implementar mejoras en el módulo de Medición del Software SIINCO -falta de instalaciones equipamiento y capacitación de banco de pruebas de medidor de 2pulgadas a 50 milímetros.



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° 53: 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. -cumplimiento de plazos para la entrega de los formatos de recibos.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software.



Cuadro N° 54: 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. -Bajo control de calidad a la facturación por cronograma del ciclo de facturación ajustado.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Capacitación en el tratamiento contable tributario de la facturación. -Falta de instalaciones adecuadas para el desarrollo de actividades de oficina. -Bajo nivel de capacitación y pasantías para temas de facturación (nivel interna y externa)



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° 55: 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. -Atención personalizada a entidades públicas y grandes consumidores.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software. -Mejoramiento de la capacidad Tecnológica y Software SIINCO (sistema comercial).



Cuadro N° 56: Análisis de debilidades de cobranza

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> -No se cumple con realizar todos los cortes programados. (50% la servís 50 servicios) -No se cuenta con un programa de reducción de cartera morosa. (02 veces al año) -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. -No se cuenta con personal técnico operativo para la aplicación de Cortes con Método intrusivo a usuarios con uso irregular de agua potable -Programa de inactivos con lectura
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación en el tratamiento contable tributario de la facturación. -Falta de capacitación de gestión de cobranza y de reducción de la cartera morosa. -Falta de personal para la gestión de la cartera morosa campo. -Falta de equipos de cómputo e impresora color multifuncional. -Programa de mantenimiento de tapas de agua y desagüe (usuarios en estados incobrables o usos irregulares)

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° 57: Análisis de fortalezas de reclamos

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conciliación en cualquier etapa del Reclamo según el Reglamento RCD-011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias. -Se cumple con resolver gran parte de los reclamos dentro de los plazos establecidos -Personal capacitado en el análisis de la tarjeta de Lecturas que brinda el proceso de Medición.

Cuadro N° 58: 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.	-Los reclamos operacionales no son descargados en el sistema SIINCO generando un alto índice de reclamos operacionales atendidos fuera del plazo.



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° 59: 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° 60: Lista de actividades de gestión comercial

Nº	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	01.03.01	Supervisión y control de las actividades comerciales ejecutados por terceros	0.00
2	01.03.02	GESTION DEL PROCESO "ATENCION AL CLIENTE" (DENSIDAD DE ATENCION DE SERVICIOS)	302,849.00
3	01.03.03	Programa de apoyo a atención al cliente	34,725.00
4	01.03.04	Programa de actualización digital del usuario. (Entrega de recibos y comunicados vía correo electrónico al usuario)	0.00
5	01.03.05	GESTION DEL PROCESO "RECLAMOS" (DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES)	3,500.00
6	01.03.06	Atención de fugas en caja	50,304.00
7	01.03.07	Atención de reclamos formato 2	24,368.00
8	01.04.02	GESTION DEL PROCESO "CATASTRO COMERCIAL" (CATASTRO COMERCIAL EN GIS)	363,765.00
9	01.05.01	Toma de Lectura de Medidores.	198,005.00
10	01.05.02	Notificación de Impedimento de Toma de Lectura.	3,096.00
11	01.05.03	Instalación de Medidores.	10,529.00
12	01.05.04	Procedimiento de Consumos Atípicos.	9,489.00
13	01.05.05	Reparto de recibos.	105,000.00
14	10.05.06	Corte simple del servicio de agua.	151,881.00
15	01.05.07	Rehabilitación simple del servicio de agua.	138,378.00
16	01.05.08	Programa de quiebre de deudas (deudas mayores a un año).	30,274.00
17	01.05.09	Programa de gestión de cobranzas y cartera morosa (deudas mayores a un año).	26,893.00
18	01.05.10	Servicio de Distribución y Notificación por reclamos.	11,116.00
19	02.01.01	GESTION DEL PROCESO "MEDICION" (MICROMEDICION).	390,535.00
20	02.01.02	Programa de mantenimiento preventivo de medidores.	90,579.00
21	02.01.03	Programa de Calibración y Certificación del Banco de Medidores.	70,519.00
22	02.01.05	Programa de implementación de Software Mobile por inteligencia artificial para la toma de lecturas	12,000.00
23	02.01.06	Programa de telemetría en grandes consumidores	14,960.00
24	02.02.02	GESTION DEL PROCESO "FACTURACION" (FACTURACION ACUMULADA IGV)	101,071.00

Plan Operativo Institucional 2023 de EPS Moquegua S.A.

25	02.03.03	Programa de actualización dinámica de piletas publicas	67,806.00
26	02.03.04	Programa de mantenimiento de cajas de agua y desagüe.	52,202.00
27	02.03.05	Programa de detección de conexiones clandestinas.	58,148.00
28	02.03.06	Implementación complementaria de procedimiento de entrega electrónica de recibos a los Usuarios.	5,000.00
29	02.03.07	GESTION DEL PROCESO "COBRANZA" (COBRANZA ACUMULADA SIN IGV)	546,230.00
30	02.04.01	Realizar un análisis sobre cumplimiento de metas del Indicador de Conexiones activas, proponer cortes y levantamientos.	0.00
31	02.05.02	Incorporación al catastro comercial de conexiones de agua potable y alcantarillado renovadas.	0.00
32	02.06.01	Ejecutar el control de usuarios no domésticos y comercialización de subproductos derivados del tratamiento de agua potable y agua residual.	0.00
33	03.03.15	GESTION DEL PROCESO "GESTION COMERCIAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION COMERCIAL)	424,975.00
34	03.04.06	Programa de actualización del catastro comercial en sistema GIS, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	31,618.00
TOTAL:			3,329,815.00



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 producción y 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 del 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, Proyectos, Mantenimiento, Catastro Técnico, 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

Mantener y mejorar la sostenibilidad y continuidad empresarial.

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

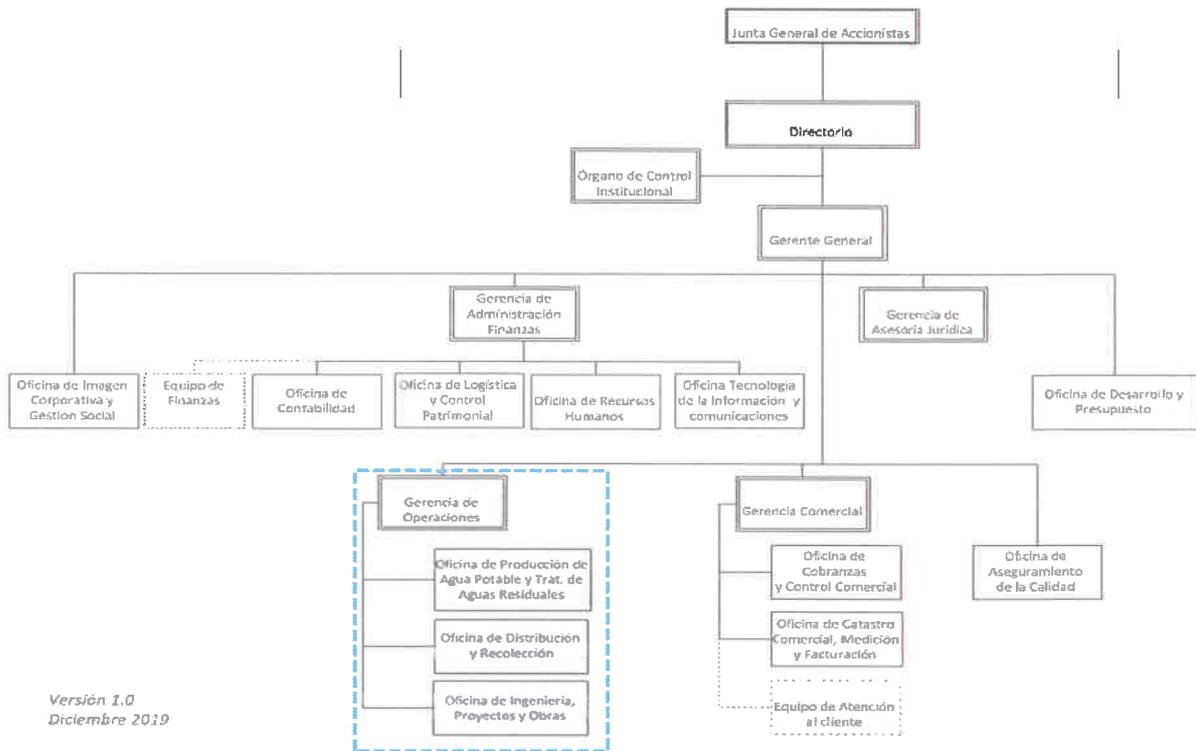
Actualmente la EPS MOQUEGUA S.A., tiene mejoras notables en el cumplimiento de los indicadores de Gestión de Calidad del servicio que demuestra la eficiencia de la gestión y lo proyecta a ser una de las mejores empresas con la mejor gestión operativa y comercial del país, gracias a las inversiones de proyectos de saneamientos que gestionó la EPS y ejecutó a través de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y los proyectos que financió el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) a través del Ministerio de Vivienda. Como resultado de esas inversiones se logró mejorar los niveles operacionales, comerciales en gran magnitud, incorporando infraestructura nueva y automatizada, los que garantiza una eficiente prestación del servicio con una cobertura urbano y rural de 99.89% y una continuidad de 23.93 horas día.

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



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 la gestión del talento humano, Esta permite suministrar a la organización el personal adecuado en el momento adecuado. 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 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° 61: 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.2.2. Problemática actual

VI.2.2.1. Análisis externo o análisis del entorno

El análisis externo, es una evaluación de los cambios a nivel nacional e internacional. Los resultados permiten 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.2.2.1.1. 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.
- Ejecución del Sistema de Drenaje de la ciudad de Moquegua realizado por la MPMN
- 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 (El Valle, San Francisco, Chen Chen), con financiamiento de la 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.
- El Gobierno Regional tiene en ejecución un Proyecto integral de Mejoramiento de agua potable y alcantarillado para el Distrito de Samegua, cuya operación y mantenimiento la realizará la EPS Moquegua S.A.
- El retorno a la municipalidad Provincial Mariscal Nieto le permitirá tener mayor acceso a recursos para continuar mejorando la infraestructura sanitaria.
- La triple certificación de la norma ISO
- La certificación de la Ptar OMO con TSM
- Política del gobierno de implementar la Gestión del Riesgo de Desastres.
- Política del gobierno de impulsar las actividades de ciencia y tecnología
- Acciones de la Contraloría General de la República para la implementación del Sistema de Control Interno
- Gestión OTASS ante el BID para la aplicación EPS del Sistema AquaRating de valor internacional

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 y de los estándares de calidad.
- 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.
- Riesgo de Desastres por Cambio Climático, Lluvias Intensas, Sequías, Sismos o inducidos por acción del hombre.
- Obstáculos de apoyo financiero para el estudio e implementación de cuencas o fuentes alternas de agua cruda.

VI.2.2.1.2. 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 el acceso universal a los servicios de saneamiento.
- Resolución Ministerial N°399-2021-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026.
- Nueva normativa: DL 1280, el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 DS-016-2021-VIVIENDA.
- 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.
- Normativa que faculta y promueve a la EPS para la integración de nuevas localidades.
- Política del gobierno de impulsar inversiones para la Gestión del Riesgo de Desastres.

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.
- Obstáculos normativos para el uso de cuencas o fuentes alternas en caso de sequías

VI.2.2.1.3. 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:

- 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:

- Redes de agua y alcantarillado en propiedad de terceros.
- Crecimiento Urbano desordenado que dificulta la ampliación de los servicios (Plan director).
- 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 impulsor de los MRSE.
- Presupuesto del GORE insuficiente para el adecuado mantenimiento de Defensa Ribereña en el sector Yunguyo

VI.2.2.1.4. 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.
- Políticas deficientes de mantenimiento de lodos contaminados de la represa Pasto Grande o de financiamiento para implementación de represa alterna.

VI.2.2.1.5. 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.
- Alternativas tecnológicas con inteligencia artificial para las operaciones comerciales y operativas de la EPS
- Política del gobierno de impulsar inversiones para las actividades de investigación en ciencia y tecnología

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.

VI.2.2.2. Análisis interno

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

VI.2.2.2.1. 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° 62: Análisis de fortalezas gestión operativa

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema de Producción y distribución del agua potable son por Gravedad. -Se tiene un sistema renovado de Agua potable y alcantarillado en la ciudad de Moquegua. -Ejecución de los Planes de Mantenimiento y calibración de la totalidad de Maquinaria y equipos Utilizados por las Oficinas de la Gerencia de Operaciones. -Se cuenta con Sistema de Gestión de Calidad.
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se cuenta con financiamiento del Gobierno Regional, la MPMN y la MDSA para la ejecución de proyectos de saneamiento. -Se cuenta con la Implementación del sistema informático y de comunicación de las diferentes áreas. -se cumple con la programación y renovación según vida útil de unidades vehiculares, equipos y herramientas.
 <p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con el compromiso de los operadores para la atención de Emergencias. - Se encuentra en implementación el Sistema Integrado de Gestión
 <p>OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del Plan de Gestión de Riesgos y Desastres. (CONTINGENCIA ANTE SISMOS, Lluvias Intensas, Sequías y Contaminación de las fuentes) -Implementación del Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos.

Cuadro N° 63: Análisis de debilidades gestión operativa

Objetivos Estratégicos	Debilidades
 <p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Deterioro de la calidad del Agua de las Fuentes de Captación.
 <p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Limitada capacidad y cantidad de personal Operativo (mantenimiento). -Limitada innovación tecnológica para actividades operativas de la EPS. -Tope limitado en el gasto y la asignación de caja chica, monto insuficiente.

	<ul style="list-style-type: none"> -Personal técnico operativo (mantenimiento y distribución) insuficiente, ello motiva dificultades para atender compensación de sobretiempo con tiempo y reemplazos por vacaciones. -Falta Implementación del laboratorio de control de procesos.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	<ul style="list-style-type: none"> -Infraestructura en el sistema de Alcantarillado y disposición final PTAR OMO en malas condiciones porque necesita ampliación cumplimiento de su vida útil. -Inadecuada capacidad tecnológica para afrontar el cambio climático que afecta al recurso Hídrico (hacer uso de la tecnología en instalación de sensores para la detección de fenómenos naturales)

VI.2.2.2.2. Potabilización

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

Cuadro N° 64: Análisis de fortalezas potabilización

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	<ul style="list-style-type: none"> -Los sistemas de agua potable y alcantarillado en su mayoría son por gravedad. -Sistemas de Producción de agua potable se encuentran interconectados. -Nueva infraestructura de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Chen Chen, con sistema de Pre-Tratamiento asegura una calidad de agua potable dentro de los LMP. -Se cuenta con suficiente disponibilidad de agua según resolución de Ana
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> -Se cuenta con un sistema de almacenamiento para el tratamiento de agua residual industrial en la planta chen chen para su reusó.

Cuadro N° 65: Análisis de debilidades potabilización

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	<ul style="list-style-type: none"> -Las zonas de producción de agua potable PTAP Chen Chen tienen 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

	<ul style="list-style-type: none"> -Deficiencias en el manejo de los procesos unitarios de las zonas de producción de agua potable PTAP ChenChen, así como en el mantenimiento adecuado (limpieza y desinfección). -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 tratamiento de aguas residuales inoperativo. -PTAP Yunguyo no está diseñada para tratamiento de altos niveles de concentración 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 (mejorado).
<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de cambio de lecho filtrante de PTAP Chen Chen y PTAP Yunguyo para mejorar la calidad de agua potable y evitar PAS, Optimización el retrolavado de filtros por alto desperdicio de agua.
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -PTAP Chen Chen y PTAP Yunguyo no cuenta con autorización sanitaria de DIGESA -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 sobretiempos con tiempo y reemplazos por vacaciones.
<p>OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Deterioro de la calidad del Agua de las Fuentes de Captación superficiales y subterráneas.

VI.2.2.2.3. 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° 66: Análisis de debilidades distribución

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 cuenta con un sistema SCADA, Automatizando nueve 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.
--	--

Cuadro N° 67: Análisis de debilidades distribución

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 modelamiento hidráulico del sistema de Agua Potable -Un reservorio (R7) no cuentan con automatización y conexión al SCADA -Deficiente Control de Perdidas en el Sector Operacional S-9 (El Valle), F-1 y F-2 (C.P. Los Ángeles) F-3 (Estuquiña) -Falta de equipos de control y medición de caudales y presión (DATALOGER) en el sistema de distribución, adecuar los puntos de monitoreo de presión. -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. -La Limpieza en las paredes de las unidades del proceso en las plantas de tratamiento es de forma manual.
<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) en el reservorio R13

VI.2.2.2.4. 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° 68: 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 de análisis de agua potable. -Se tiene equipamiento nuevo para el análisis de Arsénico, Cadmio y Plomo. -se tiene personal capacitado para la actualización con el PCC (plan de control de calidad) y PAS (plan de adecuación sanitaria). -Planes de Gestión PCC y PAS.

Cuadro N° 69: 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. -Falta implementación de equipamiento Laboratorio (análisis de OVL). -Falta implementación de equipamiento para análisis hidrobiológicos. (análisis de fitoplancton y zooplancton)
 <p>OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ejecución del Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos. -Falta de personal para el control y monitoreo de usuarios VMA.

VI.2.2.2.5. 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° 70: 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.

	-Atención oportuna de reclamos por atoros en el sistema de alcantarillado.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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. -Se cuenta con equipamiento básico para el mantenimiento y limpieza de colectores (hidrojet)

Cuadro N° 71: Análisis de debilidades de mantenimiento

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Falta ejecución de mantenimiento de conexiones de alcantarillado. -Incumplimiento en la ejecución del plan mantenimiento preventivo. -Puntos de purga de agua potable insuficientes. -Descalibración de válvulas reductoras de presión por cortes de agua y no contar con sus accesorios completos. -Dificultad de maniobras en los sectores de abastecimiento por falta de sectorización. -Aún existen sectores operacionales que cuentan con colectores de concreto en Fundo el Gramadal, pasaje cuella, San antonio y Chen Chen.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.2.2.2.6. 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° 72: Análisis de debilidades de Recolección y tratamiento de aguas residuales

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Existen lo posibilidad del reusó de las aguas residuales y la posible venta de lodos.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Se cuenta con infraestructura para la recolección, tratamiento y Disposición Final de aguas residuales.

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

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-Existe separación de taludes y Hundimientos a causa de las filtraciones en PTAR OMO.
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.	-La PTAR Omo ya cumplió su vida útil y actualmente requiere una futura ampliación. -Falta ejecución del plan de cierre para la Laguna Yaracachi, San Antonio y Locumbilla. -Incumplimiento con la normativa con respecto a la calidad del agua residual tratada remisión de lodos en PTAR OMO. -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.2.2.2.7. 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° 74: Análisis de debilidades de proyectos

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-Se viene ejecutando proyectos de inversión a través de Transferencias financieras por el OTASS para inversiones de Operación y Mantenimiento. -Se viene ejecutando proyectos de ampliación de redes por convenio con asociaciones de vivienda. -Se tiene elaborado un modelo matemático de todo el sistema de agua potable. (digital twin)

<p>OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.</p>	<p>-Se vienen realizando Liquidaciones técnica financiera de las inversiones para la incorporación al patrimonio de la empresa.</p>
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<p>-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.</p>

Cuadro N° 75: Análisis de debilidades de proyectos

Objetivos Estratégicos	Debilidades
<p>OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.</p>	<p>-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.</p>
<p>OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.</p>	<p>-Falta de especialización y Actualización en diseño de Sistemas de Agua Potable, Alcantarillado y disposición final. -No se tiene una directiva actualizada 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, Yunguyo, Ptap Omo. -Falta de capacitación en técnicas de supervisión y liquidación de obras. -Falta de infraestructura y equipos informáticos para la implementación de digitalización de la documentación archivística. -Falta de velocidad capacidad y seguridad de internet para el proceso técnico.</p>
<p>OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.</p>	<p>-No se cuenta con un estudio de disponibilidad del recurso hídrico, evaluar nuevas fuentes y preservación del medio ambiente. -falta de capacitación en gestión del medio ambiente y gestión de seguridad en el trabajo.</p>



VI.2.2.2.8. 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° 76: Análisis de fortalezas de catastro técnico

Objetivos Estratégicos	Fortalezas
OEI.02 Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera empresarial.	-Adquisición de equipos especializados para mantener 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° 77: Análisis de debilidades de catastro técnico

Objetivos Estratégicos	Debilidades
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	-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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	-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.2.3. 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° 78: Acciones estratégicas de gestión operativa

Objetivos Estratégicos	Acción Estratégica
OEI.01 Garantizar una calidad y cobertura óptima de los servicios de saneamiento.	AEI.01.01 Asegurar la calidad de agua potable
	AEI.01.02 Consolidar los procesos de eficiencia operacional
	AEI.01.03 Fortalecer la capacidad operativa de la empresa
	AEI.01.04 Ampliar el acceso del servicio de agua potable y alcantarillado
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
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.
	AEI.03.04 Gestionar eficientemente el Plan Maestro Optimizado.
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.2.4. 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 2023 son las siguientes.

VI.2.4.1. Lista de actividades

Cuadro N° 79: Lista de actividades de gestión operativa

N°	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	01.01.01	GESTION DEL PROCESO "POTABILIZACION" (VOLUMEN DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE)	2,807,421.00

2	01.01.02	Supervisar el cumplimiento de la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo en Plantas de tratamiento de Agua Potable	0.00
3	01.01.03	GESTION DEL PROCESO "CONTROL DE CALIDAD" (PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL EN REDES DE DISTRIBUCION)	448,230.00
4	01.02.01	GESTION DEL PROCESO "DISTRIBUCION" (CONTINUIDAD)	465,731.00
5	01.02.02	Programa de Control y reducción de pérdidas del sistema de Distribución de Agua Potable	78,653.00
6	01.02.03	Implementación de puntos de monitoreo para tomas de presión.	5,515.00
7	01.02.04	GESTION DEL PROCESO "MANTENIMIENTO" (DENSIDAD DE ROTURAS)	600,871.00
8	01.02.05	Programa de mantenimiento de captaciones	12,971.00
9	01.02.06	Programa de mantenimiento y renovación de galerías filtrantes	24,774.00
10	01.02.07	Programa de verificación de líneas de conducción de agua cruda	4,436.00
11	01.02.08	Programa de mantenimiento de unidades de tratamiento (PTAP)	33,813.00
12	01.02.09	Programa de verificación de líneas de conducción de agua potable	4,468.00
13	01.02.10	Programa de Mantenimiento de Estructuras de Almacenamiento (Reservorios)	28,996.00
14	01.02.11	Programa de mantenimiento de cámara de sectorización	4,972.00
15	01.02.12	Programa de verificación de líneas de aducción de agua potable	4,496.00
16	01.02.13	Programa de renovación de redes de distribución primaria	44,993.00
17	01.02.14	Programa de renovación de redes de distribución secundaria	39,919.00
18	01.02.15	Programa de mantenimiento y renovación de cámaras reguladoras de presión	41,717.00
19	01.02.16	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de grifos contra incendio	54,579.00
20	01.02.17	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de control	34,970.00
21	01.02.18	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de aire	24,455.00
22	01.02.19	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvula de purga	14,994.00
23	01.02.20	Programa de mantenimiento por purga de redes de distribución	11,999.00
24	01.02.21	Programa de mantenimiento y renovación de conexiones de agua	34,989.00
25	01.02.22	Programa de mantenimiento y renovación de conexiones de alcantarillado	14,993.00
26	01.02.23	Programa de mantenimiento y renovación de colectores	39,977.00
27	01.02.24	Programa de mantenimiento de buzones	34,353.00
28	01.02.25	Programa de mantenimiento de cámara de rejillas	14,953.00
29	01.02.26	Programa de mantenimiento y renovación de emisores de alcantarillado	7,987.00

Plan Operativo Institucional 2023 de EPS Moquegua S.A.

30	01.02.27	Programa de mantenimiento de planta de tratamiento de agua residual	14,999.00
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	4,992.00
34	01.02.31	Programa de verificación y mantenimiento de tableros de distribución eléctrica	9,982.00
35	01.02.32	Programa de mantenimiento de unidades de desinfección y cloración	30,000.00
36	01.02.33	Programa de mantenimiento de equipos especiales	14,974.00
37	01.02.34	Programa de mantenimiento preventivo y/o correctivo de datalogger's	10,000.00
38	01.02.35	Programa de mantenimiento de unidades vehiculares y maquinaria	81,685.00
39	01.04.01	GESTION DEL PROCESO "PROYECTOS" (PLAN DE INVERSION)	199,977.00
40	02.02.01	Monitoreo y control de redes de distribución por SCADA	88,443.00
41	02.02.03	Mantenimiento de Macromedidores	25,000.00
42	02.02.04	GESTION DEL PROCESO "SISTEMA SCADA" (MACROMEDIDORES OPERATIVOS)	69,446.00
43	02.05.01	GESTION DEL PROCESO "CATASTRO TECNICO" (CURVAS DE NIVEL DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CATASTRADAS)	69,590.00
44	03.01.02	Programa de implementación y Certificación de Laboratorio de Control de Calidad	25,000.00
45	03.03.12	GESTION DEL PROCESO "GESTION OPERACIONAL" (GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS SGC GESTION OPERACIONAL)	317,406.00
46	03.03.13	Stock Mínimo para ejecución de Actividades No Programadas por Emergencia.	30,004.00
47	03.04.05	Programa de Actualización del catastro técnico en sistema GIS, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	23,624.00
48	04.01.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento al 100% el plan de gestión de riesgos y desastres y el Plan de MRSE.	0.00
49	04.02.01	GESTION DEL PROCESO "RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES" (DENSIDAD DE ATOROS)	32,678.00
50	04.02.02	Garantizar el monitoreo en los procesos de recolección y tratamiento de agua residual.	69,491.00
51	04.02.03	GESTION DEL PROCESO "TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES" (TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES)	360,854.00
TOTAL			6,463,370.00

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

Mantener y mejorar la sostenibilidad y continuidad empresarial.

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., tiene mejoras notables en el cumplimiento de los indicadores de Gestión de Calidad del servicio que demuestra la eficiencia de la gestión y lo proyecta a ser una de las mejores empresas con la mejor gestión operativa y comercial del país gracias a las inversiones de proyectos de saneamientos que gestiona la EPS a través de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, y los proyectos que financio el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) a través del Ministerio de Vivienda. Como resultado de esas inversiones se logró mejorar los niveles operacionales, comerciales en gran magnitud, incorporando infraestructura nueva y automatizada, los que garantiza una eficiente 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° 80: Acciones estratégicas de gestión operativa

Objetivos Estratégicos	Acción Estratégica
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.
OEI.03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	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
OEI.04 Asegurar la disponibilidad del Recurso Hídrico y preservación del medio ambiente.	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 2023 son las siguientes.

VII.2.2.1. Lista de actividades

Cuadro N° 81: Lista de actividades de Plan de inversiones

N°	CODIGO	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	PRESUPUESTO TOTAL
1	03.01.01	Programa de inversiones por Fondo de Inversiones	2,124,782.00
2	03.05.02	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION ADMINISTRATIVA	31,048.00
3	03.05.03	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION COMERCIAL	13,852.00
4	03.05.04	Plan de Fortalecimiento de Capacidades -GESTION OPERATIVA	43,023.00
5	04.01.03	Gestión de Riesgo de desastres.	95,200.00
6	04.01.04	Programa de acciones de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos (MRSE)	265,000.00
7	04.02.04	Plan de Control y monitoreo de Valores Máximos Admisibles (VMA)	263,962.00
8	04.02.05	Plan de Valores Máximos Admisibles (VMA) - Mantenimiento y renovación del sistema de alcantarillado.	458,882.00
TOTAL			3,295,749.00

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL EPS MOQUEGUA S.A. 2023

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	INDICADOR DE ACCION ESTRATEGICA	UNIDAD	META	PLAN OPERATIVO	PRIORIDAD	PROCESO	CODIGO POI	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS FISICAS				ASIGNACION PRESUPUESTAL	CODIGO PRESUPUESTAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD SISTEMA AVALON	CODIGO CUADRO BIENES	CODIGO CUADRO SERVICIOS	META FINANCIERA						
												I	II	III	IV						I	II	III	IV	TOTAL		
AEI.01.01 Asegurar la calidad de agua potable		Número de parámetros que superan los LMP del agua	No	0.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	POTABILIZACION	01.01.01	GESTION DEL PROCESO "POTABILIZACION" (VOLUMEN DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE)	INDICADOR	M3	1,891,504	1,571,682	1,647,542	1,779,373	SI	10.01.11.01	POTABILIZACION	000001	000002	609,559	1,119,951	540,445	537,466	2,807,421.00		
					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	1.00	1.00	1.00	NO											
					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	000015	000016	191,659	90,046	87,864	78,662	448,230.00		
Continuidad	Horas/Día	24.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	DISTRIBUCION	01.02.01	GESTION DEL PROCESO "DISTRIBUCION" (CONTINUIDAD)	META CUMPLIDA ET	HORAS/DIA	23.91	23.91	23.91	23.91	SI	10.01.12.01	DISTRIBUCION	000009	000010	117,367	128,747	98,698	120,920	485,731.00				
			PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	DISTRIBUCION	01.02.02	Programa de Control y reduccion 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	000013	000014	30,884	10,073	28,588	9,326	78,853.00				
Atención de Incidencias operativas de agua	%	100.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	→	DISTRIBUCION	01.02.03	Implementación de puntos de monitoreo para tomas de presión.	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND		1.00				SI	10.01.12.02	PUNTOS DE MONITOREO PARA TOMAS DE PRESION	000011	000012	2,598	704	1,509	704	5,616.00			
			PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.04	GESTION DEL PROCESO "MANTENIMIENTO" (DENSIDAD DE ROTURAS)	INDICADOR	ROTURA/KM RED/MES	0.55	0.55	0.55	0.55	SI	10.01.14.01	MANTENIMIENTO	000023	000024	194,159	136,024	127,804	142,865	600,871.00				
AEI.01.02 Consolidar los procesos de eficiencia operacional		Actividades de Mantenimiento Preventivo	%	100.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.05	Programa de mantenimiento de captaciones	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.02	MANTTO. DE CAPTACIONES	000025	000026	5,876	2,365	2,365	2,365	12,971.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.06	Programa de mantenimiento y renovación de galerías filtrantes	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.03	MANTTO. RENOV. DE GALERIAS FILTRANTES	000027	000028	0	18,400	6,374	0	24,774.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.07	Programa de verificación de líneas de conducción de agua cruda	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.04	VERIF. DE LINEAS DE CONDUCCION DE AGUA CRUDA	000029	000030	0	0	4,436	0	4,436.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.08	Programa de mantenimiento de unidades de tratamiento (PTAP)	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.05	MANTTO. DE UNIDADES DE TRATAMIENTO PTAP	000031	000032	12,176	9,879	9,879	1,879	33,813.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.09	Programa de verificación de líneas de conducción de agua potable	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.06	VERIF. DE LINEAS DE CONDUCCION DE AGUA POTABLE	000033	000034	0	0	4,468	0	4,468.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.10	Programa de Mantenimiento de Estructuras de Almacenamiento (Reservorios)	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.07	MANTTO. DE ESTRUCTURAS ALMACENAMIENTO RESERVIORIOS	000035	000036	10,510	7,738	10,510	238	28,998.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.11	Programa de mantenimiento de cámara de sectorización	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.08	MANTTO. DE CAMARAS DE SECTORIZACION	000037	000038	3,272	0	1,700	0	4,972.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.12	Programa de verificación de líneas de aducción de agua potable	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.09	VERIF. DE LINEAS DE ADUCCION DE AGUA POTABLE	000039	000040	0	0	4,496	0	4,496.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.13	Programa de renovación de redes de distribución primaria	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.10	RENOV. REDES DE DISTRIBUCION PRIMARIA	000041	000042	44,993	0	0	0	44,993.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.14	Programa de renovación de redes de distribución secundaria	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.11	RENOV. REDES DE DISTRIBUCION SECUNDARIA	000043	000044	39,819	0	0	0	39,819.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.15	Programa de mantenimiento y renovación de cámaras reguladoras de presión	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.12	MANTTO. RENOV. DE CAMARAS REGULADORAS DE PRESION	000045	000046	33,409	0	4,154	4,154	41,717.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.16	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de grifos contra incendio	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.13	INST. MANTTO. RENOV. DE GRIFOS CONTRA INCENDIO	000047	000048	0	30,377	0	24,202	54,678.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.17	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de control	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.14	INST. MANTTO. RENOV. DE VALVULAS DE CONTROL	000049	000050	0	0	34,870	0	34,870.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.18	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de aire	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.15	INST. MANTTO. RENOV. DE VALVULAS DE AIRE	000051	000052	0	17,486	3,569	3,400	24,455.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.19	Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvula de purga	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.16	INST. MANTTO. RENOV. DE VALVULAS DE PURGA	000053	000054	0	11,594	0	3,400	14,994.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.20	Programa de mantenimiento por purga de redes de distribución	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.17	MANTTO. DE PURGA DE REDES DE DISTRIBUCION	000055	000056	1,700	7,557	0	2,742	11,899.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.21	Programa de mantenimiento y renovación de conexiones de agua	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.18	MANTTO. RENOV. DE CONEXIONES AGUA POTABLE	000057	000058	34,989	0	0	0	34,989.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.22	Programa de mantenimiento y renovación de conexiones de alcantarillado	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.02	MANTTO. RENOV. DE CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	000059	000060	14,993	0	0	0	14,993.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.23	Programa de mantenimiento y renovación de colectores	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.03	MANTTO. RENOV. DE COLECTORES	000061	000062	26,377	13,600	0	0	39,977.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.24	Programa de mantenimiento de buzones	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.04	MANTTO. DE BUZONES	000063	000064	0	34,353	0	0	34,353.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.25	Programa de mantenimiento de cámara de rejillas	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.05	MANTTO. DE CAMARAS DE REJILLAS	000065	000066	11,553	0	1,700	1,700	14,953.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	01.02.26	Programa de mantenimiento y renovación de emisores de alcantarillado	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.21.06	MANTTO. RENOV. DE EMISORES DE ALCANTARILLADO	000067	000068	7,987	0	0	0	7,987.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.27	Programa de mantenimiento de planta de tratamiento de agua residual	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.22.02	MANTTO. PLANTA DE TRATAMIENTO AGUA RESIDUAL PTAR	000069	000070	4,789	3,400	3,400	3,400	14,899.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.28	Programa de mantenimiento de estaciones de bombeo	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.19	MANTTO. DE ESTACIONES DE BOMBEO	000071	000072	0	0	0	22,000	22,000.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.29	Programa de mantenimiento de estaciones de grupos electrogenos	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.20	MANTTO. DE ESTACIONES DE GRUPOS ELECTROGENOS	000073	000074	0	0	0	23,000	23,000.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.30	Programa de verificación de acometidas eléctricas	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.21	VERIF. DE ACOMETIDAS ELECTRICAS	000075	000076	0	0	0	4,992	4,992.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.31	Programa de verificación y mantenimiento de tableros de distribución eléctrica	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.22	VERIF. MANTTO. DE TABLEROS DE DISTRIBUCION ELECT.	000077	000078	0	0	0	9,982	9,982.00		
					PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.32	Programa de mantenimiento de unidades de desinfección y cloración	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.23	MANTTO. DE UNIDADES DE DESINFECCION Y CLORACION	000079	000080	0	0	0	30,000	30,000.00		
PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.33	Programa de mantenimiento de equipos especiales	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.24	MANTTO. DE EQUIPOS ESPECIALES	000081	000082	7,049	3,830	265	3,830	14,974.00							
PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.34	Programa de mantenimiento preventivo y/o correctivo de datalogger's	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.25	MANTTO. DATALOGGERS	000083	000084	5,000	0	5,000	0	10,000.00							
PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	MANTENIMIENTO	01.02.35	Programa de mantenimiento de unidades vehiculares y maquinaria	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.14.26	MANTTO. DE UNIDADES VEHICULARES Y MAQUINARIA	000085	000086	37,213	32,104	4,684	7,684	81,665.00							
AEI.01.03 Fortalecer la capacidad operativa de la empresa		Atención de Reclamos comerciales	%	100.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↗	GESTION COMERCIAL	01.03.01	Supervisión y control de las actividades comerciales ejecutadas por terceros	PROGRAMA EJECUTADO	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	NO											
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	ATENCION AL CLIENTE	01.03.02	GESTION DEL PROCESO "ATENCION AL CLIENTE" (DENSIDAD DE ATENCION DE SERVICIOS)	INDICADOR	%	98.00	99.00	100.00	100.00	SI	10.01.41.01	ATENCION AL CLIENTE	000125	000126	79,501	77,889	71,408	74,052	302,849.00		
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↗	ATENCION AL CLIENTE	01.03.03	Programa de apoyo a atención al cliente	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.41.02	PROGRAMA DE APOYO ATENCION AL CLIENTE	000137	000138	6,959	9,239	9,000	9,527	34,725.00		
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	ATENCION AL CLIENTE	01.03.04	Programa de actualización digital del usuario para entrega de recibos y comunicados vía correo electrónico al usuario.	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	NO											
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	RECLAMOS	01.03.05	GESTION DEL PROCESO "RECLAMOS" (DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES)	INDICADOR	RECLAMOS AL MES POR CADA 1000 CONEX.	10.00	10.00	10.00	10.00	SI	10.01.46.01	RECLAMOS	000175	000176	2,192	654	0	654	3,500.00		



Código	Descripción	Indicador	Unidad	Valor	Eje	Actividad	Tipo	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Sí/No	Código	Descripción	Código	Descripción	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor		
																								Valor	Valor
AEI.01.04 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.	Cobertura de Agua Potable y Cobertura de Alcantarillado	%	99.00 88.00	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	ATENCIÓN DE FUGAS EN CAJA	000177	000178	28,089	5,840	6,840	8,535	60,304.00	
				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	INSPECCIÓN DE RECLAMOS	000179	000180	8,732	4,452	4,452	6,732	24,368.00	
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	PROYECTOS	01.04.01	GESTIÓN DEL PROCESO "PROYECTOS" (PLAN DE INVERSIÓN)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.15.01	PROYECTOS			83,849	50,546	30,485	35,016	198,877.00	
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	→	CATASTRO COMERCIAL	01.04.02	GESTIÓN DEL PROCESO "CATASTRO COMERCIAL" (CATASTRO COMERCIAL EN GIS)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.42.01	CATASTRO COMERCIAL	000129	000130	116,049	95,951	70,332	81,433	363,765.00	
	AEI.01.05 Mejorar la prestación de los servicios a través de la tercerización	Mikromedición	%	93.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	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	000147	000148	48,114	48,911	50,480	50,480	198,005.00
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	01.05.02	Notificación de Impedimento de Toma de Lectura	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.03.43.06	NOTIFICACIÓN DE IMPEDIMENTO DE TOMA DE LECTURA	000149	000150	774	774	774	774	3,096.00
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	01.05.03	Instalación de Medidores	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.43.07	INSTALACIÓN DE MEDIDORES	000151	000152	2,289	3,652	2,289	2,289	10,628.00
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	01.05.04	Procedimiento de Consumos Atípicos	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.43.08	CONSUMOS ATÍPICOS	000153	000154	2,582	2,582	1,755	2,610	9,489.00
		Índice de Morosidad	Meses	1.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	FACTURACIÓN	01.05.05	Reparto de recibos	ACTIVIDAD EJECUTADA TERCEROS	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.44.02	REPARTO DE RECIBOS	000159	000160	26,200	26,200	26,200	26,400	105,000.00
					PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	COBRANZA	01.05.06	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	000167	000168	38,538	38,840	36,624	37,879	161,881.00
AEI.02.01 Ampliar y mejorar el sistema de micromedición	Agua No facturada	%	22.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	02.01.01	GESTIÓN DEL PROCESO "MEDICIÓN" (MICROMEDICIÓN)	INDICADOR	%	96.00	97.00	97.50	98.00	SI	10.01.43.01	MEDICIÓN	000139	000140	103,450	106,482	77,066	103,538	390,635.00	
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	02.01.02	Programa de mantenimiento preventivo de medidores	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.43.02	MANTEN. PREVENTIVO DE MEDIDORES	000141	000142	211	53,020	25,046	12,300	80,679.00	
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	02.01.03	Programa de calibración y Certificación del BM	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	%	0.25	0.50	0.75	100.00	SI	10.01.43.03	CALIBRACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL BANCO DE MEDIDORES	000143	000144	18,177	15,713	9,535	27,084	70,618.00	
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	02.01.05	Programa de implementación de software móvil por Inteligencia Artificial para la toma de lecturas	PLAN DE INVERSIONES	%		0.25	0.50	0.75	SI	10.01.43.09	IMPLEM. DE SOFTWARE MÓVIL POR INT ARTIFICIAL	000155	000156	0	12,000	0	0	12,000.00	
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	MEDICIÓN	02.01.06	Programa de telemetría en grandes consumidores	PLAN DE INVERSIONES	%		0.50		100.00	SI	10.01.43.04	IMPLEM. MEDICIÓN POR TELEMETRÍA GRANDES CONSUMIDORES	000145	000146	0	14,980	0	0	14,980.00	
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	SISTEMA SCADA	02.02.01	Monitoreo y control de redes de distribución por SCADA	ACTIVIDAD EJECUTADA ET	UND		1.00			SI	10.01.17.02	MONITOREO Y CONTROL DE REDES DE DISTRIBUCIÓN	000087	000088	50,246	22,197	16,000	0	68,443.00	
	AEI.02.02 Controlar y reducir el Agua No facturada	Macromedidores Operativos	%	100.00	PLAN OPERATIVO COMERCIAL	→	FACTURACIÓN	02.02.02	GESTIÓN DEL PROCESO "FACTURACIÓN" (FACTURACIÓN ACUMULADA IGV)	INDICADOR	S/.	4,566,386	4,697,499	4,823,931	4,947,999	SI	10.01.44.01	FACTURACIÓN	000157	000158	30,259	25,135	17,864	27,812	101,071.00
					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	MANTEN. DE MACROMEDIDORES	000085	000076	25,000	0	0	0	25,000.00
	AEI.02.03 Mejorar los procesos de recaudación	Recaudación Acumulada	soles	16,153,082.00	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	CAMPAÑA DE PAGO PUNTUAL	000243	000244	2,974	1,674	1,674	1,674	7,996.00
					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", Campaña de Digitalización comercial)	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.67.02	COMUNICACIÓN DE CAMPAÑAS COMERCIALES	000241	000242	11,577	10,200	8,700	4,500	34,977.00
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					↑	CATASTRO COMERCIAL	02.03.03	Programa de mantenimiento de cajas de agua y desagüe	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.42.02	PROGRAMA DE MANTEN. DE CAJAS DE AGUA Y ALC	000131	000132	3,051	64,755	0	0	67,806.00	
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					↑	CATASTRO COMERCIAL	02.03.04	Programa de actualización dinámica de piletas públicas	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.42.05	PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN DE PILETAS PÚBLICAS	000137	000138	22,602	2,000	27,600	0	52,202.00	
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					↑	CATASTRO COMERCIAL	02.03.05	Programa de detección de conexiones clandestinas	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.42.03	EJEC. PROGRAMA DETECCIÓN DE CLANDESTINOS	000139	000134	28,748	1,800	19,600	8,000	58,148.00	
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					→	FACTURACIÓN	02.03.06	Implementación complementaria de procedimiento de entrega electrónica de recibos a los Usuarios.	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.44.03	IMPLEMENT. ENTREGA ELECTRONICA DE RECIBOS	000161	000162	5,000	0	0	0	5,000.00	
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					↑	COBRANZA	02.03.07	GESTIÓN DEL PROCESO "COBRANZA" (COBRANZA ACUMULADA SIN IGV)	INDICADOR	%	3,377,186	4,295,859	4,253,201	4,307,524	SI	10.01.45.01	COBRANZA	000163	000164	136,450	146,432	128,789	134,559	546,230.00	
PLAN OPERATIVO COMERCIAL					↑	GESTIÓN COMERCIAL	02.04.01	Realizar un análisis sobre cumplimiento de metas del Indicador de Conexiones activas, proponer cortes y levantamientos	INFORME	UND		1.00		1.00	NO										
AEI.02.04 Reducir la Morosidad y gestionar el saneamiento de la cartera morosa provisionada, mediante el Comité de Castigo y Quiebre de Deudas.	AEI.02.05 Actualización de los Catastros Comercial y Técnico	CATASTRO TECNICO	02.05.01	GESTIÓN DEL PROCESO "CATASTRO TECNICO" (CURVAS DE NIVEL DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CATASTRADAS)	INDICADOR	%								SI	10.01.16.01	CATASTRO TECNICO	000082	000083	19,406	17,559	15,075	17,550	69,890.00		
																								PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑
AEI.02.06 Reducir la Morosidad y gestionar el saneamiento de la cartera morosa provisionada, mediante el Comité de Castigo y Quiebre de Deudas.	AEI.02.07 Lograr el saneamiento de cuentas contables y de activos	Relación de Trabajo Margen Operativo	%	77 30	PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	02.07.01	Formulación y ejecución del Plan de Saneamiento Físico Legal de Predios bajo el ámbito de la nueva normativa	INFORME	UND														
					PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	02.07.02	Ejecución y actualización de la toma de inventarios	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND				100.00	SI	10.01.56.04	TOMA DE INVENTARIOS	000205	000206	6,697	29	0	234	5,960.00
AEI.02.08 Mejorar las condiciones de pago de deudas	Margen Neto	%	10.00	PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	02.07.03	GESTIÓN DEL PROCESO "PATRIMONIO" (SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE TERRENOS)	INDICADOR	%	60.00	65.00	70.00	80.00	SI	10.01.56.01	PATRIMONIO	000201	000202	15,322	13,922	13,816	13,586	66,646	
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERÍA	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 PÚBLICA INTERNA			220,340	220,340	220,341	220,341	881,362	
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERÍA	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			11,628	11,628	11,628	11,628	46,512	
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERÍA	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			75,239	77,325	79,283	81,267	313,114	
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERÍA	02.08.04	Pagos al Gobierno Local	PAGO DE OBLIGACIONES	UND	3.00	3.00	0.00	0.00	SI	10.01.59.03	IMPUESTOS AL GOBIERNO LOCAL			87,888	2,907	0	0	90,795	
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERÍA	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	↑	TESORERÍA	10.01.59.05	Pagos de Sentencias Judiciales	PAGO DE OBLIGACIONES	UND	3.00	3.00	3.00	0.00	SI	10.01.59.05	PAGO DE SENTENCIAS JUDICIALES			100,000	100,000	100,000	0	300,000					



Objetivo	Indicador	Unidad	Valor Objetivo	Plan Operativo de Apoyo	Indicador	Categoría	Fecha	Descripción	Actividad	Unidad	Valor Actual	Valor Objetivo	Valor Objetivo	Valor Objetivo	Valor Objetivo	Valor Objetivo									
AEI02.09 Gestionar de manera oportuna la incorporación de obras transferidas ejecutadas por terceros.	Indice de Liquidez Corriente	S/.	1.15	PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	CONTABILIDAD	02.09.01	Incorporación de obras ejecutadas por terceros.	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	0.00	0.00	0.00	100.00	NO						0				
AEI03.01 Mejorar las instalaciones y equipamiento para atender los procesos comerciales, operacionales y administrativos.	Ejecución del Plan de Inversión	%	100.00	PLAN DE INVERSIONES	➔	PROYECTOS	03.01.01	Programa de Inversiones por Fondo de Inversiones	PLAN DE INVERSIONES	%	25.00	50.00	75.00	100.00	SI	10.01.30.01	FONDO DE INVERSION		346,880	1,783,556	14,346	0	2,124,782		
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	➔	CONTROL DE CALIDAD	03.01.02	Programa de Implementación y Certificación de Laboratorio de Control de Calidad	PROGRAMA EJECUTADO	%	0.00	0.00	0.00	100.00	SI	10.01.13.02	IMPLEMENTACION Y CERTIFICACION DE LABORATORIO		0	25,000	0	0	25,000		
				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	000209	000210	42,360	114,164	45,378	41,783	243,696	
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	SISTEMA INFORMATICO	03.01.04	Programa Renovación de equipos de computo	PROGRAMA EJECUTADO	UND			5.00		SI	10.01.57.04	PROGRAMA DE RENOVACION DE EQUIPOS DE COMPUTO			65,850	0	0	0	65,850	
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	SISTEMA INFORMATICO	03.01.05	Implementar mejoras a los sistemas de información empresarial (Comercial, operativo, administrativo y gestión) (Entrega electrónica de recibos a los usuarios)	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	SI	10.01.57.02	MEJORAS A SISTE. INFORMATICOS	000211	000212	10,500	7,500	7,500	8,500	34,000	
				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	000213	002014	3,380	3,380	3,380	3,380	13,560	
				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	000187	000188	43,231	35,973	32,816	34,079	146,100	
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	TESORERIA	03.01.08	Programa de gestión de archivo de tesorería (Clasificación y digitalización de documentos)	PROGRAMA EJECUTADO	%		0.50		100.00	NO										0
AEI03.02 Mejorar la comunicación interna y externa	Satisfacción del Cliente	%	80.00	PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	PATRIMONIO	03.01.09	Gestionar la implementación de la Cobertura de Seguros de la EPS	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND	1.00	2.00	3.00	4.00	SI	10.01.56.05	IMPL. DE COBERTURA DE SEGUROS	000207	000208	860	13,760	19,908	12,544	47,070	
				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		0.50		1.00	NO									0	
				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	000235	000236	32,429	39,009	16,422	30,093	117,953	
				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										0
				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		3.00		3.00	SI	10.01.66.02	FORTELECIMIENTO DE LA COMUNICACION INTERNA	000251	000252	4,850	1,600	2,700	350	9,600	
				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	000239	000240	8,850	7,650	7,650	5,850	30,000	
				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	000047	000048	11,300	11,300	10,700	7,200	40,500	
				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	000049	000050	20,388	16,079	14,386	15,824	66,667	
OEI03 Mejorar las condiciones de Gobernabilidad y Gobernanza.	Clima Laboral	%	90.00	PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	EDUCACION SANITARIA	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).	PROGRAMA EJECUTADO	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.68.02	PROGRAMA DE EDUCACION SANITARIA	000237	000238	15,400	0	400	400	16,200	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	03.03.01	GESTION DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.60.01	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS			1,940	0	1,940	1,940	6,820.00	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	DIRECTORIO	03.03.02	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			50,520	45,000	50,520	50,520	196,560.00	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	GESTION GERENCIAL	03.03.03	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	000221	000222	42,172	35,924	44,365	45,165	167,628.00	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	CONTROL INSTITUCIONAL	03.03.04	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	000223	000224	38,894	41,222	41,419	43,150	162,684.00	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	PLANEAMIENTO	03.03.05	Implementación de Pilares y estándares del código de Buen Gobierno Cooperativo de acuerdo a la resolución RM-081-MVCS-2019.	INFORME	UND		1.00			NO										
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	PLANEAMIENTO	03.03.06	Implementación del ISO 14001 Y 45000	ACTIVIDAD EJECUTADA	%		50.00		100.00	SI	10.01.63.02	IMPLEMENTACION DEL ISO 14001 Y 45000	000227	000228	0	7,500	7,500	0	15,000.00	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	PLANEAMIENTO	03.03.07	Programa de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad. (Gestionar la incorporación de nuevos auditores y ejecutar las auditorías 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	000229	000230	233	7,953	8,112	7,961	24,268.00	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	PRESUPUESTO	03.03.08	GESTION DEL PROCESO "PRESUPUESTO" (AUTONOMIA PRESUPUESTARIA)	INDICADOR	%	85.00	85.00	85.00	85.00	SI	10.01.64.01	PRESUPUESTO	000231	000232	19,602	12,523	17,144	21,651	70,920.00	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	PRESUPUESTO	03.03.09	Control Presupuestal de la ejecución de inversiones por administración directa	INFORME	UND	1.00	1.00	1.00	1.00	NO										
				PLAN OPERATIVO LEGAL	➔	ASESORIA LEGAL	03.03.10	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	000234	000235	26,643	26,280	28,896	31,021	112,840.00	
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	COMUNICACIÓN EXTERNA	03.03.11	Encuesta de Satisfacción del Cliente.	ACTIVIDAD EJECUTADA	UND		1.00		2.00	SI	10.01.67.04	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	000245	000246	617	135	655	790	2,397.00	
AEI03.03 Implementar una gestión por				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	➔	GESTION OPERATIVA	03.03.12	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	000001	000002	84,057	81,800	75,064	76,486	317,406.00	



competencias laborales.

				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	➔	MANTENIMIENTO	03.03.13	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	000077	000078	15,426	0	14,578	0	30,004.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.14	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	000063	000064	10,466	8,563	123	0	19,152.00				
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	GESTION COMERCIAL	03.03.15	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	000121	000122	108,193	92,146	112,524	112,112	424,976.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.16	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	000121	000122	7,899	3,520	0	0	11,419.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.17	GESTION DEL PROCESO "SEGURIDAD Y SALUD" (EJECUCION DEL PROGRAMA DE CHARLAS DE SSTI)	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.58.01	SEGURIDAD Y SALUD	000215	000216	15,354	13,536	11,499	16,215	56,604.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.18	Programa de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. (señalar y sensibilizar los Mapas de Riesgos, Planos de Evacuación, Designar 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 PETI (Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro), PETAR (Permiso Escrito para Trabajo de Alto Riesgo) (Comparar Formatos con las áreas identificadas.) Implementar un Indicador de Cumplimiento de la Identificación de Peligros y Control de Riesgos (IPERIC) por infraestructura	ACTIVIDAD EJECUTADA	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.58.02	IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD	000217	000218	14,460	142	9,329	0	23,931.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	SEGURIDAD Y SALUD	03.03.19	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	000219	000220	16,489	14,150	11,136	9,000	60,776.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	GESTION ADMINISTRATIVA	03.03.20	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	000183	000184	115,858	57,031	48,831	49,079	270,799.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	GESTION ADMINISTRATIVA	03.03.21	Implementar acciones sistema de control interno SCI	INFORME	UND	1.00	1.00	1.00	1.00	SI	10.01.50.02	IMPLEM. ACCIONES DE CONTROL SCI	000185	000186	6,000	6,000	6,000	6,000	24,000.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	GESTION ADMINISTRATIVA	03.03.22	Formular un Plan de plagos de las deudas por sentencias judiciales de acuerdo a la capacidad financiera y presentarlas antes el Poder Judicial.	INFORME	UND	1.00				NO													
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	CONTABILIDAD	03.03.23	Presentar proyecto e Implementación de Políticas contables ligado a la implementación de las NIIF.	PLAN FORMULADO	%	0.25	0.50	1.00		NO													
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	LOGISTICA	03.03.24	GESTION DEL PROCESO "LOGISTICA" (NIVEL DE EJECUCION DEL PAC)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.52.01	LOGISTICA	000189	000190	88,511	75,407	61,045	78,095	303,059.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	LOGISTICA	03.03.25	Actualización del catalogo de bienes y servicios	ACTIVIDAD EJECUTADA	%		50.00	100.00		NO													
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	LOGISTICA	03.03.26	Elaboración y ejecución del plan de mantenimiento de Infraestructura y servicios generales	PLAN FORMULADO Y EJECUTADO	%	0.25	0.50	0.75	1.00	SI	10.01.52.02	PLAN MANTO. DE INFRAESTRUCTURA Y SERV. GENERALES	000189	000190	48,000	0	0	0	48,000.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	ALMACEN	03.03.27	GESTION DEL PROCESO "ALMACEN" (STOCK MINIMO EN ALMACEN)	INDICADOR	%	90.00	90.00	90.00	90.00	SI	10.01.53.01	ALMACEN	000193	000194	16,054	11,287	13,819	12,823	53,981.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	TESORERIA	03.03.28	GESTION DEL PROCESO "TESORERIA" (PAGO DE OBLIGACIONES CRITICAS)	INDICADOR	%	100.00	100.00	100.00	100.00	SI	10.01.55.01	TESORERIA	000199	000200	28,249	28,653	28,920	27,973	113,794.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	PATRIMONIO	03.03.29	Ejecutar directiva de venta de bienes dados de baja	INFORME	UND		0.50	1.00		NO													
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	RECURSOS HUMANOS	03.03.30	Ejecutar la evaluación de Desempeño al personal.	INFORME	UND	1.00				SI	10.01.54.02	EVALUACION DE DESEMPEÑO	000197	000198	0	0	0	16,000	16,000.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	➔	RECURSOS HUMANOS	03.03.31	Gestionar la actualización y mejora del sistema de control de asistencia. (Ingluye Software y equipos)	INFORME	UND		1.00			NO													
AEI03.04 Gestionar eficientemente el Plan Maestro Optimizado.	Indice de Cumplimiento Global (ICG) del PMO	%	100	PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	GESTION GERENCIAL	03.04.01	Monitorear y evaluar el cumplimiento al 100% de las metas del estudio tarifario	INFORME	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	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	000225	000226	59,616	65,754	56,850	66,857	248,077.00				
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	PLANEAMIENTO	03.04.03	Actualización del Plan Estratégico Institucional de acuerdo al Plan Nacional de saneamiento y metas del estudio tarifario vigente.	INFORME	UND	1.00				NO													
				PLAN OPERATIVO GENERAL	↑	PLANEAMIENTO	03.04.04	Control y monitoreo de 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 Actualización 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 CATASTRO TECNICO EN SISTEMA GIS	000083	000084	5,824	7,300	7,000	3,500	23,624.00				
				PLAN OPERATIVO COMERCIAL	↑	CATASTRO COMERCIAL	03.04.06	Programa de actualización 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	000135	000136	2,518	10,200	18,900	0	31,618.00				
				PLAN OPERATIVO DE APOYO	↑	CONTABILIDAD	03.04.07	Programa de control y monitoreo de Meta Relación de Trabajo, Cumplimiento de Meta estudio tarifario.	META CUMPLIDA ET	%	74.00	74.00	74.00	74.00	NO													
AEI03.05 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		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	000135	000136	0	31,048	0	0	31,048.00				
				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	000137	000138	0	0	13,852	0	13,852.00				
				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	000139	000140	0	0	43,023	0	43,023.00				
				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	000195	000196	48,453	47,575	44,437	47,736	186,201.00				
OEI04 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 gestión de riesgos y desastres y el Plan de MRSE.	INFORME	UND	3.00	3.00	3.00	3.00	NO													
				PLAN OPERATIVO GENERAL	➔	COMUNICACION 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	Gestión de Riesgo de desastres.	PLAN DE INVERSIONES	%	25.00	50.00	75.00	100.00	SI	10.01.10.03	EJEC. PLAN GESTION DE RIESGOS DE DESASTRES	000065	000066	0	38,000	50,000	7,200	95,200.00				
				PLAN DE INVERSIONES	↑	CONTROL DE CALIDAD	04.01.04	Programa de acciones de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistemas (MRSE)	PLAN DE INVERSIONES	%	25.00	50.00	75.00	100.00	SI	10.01.13.03	PLAN MRSE	000019	000020	0	285,000	0	0	285,000.00				
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	04.02.01	GESTION DEL PROCESO "RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES" (DENSIDAD DE ATOROS)	INDICADOR	ATOROS/MM/MES	0.06	0.05	0.05	0.04	SI	10.01.21.01	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES	000063	000064	8,839	15,000	8,839	0	32,678.00				
AEI04.02 Asegurar el tratamiento de las aguas residuales	Tratamiento de Aguas Residuales	Lps	145.00	PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	CONTROL DE CALIDAD	04.02.02	Garantizar el monitoreo en los procesos de recolección 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	000109	000110	20,000	48,491	0	0	69,491.00				
				PLAN OPERATIVO OPERACIONAL	↑	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	04.02.03	GESTION DEL PROCESO "TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES" (TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES)	INDICADOR	L/S	210.00	215.00	218.00	221.66	SI	10.01.22.01	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	000105	000106	81,338	107,570	81,392	80,554	360,854.00				
				PLAN DE INVERSIONES	➔	CONTROL DE CALIDAD	04.02.04	Plan de Control y monitoreo de Valores Máximos Admisibles (VMA)	PLAN DE INVERSIONES	%	25.00	50.00	75.00	100.00	SI	10.01.25.01	IMPLEMENTACION Y MONITOREO DE LOS VMA	000113	000112	115,229	106,473	17,816	24,442	263,962.00				
				PLAN DE INVERSIONES	↑	CONTROL DE CALIDAD	04.02.05	Plan de Valores Máximos Admisibles (VMA) - Mantenimiento y renovación del sistema de alcantarillado.	PLAN DE INVERSIONES	%	25.00	50.00	75.00	100.00	SI	10.01.25.02	MANTO. Y RENOV. SIST. DE ALCANTARILLADO / VMA	000113	000114	297,723	58,164	64,575	38,420	458,882.00				

