

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 211 -2023-GG/EPS MOQUEGUA S.A.

Moquegua, 21 de noviembre de 2023

VISTOS:

Acta de Sesión Ordinaria N° 014-2023 de fecha 14 de noviembre de 2023, Informe N° 219-2023-ODP-EPS MOQUEGUA S.A. de fecha 21 de noviembre de 2023, proveído de fecha 21 de noviembre de 2023, Informe N° 139-2023-GAJ-EPS MOQUEGUA S.A. de fecha 14 de noviembre de 2023, Informe N° 212-2023-EPS MOQUEGUA S.A. de fecha 13 de noviembre de 2023, y;

CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A. es un Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima, que se regula bajos los alcances del TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por DS 005-2020-VIVIENDA, TUO del Reglamento aprobado por D.S N° 016-2021-VIVIENDA y demás normas sectoriales, con aplicación supletoria de la Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades; sujeta a sus propios Estatutos, que goza de autonomía económica, administrativa, técnica y financiera, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia.



Que, Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



Resolución de Consejo Directivo N° 123-2022-SUNASS-CD, Aprueba metas de gestión, formula tarifas y estructura tarifaria para los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS MOQUEGUA S.A.



Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 047-2020-GG/EPS MOQUEGUA S.A.

Que, mediante Informe N° 212-2023-ODP-EPS MOQUEGUA S.A., de fecha 13 de noviembre de 2023, el Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto, remite Propuesta del Plan Estratégico Institucional 2024-2028 – EPS MOQUEGUA S.A., el que se elaboró tomando en cuenta los lineamientos del CEPLAN y la Política Nacional del sector saneamiento, el mismo que con Informe N° 139-2023-GAJ-EPS MOQUEGUA S.A., de fecha 14 de noviembre de 2023, se solicitó al directorio la aprobación del PEI 2024-2028-EPS MOQUEGUA.

Que, el Plan de Estrategia Institucional – PEI, contribuirá con una dinámica administrativa, comercial y operacional de la empresa con el contribuyente al logro de misión y visión a través de solidos objetivos, acciones estratégicas institucionales e indicadores acordes al Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026. Posteriormente se trató en sesión de directorio y se aprobó con cargo a redacción de los puntos observados y con la participación de funcionarios de la Alta Dirección de los Órganos de Línea de Asesoramiento y de Apoyo que validan y aprueban el PEI para luego ser sensibilizado a toda la Entidad.

Que, con Informe N° 219-2023-OPD-EPS MOQUEGUA S.A., fecha 21 de noviembre de 2023, el Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto, remite levantamiento de observaciones del PEI-2024-2028-EPS MOQUEGUA S.A. a la Gerencia General, siendo proveído con fecha 21 de noviembre de 2023 a la Gerencia de Asesoría Jurídica a fin que se proyecte la respectiva resolución.

Que, de acuerdo a los documentos de vistos, resulta necesario aprobar mediante acto resolutivo el PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL para el periodo 2024-2028 de la EPS MOQUEGUA S.A.

Que, estando a las facultades conferidas mediante Resolución de Directorio N° 04-2023- EPS MOQUEGUA S.A que designa al Gerente General de la EPS MOQUEGUA S.A. en el Marco de lo dispuesto en el TUO del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF, con las visaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS MOQUEGUA S.A.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el “**PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2024-2028**”, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Oficina de Desarrollo y Presupuestos de la Gerencia de Administración y Finanzas, disponer las acciones administrativas pertinentes para el cumplimiento de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR la presente Resolución de Gerencia General y demás gerencias y áreas correspondientes para su conocimiento y cumplimiento

ARTÍCULO CUARTO: PUBLICAR la presente Resolución de Gerencia General, en el portal Institucional de la EPS MOQUEGUA S.A.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Ing. Santiago Walter Villasante Conza
GERENTE GENERAL
E.P.S. MOQUEGUA S.A.



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2024-2028

+ AGUA para más familias
moqueguanas

COMISIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MOQUEGUA SOCIEDAD ANÓNIMA
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2028



GERENTE GENERAL

ING. SANTIAGO WALTER VILLASANTE CONZA

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

CPC. ANALI PAOLA MAMANI COHAILA

GERENTE COMERCIAL (E)

CPC. SIMONA LUZ SAJAMA CASTRO

GERENTE OPERACIONES

ING. EDWIN MARTIN BRENER VASQUEZ

GERENTE DE ASESORÍA JURÍDICA

ABOG. DELIA YOLANDA GOMEZ CRUZ

JEFE DE LA OFICINA DE INGENIERÍA, PROYECTOS Y OBRAS (E)

ING. SURAMA CORAZI QUISPE



EQUIPO TÉCNICO

JEFE DE OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO

ING. RICARDO RENSO CAYTANO JIMENEZ

ESPECIALISTA EN ESTADÍSTICA E INDICADORES

ING. DIEGO ALONSO DIAZ GRANDA

ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO

CPC. MARIAM URRUTIA ROMERO



Presentado, el 14 de noviembre de 2023.

CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACION.....	3
I. DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	4
II. VISIÓN	4
III. MISIÓN	5
IV. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.....	5
V. OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES (CON INDICADORES)	6
VI. ACCIONES ESTRATEGICAS INSTITUCIONALES (CON INDICADORES)	7
VII. RUTA ESTRATEGICA	11
VIII. ANEXOS.....	15



PRESENTACIÓN

La EPS MOQUEGUA S.A., es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajo los alcances del TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por DS 005-2020- VIVI ENDA, su Reglamento aprobado por D.S. N°019-2017- VIVIENDA, sus modificatorias y normatividad del sector; con aplicación supletoria de la Ley N°26887 - Ley General de Sociedades sujeta a sus propios Estatutos, que goza de autonomía económica, administrativa, técnica y financiera, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia, correspondiente a la zona urbana de la Provincia de Mariscal Nieto.

El Plan Estratégico Institucional de la EPS MOQUEGUA está alineado con los ejes de Política General de Gobierno 2021-2026, la Política Nacional de Saneamiento y el Plan Nacional de Saneamiento; fijando la ruta estratégica prioritaria determinada por la alta dirección de la EPS Moquegua S.A.

Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional se tomó referencia la Guía para el Planeamiento Institucional aprobado por la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°00013-2020/CEPLAN/PCD y Guía para la elaboración de indicadores de Políticas Nacionales y Planes Estratégicos aprobado por Resolución de Presidencia de Consejo N°00023-2020-CEPLAN/PCD distados por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).

El presente Plan Estratégico Institucional se encuentra formulado conforme al Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los prestadores de los Servicios de Saneamiento (SIIGEPSS) aprobado con Resolución de Consejo Directivo N°063-2021-SUNASS-CD, que permiten medir y evaluar la gestión de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento. Así mismo, los indicadores están de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N°123-2022-SUNASS-CD que aprueba 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

Los parámetros para el cálculo de los Indicadores Establecidos en el presente plan estratégico institucional se encuentran enmarcados al Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los prestadores de los Servicios de Saneamiento (SIIGEPSS) aprobado con Resolución de Consejo Directivo N°063-2021-SUNASS-CD.

El Plan Estratégico Institucional es un instrumento de gestión dinámico, destinado a ser ejecutado de manera eficaz por la Alta Dirección, personal directivo y operativo de todas las áreas de la empresa. Su propósito es proveer la dirección y coordinación de todos los involucrados para alcanzar de forma sostenible los objetivos y metas planificadas, enfocándose en la mejora del bienestar de la población con equidad e inclusión social.

Finalmente, el Plan Estratégico Institucional de la EPS Moquegua S.A. se encuentra estructurado por, la Declaración de la Política Institucional, Visión y Misión institucional, (06) Objetivos Estratégicos Institucionales, (29) Acciones Estratégicas Institucionales, (40) Indicadores de las acciones estratégicas institucionales, Ruta estratégica y los anexos B-1, B-2, B-3 para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.



I. DECLARACIÓN DE POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La política del Sistema Integrado de Gestión de la EPS Moquegua S.A. establece los siguientes compromisos en relación a los requisitos de las ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001 Sistema de Gestión del Medio Ambiente y la ISO 45001 Sistema de Gestión de la seguridad y salud Ocupacional.

1. Suministrar servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y su disposición final con el más alto nivel de calidad para lograr la satisfacción del cliente.
2. Aplicar acciones para la preservación y cuidado del medio ambiente, minimizando impactos ambientales.
3. Otorgar las condiciones apropiadas de trabajo seguro y saludables para nuestros trabajadores, garantizando su integridad física y mental.
4. Garantizar la Participación y Consulta de los trabajadores en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Eliminar Peligros y Reducir los riesgos en las actividades desarrolladas por EPS Moquegua S.A.
6. Gestionar el cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión y otros requisitos legales, con procesos de mejora continua que garanticen la sostenibilidad económica, financiera y adelantos tecnológicos en la EPS Moquegua S.A.
7. Gestionar los procesos logísticos con transparencia, pluralidad y oportunidad.
8. Lograr la Integración buscando economías de escala en la región.
9. Promover el trabajo concertado con entidades públicas y privadas

II. VISIÓN INSTITUCIONAL

La visión institucional de nuestra empresa se enfoca en convertirnos en líderes del sector de saneamiento a nivel nacional, mediante la gestión y prestación de servicios de calidad a la población de la Región Moquegua. Para lograrlo, nos comprometemos a trabajar en el marco de una gestión eficiente y sostenible, que nos permita satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, así como contribuir al desarrollo y bienestar de nuestro ámbito. Con esta visión en mente, nos esforzamos cada día por mejorar nuestros procesos, infraestructura, tecnología y recursos humanos, con el fin de ofrecer un servicio de saneamiento integral, seguro, confiable y accesible para todos. Visión de la EPS Moquegua:

“Ser la empresa líder en la gestión y prestación de servicios de saneamiento a nivel nacional.”

III. MISIÓN INSTITUCIONAL

En nuestra empresa, estamos comprometidos con la mejora de la calidad de vida de la población moqueguana, a través de la prestación de servicios de saneamiento que sean sostenibles y respetuosos con el medio ambiente. Nuestra misión institucional se basa en la convicción de que el acceso a servicios de saneamiento adecuados es un derecho humano fundamental, que contribuye a mejorar la salud, el bienestar y el desarrollo de las personas y las comunidades. Para cumplir con esta misión, trabajamos cada día en la optimización de nuestros procesos, tecnologías y recursos humanos, con el fin de ofrecer servicios de saneamiento eficientes, seguros y accesibles para todos. Además, nos comprometemos a preservar el medio ambiente y a fomentar prácticas sostenibles en todas nuestras actividades, con el fin de contribuir a un desarrollo equilibrado y responsable de nuestra región.

“Prestar servicios de saneamiento en beneficio de la población del ámbito urbano y rural de la provincia de mariscal nioto, garantizando un servicio de calidad, eficiente y sostenible, preservando el medio ambiente.”

IV. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

En nuestra empresa, nos regimos por un conjunto de principios y valores que nos permiten orientar nuestras acciones y decisiones hacia la consecución de nuestros objetivos institucionales. Estos principios y valores son la base de nuestra cultura organizacional, y nos permiten trabajar en equipo, colaborar con nuestros usuarios y contribuir al desarrollo sostenible de la región Moquegua. Desde el compromiso con nuestros objetivos, hasta la innovación y el trabajo en equipo, cada uno de estos valores es esencial para lograr una gestión eficiente, sostenible y responsable de los servicios de saneamiento que brindamos. Como empresa, nos esforzamos cada día por poner en práctica estos principios y valores, para brindar servicios de calidad y excelencia a nuestros usuarios, y contribuir al bienestar y desarrollo de nuestra comunidad. Nos regimos por los siguientes principios y valores:

-  **Compromiso** : Entrega hacia la consecución de los objetivos de la institución. El compromiso es un valor de suma importancia ya que es aquel que permite a los trabajadores de la EPS Moquegua lograr los objetivos de la institución.
-  **Proactividad** : Aportar ideas, soluciones, motivación, fuerza y ganas al equipo hacen de la proactividad un valor imprescindible en el trabajo en equipo.
-  **Respeto** : Es considerar y aceptar que la persona es digna y merece ser tratado como tal.
-  **Eficiencia** : Optimizar los recursos para lograr una gestión eficiente y sostenible.
-  **Transparencia** : Actuar con transparencia y ética en todas nuestras acciones.
-  **Responsabilidad social** : Contribuir al desarrollo sostenible de la región de Moquegua y promover el bienestar de la comunidad.
-  **Trabajo en equipo** : Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración para lograr nuestros objetivos.
-  **Pluralidad** : Actuar con la pluralidad y oportunidad en todos nuestros procesos.

Estos principios y valores son fundamentales para la EPS Moquegua S.A. en su compromiso de brindar un servicio de calidad y excelencia a sus usuarios, y contribuir al desarrollo sostenible de la región.

V. OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES (CON INDICADORES)

Objetivo Estratégico Institucional		Indicador
Código	Denominación del OEI	Nombre del Indicador
OEI.01	Asegurar la calidad de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.	Índice de calidad de los servicios de saneamiento de los usuarios de la EP.
OEI.02	Incrementar la cobertura de los servicios de saneamiento en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto.	Índice de cobertura de los servicios de saneamiento de la población de la provincia Mariscal Nieto.
OEI.03	Fortalecer eficientemente los procesos del sistema integrado de gestión de la EP.	Índice de eficiencia del sistema integrado de gestión de la EP.
OEI.04	Garantizar la sostenibilidad económica-financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.	Índice de sostenibilidad económica-financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.
OEI.05	Fomentar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.	Índice de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.
OEI.06	Promover la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.	Índice de la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.

VI. ACCIONES ESTRATEGICAS INSTITUCIONALES (CON INDICADORES)

Código	Denominación del OEI	Código AEI	Denominación de la AEI	Nombre del Indicador
OEI.01	Asegurar la calidad de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.	AEI.01.01	Tratamiento de agua potable y agua residual con estándares de calidad en beneficio de los usuarios de la EP.	Producción unitaria de agua potable
				Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en el ámbito de responsabilidad de la EP
				Continuidad de la EP
		AEI.01.02	Control de la calidad optima de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.	Presión de la EP
				Presencia de cloro residual
				Turbiedad
		AEI.01.03	Programas de Mantenimiento en beneficio de los usuarios de la EP.	Densidad de roturas en las redes de distribución de agua potable de la EP.
				Densidad de atoros en las redes de alcantarillado de la EP
		AEI.01.04	Manejo adecuado y justo de la facturación en beneficio de los usuarios de la EP.	Facturación doméstica media
				Duplicado de recibos
		AEI.01.05	Atención integral y eficiente en beneficio de los usuarios de la EP.	Tiempo medio de resolución de reclamos de EP
				Tiempo de espera para la atención
		AEI.01.06	Programa de inversiones en beneficio de los usuarios de la EP.	Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EP



Código	Denominación del OEI	Código AEI	Denominación de la AEI	Nombre del Indicador
OEI.02	Incrementar la cobertura de los servicios de saneamiento en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto.	AEI.02.01	Programas de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	Cobertura de agua potable de la EP
		AEI.02.02	Incorporación e integración de nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado a la EP, en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	Cobertura de alcantarillado de la EP
		AEI.02.03	Incorporación e integración de nuevas piletas públicas para servicio provisional de agua potable, en beneficio de la población en la provincia mariscal nieto	Instalación de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable de la EP
		AEI.02.04	Disposición de aguas residuales en un Sistema de Tratamiento de la EP, en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	Número de nuevas piletas de la EP
				Porcentaje de aguas residuales dispuestas por la EP en un sistema de tratamiento



Código	Denominación del OEI	Código AEI	Denominación de la AEI	Nombre del Indicador
OEI.03	Fortalecer eficientemente los procesos del sistema integrado de gestión de la EP.	AEI.03.01	Manejo eficiente de las unidades de producción de agua potable de la EP.	Macromedición de la EP
		AEI.03.02	Programas de actualización catastral técnico y comercial de la EP.	Catastro técnico de la EP
				Catastro comercial
		AEI.03.03	Programas de control, instalación y renovación de medidores eficiente de la EP.	Micromedición de la EP
				Reemplazo de medidores de la EP
		AEI.03.04	Programas de control y reducción del agua no facturada de la EP.	Agua no facturada de la EP
		AEI.03.05	Programa de gestión de cobranza y cartera morosa de la EP.	Morosidad
		AEI.03.06	Programa de gestión de costos de la EP	Costo operativo por volumen producido de la EP
		AEI.03.07	Ambiente laboral adecuado de la EP	Clima laboral
		AEI.03.08	Programa de activos físicos inmovilizados de la EP	Porcentaje de ejecución del programa de activos físicos inmovilizados.
		AEI.03.09	Innovación tecnológica de la EP	Porcentaje de implementación innovación tecnológica
		AEI.03.10	Desempeño corporativo institucional óptimo de la EP	Índice de cumplimiento global (ICG) de metas de gestión de la EP Índice de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento (IGPSS) de la EP
		AEI.03.11	Plan de Transformación y mejora para cumplir con estándares internacionales de calidad de la EP.	Caracterización global Aquarating Estándar
		AEI.03.12	Sistema integrado de Gestión de la EP.	Porcentaje de efectividad del SIG



Código	Denominación del OEI	Código AEI	Denominación de la AEI	Nombre del Indicador
OEI.04	Garantizar la sostenibilidad económica-empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.	AEI.04.01	Margen y rendimiento financiero optimizado de la EP.	Relación de trabajo de la EP
		AEI.04.02	Plan anual de contrataciones de la EP.	Porcentaje de Ejecución del plan anual de contrataciones
OEI.05	Fomentar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.	AEI.05.01	Plan de Control y monitoreo de Valores Máximos Admisibles (VMA) en beneficio de la población moqueguana.	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA de la EP
		AEI.05.02	Plan estratégico de comunicación en beneficio en la población de Moquegua	Índices de satisfacción del usuario
OEI.06	Promover la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.	AEI.06.01	Plan de Gestión de riesgos y desastres (GRD) y adaptación al cambio climático (ACC) de la EP.	Porcentaje de ejecución de la reserva para la gestión del riesgo de desastres (GRD) y adaptación al cambio climático (ACC)
		AEI.06.02	Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos (MERESE) de la EP.	Porcentaje de ejecución de la reserva para la implementación de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MERESE)
		AEI.06.03	Instrumentos de Gestión Ambiental de la EP.	Porcentaje de implementación de instrumentos de Gestión (IGA, PAMA, EIA, PASS, PCC)

VII. RUTA ESTRATEGICA

La elaboración de la ruta estratégica está de acuerdo a la Política General de Gobierno 2023-2026 aprobado con Decreto Supremo N°042-2023-PCM.

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	Unidad Orgánica responsable
	Código	Denominación del OEI			Código AEI	Denominación de la AEI		
1	OEI.01	Asegurar la calidad de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.	EJE 09 LIN PRIO 09.02	1	AEI.01.01	Tratamiento de agua potable y agua residual con estándares de calidad en beneficio de los usuarios de la EP.	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales
				2	AEI.01.02	Control de la calidad optima de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Aseguramiento de la Calidad
				3	AEI.01.03	Programas de Mantenimiento en beneficio de los usuarios de la EP.	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Distribución y Recolección
				4	AEI.01.04	Manejo adecuado y justo de la facturación en beneficio de los usuarios de la EP.	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
				5	AEI.01.05	Atención integral y eficiente en beneficio de los usuarios de la EP.	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Gerencia Comercial
				6	AEI.01.06	Programa de inversiones en beneficio de los usuarios de la EP.	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras



Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	Unidad Orgánica responsable
	Código	Denominación del OEI			Código AEI	Denominación de la AEI		
2	OEI.02	Incrementar la cobertura de los servicios de saneamiento en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto.	EJE 09 LIN PRIO 09.02	1	AEI.02.01	Programas de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
				2	AEI.02.02	Incorporación e integración de nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado a la EP, en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
				3	AEI.02.03	Incorporación e integración de nuevas piletas públicas para servicio provisional de agua potable, en beneficio de la población en la provincia mariscal nieto	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
				4	AEI.02.04	Disposición de aguas residuales en un Sistema de Tratamiento de la EP, en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	EJE 09 LIN PRIO 09.02	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales



Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	Unidad Orgánica responsable
	Código	Denominación del OEI			Código AEI	Denominación de la AEI		
3	OEI.03	Fortalecer eficientemente los procesos del sistema integrado de gestión de la EP.	EJE 05 LIN PRIO 05.01	1	AEI.03.01	Manejo eficiente de las unidades de producción de agua potable de la EP.	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales
				2	AEI.03.02	Programas de actualización catastral técnico y comercial de la EP.	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
				3	AEI.03.03	Programas de control, instalación y renovación de medidores eficiente de la EP.	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
				4	AEI.03.04	Programas de control y reducción del agua no facturada de la EP.	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
				5	AEI.03.05	Programa de gestión de cobranza y cartera morosa de la EP.	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Cobranzas y Control Comercial
				6	AEI.03.06	Programa de gestión de costos de la EP	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Contabilidad
				7	AEI.03.07	Ambiente laboral adecuado de la EP	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Recursos Humanos
				8	AEI.03.08	Programa de activos físicos inmovilizados de la EP	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Logística y Control Patrimonial
				9	AEI.03.09	Innovación tecnológica de la EP	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones
				10	AEI.03.10	Desempeño corporativo institucional óptimo de la EP	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Gerencia General



Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	Unidad Orgánica responsable
	Código	Denominación del OEI			Código AEI	Denominación de la AEI		
4	OEI.04	Garantizar la sostenibilidad económica-financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.	EJE 04 LIN PRIO 04.01	11	AEI.03.11	Plan de Transformación y mejora para cumplir con estándares internacionales de calidad de la EP.	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Desarrollo y Presupuesto
				12	AEI.03.12	Sistema integrado de Gestión de la EP.	EJE 05 LIN PRIO 05.01	Oficina de Desarrollo y Presupuesto
5	OEI.05	Fomentar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.	EJE 03 LIN PRIO 03.07	1	AEI.04.01	Margen y rendimiento financiero optimizado de la EP.	EJE 04 LIN PRIO 04.01	Oficina de Contabilidad
				2	AEI.04.02	Plan anual de contrataciones de la EP.	EJE 04 LIN PRIO 04.01	Oficina de Logística y Control Patrimonial
6	OEI.06	Promover la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.	EJE 06 LIN PRIO 06.07	1	AEI.05.01	Plan de Control y monitoreo de Valores Máximos Admisibles (VMA) en beneficio de la población moqueguana.	EJE 03 LIN PRIO 03.07	Oficina de Aseguramiento de la Calidad
				2	AEI.05.02	Plan estratégico de comunicación en beneficio en la población de Moquegua	EJE 03 LIN PRIO 03.07	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
				1	AEI.06.01	Plan de Gestión de riesgos y desastres (GRD) y adaptación al cambio climático (ACC) de la EP.	EJE 06 LIN PRIO 06.07	Gerencia General
				2	AEI.06.02	Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos (MERESE) de la EP.	EJE 06 LIN PRIO 06.07	Oficina de Aseguramiento de la Calidad
				3	AEI.06.03	Instrumentos de Gestión Ambiental de la EP.	EJE 06 LIN PRIO 06.07	Oficina de Aseguramiento de la Calidad



VIII. ANEXOS:

- Matriz de Articulación de Planes (Anexo B-1)

El presente PEI está articulado con el PEI del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2020-2024.

Objetivo Estratégico sectorial			Acción Estratégica sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Código	Denominación del OES	Nombre del Indicador	Código	Denominación del AES	Nombre del Indicador	Código	Denominación del OEI	Nombre del Indicador	
OES.01	Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento, sostenibles y de calidad, de la población del ámbito urbano.	Porcentaje de la población del ámbito urbano que accede al servicio de agua potable mediante red pública con intervención directa del MVCS.	AES.01.05	Servicio de saneamiento ampliado, mejorado y rehabilitado con intervención del MVCS, en beneficio de la población del ámbito urbano	Número de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable ejecutadas con intervención directa del MVCS, en el ámbito urbano	OEI.01	Asegurar la calidad de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.	Índice de calidad de los servicios de saneamiento de los usuarios de la EP.	El objetivo estratégico contribuye directamente al OES 01 y AES 01.05 que buscan incrementar al acceso, sostenibilidad y calidad del servicio de agua potable en el área urbana en beneficio de la población.
						OEI.02	Incrementar la cobertura de los servicios de saneamiento en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto.	Índice de cobertura de los servicios de saneamiento de la población de la provincia Mariscal Nieto.	



Objetivo Estratégico sectorial			Acción Estratégica sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Código	Denominación del OES	Nombre del Indicador	Código	Denominación del AES	Nombre del Indicador	Código	Denominación del OEI	Nombre del Indicador	
OES.08	Modernizar la gestión institucional del MVCS.	Porcentaje de metas de modernización de la gestión institucional del MVCS cumplidas.	AES.08.03	Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional implementada efectivamente en el MVCS	Porcentaje de procesos de nivel 0 con documentación actualizada y aprobada	OEI.03	Fortalecer eficientemente los procesos del sistema integrado de gestión de la EP.	Índice de eficiencia del sistema integrado de gestión de la EP.	La gestión institucional de la EP está vinculada con la evaluación adecuada y oportuna de la solvencia económica y financiera porque permite evaluar la sostenibilidad de la entidad.
			AES.08.06	Gestión administrativa fortalecida del MVCS	Porcentaje de ejecución presupuestal	OEI.04	Garantizar la sostenibilidad económica-financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.	Índice de sostenibilidad económica-financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.	La gestión institucional de la EP está vinculada con la eficiencia empresarial de la entidad para su sostenibilidad en el tiempo y a su vez permite cuantificar la situación real mediante la identificación eficiente de los usuarios.
			AES.08.05	Servicios de atención de calidad al ciudadano y a los representantes de los gobiernos subnacionales a través de los Centros de Atención al Ciudadano – CAC VIVIENDA	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos atendidos en los CAC - VIVIENDA	OEI.05	Fomentar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.	Índice de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.	La gestión institucional de la EP está vinculada con la satisfacción de la población, fomentando una cultura de valoración de servicios de saneamiento, esto permite evaluar la satisfacción del usuario.



Objetivo Estratégico sectorial		Acción Estratégica sectorial		Objetivo Estratégico Institucional		Explicación de Relación Causal con OES o AES
Código	Denominación del OES	Nombre del Indicador	Código	Denominación del AES	Nombre del Indicador	
OES.07	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres y la adaptación al cambio climático.	Porcentaje de unidades orgánicas y Programas del MVCS que participan en el PP 0068 y muestran una ejecución anual mayor al 80%.	AES.07.01	Asistencia técnica integral en gestión del riesgo de desastres (GRD) y adaptación al cambio climático orientado a los agentes vinculados con los sectores de vivienda, construcción y saneamiento	Porcentaje de instrumentos formulados o actualizados en GRD del MVCS	El objetivo estratégico contribuye directamente al OES 07 y AES 07.01 que involucra el fortalecimiento de la gestión del riesgo de desastres que busca garantizar la continuidad operativa del servicio de saneamiento ante situaciones de desastres
					Promover la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.	
			OEI.06		Índice de la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.	





Plan Estratégico Institucional 2024-2028



• Matriz del Plan Estratégico Institucional (Anexo B-2)

Sector : VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO
Pliego : ENTIDAD DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL
Periodo : 2024-2028
Misión Institucional : "Prestar servicios de saneamiento en beneficio de la población del ámbito urbano y rural de la provincia de mariscal nieto, garantizando un servicio de calidad, eficiente y sostenible, preservando el medio ambiente."



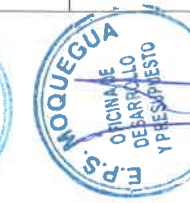
OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
Codigo	Descripción	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
OEI.01	Asegurar la calidad de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.	Índice de calidad de los servicios de saneamiento de los usuarios de la EP.	(ΣEfectividad de cumplimiento de meta del indicador) / (Número de Indicadores seleccionados)	86.11	90	90.00	95.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia de Operaciones
AEI.01.01	Tratamiento de agua potable y agua residual con estándares de calidad en beneficio de los usuarios de la EP.	Producción unitaria de agua potable	(1000*volumen producido total de agua potable) / (población servida que tiene el servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria * población servida que tiene el servicio de agua potable mediante una pileta pública al finalizar el mes)	251.7%	2023	250.00	240.00	230.00	225.00	220.00	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales
		Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en el ámbito de responsabilidad de la EP	(porcentaje de cumplimiento de los LMP en el efluente de la planta de tratamiento de aguas residuales * caudal o capacidad promedio de la planta de tratamiento de aguas residuales) / (caudal o capacidad promedio de la planta de tratamiento de aguas residuales)	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales





Codigo	OEI / AEI	Descripción	Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
			Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
AEI.01.02	Control de la calidad optima de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.	Continuidad de la EP		(número de horas promedio en el sector de abastecimiento * número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento) / número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento	23.98	2023	23.90	23.90	23.90	23.90	23.90	Oficina de Distribución y Recolección
				(presión promedio en el sector de abastecimiento * número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento) / número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento	30.88	2023	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	Oficina de Distribución y Recolección
		Presencia de cloro residual		(número de muestras satisfactorias de cloro residual durante el mes) / (número de muestras totales de cloro residual durante el mes)	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Aseguramiento de la Calidad
			Turbiedad	(número de muestras satisfactorias de turbiedad durante el mes) / (número de muestras totales de turbiedad durante el mes)	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Aseguramiento de la Calidad

Código	OEI / AEI	Descripción	Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
			Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
AEI.01.03	Programas de Mantenimiento en beneficio de los usuarios de la EP.	Densidad de roturas en las redes de distribución de agua potable de la EP.		(Número de roturas en las redes de agua potable primarias y secundarias) / (longitud promedio total de las redes de agua potable primarias y secundarias)	0.60	2023	0.50	0.50	0.45	0.45	0.40	Oficina de Distribución y Recolección
				(Número de atoros en las redes de alcantarillado primarias y secundarias) / (longitud promedio de las redes de alcantarillado primarias y secundarias)	0.36	2023	0.30	0.30	0.28	0.28	0.25	
AEI.01.04	Manejo adecuado y justo de la facturación en beneficio de los usuarios de la EP.	Facturación doméstica media		(Importe facturado por agua potable y alcantarillado (Sin incluir IGV) de los usuarios de la categoría doméstica) / (Número de unidad de uso que tienen activo el servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria)	22.00	2023	24.00	26.00	28.00	30.00	32.00	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
			Porcentaje de Recibos Duplicados	(Número de Recibos Duplicados) / (Número de Recibos Facturados) * 100	2.45	2023	2.30	2.00	1.80	1.60	1.40	



Código	OEI / AEI	Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
AEI.01.05	Atención integral y eficiente en beneficio de los usuarios de la EP.	Tiempo medio de resolución de reclamos de EP	(Número de días desde la presentación del reclamo "i" hasta la notificación de la resolución en primera instancia) / (Número total de reclamos)	23	2023	23	22	22	21	21	Gerencia Comercial
		Tiempo de espera para la atención	(tiempo de espera para la atención del usuario "i", medido en minutos) / (Número total de encuestados)	16	2023	16	16	15	15	15	Gerencia Comercial
AEI.01.06	Programa de inversiones en beneficio de los usuarios de la EP.	Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EP	(Importe del fondo de inversiones reportado como ejecutado durante el período t) / (importe total del programa de inversiones del estudio tarifario vigente)	12.00	2023	41.00	58.00	76.00	100.00	100.00	Oficina de Desarrollo y Presupuesto
OEI.02	Incrementar la cobertura de los servicios de saneamiento en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto.	Índice de cobertura de los servicios de saneamiento de la población de la provincia Mariscal Nieto.	(Σ Efectividad de cumplimiento de meta del indicador) / (Número de Indicadores seleccionados)	94.24	2023	96.00	98.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia Comercial



Codigo	OEI / AEI	Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
AEI.02.01	Programas de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	Cobertura de agua potable de la EP	(población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria + población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública) / (población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP) * 100	99.70	2023	99.80	99.90	99.95	100.00	100.00	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
		Cobertura de alcantarillado de la EP	(población servida que tiene acceso al servicio de alcantarillado / población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP) * 100	83.02	2023	84.00	86.00	88.00	90.00	92.00	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
AEI.02.02	Incorporación e integración de nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado a la EP, en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	Instalación de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable de la EP	número de nuevas conexiones de agua potable durante el año	660	2023	684	708	720	744	780	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
AEI.02.03	Incorporación e integración de nuevas piletas públicas para servicio provisional de agua potable, en beneficio de la población en la provincia mariscal nieto	Número de nuevas piletas de la EP	número de nuevas piletas durante el año	4	2023	4	5	5	6	6	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación

Codigo	OEI / AEI	Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
AEI.02.04	Disposición de aguas residuales en un Sistema de Tratamiento de la EP, en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto	Porcentaje de aguas residuales dispuestas por la EP en un sistema de tratamiento	(volumen de aguas residuales que ingresan a la PTAR / volumen total recolectado de aguas residuales en las redes de alcantarillado) * 100	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales
OEI.03	Fortalecer eficientemente los procesos del sistema integrado de gestión de la EP.	Índice de eficiencia del sistema integrado de gestión de la EP.	(ΣEfectividad de cumplimiento de meta del indicador) / (Número de Indicadores seleccionados)	99.78	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia Comercial
AEI.03.01	Manejo eficiente de las unidades de producción de agua potable de la EP.	Macromedición de la EP	(número de macromedidores operativos / número de unidades de producción) * 100	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Distribución y Recolección
AEI.03.02	Programas de actualización catastral técnico y comercial de la EP.	Catastro técnico de la EP	(actualización del catastro técnico del sistema de agua potable + actualización del catastro técnico del sistema de alcantarillado) / 2	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
		Catastro comercial	(actualización del catastro comercial de las conexiones de agua potable + actualización del catastro comercial de las conexiones de alcantarillado) / 2	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
AEI.03.03	Programas de control, instalación y renovación de medidores eficiente de la EP.	Micromedición de la EP	(número de conexiones con medidor leído / número de conexiones totales de agua potable) * 100	98.07	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
		Reemplazo de medidores de la EP	número de medidores reemplazados o renovación	3158	2023	11537	-	-	10296	-	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación

Codigo	OEI / AEI	Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
AEI.03.04	Programas de control y reducción del agua no facturada de la EP.	Agua no facturada de la EP	(volumen total producido de agua - volumen total facturado de agua potable) / volumen total producido de agua	24.79	2023	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
AEI.03.05	Programa de gestión de cobranza y cartera morosa de la EP.	Morosidad	Cuentas por cobrar comerciales netas al finalizar el mes / (Ingresos operativos totales de los últimos 12 meses / 12)	0.75	2023	0.75	0.74	0.72	0.70	0.70	Oficina de Cobranzas y Control Comercial
AEI.03.06	Programa de gestión de costos de la EP	Costo operativo por volumen producido de la EP	(costo operativo total / volumen total producido de agua potable) * 100	2.26	2023	2.25	2.24	2.23	2.22	2.21	Oficina de Contabilidad
AEI.03.07	Ambiente laboral adecuado de la EP	Clima laboral	(Valor promedio de clima laboral de: la empresa en general + ergonomía y condiciones ambientales + consideraciones del trabajador + puesto en la empresa + compañeros de trabajo + jefes o superiores + reconocimiento + remuneración) / 8*100	75	2023	76	77	78	78	80	Oficina de Recursos Humanos
AEI.03.08	Programa de activos físicos inmovilizados de la EP	Porcentaje de ejecución del programa de activos físicos inmovilizados.	(presupuesto ejecutado de la actividad / presupuesto programado de la actividad)	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Logística y Control Patrimonial



OEI / AEI	Codigo	Descripción	Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
			Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
AEI.03.09		Innovación tecnológica de la EP	Porcentaje de implementación innovación tecnológica	(presupuesto ejecutado de la actividad / presupuesto programado de la actividad)	75.00	2023	80.00	85.00	90.00	100.00	100.00	Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones
			Índice de cumplimiento global (ICG) de metas de gestión de la EP	(Σ índice de cumplimiento individual de la meta de gestión i en el año t. / número de metas de gestión)	90.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
AEI.03.10		Desempeño corporativo institucional óptimo de la EP	Índice de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento (IGPSS) de la EP	Σ (Índice de desempeño: es el promedio de indicadores por cada área de desempeño * peso específico asignado a cada área de desempeño) / Σ Peso específico asignado a cada área de desempeño	85.00	2023	85.00	90.00	95.00	100.00	100.00	Oficina de Desarrollo y Presupuesto
AEI.03.11		Plan de Transformación y mejora para cumplir con estándares internacionales de calidad de la EP.	Caracterización global Aquarating Estándar	Σ (Acciones del plan de transformación cumplidas) / Σ Acciones del plan de transformación programadas	50.72	2023	60.00	65.00	70.00	75.00	80.00	Oficina de Desarrollo y Presupuesto
AEI.03.12		Sistema integrado de Gestión de la EP.	Porcentaje de efectividad del SIG	Σ (Acciones del SIG efectivas) / Σ Acciones del SIG Programadas	80.00	2023	80.00	85.00	90.00	100.00	100.00	Oficina de Desarrollo y Presupuesto
OEI.04		Garantizar la sostenibilidad económica- financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.	Índice de sostenibilidad económica- financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.	(Σ Efectividad de cumplimiento de meta del indicador) / (Número de Indicadores seleccionados)	81.57	2023	96.00	98.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia de Administración



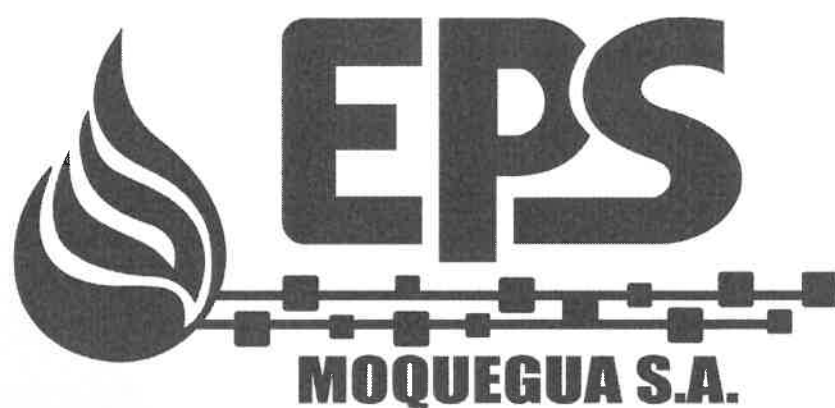



Código	OEI / AEI	Descripción	Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
			Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
AEI.04.01		Margen y rendimiento financiero optimizado de la EP.	Relación de trabajo de la EP	costos operativos desembolsables / ingresos operativos	73.82	2023	74.00	74.00	71.00	71.00	71.00	Oficina de Contabilidad
AEI.04.02		Plan anual de contrataciones de la EP.	Porcentaje de Ejecución del plan anual de contrataciones	(número total de procesos de contratación ejecutados / número total de procesos de contratación programados) * 100	63.13	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Logística y Control Patrimonial
OEI 05		Fomentar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.	Índice de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.	(Σ Efectividad de cumplimiento de meta del indicador) / (Número de Indicadores seleccionados)	95.33	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia General
AEI.05.01		Plan de Control y monitoreo de Valores Máximos Admisibles (VMA) en beneficio de la población moqueguana.	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA de la EP	(15%*Indicador de Registro actualizado de UND) + (40%*Indicador de toma de muestra inopinada) + (30%*Indicador de facturación del pago adicional por exceso de concentración) + (15%*Indicador de cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario por sobrepasar los VMA del Anexo N°2 del Reglamento de VMA)	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Aseguramiento de la Calidad
AEI.05.02		Plan estratégico de comunicación en beneficio en la población de Moquegua	Índices de satisfacción del usuario	((Σ número de veces que se responde la alternativa "i" de la pregunta "k" / Σ número total de preguntas específicas para cada tipo de índice) * peso asignado a cada pregunta) * 100	68.00	2023	75.00	75.00	75.00	80.00	80.00	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social



OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Valor	Año	AÑO 1 2024	AÑO 2 2025	AÑO 3 2026	AÑO 4 2027	AÑO 5 2028	
OEI.06	Promover la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.	Índice de la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.	$\frac{\sum \text{Efectividad de cumplimiento de meta del indicador}}{\text{Número de Indicadores seleccionados}}$	27.54	2023	95.00	97.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia General
AEI.06.01	Plan de Gestión de riesgos y desastres (GRD) y adaptación al cambio climático (ACC) de la EP.	Porcentaje de ejecución de la reserva para la gestión del riesgo de desastres (GRD) y adaptación al cambio climático (ACC)	$\frac{\sum \text{Importe de las reservas de tipo i declarado como ejecutado} / \text{Importe total considerado en el estudio tarifario para las inversiones}}{100}$	05.00	2023	16.00	57.00	60.00	100.00	100.00	Gerente General
AEI.06.02	Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos (MERESE) de la EP.	Porcentaje de ejecución de la reserva para la implementación de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MERESE)	$\frac{\sum \text{Importe de las reservas de tipo i declarado como ejecutado} / \text{Importe total considerado en el estudio tarifario para las inversiones}}{100}$	67.62	2023	85.00	95.00	100.00	100.00	100.00	Oficina de Aseguramiento de la Calidad
AEI.06.03	Instrumentos de Gestión Ambiental de la EP.	Porcentaje de implementación de instrumentos de Gestión (IGA, PAMA, EIA, PASS, PCC)	$\frac{\sum \text{Instrumento de gestión ambiental implementado}}{\sum \text{Instrumento de gestión ambiental programado}}$	10.00	2023	20.00	40.00	60.00	80.00	100.00	Oficina de Aseguramiento de la Calidad





INDICADORES PEI

2024-2028

+ AGUA para más familias
moqueguanas

• Ficha técnica de indicadores OEI/AEI (Anexo B-3)

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo / Acción	:	OEI.01 Asegurar la calidad de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Índice de calidad de los servicios de saneamiento de los usuarios de la EP.					
Justificación	:	Este índice de gestión permite medir el valor promedio de la efectividad del cumplimiento de metas de los indicadores que contribuyen al logro del objetivo OEI.01, los indicadores seleccionados para la medición del índice son los siguientes: (ID.01.01) Continuidad de la EP (ID.01.02) Presión de la EP (ID.01.03) Presencia de cloro residual (ID.01.04) Densidad de roturas en las redes de distribución de agua potable de la EP. (ID.01.05) Densidad de atoros en las redes de alcantarillado de la EP (ID.01.06) Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EP					
Responsable del Indicador	:	Gerencia de Operaciones					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Índice de calidad de los servicios de saneamiento de los usuarios de la EP. (%) $= \frac{\sum \text{Efectividad de cumplimiento de meta del Indicador}}{\text{Numero de Indicadores seleccionados}}$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	86.11	90.00	95.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.01 Tratamiento de agua potable y agua residual con estándares de calidad en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Producción unitaria de agua potable					
Justificación	:	Este indicador permite identificar a aquellas Empresas Prestadoras que a pesar de producir lo suficiente para abastecer de manera continua a la población, no lo hacen debido a ineficiencias en sus operaciones. Es el volumen producido destinado a cada habitante, mientras mayor sea el valor quiere decir que se está produciendo un volumen mayor de agua para un habitante.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Formula: $Vol. Producido Unitario (L/Hab/d)=\frac{1000(t)(\sum_{i=1}^t VPTA_i)}{(\sum_{i=1}^t d_i)(\sum_{i=1}^t (PSAC_i + PSAP_i))}$ Donde: VPTAi: es el volumen producido total de agua potable durante el mes “i”. PSACi: es la población servida que tiene el servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria al finalizar el mes “i”. PSAPi: es la población servida que tiene el servicio de agua potable mediante una pileta pública al finalizar el mes “i”. t: es el mes en el cual se hace la evaluación. di : es el número de días que tiene el mes “i”.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	251.74	250.00	240.00	230.00	225.00	220.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.01 Tratamiento de agua potable y agua residual con estándares de calidad en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en el ámbito de responsabilidad de la EP					
Justificación	:	Estima el volumen de aguas residuales tratadas de manera efectiva según el tipo de tecnología (aguas residuales tratadas en PTAR de conformidad con las normas nacionales: Límites Máximos Permisibles – LMP y Estándares de Calidad Ambiental – ECA para agua en el cuerpo receptor, según corresponda); con respecto al total de aguas residuales domésticas generadas en la red de alcantarillado de la EP.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Formula: $\%ARTEEP = \frac{\sum_{i=1}^n \%CPTAR_i \times QPTAR_i}{\sum_{i=1}^n QPTAR_i}$ Donde: %CPTAR_i: es el porcentaje de cumplimiento de los LMP en el efluente de la planta de tratamiento de aguas residuales o ECA-Agua en el cuerpo receptor (según corresponda) “i” en el periodo de tiempo correspondiente. QPTAR_i: es el caudal o capacidad promedio de la planta de tratamiento de aguas residuales “i” en el periodo de tiempo correspondiente. n: es el número de plantas de tratamiento de aguas residuales de la EP.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.02 Control de la calidad optima de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Continuidad de la EP					
Justificación	:	Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la EP brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas. Para la determinación de las metas de gestión, este indicador puede utilizarse para medir las horas de servicio a nivel de localidades de la EP y/o áreas específicas dentro del ámbito de responsabilidad de la EP. Este indicador permite identificar a aquellas EP que prestan el servicio de agua potable de forma discontinua y, luego de un análisis, determinar las causas de este problema.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Distribución y Recolección					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\text{Continuidad (horas)} = \frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$ Donde: HAP_{ij}: es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento “j” durante el mes “i”. NCA_{ij}: es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento “j” al final del mes “i”. n: es el número de sectores de abastecimiento. t: es el mes en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	23.98	23.90	23.90	23.90	23.90	23.90

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.02 Control de la calidad optima de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Presión de la EP					
Justificación	:	Es el promedio ponderado de la presión de abastecimiento del servicio de agua potable en la red de distribución dentro de una EP. Para la determinación de las metas de gestión, este indicador puede utilizarse para medir la presión a nivel de localidades de la EP y/o áreas específicas dentro del ámbito de responsabilidad de la EP. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que prestan el servicio de agua potable con baja presión, y luego de un análisis, determinar las causas de este problema.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Distribución y Recolección					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\text{Presión (m.c.a.)} = \frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (PP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$ Donde: PPij: es la presión promedio en el sector de abastecimiento “j” durante el mes “i”. NCAij: es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento “j” al finalizar del mes “i”. n: es el número de sectores de abastecimiento. t: es el mes en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	30.88	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.02 Control de la calidad optima de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Presencia de cloro residual					
Justificación	:	Es el porcentaje de las muestras recolectadas, para determinar la concentración del cloro residual, que se encuentra dentro de límites establecidos por el Ministerio de Salud. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras con niveles de cloro que no cumplen con los valores mínimos, y, por lo tanto, presentan dificultades en su proceso de desinfección del agua potable. Mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con un inadecuado proceso de desinfección, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Aseguramiento de la Calidad					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Presencia\ de\ cloro\ residual = \frac{\sum_{i=1}^t MSCR_i}{\sum_{i=1}^t MTCR_i} \times 100$ Donde: MSCRi: es el número de muestras satisfactorias de cloro residual durante el mes “i”. MTCRi: es el número de muestras totales de cloro residual durante el mes “i”. t: es el mes en el cual se hace la evaluación					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.02 Control de la calidad optima de los servicios de saneamiento en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Turbiedad					
Justificación	:	Es el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar los niveles de turbiedad que se encuentran dentro de los Límites Máximos Permisibles (LMP), establecidos por el Ministerio de Salud. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras que tienen niveles de turbiedad fuera de los Límites Máximos Permisibles. Mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con niveles de turbiedad inadecuados, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados. Asimismo, niveles inadecuados de turbiedad pueden mostrar indicios de problemas en las fuentes de agua, así como ineficiencias en el tratamiento de agua potable o en la distribución de la misma.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Aseguramiento de la Calidad					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\text{Turbiedad} = \frac{\sum_{i=1}^t MST_i}{\sum_{i=1}^t MTT_i} \times 100$ Donde: MSTi: es el número de muestras satisfactorias de turbiedad durante el mes “i”. MTTi: es el número de muestras totales de turbiedad durante el mes “i”. t: es el mes en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.03 Programas de Mantenimiento en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Densidad de roturas en las redes de distribución de agua potable de la EP.					
Justificación	:	Mide la incidencia de las roturas en las redes de distribución de agua potable (primarias y secundarias) en relación a su longitud. Este indicador permite identificar a aquellas Empresas Prestadoras que presentan una mayor incidencia de roturas en las redes de agua potable, afectando el servicio brindado a los usuarios.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Distribución y Recolección					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: Densidad de roturas en las Redes de distribución = $\frac{\sum_{t=1}^n NREAt}{\sum_{t=1}^n LRA_t}$ Donde: NREAt: Es el número de roturas en las redes de agua potable (primarias y secundarias), durante el mes t. LRAt: Es la longitud promedio total de las redes de agua potable (primarias y secundarias) durante el mes t. n: Es el mes en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	0.60	0.50	0.50	0.45	0.45	0.40

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.03 Programas de Mantenimiento en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Densidad de atoros en las redes de alcantarillado de la EP					
Justificación	:	Mide la incidencia de los atoros en las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) en relación a su longitud. Este indicador permite identificar a aquellas Empresas Prestadoras que presentan una mayor incidencia de atoros en las redes de alcantarillado, afectando el servicio brindado a los usuarios. Mientras más alto sea este valor, significa que la incidencia de atoros en las redes de alcantarillado es mayor, ya sea como consecuencia de una falta de mantenimiento o a la antigüedad.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Distribución y Recolección					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: Densidad de atoros en la red de alcantarillado = $\frac{\sum_{t=1}^n NAE A_t}{\sum_{t=1}^n LRAS_t}$ Donde: NAEAi: es el número de atoros en las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) durante el mes “i” LRASi: es la longitud promedio de las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) en t. t: es el mes en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	0.36	0.30	0.30	0.28	0.28	0.25

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.04 Manejo adecuado y justo de la facturación en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Facturación doméstica media					
Justificación	:	Es el importe facturado promedio en una unidad de uso que tiene el servicio de agua potable, aplicada por la EP. Este indicador permite medir el importe facturado promedio de los usuarios domésticos en una EP. Mientras el valor de este indicador es más alto, el impacto en la economía de los usuarios con menores recursos sería mayor.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Facturación\ Doméstica\ Media = \frac{IFAAD_t}{VAAD_t}$ Donde: IFAAD_t: es el importe facturado por agua potable y alcantarillado (Sin incluir IGV) de los usuarios de la categoría doméstica durante el mes o periodo “t”. VAAD_t: es el número de unidad de uso que tienen activo el servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria al finalizar el mes o periodo “t”.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	22.00	24.00	26.00	28.00	30.00	32.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.04 Manejo adecuado y justo de la facturación en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de Recibos Duplicados					
Justificación	:	Es la proporción de los recibos duplicados, respecto a los recibos facturados. Disminuir la cantidad de recibos duplicados que se emiten en un mes					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Recibos\ duplicados = \frac{NRD}{NRF}$ Donde: NRD: Número de Recibos Duplicados NRF: Número de Recibos Facturados					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	2.45	2.30	2.00	1.80	1.60	1.40

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.05 Atención integral y eficiente en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Tiempo medio de resolución de reclamos de EP					
Justificación	:	El número de días promedio que se toma para la notificación de una resolución en primera instancia desde el inicio de un reclamo comercial en la EP. Estimar el tiempo promedio que le toma a la EP desde el inicio del reclamo hasta la resolución y notificación al usuario, en primera instancia. Mientras mayor sea el tiempo promedio mayor es la espera de la respuesta ante un reclamo. Este indicador se calcula de forma anual, sin perjuicio de lo anterior se puede calcular de forma mensual de existir información disponible. Para el cálculo del indicador se deben considerar los reclamos comerciales relativos a la facturación declarados procedentes, sea cual fuere el medio por el que se interpuso.					
Responsable del Indicador	:	Gerencia Comercial					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Tiempo\ medio\ de\ resolución\ de\ reclamos = \frac{\sum_i^n TdRR_{it}}{n}$ Donde: TdRR_{it}: Número de días desde la presentación del reclamo “i” hasta la notificación de la resolución en primera instancia en el periodo “t”. n: Número total de reclamos en el periodo “t”. t: Año o periodo de análisis.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	23	23	22	22	21	21

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.05 Atención integral y eficiente en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Tiempo de espera para la atención					
Justificación	:	Es el tiempo promedio en minutos que un usuario espera para ser atendido por un personal en las oficinas de la EP. Estimar el tiempo medio que le toma a un usuario esperar la atención de un personal desde que llega a las oficinas de la EP. Mientras mayor sea el indicador implica mayor tiempo de espera para la atención, incrementando el costo de oportunidad del usuario y genera malestar. Este indicador se debe calcular en forma anual. Sin perjuicio de lo anterior, de ser posible se puede contar con estimaciones mensuales de este indicador. Asimismo, de utilizar un cuestionario este será implementado por la empresa prestadora y las preguntas y directivas serán establecidas por la Sunass y tanto la actualización o modificación de estas será comunicada mediante oficios circulares de la Gerencia General de la Sunass. Se debe usar el mismo cuestionario para todas las EP.					
Responsable del Indicador	:	Gerencia Comercial					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\text{Tiempo de espera para la atención} = \frac{\sum_i^n TE_i}{n}$ Donde: TE_i : El tiempo de espera para la atención del usuario “i”, medido en minutos. n : Número total de encuestados.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	16	16	16	15	15	15

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.01.06 Programa de inversiones en beneficio de los usuarios de la EP.					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EP					
Justificación	:	Mide la capacidad de la EP para gestionar los recursos destinados a la ejecución de su programa de inversiones del Estudio Tarifario. Corresponde a los importes del fondo de inversiones ejecutados entre el importe total del programa de inversiones del estudio tarifario. Este indicador permite identificar el nivel de ejecución de las inversiones de la EP. El indicador refleja cual es el nivel de avance de ejecución del fondo de inversiones respecto al importe total del programa de inversiones considerado en el estudio tarifario.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Desarrollo y Presupuesto					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\% \text{ avance financiero del PI} = \frac{\sum_t IFIE_t}{ITPI} \times 100$ Donde: IFIEt: Importe del fondo de inversiones reportado como ejecutado durante el período t. ITPI: Importe total del programa de inversiones del estudio tarifario vigente. t: es el período de análisis.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	12.00	41.00	58.00	76.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	OEI.02 Incrementar la cobertura de los servicios de saneamiento en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto.					
Nombre del indicador	:	Índice de cobertura de los servicios de saneamiento de la población de la provincia Mariscal Nieto.					
Justificación	:	Este índice de gestión permite medir el valor promedio de la efectividad del cumplimiento de metas de los indicadores que contribuyen al logro del objetivo OEI.02, los indicadores seleccionados para la medición del índice son los siguientes: (ID.02.01) Cobertura de agua potable de la EP (ID.02.02) Cobertura de alcantarillado de la EP (ID.02.03) Porcentaje de aguas residuales dispuestas por la EP en un sistema de tratamiento					
Responsable del Indicador	:	Gerencia Comercial					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: Índice de cobertura de los servicios de saneamiento de la población de la provincia Mariscal Nieto. (%) $= \frac{\sum \text{Efectividad de cumplimiento de meta del Indicador}}{\text{Numero de Indicadores seleccionados}}$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	94.24	96.00	98.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.02.01 Programas de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto					
Nombre del indicador	:	Cobertura de agua potable de la EP					
Justificación	:	Es la proporción de la población que habita dentro del ámbito de responsabilidad de la EP, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública. Este indicador permite identificar la proporción de la población que no cuenta con acceso al servicio de agua potable, el cual debe ser prioritario para las EP.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Cobertura\ de\ Agua\ Potable = \frac{(PSACC_t + PSACP_t)}{PAE_t} \times 100$ Donde: PSACCt: es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria en el periodo de tiempo correspondiente “t”. PSACPt: es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública en el periodo de tiempo correspondiente “t”. PAEt: es la población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP(se excluye a la población dentro del ámbito de responsabilidad de la EP que cuenta con el servicio o es abastecida a través de otros medios) en el periodo de tiempo correspondiente “t”. t: es periodo de tiempo correspondiente en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	99.70	99.80	99.90	99.95	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.02.01 Programas de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto					
Nombre del indicador	:	Cobertura de alcantarillado de la EP					
Justificación	:	Es la proporción de la población, que habita dentro del ámbito de responsabilidad de la EP, que tiene acceso al servicio de alcantarillado. Este indicador permite identificar la proporción de la población que no cuenta con acceso al servicio de alcantarillado, el cual debe ser prioritario para las EP. Si este indicador es cercano al 100%, significa que la mayor parte de la población de ámbito de responsabilidad de la EP cuenta con acceso al servicio de alcantarillado. Por el contrario, si este indicador es bajo significa que una gran parte de la población no cuenta con el servicio de alcantarillado, lo cual repercute negativamente en la salud de la población.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Cobertura\ de\ Alcantarillado = \frac{PSACA_t}{PAE_t} \times 100$ Donde: PSACAt: es la población servida que tiene acceso al servicio de alcantarillado en el periodo de tiempo correspondiente “t”. PAEt: es la población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP se excluye a la población dentro del ámbito de responsabilidad de la EP que cuenta con el servicio o es abastecida a través de otros medios) en el periodo de tiempo correspondiente “t”. t: es periodo de tiempo correspondiente en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	83.02	84.00	86.00	88.00	90.00	92.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.02.02 Incorporación e integración de nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado a la EP, en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto					
Nombre del indicador	:	Instalación de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable de la EP					
Justificación	:	Es el incremento del número de nuevas conexiones de agua potable por localidad, puede considerar nuevas conexiones activas por proyectos financiados con recursos propios de la EP o de terceros, y nuevas conexiones vegetativas. Se utiliza exclusivamente para la determinación de las metas de gestión. Este indicador permite conocer el incremento de conexiones durante el periodo de tiempo correspondiente. Mientras más alto sea el valor del indicador significa que la EP cuenta con un mayor número de nuevos usuarios del servicio de agua potable mediante una conexión (no incluyendo las piletas).					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $NCAGi = \text{Número de nuevas conexiones de agua potable}$ Donde: NCAGi: es el número de nuevas conexiones de agua potable durante el año “i” de periodo regulatorio.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	660	684	708	720	744	780

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.02.03 Incorporación e integración de nuevas piletas públicas para servicio provisional de agua potable, en beneficio de la población en la provincia mariscal nieto					
Nombre del indicador	:	Número de nuevas piletas de la EP					
Justificación	:	Es el incremento del número de nuevas piletas por localidad. Se utiliza para la evaluación de los metas de gestión. Este indicador permite conocer el incremento de piletas durante el periodo de tiempo correspondiente. Mientras más alto sea el valor del indicador significa que la EP cuenta con un mayor número de nuevos usuarios abastecidos a través de piletas públicas.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $NNPi = \text{Número de nuevas piletas}$ Donde: NNPi: es el número de nuevas piletas durante el año “i” del periodo regulatorio.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	4	4	5	5	6	6

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.02.04 Disposición de aguas residuales en un Sistema de Tratamiento de la EP, en beneficio de la población de la provincia Mariscal Nieto					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de aguas residuales dispuestas por la EP en un sistema de tratamiento. Este indicador permite identificar la proporción de aguas residuales que son dispuestas en un sistema de tratamiento dentro del ámbito de responsabilidad de la EP, con la finalidad de priorizar las acciones para reducir el impacto negativo que producen en el medio ambiente.					
Justificación	:	Es la proporción de las aguas residuales recolectadas que ingresan a una PTAR dentro del ámbito de responsabilidad de la EP.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\%ARDE=\frac{\sum_{i=1}^n(VARD_t)_i}{VRAR_t}x100$ Donde: VARDt: es el volumen de aguas residuales que ingresan a la PTAR “i” en el periodo de tiempo correspondiente “t”. VRARt: es el volumen total recolectado de aguas residuales en las redes de alcantarillado en el periodo de tiempo correspondiente “t” en todo el ámbito de responsabilidad de la EP. t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo / Acción	:	OEI.03 Fortalecer eficientemente los procesos del sistema integrado de gestión de la EP.					
Nombre del indicador	:	índice de eficiencia del sistema integrado de gestión de la EP.					
Justificación	:	Este índice de gestión permite medir el valor promedio de la efectividad del cumplimiento de metas de los indicadores que contribuyen al logro del objetivo OEI.03, los indicadores seleccionados para la medición del índice son los siguientes: (ID.03.01) Catastro técnico de la EP (ID.03.02) Catastro comercial (ID.03.03) Micromedición de la EP (ID.03.04) Reemplazo de medidores de la EP (ID.03.05) Agua no facturada de la EP (ID.03.06) Morosidad					
Responsable del Indicador	:	Gerencia Comercial					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: índice de eficiencia del sistema integrado de gestión de la EP. (%) =$\frac{\sum \text{Efectividad de cumplimiento de meta del Indicador}}{\text{Numero de Indicadores seleccionados}}$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	99.78	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.01 Manejo eficiente de las unidades de producción de agua potable de la EP.					
Nombre del indicador	:	Macromedición de la EP					
Justificación	:	Es la proporción del número total unidades de producción que cuentan con macromedidores operativos en la EP. Permite medir la capacidad de medición de la producción que tiene la empresa prestadora. Cuanto mayor es la proporción, mayor capacidad de medición de la producción tiene la EP.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Distribución y Recolección					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Macromedición = \frac{Mop_t}{UP_t} \times 100$ Donde: Mopt : es el número de macromedidores operativos en el periodo “t”. UPt : es el número de unidades de producción en el periodo “t”. "t": es el año o periodo en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo / Acción	:	AEI.03.02 Programas de actualización catastral técnico y comercial de la EP.					
Nombre del indicador	:	Catastro técnico de la EP					
Justificación	:	Actualización del Catastro Técnico: Comprende la realización del catastro técnico de la infraestructura (lineal y no lineal) del sistema de agua potable y alcantarillado debido a la nueva infraestructura sanitaria que cuente la EP por nuevas obras recepcionadas, renovación de la infraestructura por nuevas obras recepcionadas, renovación de la infraestructura por incidencias operacionales, entre otros, hasta finalizar el año regulatorio en evaluación, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $ACTAPAL = \frac{ACTSAPi + ACTSALI}{2}$ Donde: ACTAPALi: es la actualización del catastro técnico del sistema de agua potable y alcantarillado en el año regulatorio “i”, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACTSAPi: es la actualización del catastro técnico del sistema de agua potable en el año regulatorio “i”, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACTSALI: es la actualización del catastro técnico del sistema de alcantarillado en el año regulatorio “i”, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. I: es el año regulatorio en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Operaciones Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo / Acción	:	AEI.03.02 Programas de actualización catastral técnico y comercial de la EP.					
Nombre del indicador	:	Catastro comercial					
Justificación	:	Actualización del Catastro Comercial: Comprende la actualización de un determinado porcentaje de las conexiones totales del catastro comercial de agua potable y alcantarillado al finalizar un determinado año regulatorio, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS (a los cuales se les denominará usuarios antiguos). Además, comprende la incorporación al catastro comercial a los nuevos usuarios al servicio de agua potable y alcantarillado que soliciten una nueva conexión en los años regulatorios materia de evaluación (a los cuales se les denominará usuarios nuevos). La actualización del catastro comercial comprende el catastro de los usuarios antiguos y nuevos.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $ACCAPALi = \frac{ACCCAPi + ACCCALi}{2}$ Donde: ACCAPALi: es la actualización del catastro comercial de agua potable y alcantarillado en el año regulatorio “i”, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACCCAPi: es la actualización del catastro comercial de las conexiones de agua potable en el año regulatorio “i”, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACCCALi: es la actualización del catastro comercial de las conexiones de alcantarillado en el año regulatorio “i”, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. i: es el año regulatorio en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.03 Programas de control, instalación y renovación de medidores eficiente de la EP.					
Nombre del indicador	:	Micromedición de la EP					
Justificación	:	Es la proporción del total de conexiones de agua potable, con medidor leído por la EP. Evaluar la correcta facturación del consumo de los usuarios del servicio de la EP. Cuanto mayor es la proporción, mayor nivel de micromedición tiene la EP. Este indicador puede calcularse de forma mensual o anual.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Micromedición = \frac{CxMt}{CxTt} \times 100$ Donde: CxMt: es el número de conexiones con medidor leído en el periodo “t”, según corresponda. CxTt: es el número de conexiones totales de agua potable en el periodo “t”. "t": es el mes o periodo en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	98.07	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.03 Programas de control, instalación y renovación de medidores eficiente de la EP.					
Nombre del indicador	:	Reemplazo de medidores de la EP					
Justificación	:	Es el número de medidores reemplazados o renovados en un determinado periodo en la EP. Permite medir la cantidad de medidores que se reemplazarán o renovarán en un determinado periodo. Cuanto mayor es el número de medidores, mayor es el número de usuarios que su medidor será reemplazado o renovados.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Reemplazo\ anual\ de\ medidores = Ri_t$ Donde: Rit : es el número de medidores reemplazados o renovación en el periodo "t". "t" : es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	3,158	11,537	-	-	10,296	-

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo / Acción	:	AEI.03.04 Programas de control y reducción del agua no facturada de la EP.					
Nombre del indicador	:	Agua no facturada de la EP					
Justificación	:	Es la proporción del volumen de agua potable producido que no es facturado por la EP. Medir las pérdidas operacionales y o comerciales en la distribución del agua potable en la EP, al facturar solo una parte del total producido. Mientras más alto sea el valor del indicador, significa que la EP está incurriendo en mayores pérdidas operacionales y comerciales producto del desperdicio de recursos. Este indicador puede calcularse de forma mensual o anual. Nota: Para efecto de la verificación del cumplimiento de las metas de gestión, el indicador no debe considerar la proporción de agua distribuida gratuitamente mediante camiones cisterna, dentro de su ámbito de responsabilidad, en casos de emergencia.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Agua\ No\ Facturada = \frac{VTPA_t - VTAF_t}{VPTA_t} \times 100$ Donde: VTPAt: es el volumen total producido de agua en el periodo "t". VTFA_t: es el volumen total facturado de agua potable en el periodo "t". "t": es el mes o periodo en el cual se hace la evaluación					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	24.79	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo / Acción	:	AEI.03.05 Programa de gestión de cobranza y cartera morosa de la EP.					
Nombre del indicador	:	Morosidad					
Justificación	:	Mide las cuentas por cobrar comerciales netas, que los usuarios adeudan a la EP, como el número de meses equivalentes al promedio mensual de los ingresos operativos totales. Este indicador permite medir la falta de puntualidad en los pagos de los deudores de la EP, asimismo, permite medir el grado de eficiencia comercial, pues afecta la obtención de recursos, y por lo tanto a la sostenibilidad de los servicios. Mientras mayor sea este indicador, la eficiencia comercial de la EP es menor, lo cual afecta directamente la disponibilidad de efectivo, y por lo tanto a la sostenibilidad de los servicios.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Cobranzas y Control Comercial					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Morosidad = \frac{CPCCN_t}{(IOTA_t/12)}$ Donde: CPCCN_t : Cuentas por cobrar comerciales netas al finalizar el mes “t”. IOTA_t : Ingresos operativos totales de los últimos 12 meses hasta el mes “t”.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia Comercial Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	0.75	0.75	0.74	0.72	0.70	0.70

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.06 Programa de gestión de costos de la EP					
Nombre del indicador	:	Costo operativo por volumen producido de la EP					
Justificación	:	Es el costo operativo por cada unidad de volumen producido en que incurre la EP en un periodo de tiempo determinado. Medir la eficiencia productiva de la EP y visualizar su evolución en el tiempo. Mientras más alto sea el valor del indicador, la EP incurre en mayores costos para producir una unidad de volumen de agua potable. Este indicador puede calcularse de forma mensual o anual.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Contabilidad					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Costo\ Operativo\ por\ Volumen\ Producido = \frac{COT_t}{VTPA_t}$ Donde: COT_t : es el costo operativo total en el periodo “t” VPTAt : es el volumen total producido de agua potable en el periodo “t” “t”: es el mes o periodo en el cual se hace la evaluación.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	2.26	2.25	2.24	2.23	2.22	2.21

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo / Acción	:	AEI.03.07 Ambiente laboral adecuado de la EP					
Nombre del indicador	:	Clima laboral					
Justificación	:	La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad. Siguiendo esta lógica mientras que un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, un mal clima destruye el ambiente del trabajo ocasionando situaciones de conflicto o malestar de los empleados y esto genera bajo rendimiento, de ahí la importancia de aplicar encuestas para empleados que nos ayuden a medir el nivel de satisfacción del empleado.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Recursos Humanos					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Clima\ Laboral = \frac{VPCLEG + VPCLECA + VPCCLCT + VPCLPE + VPCLCT + VPCLJS + VPCLR + VPCLRM}{8} \times 100$ Donde: VPCLEG: Valor promedio de clima laboral de la empresa en general VPCLECA: Valor promedio de clima laboral de ergonomía y condiciones ambientales VPCCLCT: Valor promedio de clima laboral de consideraciones del trabajador VPCLPE: Valor promedio de clima laboral de puesto en la empresa VPCLCOT: Valor promedio de clima laboral de compañeros de trabajo VPCLJS: Valor promedio de clima laboral de jefes o superiores VPCLR: Valor promedio de clima laboral de reconocimiento VPCLRM: Valor promedio de clima laboral de remuneración					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	75	76	77	78	79	80

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.08 Programa de activos físicos inmovilizados de la EP					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de ejecución del programa de activos físicos inmovilizados.					
Justificación	:	La ejecución del programa de activos físicos inmovilizados se mide directamente para garantizar el mantenimiento de activos fijos que es un tipo de mantenimiento periódico donde se atienden los equipos que la empresa adquiere para ser usados a largo plazo (es decir, durante más de un año). Puede llevar un registro de conservación y mantenimiento de activos fijos siguiendo pasos simples como: Actualizar el archivo que contiene la información de los activos, ingresando la fecha de nuevos servicios de reparación. Registrar toda la información relacionada con el tipo de avería o tarea de mantenimiento realizada.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Logística y Control Patrimonial					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: Ejecución del programa = $\frac{\text{presupuesto ejecutado de la actividad}}{\text{presupuesto programado de la actividad}}$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.09 Innovación tecnológica de la EP					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de implementación innovación tecnológica					
Justificación	:	La implementación de innovación tecnológica se mide directamente para garantizar la gestión del proceso mediante el cual una empresa crea un nuevo producto, servicio, proceso o modelo de negocio, o bien mejora significativamente las características de uno ya existente, utilizando como vehículo las herramientas tecnológicas. Este es un concepto que puede englobar diversas acciones y es por ello que se puede diferenciar cuatro tipos de innovación tecnológica: la incremental, la disruptiva, la sostenible y la radical.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: Ejecución del programa = $\frac{\text{presupuesto ejecutado de la actividad}}{\text{presupuesto programado de la actividad}}$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	75.00	80.00	85.00	90.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.10 Desempeño corporativo institucional óptimo de la EP					
Nombre del indicador	:	Índice de cumplimiento global (ICG) de metas de gestión de la EP					
Justificación	:	Mide la capacidad de gestión de una EP para alcanzar metas y objetivos en la provisión de los servicios de saneamiento. Este índice permite identificar el nivel de cumplimiento promedio de las metas de gestión de la EP en un año regulatorio. Este índice permite identificar el nivel de cumplimiento promedio de las metas de gestión de la EP en un año regulatorio.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Desarrollo y Presupuesto					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $ICG = \frac{\sum_{i=1}^n ICI_{i,t}}{n}$ Donde: ICli,t: es el índice de cumplimiento individual de la meta de gestión i en el año t. n: es el número de metas de gestión. t: es el año regulatorio para el cual se calcula el ICG.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	90.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.10 Desempeño corporativo institucional óptimo de la EP					
Nombre del indicador	:	Índice de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento (IGPSS) de la EP					
Justificación	:	Mide el nivel de desempeño de la empresa prestadora para fin del benchmarking regulatorio. Este indicador permite elaborar un ranking de las empresas prestadoras. Mientras más alto sea este valor, significa que la empresa prestadora viene efectuando un mejor desempeño en la prestación de los servicios de saneamiento.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Desarrollo y Presupuesto					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $IGPSS = \frac{\sum_i(\text{Índice de desempeño}_i * \text{Peso}_i)}{\sum_i(\text{Peso}_i)}$ Donde: Índice de desempeño: es el promedio de indicadores por cada área de desempeño “i”. Peso: es el peso específico asignado a cada área de desempeño “i” para fines del benchmarking regulatorio.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	85.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.11 Plan de Transformación y mejora para cumplir con estándares internacionales de calidad de la EP.					
Nombre del indicador	:	Caracterización global Aquarating Estándar					
Justificación	:	La transformación se planteará como un compendio de actuaciones que atiendan a los objetivos de índole estratégica, a los de carácter táctico y a los enfocados en aspectos operacionales particulares. El método que se ha seguido en la elaboración del presente Plan contempla todos estos aspectos en el contexto actual de la empresa y tiene en cuenta todas las iniciativas ya completadas o en curso.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Desarrollo y Presupuesto					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Caracterización\ global\ Aquarating\ Estándar = \frac{\sum APTMC}{\sum APTMP}$ Donde: APTMC: Acciones del plan de transformación cumplidas APTMP: Acciones del plan de transformación programadas					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	50.72	60.00	65.00	70.00	75.00	80.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.03.12 Sistema integrado de Gestión de la EP.					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de efectividad del SIG					
Justificación	:	Asegurar el proceso de mantenimiento de la Certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y conocer los avances del proceso de integración e implementación de las ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental y la ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la EPS Moquegua S.A. al 31 de julio 2023 El SIG cumple con revisar el sistema de gestión de la calidad de la EPS Moquegua S.A. en cumplimiento a la norma ISO 9001:2015, inicio de la implementación de las normas ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental y la ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Desarrollo y Presupuesto					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Porcentaje\ de\ efectividad\ del\ SIG = \frac{\sum AESIG}{\sum ATSIG}$ Donde: AESIG: Acciones efectivas del SIG ATSIG: Acciones totales del SIG					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	80.00	80.00	85.00	90.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	OEI.04 Garantizar la sostenibilidad económica- financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.					
Nombre del indicador	:	Índice de sostenibilidad económica- financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP.					
Justificación	:	Este índice de gestión permite medir el valor promedio de la efectividad del cumplimiento de metas de los indicadores que contribuyen al logro del objetivo OEI.04, los indicadores seleccionados para la medición del índice son los siguientes: (ID.04.01) Relación de trabajo de la EP (ID.04.02) Ejecución del plan anual de contrataciones					
Responsable del Indicador	:	Gerencia de Administración					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: Índice de sostenibilidad económica- financiera empresarial y el uso eficiente de los recursos de la EP. (%) $= \frac{\sum \text{Efectividad de cumplimiento de meta del Indicador}}{\text{Numero de Indicadores seleccionados}}$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Administración Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	81.57	96.00	98.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.04.01 Margen y rendimiento financiero optimizado de la EP.					
Nombre del indicador	:	Relación de trabajo de la EP					
Justificación	:	Mide la proporción de los costos desembolsables, con respecto a los ingresos operacionales obtenidos por la EP. Este indicador permite identificar a aquellas EP cuya tarifa de agua potable no estaría cubriendo la totalidad de costos y gastos desembolsables. Si este indicador es mayor a 1, significa que la empresa no estaría cubriendo sus costos y gastos desembolsables, lo cual afectaría negativamente la sostenibilidad de los servicios.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Contabilidad					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Relación\ de\ trabajo = \frac{COD_t}{IO_t}$ Donde: CODt: son los costos operativos desembolsables en el periodo t. IOt: son los ingresos operativos en el periodo t. t: es el periodo de análisis.					
Sentido esperado del Indicador	:	Descendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Administración Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	73.82	74.00	74.00	71.00	71.00	71.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.04.02 Plan anual de contrataciones de la EP.					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de Ejecución del plan anual de contrataciones					
Justificación	:	Mide el nivel de ejecución del Plan anual de contracciones con respecto a la programación anual aprobada. Medir la eficacia de la ejecución del Plan Anual de Contrataciones, garantizando el cumplimiento de las contracciones programadas y ejecutadas en el periodo anual. Se evalúa la diferencia por cantidad de contrataciones ejecutadas con las contrataciones programadas en el plan anual de contrataciones.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Logística y Control Patrimonial					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $Ejecución\ del\ plan\ anual\ de\ contrataciones = \frac{NTPCE}{NTPCP} \times 100$ Donde: NTPCE: Es el número total de procesos de contratación ejecutados en el periodo t. NTPCP: Es el número total de procesos de contratación programados en el periodo t. t: es el periodo de análisis.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia de Administración Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	63.13	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	OEI.05 Fomentar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.					
Nombre del indicador	:	Índice de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana.					
Justificación	:	Este índice de gestión permite medir el valor promedio de la efectividad del cumplimiento de metas de los indicadores que contribuyen al logro del objetivo OEI.05, los indicadores seleccionados para la medición del índice son los siguientes: (ID.05.01) Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA de la EP (ID.05.02) Índices de satisfacción del usuario					
Responsable del Indicador	:	Gerencia General					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: Índice de valoración de los servicios de saneamiento en beneficio de la población moqueguana. (%) $= \frac{\sum \text{Efectividad de cumplimiento de meta del Indicador}}{\text{Numero de Indicadores seleccionados}}$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	95.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.05.01 Plande Control y monitoreo de Valores Máximos Admisibles (VMA) en beneficio de la población moqueguana.					
Nombre del indicador	:	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA de la EP					
Justificación	:	Este indicador permite identificar el nivel de cumplimiento, por parte de la EP, de algunas de las principales obligaciones señaladas en el Reglamento de VMA, referidas a: • Registro actualizado de Usuarios No Domésticos (en adelante UND). • Toma de muestra inopinada. • Facturación del Pago adicional por exceso de concentración. • Cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario por descargar al sistema de alcantarillado sanitario aguas residuales no domesticas que sobrepasen los VMA del Anexo N° 2 del Reglamento de VMA.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Aseguramiento de la Calidad					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $IVMA (\%) = \frac{\alpha_1 RUND + \alpha_2 TMI + \alpha_3 FPA + \alpha_4 CAA}{\sum_{i=1}^4 \alpha_i}$ Donde: RUND: Indicador de Registro actualizado de UND TMI: Indicador de toma de muestra inopinada. FPA: Indicador de facturación del pago adicional por exceso de concentración. CAA: Indicador de cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario por sobrepasar los VMA del Anexo N°2 del Reglamento de VMA. α_i: Pesos correspondientes a los indicadores (1=RUND; 2=TMI; 3=FPA; 4=CAA). Así tenemos: $\alpha_1= 15\%$; $\alpha_2= 40\%$; $\alpha_3= 30\%$ y $\alpha_4= 15\%$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.05.02 Plan estratégico de comunicación en beneficio en la población de Moquegua					
Nombre del indicador	:	Índices de satisfacción del usuario					
Justificación	:	Estos indicadores permiten estimar la satisfacción de los usuarios de la EP, respecto al servicio recibido y la atención brindada por la EP. Recojo de información Cada indicador se obtiene a partir de uno u varios cuestionarios, donde los usuarios pueden responder cada pregunta en base a escalas de valor que pueden oscilar de 1 hasta 5. Donde el valor medio (3) refleja una respuesta neutral, los valores superiores al valor medio (4 y 5) reflejan una respuesta positiva y los valores inferiores al valor medio (1 y 2) reflejan una respuesta negativa. Las encuestas completadas por los usuarios se compilan en una sola encuesta (con la misma estructura que la encuesta individual), donde el valor de cada casilla es el número de veces que los usuarios seleccionaron dicha opción. Al momento de compilar las respuestas no se consideran las respuestas en blanco o vacíos.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\text{Índice de Satisfacción del usuario} = \sum_{k=1}^K \left[\left(\frac{\sum_{i=1}^5 NR_{ik}}{\sum_{i=1}^5 NR_{ik}} \right) \cdot \delta_k \right] \cdot 100$ Donde: NR_{ik} es el número de veces que se responde la alternativa “i” de la pregunta “k”. K es el número total de preguntas específicas para cada tipo de índice. δk Es el peso asignado a cada pregunta. δk puede ser igual a 1 k/ si se requiere un promedio simple.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	68.00	75.00	75.00	75.00	80.00	80.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	OEI.06 Promover la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.					
Nombre del indicador	:	Índice de la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP.					
Justificación	:	Este índice de gestión permite medir el valor promedio de la efectividad del cumplimiento de metas de los indicadores que contribuyen al logro del objetivo OEI.06, los indicadores seleccionados para la medición del índice son los siguientes: (ID.06.01) Porcentaje de ejecución de la reserva para la gestión del riesgo de desastres (GRD) y adaptación al cambio climático (ACC) (ID.06.02) Porcentaje de ejecución de la reserva para la implementación de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MERESE) (ID.06.03) Porcentaje de implementación de instrumentos de Gestión (IGA, PAMA, EIA, PASS, PCC)					
Responsable del Indicador	:	Gerencia General					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: Índice de la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático de la EP. (%) $= \frac{\sum \text{Efectividad de cumplimiento de meta del Indicador}}{\text{Numero de indicadores seleccionados}}$					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	27.54	95.00	97.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.06.01 Plan de Gestión de riesgos y desastres (GRD) y adaptación al cambio climático (ACC) de la EP.					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de ejecución de la reserva para la gestión del riesgo de desastres (GRD) y adaptación al cambio climático (ACC)					
Justificación	:	Mide el avance de la Empresa Prestadora respecto a la gestión de riesgos de desastres. La Ley n. ° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, define la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) como un proceso social cuyo fin último es la prevención, la reducción y el control permanente de los factores de riesgo de desastre en la sociedad, así como la adecuada preparación y respuesta ante situaciones de desastre, considerando las políticas nacionales, con especial énfasis en aquellas relativas a materia económica, ambiental, de seguridad, defensa nacional y territorial, de manera sostenible.					
Responsable del Indicador	:	Gerente General					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\% \text{ de avance en la gestión del riesgo} = (\text{Cap} + \text{Gob} + 2*\text{Pla} + 5*\text{Med} + \text{Con}) \%$ Donde: Cap: Indicador de fortalecimiento de capacidades del personal de la EP en gestión de riesgo de desastre y adaptación al cambio climático. Gob: Indicador de gobernanza de la gestión de riesgo de desastre. Pla: Indicador de instrumentos de planificación para la gestión de riesgo de desastre y adaptación al cambio climático. Med: Indicador de Implementación de medidas para el control de riesgos y adaptación al cambio climático Con: Indicador de atención de contingencias					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	05.00	16.00	57.00	60.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.06.02 Plan de Mecanismos de Retribución por servicios Ecosistémicos (MERESE) de la EP.					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de ejecución de la reserva para la implementación de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MERESE)					
Justificación	:	Mide la capacidad de la EP para gestionar los recursos destinados a la ejecución de las inversiones o actividades asociadas a las reservas para mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MRSE) o la gestión de riesgo de desastres y adaptación al cambio climático (GRD y ACC) u otros que se puedan crear, según determine la Sunass. Corresponde a los importes ejecutados de la reserva entre el importe total de las inversiones, actividades u otros asociadas a la reserva, contempladas en el estudio tarifario					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Aseguramiento de la Calidad					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $\% \text{ de ejecución de las reservas} = \frac{\sum_{t=1}^n IRE_{i,t}}{ITA_i} \times 100$ Donde: IRE_{i,t}: Importe de las reservas de tipo i declarado como ejecutado en el período t. ITA_i: Importe total considerado en el estudio tarifario para las inversiones, actividades u otros asociadas a la reserva de tipo i. i: Tipo de reservas analizada. n: es el período de análisis.					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	67.62	85.00	95.00	100.00	100.00	100.00

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo / Acción	:	AEI.06.03 Instrumentos de Gestión Ambiental de la EP.					
Nombre del indicador	:	Porcentaje de implementación de instrumentos de Gestión (IGA, PAMA, EIA, PASS, PCC)					
Justificación	:	Los Instrumento de Gestión Ambiental, pueden ser correctivos o preventivos, la empresa que se encuentre operando y necesite certificación ambiental, tiene que presentar ante la autoridad competente su IGA correctivo (Declaración de Adecuación Ambiental – DAA, Declaración Ambiental de Actividades en Curso – DAAC, Programa de Adecuación y Manejo Ambiental – PAMA, entre otros), estos varían dependiendo del sector y de la significancia de los impactos ambientales.					
Responsable del Indicador	:	Oficina de Aseguramiento de la Calidad					
Limitaciones para la medición del indicador	:	Ninguna					
Método de Cálculo	:	Fórmula: $implementación\ de\ instrumentos\ de\ Gestión = \frac{IGAI}{IGAP}$ Donde: IGAI: Instrumento de gestión ambiental implementado IGAP: Instrumento de gestión ambiental ejecutado					
Sentido esperado del Indicador	:	Ascendente					
Supuestos	:	Las decisiones de políticas y acciones del sector serán afines al cierre de brechas del servicio de agua potable					
Fuente y Bases de Datos	:	Fuente: Gerencia General Base de datos: Sistema Integrado de Gestión					
		Línea de Base	Logros Esperados				
Año	:	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	:	10.00	20.00	40.00	60.00	80.00	100.00