



EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCATARILLADO DE PISCO S.A.

AV. FERMIN TANGÜIS N° 400 – PISCO – PUEBLO Tel. / Fax (056) 531403.

RESOLUCION N° 116 - 2014-EMAPISCO S.A – G-G.

31 de Diciembre del 2014.

VISTO:

El Informe N° 065-2014-EMAPISCO S.A/Gerencia de Desarrollo e Investigación, con él se solicita la aprobación del Plan Estratégico 2015 - 2018, y:

CONSIDERANDO:

Que, en concordancia con lo definido por el Artículo 8 de la Ley 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, el Plan Estratégico Institucional constituye un instrumento principal de gestión en donde están establecidas las actividades estratégicas y operativas con sus correspondientes programas de ejecución y de metas a lograr.

Que tanto el Plan Estratégico busca fortalecer la capacidad de gestión de la empresa con el objetivo de optimizar la calidad de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la ciudad de Pisco y de los Distritos de Túpac Amaru Inca y de San Andrés.

Que el Plan Estratégico 2015 – 2018, han sido elaborados en un proceso participativo con intervención de los directivos, funcionarios y personal de las diferentes unidades orgánicas de la empresa.

Que en uso de las facultades conferidas por el Artículo Décimo Séptimo de los Estatutos de EMAPISCO S.A, y por el Artículo Ciento Ochenta y Ocho de la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, ambos referidos a las atribuciones del Gerente General.

SE RESUELVE:

Artículo 1 ero.- APROBAR, El Plan Estratégico Institucional 2015 -2018, de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco – EMAPISCO S.A, documento que como anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2 do.- DISPONER. Que el Gerencia de Desarrollo e Investigación y Equipo de Planeamiento Operativo y Financiero efectúen el seguimiento, monitoreo y control en la aplicación de los alcances de los instrumentos normativos aprobados con el presente documento.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.


Ing. Alberto Santaría Soto
GERENTE GENERAL

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

PISCO



**PLAN
ESTRATEGICO
INSTITUCIONAL
2015 - 2018.**

MAYO - 2015.



PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018 DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PISCO S.A. - EMAPISCO S.A.

INDICE

| | <u>Página</u> |
|--------------------------------|---------------|
| Introducción | 3 |
| 1. Antecedentes | 4 |
| 2. Marco Normativo y Regulador | 5 |
| 3. Pensamiento Estratégico | |
| 3.1 Visión | 6 |
| 3.2 Misión | 6 |
| 4. Valores | 6 |
| 5. Análisis del Entorno | 7 |
| 5.1 Oportunidades | 7 |
| 5.2 Amenazas | 8 |
| 6. Análisis del Interno | 8 |
| 6.1 Fortalezas | 8 |
| 6.2 Debilidades | 8 |
| 7. Objetivos | 9 |
| 7.1 Objetivo General | 9 |
| 7.2 Objetivos Específicos | 10 |
| 7.3 Metas | 10 |
| 7.4 Cuadro de Mando Integral. | 16 |



INTRODUCCION

El Plan Estratégico de EMAPISCO S.A, 2015 - 2018, es un instrumento que establece la Visión y Misión que se debe alcanzar al término de cuatro años, para ello producto de un análisis profundo de los factores interno y externos, se definió los objetivos, estrategias y metas que coadyuven a lograr la visión y misión.

En el proceso de su formulación se ha contemplado el cuidado de mantener la correspondencia de los objetivos trazados en el Plan Estratégico Nacional del Sector de Saneamiento y Plan Maestro Optimizado bajo el criterio de no solo trabajar para el ámbito local, sino de contribuir al desarrollo integral del país.

Ante todo se cuenta con la firme voluntad del Directorio y con el espíritu emprendedor del personal de los distintos niveles de la empresa mostrando en todo momento gran predisposición para contribuir con sus conocimientos e ideas en la tarea de no solo cumplir sino de superar ampliamente las expectativas de la gestión empresarial



ANTECEDENTES.

La Empresa de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado PISCO S.A, es una Sociedad Anónima, de propiedad de la Municipalidad Provincial de PISCO y de las Municipalidades Distritales de San Andrés y Túpac Amaru, con personería jurídica de derecho privado.

El objeto social de la empresa, según estatuto, es la prestación de servicio de agua potable y alcantarillado considerando su, operación, mantenimiento y control, con funciones específicas para este fin en los aspectos de planeamiento, programación, financiamiento, preparación de proyectos, ejecución de obras y evaluación de resultados, etc. con las facultades de fijar y actualizar y proponer tarifas para los servicios públicos que presta.

Cuenta con patrimonio propio, y goza de autonomía administrativa, económica, financiera y funcional, con atribuciones para facturar y cobrar todos los servicios que presta. El estatuto define que su ámbito jurisdiccional, es la Provincia de Pisco, el cual está delimitado por la demarcación que abarca la actual prestación del servicio existente y sus ampliatorias, según el plan de expansión, pudiendo establecer agencias o unidades operativas.



RESEÑA HISTORICA.

EMAPISCO se constituye a raíz de la aplicación del Decreto Supremo N° 029-91-PCM, que autorizó la transferencia de la Unidad Operativa SENAPA ICA a las respectivas Municipalidades Provinciales (Chincha, Nazca, Palpa y Pisco).

Por Decreto Supremo N° 007-92-PCM, del 21 de enero de 1992, se deroga el Decreto Supremo N° 029-91-PCM, y se transfiere a título gratuito la totalidad de bienes y acervo documentario que posee SENAPA en ICA, a los Municipios Provinciales de Chincha, Nazca, Palpa y Pisco, y en base a la Unidad Operativa transferida. Por efecto del Decreto Supremo N° 020-94-PRES en concordancia con el Decreto Legislativo 601, dichas entidades quedaron obligados a constituir una empresa autónoma para administrar los servicios de agua potable y alcantarillado de sus respectivas provincias,

La Municipalidad Provincial de Pisco, por acuerdo del Consejo N° 003-A-93-MPP, de fecha 14 de abril de 1993, aprobó y autorizó la creación y constitución de una Empresa Municipal de derecho privado bajo la modalidad de Sociedad Anónima, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política del Perú, la Ley Orgánica de la Municipalidades, la Ley de Actividad Empresarial del Estado, la Ley General de Sociedades, y la Ley de Servicios de Saneamiento, con el nombre de Empresa de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco S.A. (EMAPISCO S.A.)

La Escritura Pública de Constitución se formaliza en la ciudad de Pisco, con fecha 25 de mayo de 1993, ante el notario Dr. Raúl Camacho Camacho, cuya escritura contiene el Estatuto de la Empresa. La naturaleza jurídica de EMAPISCO S.A., es la de una Empresa Municipal de Derecho Privado.

De acuerdo con el Estatuto Social de la Empresa, la sociedad se constituyó con la participación de las Municipalidades: Provincial de Pisco; y, Distritales de San Andrés y Túpac Amaru Inca. La distribución del accionariado fue de 73.06; 14.46 y 12.48 por ciento respectivamente.

La Empresa EMAPISCO S.A., ha establecido su domicilio legal en la Av. Fermín Tanguis N° 400, de la ciudad de Pisco, Provincia de Pisco, Región de Ica, y cuenta con dos locales zonales para dar atención a los distritos de San Andrés y Túpac Amaru Inca.

Mirando hacia el futuro la Empresa tiene la única intención de mantener de manera sostenible el crecimiento continuo que redundarán en beneficio de la población de Pisco; bajo ese horizonte el Plan estratégico Institucional 2015 - 2018 cobra una singular importancia, toda vez que nos ha definido la ruta que debemos seguir para alcanzar las mejoras integrales en los servicios de agua y saneamiento; contribuyendo con la mejora en la calidad de vida de la población.



1. HORIZONTE DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El horizonte del Plan Estratégico es de 4 años, del 2015 al 2018.

3. MARCO NORMATIVO Y REGULADOR.

- Ley 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento
- Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.
- Reglamento de la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 26887 Ley General de Sociedades.
- Ley N° 277858 del sistema Nacional de Control.
- Decreto Legislativo N° 1031 Que Promueve La Actividad Empresarial del Estado.

EMAPISCO S.A. por ser una Empresa Municipal de derecho privado; está considerada dentro de los alcances de control y fiscalización de las siguientes entidades:

- Contraloría General de la Republica, por el Sistema Nacional de Control
- Dirección General de Presupuesto Público del MEF, para todo lo relacionado al marco presupuestal.
- OSCE, para todo lo relacionado a la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado
- SUNAT, para todo lo concerniente al Sistema Tributario
- SUNASS, para todo lo relacionado con el manejo comercial y técnico de la empresa.

3. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 Visión.

Mejor empresa en prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en la Región Ica; con una imagen institucional reconocida ante sus usuarios y contribuyendo a la protección del medio ambiente.

3.2 Misión.

Somos una empresa que opera en el sector saneamiento; en un proceso de satisfacción plena de nuestros usuarios, con el mejoramiento continuo de los niveles de calidad exigidos por las normas legales e integrado por trabajadores identificados y capacitados, con buena vocación de servicio a la ciudadanía y preservando el equilibrio del ecosistema.

4. VALORES.

Los valores son el conjunto de consideraciones básicas que dan un sentido noble y ético a nuestra actividad laboral.



Estos valores constituyen auténticas reglas de conducta y deben ser puntualmente respetadas, divulgadas y practicadas en la vida cotidiana por todos los Directivos, Funcionarios, Ejecutivos y Trabajadores en general, sin excepción alguna. En este sentido, se debe remarcar que los valores se exteriorizan mediante el ejemplo.

Los valores de EMAPISCO S.A., permitirán actuar en coherencia con nuestra Visión y Misión, a efecto de lograr identidad entre los trabajadores y su Empresa.

En tal sentido, los valores que EMAPISCO S.A. asume, son los siguientes:

Conducta Ética:

Actitud de respeto a las normas, principios y postulados que el ser humano práctica como barrera de contención de lo ilícito, compartimos la visión que ve en la ética la línea demarcatoria entre lo lícito y lo ilícito, lo correcto y lo incorrecto, lo aceptable y lo inaceptable. La trasgresión de estas normas debe ser materia de sanción.

Responsabilidad:

Valor que exige a sus directivos, funcionarios y trabajadores en general a responder por cada uno de sus actos y a cumplir con eficiencia y esmero las funciones y trabajos encomendados.

Confiabilidad:

Conducta de EMAPISCO y de todos sus trabajadores para desempeñar sus funciones de una manera prevista sin incidentes en un período de tiempo especificado y bajo las mismas condiciones y requisitos.

Transparencia en la gestión:

EMAPISCO S.A., asume como principio básico el hacer de conocimiento público la gestión empresarial con el ánimo de ser evaluado de manera pública.

Trabajo en Equipo

EMAPISCO S.A. estimula la creatividad e iniciativa y la capacidad de trabajo en equipo para alcanzar el mejoramiento continuo.

Respeto:

Valor que consiste en lograr que la empresa y sus trabajadores sean reconocidos y honrados por sí mismo y por el esfuerzo, eficiencia y resultados del trabajo realizado por el viene de sus usuarios.

5. ANALISIS DEL ENTORNO

5.1 Oportunidades.

Económicos - Financieros.

- Estabilidad Económica del País.
- Posibilidad de Acceso a fuentes de Financiamiento externo. (KFW, Banco Mundial, SECO, BID, ONG, ANEPSSA, etc.).



- Posibilidades de acceso a programas de Asistencia Técnica y de capacitación promovida por los organismos e instituciones vinculadas al sector saneamiento.
- Acceso a fuentes de financiamiento privadas.
- Posibilidad de acceso a recursos disponibles del presupuesto público, local, regional y nacional.
- Reajuste de la estructura tarifaria.

Sociales.

- Crecimiento poblacional demandará más servicios de agua potable y alcantarillado. Favoreciendo la expansión de la EPS
- Población con expectativas por el desempeño institucional.
- Interés de Instituciones del Estado, particularmente del Sector, en apoyar el desarrollo de la EPS.
- Participación de la sociedad civil organizada.
- Movimientos sociales y organizacionales actúan a favor de la solución del problema

Ambientales/Geográficos.

- Suficiente disponibilidad de recursos hídricos.
- Presencia de fuentes alternativas.
- Prioridad por parte del estado a la gestión del medio ambiente.

Políticos, legales o jurídicos

- Existencia de entidades normativas y de control (DNS y SUNASS).
- Existe el marco normativo que posibilita el acceso a la inversión privada, Ley 26338 y su Reglamento.
- El marco legal al cual está sujeta la EPS permite estabilidad y autonomía.
- Se cuenta con un marco de orientación para la implementación y cumplimiento del ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio)-ONU.
- Se cuenta con una entidad rectora y normativa para el marco ambiental (Ministerio del Ambiente). Desarrolla acciones de capacitación en temas de manejo del medio ambiente.
- Se cuenta con un Plan Nacional de Saneamiento 2006-2015.
- Aprobación de la ley N° 30045 Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento.
- Marco normativo regulatorio de VMA y PAMA.

Tecnológicos

- Acceso a tecnologías de avanzada en temas informáticos, de herramientas (software, hardware, Internet) y otros instrumentos que posibilitan el fortalecimiento de la gestión de la empresa.
- Existe oferta de capacitación en temas de informática.
- Posibilidad de acceso a nuevas tecnologías de medición, catastro técnico, comercial., etc.



- Existencia de herramientas tecnológicas para control de medidores, control de pérdidas y control de calidad.

5.2 Amenazas.

Económicos - financieros

- Demora en la atención al financiamiento de las inversiones de rehabilitación.
- Que la crisis mundial afecte las fuentes de sustento de la población (pesca).
- Alta existencia de conexiones clandestinas y manipulación de medidores.
- Baja Capacidad adquisitiva en la localidad.
- Alta tasa tributaria.
- Deuda contraída con el UTE- FONAVI.
- Inestabilidad Económica de la empresa por sentencias judiciales, por pagos no realizados de AFPs y CTS.).
- Ley de presupuesto restringe mejoras salariales del personal.

Sociales.

- Crecimiento desordenado de la ciudad.
- Falta de sensibilidad social en la población
- Falta de adecuada cultura sanitaria de la población.
- Limitada capacidad de pago de un sector importante de la población que tiene bajos ingresos.
- Rechazo a la instalación de medidores.
- Limitada satisfacción del usuario genera deterioro de la imagen institucional.

Ambientales/Geográficos

- Vertimientos industriales en las redes de alcantarillado sin adecuado tratamiento previo.
- Exposición a eventos naturales peligrosos como el fenómeno del niño cambio climático (inundaciones o sequías), sismos, tsunamis e inundaciones.
- Deficiente regulación normativa en materia de recursos hídricos.
- Contaminación de la fuente de agua en época de estiaje.
- Contaminación de fuentes de agua por desechos mineros.

Políticos, legales o jurídicos

- Injerencia política que desestabiliza la marcha administrativa y operativa de la empresa por cambios de funcionarios capacitados y rotación interna inadecuada de trabajadores
- Promesas políticas no cumplidas, que afectan a la EPS.
- Incremento de denuncias judiciales.
- Pago de nueva tarifa por concepto de uso de aguas subterráneas al ALA.



Tecnológicos

- Alto costo de los servicios eléctricos.
- Limitada disponibilidad presupuestal para asumir modernización tecnológica.
- Velocidad de la innovación tecnológica que deja rápidamente en obsolescencia la tecnología que utiliza la empresa.
- Alto costo para adquisición de nuevas tecnologías.

6. ANÁLISIS DEL INTERNO.

6.1 Fortalezas

- Se cuenta con personal con bastante experiencia.
- Bajo costo en la captación, conducción.
- Tratamiento y distribución del agua potable.
- Infraestructura sanitaria rehabilitada nueva.
- Aceptable calidad del agua potable suministrado a los usuarios, por cuanto se mantiene los estándares exigidos por los organismos de control,
- La actual capacidad instalada garantiza la dotación permanente del servicio de agua potable,
- Se cuenta con lagunas de oxidación con la capacidad y operatividad necesaria para garantizar el tratamiento adecuado de las aguas residuales,
- Puesta en marcha Plan Maestro Optimizado concluido, para un horizonte de 5 años
- Cumplimiento estricto de normas de control sanitario de OMS, OPS, y SUNASS.
- Sistema informático de procesamiento del sistema comercial moderno y en plena utilización
- Software Comercial SIINCO actualizado.
- Contamos con ambiente de trabajo mejorado (Equipos informáticos, escritorios y otros).
- Se ha mejorado las relaciones laborales.
- Va mejorando el trabajo en equipo.
- Se va mejorando el indicador de clima laboral.

6.2 Debilidades

- Banco de medidores inoperativo y no acreditado.
- Personal operativo en edad avanzada y con poco conocimiento de sus labores en campo.
- Falta de capacitación al personal operativo.
- Alto porcentaje de agua no facturada 57.54.
- Bajo nivel de micro medición 13.35%.
- Débil posición financiera margen operativo -11.3.
- Falta de saneamiento físico legal de la propiedades de la empresa.
- Insuficiente cultura de comunicación en la empresa.
- Carencia implantación de políticas para la Planificación por procesos.



- Limitada capacidad de liderazgo de los directivos y funcionarios de la Empresa.
- Gran parte del patrimonio y propiedades de la empresa no se encuentra saneado,
- Limitados programas de mantenimiento preventivo y correctivo aplicado en la operatividad de infraestructura sanitaria
- Insuficiencia de directivas y procedimientos para regular y normar la actividad administrativa, comercial y operativa de la empresa,
- Limitaciones en el desarrollo y aplicación de una adecuada estructura de costos,
- Infraestructura de saneamiento desprotegida contra las acciones vandálicas
- Catastro técnico y catastro comercial el 70% desactualizado.
- Carencia de programas de renovación de equipos al término de vida útil.
- Carencia de programas de control de detección de fugas
- Inadecuados equipos para trabajos en redes de distribución
- Carencia de equipos y maquinaria pesada para atender los proyectos de mejora, expansión y mantenimiento de la infraestructura sanitaria (retroexcavadoras, perforadoras, hidrojet,etc)
- Carencia de políticas de acción legal destinados a disuadir el incremento de los altos índices de clandestinaje y de morosidad
- Elevado nivel de costos operativos; respecto a las ventas netas
- Inoportuna atención de los reclamos comerciales y operacionales requeridos por los usuarios.
- Inexistencia de políticas remunerativas equitativas.
- Limitado número de profesionales y técnicos especializados en la conducción de la empresa; y carencia de políticas de motivación y de incentivos para el desarrollo laboral,
- Falta de empoderamiento e identificación del personal
- Falta de programas de incentivos reales para mejorar la eficiencia laboral en la EPS.
- Relativo conocimiento y aplicación del MOF, ROF, Manual de Procedimientos
- y Reglamento Interno de Trabajo.

7. Objetivos.

7.1 General.

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, fortaleciendo la posición financiera de la empresa, elevando el nivel productivo del personal, para alcanzar su plena identificación en el logro de los objetivos, todo ello con responsabilidad socio ambiental.

7.2 Objetivos Parciales para el periodo 2015 - 2018.

OE1 Optimizar la relación empresa cliente.

OE2 Mejora continua de los servicios de agua potable y alcantarillado.



OE3 Alcanzar una posición financiera saneada y solvente de manera sostenible.

OE4 Optimización y Modernización de los procesos administrativos, comerciales y operativos.

7.3 METAS.

Considerando que el cumplimiento de los objetivos se mide en función a la ejecución de las metas programadas, EMAPISCO S.A. ha determinado establecer para cada actividad estratégica un conjunto de metas por resultados y de indicadores de gestión destinados a medir el logro de los avances y de cumplimiento obtenidos en los diferentes procesos de la gestión realizada. Estos indicadores de gestión han sido adoptados del conjunto de indicadores Aprobados por Resolución del Consejo Directivo N° 010-2006-SUNASS, los cuales se exponen a continuación:

OE1) OPTIMIZAR LA RELACION EMPRESA CLIENTE.

Resultado 1: Mecanismos de atención al usuario eficiente y eficaz.

Actividades

- 1) Capacitación y sensibilización constante de trabajadores operativos y administrativos que tienen contacto directo con usuarios.
- 2) Implementación de mecanismos eficientes en el tema de atención de reclamos comerciales y operacionales de los usuarios (Plan de Mantenimiento Preventivos de Sistema de Alcantarillado y Agua Potable).
- 3) Desarrollo de aplicativos informáticos en el SIINCO, para mejorar el sistema de información de seguimiento y control de reclamos comerciales y operacionales.
- 4) Otorgamiento de facilidades para el pago de los servicios,
- 5) Implementación de programas de incentivos a usuarios puntuales
- 6) Programas de comunicación masiva de cortes de servicios, de reparaciones, y de otro tipo de difusión relacionado con la prestación de los servicios
- 7) Ampliar y modernizar los niveles de Gestión del sistema comercial acorde con las exigencias de atención a los usuarios.

Resultado 2: Programa de Educación Sanitaria.

Actividades.

- 1) Actualización y ejecución de Programa de Educación Sanitaria.
- 2) Ejecución de Campañas en Centros Educativos, Juntas Vecinales sobre: Ahorro del agua; Valoración del Agua; Enseñanza de gasfitería a alumnos.
- 3) Incentivar el crecimiento de conciencia de los usuarios del buen uso de los servicios y del cumplimiento de sus obligaciones para con la empresa.



- 4) Pasacalle: Uno por Trimestre; con participación de Centros Educativos. Los temas motivadores deben estar en función de los Objetivos de la Empresa: Agua para la vida; Valorando el Agua.
- 5) Programas de difusión (visitas guiadas) de los procesos productivos de los servicios de agua y alcantarillado.
- 6) Optimizar el fortalecimiento de la imagen institucional de la empresa.
- 7) Implementar programas toma de encuestas para determinar el grado de aceptación de los servicios y de imagen institucional de la empresa.

OE2) MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

Resultado 1 Programación y cumplimiento de los programas de mantenimiento preventivo y riesgo de desastre

Actividades

- 1) Plan de Emergencia, prevención y mitigación en situaciones de desastre
- 2) Ejecutar manual de Mantenimiento Preventivo
- 3) Programa de adecuación y manejo ambiental (PAMA)
- 4) Ejecutar manual de Mantenimiento y Limpieza de Reservorios, implementación de los sistemas de seguridad Interna (Locales).

Resultado 2: Manejo y control apropiado de las fuentes de producción y de redes de agua potable y alcantarillado

Actividades.

- 1) Ejecución de proyecto para desarrollo del catastro técnico actualizado de la infraestructura sanitaria y de los equipos de producción y mantener actualizada.
- 2) Sectorización de redes de agua
- 3) Instalación de elementos: Válvulas; macro medidores; etc.
- 4) Detección de fugas y reducción de pérdidas.
- 5) Sistema de Monitoreo y Control Operativo
- 6) Atención oportuna de nuevas ampliaciones (en coordinación con Comercial) y de los reclamos operacionales
- 7) Ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado buscando el equilibrio de ambos servicios
- 8) Incrementar el volumen de producción de agua potable concordante con el crecimiento poblacional
- 9) Reducir los niveles de pérdida de agua potable mediante agresivos programas de detección de fugas y de mejoramiento de la red y servicios existentes

Resultado 3: Proyectos de calidad oportunos



Actividades

- 1) Instalación de Micro medidores.
- 2) Instalación de sistemas para mejorar la presión del servicio de agua potable.
- 3) Ampliar y modernizar los sistemas de producción y de tratamiento de agua potable, y de alcantarillado
- 4) Redefinir los componentes de las Unidades Formuladora y Evaluadora de Proyectos de inversión
- 5) Determinación, formulación y evaluación de Proyectos.
- 6) Determinación de probables fuentes de financiamiento.
- 7) Gestión de seguimiento.

Resultado 4: Cumplimiento de los objetivos del milenio**Actividades**

- 1) Ampliación de cobertura de agua y alcantarillado
- 2) Potenciar de condiciones del hábitat (Tratamiento de aguas residuales). Para el caso de poblaciones asentadas fuera del área de recolección y de tratamiento de aguas residuales, con diseño de nuevas tecnologías.
- 3) Uso del agua tratada para fines de riego.

OE3) ALCANZAR UNA POSICION ECONOMICA FINANCIERA, SANEADA Y SOLVENTE DE MANERA SOSTENIBLE.**Resultado 1: Sistema Tarifario Implementado.****Actividades**

- 1) Implementación del Plan Maestro Optimizado.
- 2) Implementación de la estructura tarifaria acorde con el PMO
- 3) Levantamiento del Catastro de Usuarios
- 4) Implementar programas de recuperación de la cartera morosa
- 5) Mejorar la eficiencia de cobranza

Resultado 2: Plan Financiero Adecuado a la realidad de la empresa**Actividades.**

- 1) Definición de Planes de Mediano Plazo
- 2) Búsqueda fuentes de financiamiento
- 3) Desarrollo del Plan Financiero

Resultado 3: Sinceramiento de los Estados Financieros**Actividades**

- 1) Realización de Inventarios
- 2) Saneamiento de Deudas por Cobrar
- 3) Saneamiento de Deudas por Pagar
- 4) Sustentación del saldo del Crédito Fiscal derivado del IGV
- 5) Venta de activos depreciados u obsoletos (inservibles)
- 6) Implementación del modelo la Contabilidad Regulatoria de SUNASS.
- 7) Elaboración de Flujos Económico y Financiero de la EPS
- 8) Liquidación y activación de obras de inversión

Resultado 4: Estructura de Costos Actualizado

Actividades

- 1) Actualización de los Centros de costos de Administración, Comerciales, de Producción, y de los costos por servicios colaterales
- 2) Análisis, evaluación y determinación de los costos de producción y comercialización
- 3) Aplicación de los cálculos actuariales de costos incurridos en la determinación de tarifas, y de costos de servicios colaterales

OE4) OPTIMIZACION Y MODERNIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, COMERCIALES Y OPERATIVOS.

Resultado 1: Reestructuración empresarial orientada a lograr la eficiencia, eficacia y economicidad en la gestión institucional

Actividades

- 1) Definir la actualización del esquema organizacional,
- 2) Proceso de actualización del CAP
- 3) Institucionalizar la conformación y operatividad del comité de Gerentes, difundir ,implementar y monitorear los acuerdos adoptados
- 4) Implementar políticas de comunicación fluida y de difusión de las disposiciones establecidas en todos los niveles de la gestión empresarial
- 5) Potenciar los niveles de gestión de los sistemas administrativos e informáticos a efectos de lograr su fortalecimiento en la nueva dinámica de la gestión empresarial
- 6) Desarrollar, implementar y mantener actualizados los instrumentos de gestión a corto, mediano y largo plazo (Plan Maestro Optimizado, Plan Estratégico, Plan Operativo, Presupuesto Anual)
- 7) Potenciar la relaciones de la empresa con las entidades normativas, de control y con organismos cooperantes,
- 8) Implementar un adecuado sistema de información gerencial y de indicadores de gestión acorde con la tecnología moderna de desarrollo institucional

Resultado 2: Optimizar hardware y software de la EPS

Actividades



- 1) Desarrollo de los procesos de integración de los software Administrativos, comerciales y Operativos
- 2) Culminación e implementación del software de control del sistema de Información Gerencial SIG.
- 3) Estudio de la demanda actual y futura.
- 4) Estudio sobre Uso de Software Libre: Beneficios y Desventajas.
- 5) Estudio sobre Uso de Software Licenciado: Beneficios y Desventajas.
- 6) Implementar políticas de racionalización del uso de los equipos informáticos

Resultado 3: Adquisición y renovación de equipos informáticos

Actividades

- 1) Programa de Adquisiciones: Fijación de criterios de priorización
- 2) Determinación de Fuente de Financiamiento
- 3) Calendarizaciones de adquisiciones.

Resultado 4: Planificación por procesos implementado

Actividades

- 1) Fomentar la política continua del mejoramiento de los procesos de la gestión empresarial, previo análisis y evaluación de los procesos técnicos administrativos, comerciales y operativos.
- 2) Diseño, integración e implementación ordenada de los procesos informáticos sobre la base de los procesos técnicos de gestión.

Resultado 5: Portal de transparencia y acceso a la información Implementado.

Actividades.

- 1) Mantenimiento y actualización del portal de transparencia
- 2) Desarrollar e implementar políticas de difusión del manejo de la información interna y externa

Resultado 6: Actualización y/o elaboración de documentos de gestión

Actividades

- 1) Manual de Indicadores de Gestión
- 2) Manual de Adquisiciones.
- 3) Manual de Procedimientos de Logística
- 4) Manual de procedimientos de medición, facturación, cobranza, reclamos, convenios de fraccionamiento de deudas, pagos a cuenta, pagos adelantados, provisión y quebré de cobranza dudosa
- 5) Manual de Operaciones
- 6) Manual de Control de Calidad del Agua y de TAR



- 7) Reglamento de Seguridad Industrial
- 8) Directiva de Programación y formulación presupuestal
- 9) Directiva de Normas de Austeridad
- 10) Directiva de Declaratoria de Bajas de Bienes
- 11) Manual para elaborar el Registro de Proveedores y del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones
- 12) Manual de política de contingencias
- 13) Manual de procedimientos de contratación de personal
- 14) Manual de procedimientos para el manejo del Archivo del acervo documentarios.

Resultado 7: Ambiente de trabajo adecuado, comunicación, motivación e incentivos.

Actividades

- 1) Construcción de local institucional
- 2) Mejora del Clima Laboral
- 3) Desarrollo de Políticas de Bienestar Social
- 4) Plan de Estímulos y Sanciones
- 5) Plan de Jubilación
- 6) Plan de Integración Laboral

Resultado 8: Plan de Fortalecimiento de Capacidades Implementado

Actividades

- 1) Implementación del Plan de fortalecimiento de capacidades
- 2) Monitoreo de implementación del PFC

Resultado 9: Optimización del Recurso Humano.

Actividades

- 1) Elaboración de Perfiles de Puestos y hoja de vida del personal
- 2) Sistema de Evaluación de Personal
- 3) Asignación de Personal según cualidades y calificaciones
- 4) Monitoreo y Control
- 5) Formulación e implementación del programa de pasantías.



CUADRO DE MANDO INTEGRAL.

| PERSPECTIVA | OBJETIVOS | INDICADORES | UNIDAD | META | META | | | |
|---|-------------------------------------|---|--------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | | | | BASE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| CLIENTE | OPTIMIZAR LA RELACION EMPRESA | SATISFACCION AL CLIENTE | Porcentaje | 63.56 | 65 | 69 | 72 | 75 |
| | | TIEMPO DE ATENCION A RECLAMOS OPERACIONALES | Dias | 3.41 | 2.5 | 2 | 1.5 | 1 |
| | | TIEMPO DE ATENCION A RECLAMOS COMERCIALES. | Dias. | 9 | 7 | 4 | 3 | 2 |
| | | ACCESO AL SERVICIO (EN DIAS). | Dias. | 35 | 25 | 18 | 12 | 8 |
| | | DENSIDAD DE RECLAMOS. | Recl/1000 conex | 10.63 | 9 | 8 | 7 | 5 |
| SERVICIOS | MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS DE | CONTINUIDAD PISCO | HORAS | 21 | 21.5 | 22 | 22.5 | 23 |
| | | CONTINUIDAD T.A.I | HORAS | 9.09 | 10 | 12 | 14 | 16 |
| | | CONTINUIDAD SAN ANDRES. | HORAS | 20.16 | 21 | 21.5 | 22 | 22.5 |
| | | PRESION PISCO | MCA | 7.25 | 8 | 8.5 | 9 | 9.5 |
| | | PRESION T.A.I | MCA | 11 | 11.5 | 12 | 12.5 | 13 |
| | | PRESION SAN ANDRES. | MCA | 5.79 | 6.5 | 7 | 8 | 9 |
| | | TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES. | % | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | DENSIDAD DE ROTURAS | ROT/MES/KM | 2 | 1.7 | 1.3 | 1 | 0.5 |
| | | DENSIDAD DE ATOROS | ROT/MES/KM | 8.02 | 7 | 6 | 4 | 3 |
| | | MIOROMEDICION | % | 13.95 | 30 | 70 | 75 | 90 |
| | | COSTO DE ENERGIA ELECTRICA (S/. 1000 M3) | S/./1000M3 | 20.79 | 20.5 | 20.3 | 20 | 19.5 |
| | | AGUA NO FACTURADA | % | 57.54 | 49.48 | 39.58 | 35 | 30 |
| | | CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE PISCO | % | 80.98 | 84 | 86 | 88 | 90 |
| | | CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE SAN ANDRES | % | 79.2 | 81 | 82 | 83 | 85 |
| | | CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE T.A.I | % | 81.63 | 86 | 88 | 90 | 92 |
| | | COBERTURA DE AGUA | % | 99.75 | 99.77 | 99.8 | 99.84 | 99.86 |
| | | COBERTURA DE ALCANTARILLADO | % | 91.53 | 92 | 92.5 | 93 | 94 |
| | | CATASTRO TECNICO | % | 30 | 60 | 100 | 100 | 100 |
| | | CATASTRO COMERCIAL | % | 30 | 60 | 100 | 100 | 100 |
| | | FINANCIERA | ALCANZAR UN APOSION FINANCIERA | RELACION DE TRABAJO | % | 91 | 80 | 72 |
| MOROSIDAD | MES | | | 2.52 | 2 | 1.5 | 1 | 0.7 |
| LIQUIDEZ GENERAL | Indice | | | 7.4 | 7.6 | 8 | 8.1 | 8.5 |
| ENDEUDAMIENTO | Indice | | | 0.72 | 0.6 | 0.5 | 0.4 | 0.3 |
| MARGEN OPERATIVO | % | | | -11.3 | 0 | 0.1 | 0.2 | 0.4 |
| COBERTURA DE INTERES | Indice | | | -23.12 | 0 | 0.2 | 0.3 | 0.4 |
| RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS | % | | | -2.08 | 0 | 0.2 | 0.3 | 0.4 |
| COSTO OPERATIVO POR UNIDAD DE VOLUMEN FACTURADO | S/./m3 | | | 1.84 | 1.5 | 1.2 | 1 | 0.5 |
| GASTO DE PERSONAL POR VOLUMEN FACTURADO | S/./m3 | | | 0.66 | 0.6 | 0.5 | 0.45 | 0.4 |
| INTERNA | OPTIMIZACION Y MODERNIZACION DE LOS | | | AVANCE DEL PFC PROGRAMA OO/ AÑO | % | 51.13 | 70 | 80 |
| | | CLIMA LABORAL | % | 74.74 | 76 | 78 | 80 | 82 |
| | | PERSONAL EMPLEADO/ 1000 CONEXIONES | Personas. | 6.39 | 5.5 | 5 | 4.5 | 4 |
| | | INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL P.M.O. | % | 99.53 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | MEJORA DE PROCESOS CON CERTIFICACION -- ISO | AVANCE | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |