



Sistema de
Fortalecimiento de
Capacidades para el
Subsector Saneamiento

“PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES EMPRESARIALES EPS EMAPISCO S.A.”

PERIODO
2012-2016

Mayo de 2011

PISCO - Perú

Institución responsable de promover el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en el sector agua y saneamiento



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Viceministerio de
Construcción y Saneamiento

Dirección Nacional
de Saneamiento

Contenido

1. Introducción	3
2. Antecedentes de la EPS	4
2.1. Ubicación Geográfica.....	4
2.2. Origen y Objetivos	5
2.3. Organigrama.....	6
3. Líderes de Proceso.....	7
4. Diagnóstico	8
4.1. Análisis Externo	8
4.2. Análisis Interno	14
4.2.1. Gestión Global	14
4.2.2. Gestión Gerencial.....	15
4.2.3. Gestión Operacional.....	20
4.2.4. Gestión Comercial.....	24
4.2.5. Gestión Administrativa	29
4.2.6. Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza	36
5. Identificación de Necesidades de Fortalecimiento de Capacidades	38
5.1. Proceso de Gestión Gerencial.....	38
5.2. Proceso de Gestión Operativa	40
5.3. Proceso de Gestión Comercial	41
5.4. Proceso de Gestión Administrativa	42
5.5. Proceso de Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza	44
6. Objetivos, Indicadores y Estrategias.....	45
7. Acciones Priorizadas de Fortalecimiento	46
7.1. Proceso De Gestión Gerencial.....	46
7.2. Proceso De Gestion Operativa	48
7.3. Proceso De Gestion Comercial.....	50
7.4. Proceso De Gestion Administrativa	52
7.5. Proceso De Gestion De Gobernabilidad Y Gobernanza	53
8. Presupuesto.....	54
8.1. Proceso De La Gestión Gerencial	54
8.2. Proceso De La Gestión Operacional	55
8.3. Proceso De La Gestión Comercial	57
8.4. Proceso De La Gestión Administrativa	58
8.5. Proceso De Gestion De La Gobernabilidad Y Gobernanza	59
9. Estructura De Financiamiento	60

1. Introducción

Por Resolución Ministerial N° 199-2006-Vivienda de fecha 20 de Julio de 2006 se declaró de interés sectorial la creación del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades para el Subsector Saneamiento, complementariamente por Resolución Directoral N° 010-Vivienda/VMCS-DNS de fecha 05 de Marzo 2008 se aprobó el formato de propuesta de acciones iniciales para el fortalecimiento de la gestión social y empresarial de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento para el año 2008,

La Dirección Nacional de Saneamiento del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento viene desarrollando eventos de orientación, capacitación y de asesoramiento destinado a la incorporación de las distintas EPS entre ellas EMAPISCO S.A. al Plan de Fortalecimientos de Capacidades empresariales de las empresas vinculadas al sector saneamiento. El proceso es dirigido por la Gerencia General en coordinación directa con los gerentes centrales y jefes de oficina para cuyo efecto se ha elaborado un plan de trabajo en donde se han establecido las diferentes actividades a realizar para lograr contar con el citado plan.

El plan de fortalecimiento de capacidades en las EPS del sector saneamiento, tiene como objetivo definir un instrumento de gestión que aplicado en el tiempo permita el fortalecimiento de las capacidades institucionales e Individuales de la empresa y de su personal en la búsqueda de lograr mejores niveles de organización y gestión con eficiencia y eficacia en la prestación de servicios que brinda la empresa.

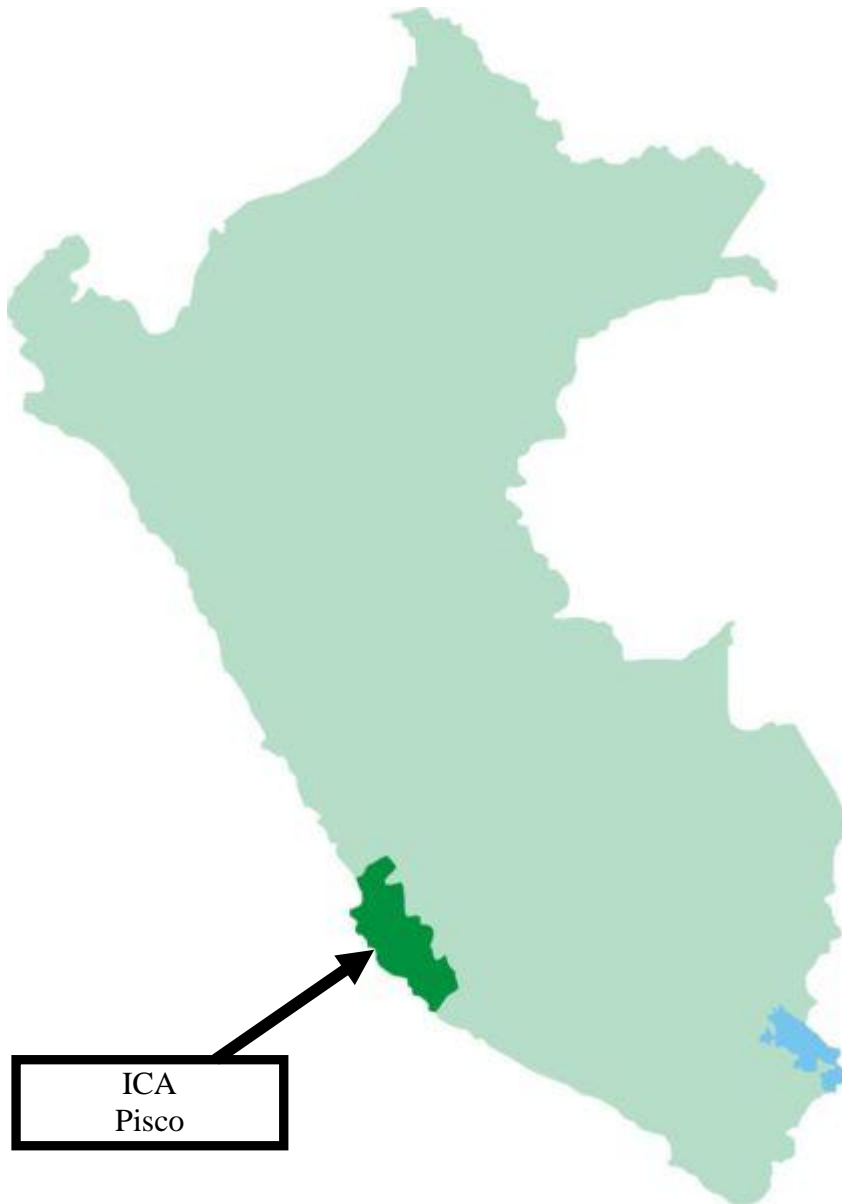
EMAPISCO S.A. para lograr definir el Plan de Capacidades Institucionales e Individuales de conformidad con los lineamientos establecidos por la DNS ha desarrollado la fase de diagnóstico, esto con el fin de establecer el grado situacional de la organización y de su gestión actual para lo cual ha sido necesario aplicar la Matriz FODA como una herramienta de análisis estratégico que ha permitido evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a nivel interno y externo de la empresa definiendo sus causas y efectos, para luego establecer las necesidades institucionales e individuales, así como las estrategias, nuevos objetivos, indicadores para el monitoreo y las nuevas metas institucionales.

EMAPISCO S.A después del proceso de implementación del Plan de Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales e Individuales, espera contar con una organización dinámica, altamente eficiente y eficaz, y con personal debidamente capacitado para ejercer las actividades propias de su gestión; con objetivos y metas plenamente definidos, y con indicadores de gestión que permitan un permanente monitoreo de su marcha institucional orientado a la excelencia total.

El desarrollo del Plan de Fortalecimiento de las Capacidades ha sido elaborado para el mismo período de formulación del Plan Maestro Optimizado (PMO) por tanto, su implementación debe ser paralelo a la ejecución del PMO el cual requiere de las capacidades suficientes que permitan lograr los objetivos y metas establecidos. El Plan de FC es un instrumento de gestión de la empresa, por ello, para los efectos de su financiación debe estar incorporado en la estructura del PMO, es decir se financia con la tarifa como un elemento fundamental para el desarrollo permanente de la empresa.

2. Antecedentes de la EPS

2.1. Ubicación Geográfica



UBICACIÓN Y AMBITO DE LA EPS	
UBICACIÓN	La empresa se encuentra ubicada en el Departamento de Ica Provincia de Pisco
AMBITO	El ámbito jurisdiccional de la empresa comprenden el cercado de la Provincia de Pisco, y los Distritos de Tupac Amaru Inca y de San Andrés

2.2. Origen y Objetivos

La Empresa de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco, EMAPISCO S.A. de conformidad con lo dispuesto por la Ley 24948 de la Actividad Empresarial del Estado es una empresa municipal de derecho privado adecuada para funcionar como Sociedad Anónima en aplicación de la Ley 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento, es de propiedad de la Municipalidad Provincial de Pisco y las Municipalidades Distritales de San Andrés y Túpac Amaru.

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

EMAPISCO S.A cuenta con 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.

EMAPISCO S.A. 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 1,992, 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 quedaron obligados a constituir una empresa autónoma que tenga a su cargo los servicios de la mismas.

Por efecto del Decreto Supremo N° 020-94-PRES, las Municipalidades de Chincha, Nazca, Palpa y Pisco, quedaron obligados a adecuar las empresas que habían constituido para administrar los servicios de agua potable y alcantarillado de sus respectivas provincias, en concordancia con el Decreto Legislativo 601.

La Municipalidad Provincial de Pisco, por acuerdo del Consejo N° 003-A-93-MPP, de fecha 14 de Abril de 1,993, 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 y la Ley General de Sociedades, con el nombre de Empresa Municipal del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco S.A. (EMAPISCO S.A.)

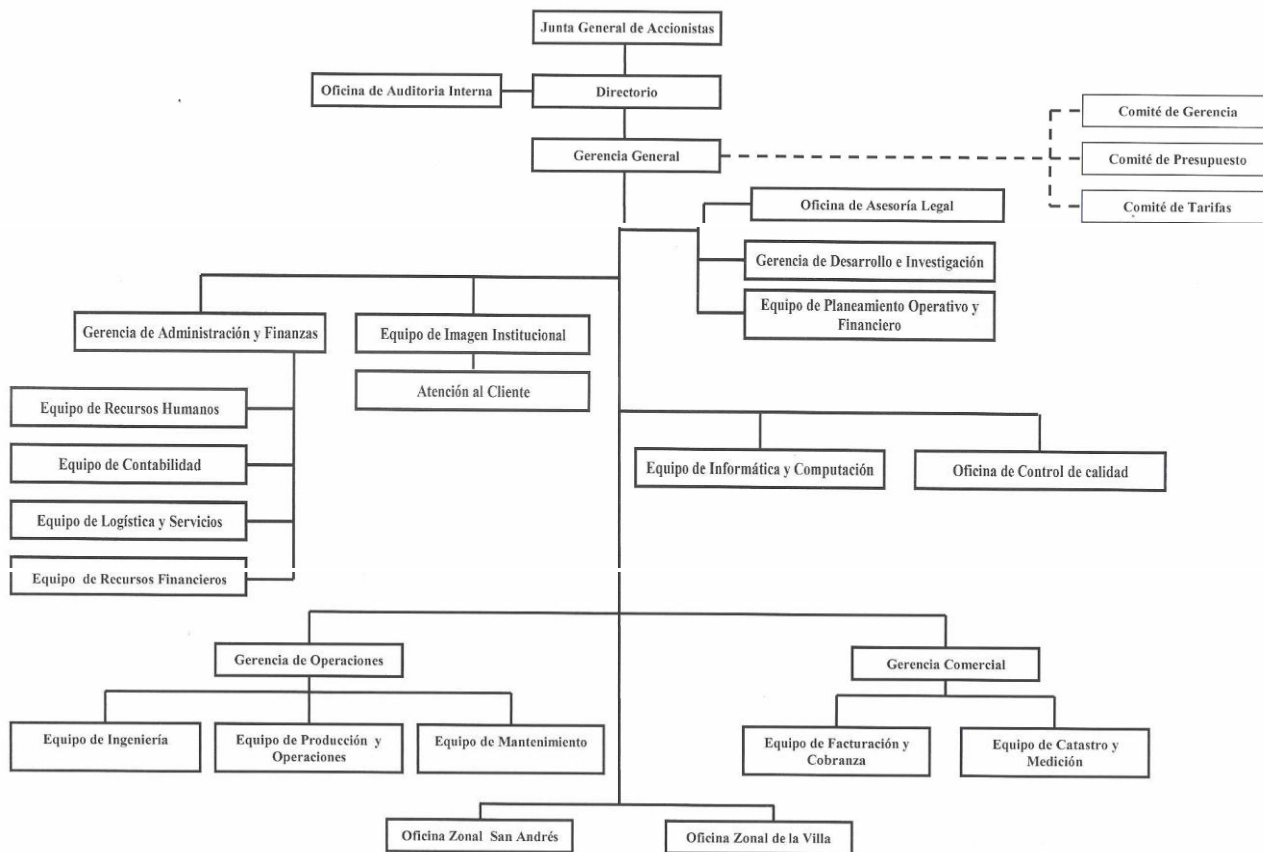
La Escritura Pública de Constitución se formaliza en la ciudad de Pisco, con fecha 25 de Mayo de 1,993, ante el notario Dr. Raúl Camacho Camacho, cuya escritura contiene el Estatuto de la Empresa. La naturaleza jurídica de EMAPISCO S.A., es la de una Empresa Municipal de Derecho Privado.

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.

2.3. Organigrama

La empresa EMAPISCO S.A. cuenta con un Organigrama Estructural encabezada por la Junta General de Accionistas integrada por representantes de los Distritos de Pisco, San Andrés y Tupac Amaru.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE EMAPISCO S.A.



3. Líderes de Proceso

En el siguiente cuadro se puede visualizar la composición de los elementos sobre los cuales se proyecta el Plan de Fortalecimiento Institucional e Individual de EMAPISCO S.A. el mismo que comprende el desarrollo de cinco (5) procesos principales y 23 Sub-Procesos; y la relación de líderes responsables de su formulación; el detalle comprende el siguiente esquema:

PROCESOS	Gestión Gerencial	Gestión Operativa	Gestión Comercial	Gestión Administrativa	Gestión Gobernabilidad y Gobernanza
Nombre	Alberto Manuel Santaria Soto	José Lévano Morán	Manuel Elías Torrealva	Luis Gil Román	Alberto Manuel Santaria Soto
Cargo	Gerente General	Gerente Operacional	Gerente Comercial	Gerente de Administración	Gerente General
SUBPROCESO	Planificación y Presupuesto	Operación y Mante. Agua Potable	Catastro comercial	Compras	Relaciones Institucionales
Nombre	Alberto García Broncales	Víctor Garibay San Miguel	Juan Muñoz Lurita	Víctor Peña López	Edgar Rodas Camasca
Cargo	Gerente de Planificación	Jefe de Operaciones	Jefe de Catastro	Jefe de Logística	Jefe de RR.PP.(e)
SUBPROCESO	Control interno	Operación y Mantenimiento Alcantarillado	Medición	Almacenes	Modernización empresarial
Nombre	Juan Azabache Mantilla	Roberto Ramos Paucar	Juan Muñoz Lurita	Alberto Muñante Giraldo	Alberto García Broncales
Cargo	Jefe del Órgano de Control Institucional	Jefe de Mantenimiento	Jefe de Medición	Jefe de Almacén	Gerente de Planificación
SUBPROCESO	Asesoría legal	Catastro Técnico	Facturación	Control Patrimonial	Educación Sanitaria
Nombre Gerente/jefe	Javier Ruiz Muchaypiña	Víctor Reyes Camasca	Piedad Esperanza Gutty Luyo	Javier García Palacios	Christian Yataco Avalos
Cargo	Asesor Legal	Jefe de Estudio y Obras	Jefe de Facturación	Jefe de Patrimonio	Jefe de Educación Sanitaria
SUBPROCESO	Informática	Control de Calidad	Cobranzas	Recursos Humanos	
Nombre	Georshemill Morales Rojas	José Lévano Moran	Mercedes Vera Mosayhuate	Roberto Uribe Lengua	
Cargo	Jefe de Informática	Jefe de Operaciones	Jefe de Cobranza	Jefe de Recursos Humanos	
SUBPROCESO	Gestión de Calidad	Ingeniería, Proyectos y Obras	Atención al cliente y reclamos	Tesorería	
Nombre	Alberto Manuel Santaria Soto	Víctor Reyes Camasca	Mercy Briceño Sandoval	Marco Bravo Peña	
Cargo	Gerente General	Jefe de Estudio y Obras	(e) Atención al Cliente	Jefe de Recursos Financieros	
SUBPROCESO				Contabilidad	
Nombre				Jorge Luis Mayurí Ojines	
Cargo				Jefe de Contabilidad	

4. Diagnóstico

De conformidad con las instrucciones recibidas de parte de los Consultores en los eventos de capacitación la fase inicial del proceso de formulación del Plan de las Capacidades Empresariales comprende el diagnóstico del estado situacional de la EPS partiendo de la evaluación del esquema organizacional, de la gestión que se realiza a nivel de cada unidad orgánica, y de la composición de sus recursos humanos; en esta fase está comprendida también el análisis del entorno denominado análisis externo. En el proceso del diagnóstico situacional de la EPS EMAPISCO S.A. intervinieron los gerentes de línea, Jefes de Oficina, y jefes de equipo, los trabajos fueron desarrollados en forma separada por cada gerencia, para finalmente en trabajo grupal exponer, evaluar y consolidar el resultado del análisis global de los diferentes procesos y sub-procesos.

4.1. Análisis Externo

El análisis externo comprende la evaluación de los actores, de las oportunidades y de las amenazas; que inciden en la marcha institucional de la empresa. En el análisis de los Actores se identificó a las instituciones que interactúan y/o se relacionan con la gestión de la Empresa entre ellas. MVCS-DNS-FORSUR, Contraloría General de la República, La Dirección Nacional de Presupuesto Público, Contaduría Pública de la Nación, SUNAT, Instituto Nacional de Estadística-INEI, Gobierno Regional de ICA, DIGESSA, ESSALUD, SUNASS, entidades estas que contribuyen en la parte normativa, así como en las instancias de control y de apoyo financiero; las que a su vez también pueden contribuir a la capacitación de los recursos humanos para fortalecer la capacidad de gestión.

En el análisis de las oportunidades y amenazas nos permite establecer las posibilidades y limitaciones que pudieran incidir en el desarrollo del plan de fortalecimiento de las capacidades sobre todo en los aspectos de capacitación.

En el análisis de Oportunidades se identificaron los factores internos que favorecen la marcha institucional de la empresa como es su condición de ser único proveedor de servicios de agua potable y alcantarillado y su posición favorable para la obtención de financiamiento interno a través del MVCS-FORSUR y del Gobierno Regional; así como de los factores externos a través de entidades como la Sociedad Alemana de Cooperación Técnica- KFW, que promueven el fortalecimiento de las capacidades productivas de la empresa.

En lo concerniente a las amenazas, se identificaron las de mayor incidencia como es el de la injerencia política de parte de los Gobiernos locales, la participación sesgada de los gobiernos locales en los planes de desarrollo de la empresa, las posibilidades de fractura del capital social y del patrimonio de la empresa por los altos índices de endeudamiento en que está inmersa por deudas con FONAVI, AFP's, SUNASS, y por fraccionamientos suscritos con SUNAT.

Análisis de Actores				
ACTOR	INTERESES Y ÁMBITO DE ACCIÓN EN FC	RELACIÓN CON EL ACTOR	COOPERACIÓN POTENCIAL DEL ACTOR	NIVEL DE IMPORTANCIA DEL ACTOR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FC (*)
Universidad Nacional San Luis Gonzales de Ica /Universidad Alas Peruanas	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con ambientes adecuados para el desarrollo de eventos de capacitación. Cuenta con catedráticos especializados en 	Entidad que brinda facilidades para la actualización del personal profesional y técnico en el conocimiento de las diferentes materias	<ul style="list-style-type: none"> Préstamo de sus ambientes para la realización de talleres y eventos Participación de sus catedráticos para los eventos de 	2

Análisis de Actores

ACTOR	INTERESES Y ÁMBITO DE ACCIÓN EN FC	RELACIÓN CON EL ACTOR	COOPERACIÓN POTENCIAL DEL ACTOR	NIVEL DE IMPORTANCIA DEL ACTOR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FC (*)
	materia de saneamiento		capacitación	
DNS	Propicia el desarrollo y evolución de las EPS para lograr óptimos resultados de su gestión mediante talleres de difusión y capacitación, para lo cual busca el auspicio de entidades de apoyo	Relación cordial y de atención oportuna a las diferentes consultas sobre la problemática de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Participación en los talleres de capacitación 	1
Escuela Nacional de Control	Cuenta con Profesionales especializados en los diferentes temas relacionados con el control institucional	Relación fluida y de atención a las inquietudes y consultas formuladas	<ul style="list-style-type: none"> Difusión en los temas institucionales relacionados con el accionar de las EPS. 	2
SUNAT	Entidad que cuenta con personal especializado en los temas tributarios	Relación fluida y de atención a las inquietudes y consultas formuladas	<ul style="list-style-type: none"> Difusión y orientación en la solución de los temas tributarios relacionados con el accionar de la empresa 	1
Colegio de Ingenieros del Perú	Cuenta con ambientes especiales para el desarrollo de talleres y eventos de capacitación Cuenta con una biblioteca especializada en los temas de saneamiento	Relación limitada sujeta a necesidades especiales de información	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia técnica especializada en los temas de saneamiento 	3
Instituto Nacional Estadística e Informática	Cuenta con un banco de datos estadísticos, necesarios para la planificación empresarial	La relación es aceptable y se aplica en la medida de requerir datos de necesaria actualización	<ul style="list-style-type: none"> Dotar de información estadística en el ámbito local, regional y nacional 	2
MINSA DIGESA	Ente normativo y de control en aspectos de Saneamiento, Cuenta con personal capacitado en temas de saneamiento y control de calidad de aguas	La relación es permanente y aceptable dado que su accionar se orienta a la supervisión y control del vertimiento de aguas servidas en los diferentes tipos de afluentes	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo y asesoramiento en la aplicación de la normatividad vertida Apoyo de personal especializado en la capacitación orientada a salvar observaciones en los temas de saneamiento. 	2
SUNASS	Entidad normativa en los temas de Fiscalización y regulación tarifaria de EPS,	La relación es permanente y aceptable en la medida de implementar sus normas emitidas, y las recomendaciones derivadas de las acciones de control	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo y asesoramiento en la aplicación de la normatividad vertida Apoyo de personal especializado en la capacitación orientada a salvar observaciones en los temas de saneamiento 	2
Gobierno de la Región ICA	Provee el fortalecimiento de la capacidad instalada de los procesos productivos de la EPS	La relación es permanente, fluida y aceptable, ya que posibilitan la habilitación del financiamiento de las obras de inversión para la reconstrucción	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo financiero para la ejecución de obras de inversión. 	3

Análisis de Actores				
ACTOR	INTERESES Y ÁMBITO DE ACCIÓN EN FC	RELACIÓN CON EL ACTOR	COOPERACIÓN POTENCIAL DEL ACTOR	NIVEL DE IMPORTANCIA DEL ACTOR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FC (*)
Essalud	Proveedor de Asistencia técnica en temas de seguridad social	La relación es permanente, cordial y aceptable	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo con profesionales para la difusión de temas relacionados con preservación de la salud 	1
Municipalidad Provincial de Pisco	Cuenta con recursos transferidos por el MVCS-FORSUR para potenciar la infraestructura sanitaria	Es miembro principal de la Junta General de Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la reconstrucción de la infraestructura sanitaria 	3
Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca	Cuenta con recursos transferidos por el MVCS-FORSUR para potenciar la infraestructura sanitaria	Es miembro de la Junta General de Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la reconstrucción de la infraestructura sanitaria 	3
Municipalidad Distrital de San Andrés	Cuenta con recursos transferidos por el MVCS-FORSUR para potenciar la infraestructura sanitaria	Es miembro de la Junta General de Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la reconstrucción de la infraestructura sanitaria 	3
SENCICO	Cooperación para adiestramiento técnico		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a personal técnico 	2
IPAE	Cooperación académica, científica, cultural y tecnológica.		<ul style="list-style-type: none"> • Cursos técnico Comercial 	2
SENATI	Cooperación mediante convenio en prácticas pre profesionales		<ul style="list-style-type: none"> • Formación en temas de mantenimiento • Capacitación en computación 	2
PROVEEDORES			<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en operación y mantenimiento 	2
INDECOPI	Asesoramiento en materia de gestión de calidad e instrumentos de medición		<ul style="list-style-type: none"> • Metrología 	2
MINISTERIO DEL AMBIENTE	Asesoramiento en materia de conservación del medio ambiente y fuentes de producción.		<ul style="list-style-type: none"> • Cambio climático • Aguas residuales 	2
ANA	Cooperar al desarrollo de capacidades y formación de una cultura del agua, que reconozca los valores económico, social y ambiental del recurso.		<ul style="list-style-type: none"> • MANEJO RECURSOS HIDRICOS 	2
BID	Cooperar al Fortalecimiento de Capacidades para mejoramiento de los Recursos Humanos	Relación de Cooperación financiera y asistencia Técnica a través de la DNS	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo financiero para implementar Plan de FC 	1
SECO	Cooperar al Fortalecimiento de Capacidades para mejoramiento de los Recursos Humanos	Relación de Cooperación financiera y asistencia Técnica.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo financiero para implementar Plan de FC 	1
PAS	Cooperar al Fortalecimiento de Capacidades de los Recursos Humanos para lograr una adecuada gestión	Relación de Cooperación financiera y asistencia	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia técnica y capacitación en la temática de la gestión 	1

Análisis de Actores				
ACTOR	INTERESES Y ÁMBITO DE ACCIÓN EN FC	RELACIÓN CON EL ACTOR	COOPERACIÓN POTENCIAL DEL ACTOR	NIVEL DE IMPORTANCIA DEL ACTOR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FC (*)
	del riesgo en las EPS.	Técnica.	del riesgo en las EPS.	
GIZ	Cooperar al Fortalecimiento de Capacidades para mejoramiento de los Recursos Humanos en las EPS.	Relación de Cooperación técnica.	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia Técnica. 	1

(*) Leyenda: (1) Alta Importancia, (2) Importancia media y (3) Sin importancia

Análisis Externo		
Factor de Análisis	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Económicos-financieros	<ul style="list-style-type: none"> • La EPS es la única autorizada para prestar servicios de saneamiento en la localidad de Pisco • Posibilidad de Acceso a fuentes de Financiamiento externo. (KfW, Banco Mundial, SECO, etc). • Posibilidades de acceso a programas de Asistencia Técnica y de capacitación promovida por los organismos e instituciones vinculadas al sector saneamiento. • Posibilidad de obtener tarifas adecuadas, si se sustenta apropiadamente el pedido ante SUNASS 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco interés del gobierno local para fortalecer la gestión de la empresa • Demora en la atención al financiamiento de las inversiones de rehabilitación • Que la crisis mundial afecte las fuentes de sustento de la población (pesca) • Posibilidad de que SUNASS actúe con criterio político.
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento desordenado de la ciudad. • Falta de sensibilidad social en la población • Falta de adecuada cultura sanitaria de la población. • El acceso a medios de comunicación es costoso. • Limitada capacidad de pago de un sector importante de la población que tiene bajos ingresos. • Restricciones normativas que no permiten la contratación de profesionales idóneos.
Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Suficiente disponibilidad de recursos hídricos.? 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Políticos, legales o jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • La EPS tiene el Contrato de Explotación debidamente suscrito. • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Injerencia política que desestabiliza la marcha administrativa y operativa de la empresa por cambios de funcionarios capacitados y rotación interna inadecuada de trabajadores • Riesgo de Privatización de las EPS, por deudas a FONAVI en aplicación a la normatividad legal vigente,

Análisis Externo		
Factor de Análisis	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Saneamiento 2006-2015	
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a tecnologías de avanzada en temas informáticos, de herramientas (software, hardware, Internet) y otros de instrumentos que posibilitan el fortalecimiento de la gestión de la empresa • Existe oferta de capacitación en temas de informática. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto costo de elementos de alta tecnología (licencias de software, dispositivos de automatización y telemetría. • Velocidad de la innovación tecnológica, que deja rápidamente en obsolescencia la tecnología que utiliza la empresa.

4.2. Análisis Interno

4.2.1. Gestión Global

FORTALEZAS	DEBILIDADES	CAUSAS
<ul style="list-style-type: none">• La empresa es una institución formalmente constituida y debidamente organizada.• La EPS tiene experiencia en la prestación de servicios de saneamiento.• Dispone de cuadros profesionales capacitados y con experiencia en saneamiento.• Existe motivación en el personal por su desarrollo profesional y laboral.	<ul style="list-style-type: none">• La empresa tiene un nivel de endeudamiento que afecta la situación patrimonial.• La imagen institucional de la EPS está venida a menos• Falta de cultura de pago de la población.• Resistencia de parte de la población a la instalación de medidores.	<ul style="list-style-type: none">• Ingresos de la empresa no son suficientes para atender las acreencias.• Deficiencias en la gestión financiera de la EPS.• Tarifas que no cubren los costos de la prestación del servicio.• La prestación de los servicios es deficiente.• No se hace un adecuado manejo de las comunicaciones con los usuarios.• La prestación de los servicios es deficiente, no satisface a los usuarios• La EPS no desarrolla acciones de publicidad orientadas a fortalecer la disposición al pago de los usuarios.• No se han desarrollado suficientes y adecuadas campañas de promoción.

4.2.2. Gestión Gerencial

4.2.2.1. Sub Proceso de Gestión y Planeamiento

PROCESO: GESTION GERENCIAL					
SUBPROCESO: GESTIÓN Y PLANEAMIENTO					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS		DEBILIDADES y CAUSAS	FORTALEZAS		DEBILIDADES y CAUSAS
La EPS cuenta Plan Estratégico 2008-2011, Plan Operativo Institucional y Presupuesto anual elaborados con la participación activa de la alta dirección.	La nueva estructura organizacional aun no ha sido totalmente implementada; falta cubrir las plazas establecidas con profesional competente	Las limitaciones económicas y presupuestales para la contratación de personal. Carencia de políticas internas de incentivos y motivación al personal. No se tiene un sistema de medición del desempeño con base a indicadores	Se cuenta con un personal profesional en Contabilidad con conocimiento en aspectos de planificación y presupuesto	Los Gerentes, Jefes de Oficina y Jefes de Equipo no utilizan técnicas de monitoreo y control, así como en Racionalización y Métodos.	La EPS no desarrolla acciones de capacitación para sus ejecutivos en Técnicas de dirección, planificación operativa, racionalización y métodos.
La EPS cuenta con nueva estructura organizacional aprobada.	En la EPS no se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos	Falta difundir los instrumentos de gestión.	Se cuenta con dos asistentes con experiencia y conocimiento de las actividades presupuestales - contables de la empresa	El personal profesional aplica adecuadamente las normas y criterios del SNIP en la formulación y evaluación de proyectos	No se realiza capacitación en evaluación de proyectos en el marco del SNIP
La EPS cumple con remitir las informaciones requeridas por los organismos del Estado oportunamente	No existe conocimiento pleno de los instrumentos de gestión	La mayor parte de los trabajos del área de Planificación se ocupan en cumplir con los requerimientos y disposiciones normativas establecidas por la DNPP.	El responsable del área tiene habilidad para resolver los problemas presupuestales		
El directorio hace seguimiento al desarrollo de los Planes	Los procesos presupuestales se ejecutan en forma manual y en hojas de cálculo mecanizadas. Se utiliza el software de la DNPP	Software obsoleto.	El personal demuestra un alto espíritu de colaboración y sentido de responsabilidad.		
	Por limitaciones económicas no se puede contratar personal adicional	No se aprovecha la oportunidad para contratar personal en plazas presupuestadas.			

4.2.2.2. Sub Proceso de Asesoría Legal

PROCESO: GESTION GERENCIAL					
SUBPROCESO: ASESORÍA LEGAL					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>La empresa cuenta con una provisión permanente de las normas legales (El Peruano e instituciones especializadas)</p> <p>La EPS viene cumpliendo los plazos de litigios legales oportunamente</p>	<p>Las normas legales no son distribuidas a las diferentes unidades orgánicas.</p> <p>No se dispone de documentación necesaria para sustentar la posición de la empresa en los procesos contenciosos.</p> <p>Deficiente procedimientos de coordinación.</p> <p>La EPS pierde con frecuencia los procesos contenciosos</p>	<p>Inadecuado monitoreo en la distribución de la normatividad legal a las diferentes dependencias de la empresa.</p> <p>No se disponen de adecuadas instalaciones para archivar y registrar documentos.</p> <p>Falta de un registro y archivo adecuados de la información legal pertinente.</p> <p>En la EPS no se promueve el trabajo equipo.</p> <p>No se presta la debida atención a los procesos judiciales.</p>	<p>La EPS cuenta con un abogado con experiencia en normas de saneamiento.</p>	<p>El personal auxiliar no utiliza adecuadas técnicas de archivo y registro de documentos.</p> <p>El personal no trabaja en equipo.</p> <p>El equipo de defensa legal tiene deficiencias para intervenir en los procesos contenciosos.</p>	<p>La EPS no capacita en técnicas de archivo y registro de documentos al personal auxiliar.</p> <p>En la EPS no se desarrollan actividades que promuevan el trabajo en equipo.</p> <p>El equipo de defensa legal no está permanentemente actualizado en legislación laboral, penal, civil, administrativa y arbitral.</p>

4.2.2.3. Sub Proceso de Control Interno (Posterior)

PROCESO: GESTION GERENCIAL									
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO (POSTERIOR)									
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES						
FORTALEZAS		DEBILIDADES y CAUSAS	FORTALEZAS		DEBILIDADES y CAUSAS				
Control Interno Posterior									
<p>La EPS cuenta con l Oficina de Control Institucional incorporada en su organización.</p> <p>La EPS cumple con informar respecto a objetivos y metas del Plan Anual de Control.</p> <p>La EPS cuenta con la Normatividad legal y directivas dispuestas por la Contraloría.</p> <p>La EPS dispone software (INFOPRAC, SAGU, EKIPU)</p>		<p>No se cumple plenamente con el control interno posterior.</p> <p>Deficiente administración de la información. Debilidad del principio de autoridad y permeabilidad al Incumplimiento y de funciones</p> <p>No se cuenta con personal suficiente para realizar las acciones de control</p> <p>Limitada capacidad operativa para realizar oportunamente las acciones de control</p> <p>Las acciones de control interno se realizan sin seguir manuales y procedimientos previamente establecidos</p>	<p>Falta de una política que facilite el acceso del OCI a la información.</p> <p>Desconocimiento de los alcances e importancia de las normas de control.</p> <p>No existen procedimientos y protocolos formales para la administración de la información Poca voluntad de cumplimiento de las normas.</p> <p>La EPS frecuentemente omite la aplicación de correctivos, medidas disciplinarias y judiciales.</p> <p>Restricciones financieras y presupuestales para la contratación de personal.</p> <p>Inadecuada política de asignación de recursos humanos.</p> <p>Falta de personal para realizar las acciones de control Insuficientes recursos logísticos para realizar las acciones de control.</p> <p>No se cuenta con Manuales de Auditoria específico para cada tipo de auditoría (presupuestal, obras, Personal, etc.)</p>	<p>El Jefe de OCI está capacitado para realizar el trabajo propio del proceso.</p>		<p>Los trabajadores no conocen de manera suficiente el alcance e importancia de las normas de control.</p> <p>El personal no formula procedimientos y protocolos.</p> <p>El personal no sigue normas de responsabilidad y disciplina</p> <p>El auditor no elabora los manuales específicos de auditoría.</p>		<p>Los trabajadores no han sido instruidos en las normas de control.</p> <p>El personal no está capacitado en técnicas de planeamiento operativo.</p> <p>El personal no está motivado para asumir con responsabilidad y disciplina sus funciones.</p> <p>El auditor no ha sido capacitado en la formulación de manuales de auditoría.</p>	

4.2.2.4. Sub Proceso de Control Interno Concurrente

PROCESO: GESTION GERENCIAL			
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO (CONCURRENTE)			
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES		ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES	
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS
Control Interno Concurrente			
	Desconocimiento o extendido de las normas de control interno.	La EPS no ha elaborado los manuales específicos para el Control Interno. No existen mecanismos adecuados para la difusión de las normas de control Interno	El personal no está capacitado para elaborar manuales de procedimientos de auditoría.

4.2.2.5. Sub Proceso del Sistema de Información.

PROCESO: GESTION GERENCIAL						
SUBPROCESO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN						
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
FORTALEZAS		DEBILIDADES y CAUSAS	FORTALEZAS		DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>La EPS cuenta con 50% del parque de equipos informáticos renovados con software base y antivirus con licencias de uso</p> <p>La EPS cuenta con nuevo software comercial y otros en uso</p> <p>La empresa cuenta con el servicio de Internet</p>		<p>Las Oficina Zonales no se encuentran interconectadas Incapacidad para manejar contingencias en los sistemas de información.</p> <p>El software de productividad utilizado por la empresa se encuentra desactualizado.</p> <p>Los equipos de cómputo no reciben adecuado mantenimiento.</p> <p>Sub aprovechamiento de los recursos informáticos existentes.</p> <p>Uso inadecuado de los servicios de Internet</p>	<p>La Unidad de Informática no está preparada para manejar redes privadas virtuales.</p> <p>Plan de contingencias desactualizado para salvaguardar el parque informático.</p> <p>Insuficiente recursos financieros para la adquisición de nuevos software.</p> <p>La unidad de informática no está preparada suficientemente para realizar el mantenimiento de los equipos de cómputo.</p> <p>El personal de la EPS subutiliza los recursos informáticos existentes.</p> <p>No se han instalado filtros para el acceso a páginas de juegos, pornografía, música, horóscopos, etc.</p>	<p>Personal de informática cuenta con voluntad y predisposición al cambio. Con experiencia acumulada en el manejo informático y conocimiento de Hardware</p>	<p>El personal no hace diseño, implementación y administración de redes privadas virtuales en Internet.</p> <p>El personal no formula y ejecuta planes de contingencia</p> <p>El personal realiza adecuadamente el mantenimiento de los equipos de cómputo.</p> <p>El personal de la EPS no explota plenamente los atributos del software instalado en la empresa.</p> <p>El personal hace uso inadecuado del servicio de Internet.</p>	<p>La EPS no ha desarrollado acciones de capacitación en redes privadas virtuales en Internet.</p> <p>El personal no está capacitado suficientemente para desarrollar y ejecutar planes de contingencia.</p> <p>El personal no está capacitado en técnicas de mantenimiento de equipos de cómputo.</p> <p>El personal no está capacitado como usuario sofisticado de procesadores de texto, hoja de cálculo, bases de datos, etc.</p> <p>No existen normas que regulen el uso del Internet</p>

4.2.3. Gestión Operacional

4.2.3.1. Sub Proceso de Operación y Mantenimiento del Servicio de Agua Potable

PROCESO: GESTION OPERACIONAL					
SUBPROCESO: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Disponibilidad de recurso hídrico.</p> <p>La EPS cuenta con manuales de operación y mantenimiento de galerías de filtración</p> <p>Fuente de captación suficiente para atender la demanda del servicio de agua potable.</p>	<p>La operación de los sistemas se realiza de manera empírica</p> <p>El conocimiento de los temas no se encuentra difundido en los estamentos de la empresa.</p> <p>El personal no es idóneo para realizar las operaciones del sub proceso</p> <p>No existe continuidad en la gestión operativa</p> <p>El personal (algunos) no está suficientemente identificado con la institución</p> <p>La toma de decisiones se realiza con información incompleta</p> <p>No se verifica el cumplimiento de las funciones asignadas ni se implementan medidas correctivas</p>	<p>No se cuenta con manuales de operación mantenimiento para todos los componentes de los sistemas.</p> <p>Los manuales existentes no se aplican plenamente.</p> <p>Bajo nivel de preparación básica en los operadores.</p> <p>Existen operadores que no saben leer.</p> <p>Bajo nivel de conocimiento en las tareas propias de algunos operadores.</p> <p>Inadecuada política de reclutamiento de personal. Injerencia política en la contratación de personal.</p> <p>No existe una política adecuada de incentivos para la permanencia y fidelidad del personal.</p> <p>El personal rota con frecuencia y los mejor capacitados no permanecen en la empresa.</p> <p>No existen o no se aplican mecanismos administrativos al personal que no está dispuesto a comprometerse a favor de la institución.</p> <p>Remuneraciones bajas. Falta de autoridad.</p> <p>No se cuenta con protocolos para procesar información operativa.</p> <p>No se dispone de un catastro técnico El software SIGO no se utiliza. En la empresa no se encuentra implementado un sistema de evaluación de la gestión</p>	<p>Personal con experiencia en la operatividad de la captación, conducción y distribución del agua potable</p>	<p>El personal elabora manuales de operación.</p> <p>El personal opera siguiendo las instrucciones de los manuales de operación y mantenimiento.</p> <p>Existen operadores que no saben leer.</p> <p>Existen operadores que desconocen lo concerniente a las tareas que desarrollan.</p> <p>Existe un bajo nivel de compromiso del personal frente a las responsabilidades de la EPS.</p> <p>Los gerentes y jefes de área no ejercen la autoridad necesaria sobre sus subordinados.</p> <p>El personal no desarrolla protocolos.</p> <p>El personal no realiza el catastro técnico.</p> <p>El personal no utiliza apropiadamente el software.</p> <p>Los gerentes y jefes de área no realizan el monitoreo y evaluación al desempeño de los trabajadores.</p>	<p>El personal no está capacitado para elaborar manuales de operación.</p> <p>El personal no está capacitado en la interpretación y aplicación de instrucciones de operación.</p> <p>En la EPS no se han desarrollado actividades de alfabetización para el personal que no sabe leer.</p> <p>Los operadores desempeñan funciones sin haber sido previamente entrenados para ello.</p> <p>No se desarrollan actividades orientadas a involucrar al personal con las funciones y responsabilidades de la EPS</p> <p>Los jefes de área no han sido capacitados en temas de liderazgo y dirección.</p> <p>El personal desconoce metodologías para la elaboración de protocolos.</p> <p>El personal desconoce métodos para realizar el catastro técnico.</p> <p>El personal no ha sido entrenado en la utilización del software.</p> <p>Capacitación en dirección y liderazgo para jefes de equipo, capataces</p>

4.2.3.2. Sub Proceso de Operación y Mantenimiento del Servicio de Alcantarillado

PROCESO: GESTION OPERACIONAL			
SUBPROCESO: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO			
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES		ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES	
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS
<p>El sistema de recolección ha sido renovado en un 60%</p> <p>La EPS cuenta con un área responsable de la operación y mantenimiento de servicio de alcantarillado.</p>	<p>No se realizan adecuadas operación y mantenimiento de las redes de alcantarillado</p> <p>El personal que trabaja en alcantarillado no es el más adecuado y la cantidad es insuficiente.</p> <p>La empresa tiene una baja capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia</p> <p>Las decisiones se toman con escasa información.</p> <p>Las labores se realizan sin seguir prácticas adecuadas de seguridad e higiene industrial</p> <p>El personal no está suficientemente e identificado con la institución</p>	<p>Falta manuales de procedimientos de operación y mantenimiento de los servicio de alcantarillado.</p> <p>Los manuales existentes no se aplican plenamente.</p> <p>Limitado equipamiento para el mantenimiento de redes de alcantarillado.</p> <p>Las herramientas disponibles no son de calidad.</p> <p>Deficiencias en el pedido Demora en la compra Mala distribución de herramientas.</p> <p>Uso inadecuado de las herramientas y equipos.</p> <p>Por limitaciones financieras y presupuestales no se puede contratar personal adicional.</p> <p>Para designar a las personas a una determinada función no se tiene en cuenta necesariamente su habilidad o experiencia.</p> <p>No se dispone de instrumentos de gestión y equipos para hacer la gestión del riesgo de desastre</p> <p>No se genera información apropiada.</p> <p>En la EPS no se cuenta con un sistema de vigilancia de seguridad e higiene industrial.</p> <p>No se disponen de indumentaria adecuada y no se proveen oportunamente los insumos de higiene.</p> <p>No existen o no se aplican mecanismos administrativos al personal que no está dispuesto a comprometerse a favor de la institución.</p>	<p>Los profesionales no elaboran manuales de operación y mantenimiento.</p> <p>El personal no opera siguiendo las instrucciones de los manuales de operación y mantenimiento</p> <p>El personal no utiliza adecuadamente las herramientas y equipos propios de su labor.</p> <p>Existe personal de edad avanzada y con limitaciones físicas (enfermos).</p> <p>En el área laboran personas que no reúnen las condiciones de conocimiento y experiencia necesarias.</p> <p>El personal no está en condiciones de responder ante situaciones de emergencia</p> <p>El personal no tiene suficiente conocimiento de los protocolos existentes para generar información confiable y oportuna</p> <p>Los trabajadores no ponen en práctica medidas de seguridad e higiene industrial</p> <p>Los trabajadores no utilizan adecuadamente los implementos de seguridad</p> <p>Los trabajadores no guardan los cuidados adecuados con los equipos de seguridad</p> <p>Existe un bajo nivel de compromiso del personal frente a las responsabilidades de la EPS</p>

4.2.3.3. Sub Proceso de Gestión de Calidad del Agua y Desagües

PROCESO: GESTIÓN OPERACIONAL						
SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DEL AGUA Y DESAGÜES						
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
FORTALEZAS		DEBILIDADES y CAUSAS	FORTALEZAS		DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>La organización contempla la unidad de laboratorio.</p> <p>Tienen manuales de procedimientos.</p> <p>Se cuenta con un proyecto de manual de seguridad en el laboratorio.</p> <p>Se cuenta con un laboratorio equipado para las labores de Control de Calidad.</p> <p>Se cuenta con normas y procedimientos para la recolección y procesamiento de información de control de calidad.</p> <p>Cuentan con software SICAP</p>		<p>Limitado espacio físico para el laboratorio.</p> <p>Insuficientes reactivos.</p> <p>Los manuales de los procedimientos están desactualizados</p> <p>Falta técnico especialista en microbiología.</p> <p>Equipos de laboratorio insuficientes para atender la demanda de control de calidad.</p> <p>Faltan patrones para calibrar los equipos.</p> <p>Capacidad limitada para realizar los controles de calidad en concordancia con la normatividad ambiental</p>	<p>Parte del local donde funciona el laboratorio ha sido ocupado por otras áreas de la EPS.</p> <p>Deficiencias en el proceso de adquisición y suministro.</p> <p>Limitaciones económico - financieras y presupuestales para la contratación de nuevo personal.</p> <p>Limitaciones económico - financieras y presupuestales para la adquisición de equipos para el control de calidad.</p>	<p>Se cuenta con un profesional en ingeniería química responsable en el manejo del laboratorio.</p> <p>Se cuenta con un técnico en laboratorio fisicoquímico</p>		<p>El personal de laboratorio no formula manuales de procedimientos</p> <p>El personal tiene limitados conocimientos en normatividad ambiental</p> <p>El personal de laboratorio no ha sido capacitado para elaborar manuales de procedimientos</p> <p>En la EPS no se realizan actividades de actualización técnicas para el control de calidad y el marco normativo correspondiente</p>

4.2.3.4. Sub Proceso de Ingeniería Proyectos y Obras

PROCESO: GESTION OPERACIONAL SUBPROCESO: INGENIERÍA PROYECTOS Y OBRAS					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>En la estructura orgánica está contemplada una unidad para administrar el proceso.</p> <p>Se cuenta con equipo de topografía moderno (estacional total)</p>	<p>Poca capacidad para la generación de proyectos</p> <p>El equipo de estación total para topografía no puede funcionar apropiadamente</p>	<p>Equipos informáticos insuficientes y desactualizados.</p> <p>No se cuenta con software original con licencias para diseño.</p> <p>Insuficiente staff de personal para formular proyectos (falta economistas, ingenieros).</p> <p>No se cuenta con software para la estación total.</p> <p>No se cuenta con personal para que opere el equipo de estación total (topógrafo)</p>	<p>Se cuenta con un Bachiller en ingeniería civil.</p>	<p>El personal que labora en el área no está preparado suficientemente para formular proyectos en el marco de SNIP</p>	<p>En la EPS no se desarrollan acciones de capacitación para formulación y evaluación de proyectos</p>

4.2.4. Gestión Comercial

4.2.4.1. Sub Proceso de Catastro Comercial

PROCESO: GESTION COMERCIAL SUBPROCESO: CATASTRO COMERCIAL					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>La EPS tiene una unidad orgánica que administra el proceso</p> <p>Se cuenta con un programa de trabajo de recuperación de clientes inactivos y clandestinos</p>	<p>Catastro de Clientes desactualizado; se cuenta con un re empadronamiento de usuarios inconcluso</p> <p>No se recuperan a los clientes cortados.</p> <p>Deficiente monitoreo y seguimiento a las campañas de detección de clandestinos.</p> <p>Las obras se realizan sin coordinación.</p> <p>Descoordinaciones internas entre las áreas operacional y comercial.</p>	<p>Insuficiente personal Falta equipamiento informático apropiado Local inadecuado Área de Catastro no cuenta con procedimientos internos. Se cuenta con un nuevo software que realiza los procesos pero falta que emita reportes.</p> <p>Carencia de los manuales de operación del nuevo software del sistema comercial</p> <p>El programa de recuperación de clientes no está implementado adecuadamente.</p> <p>La EPS no tiene implementado de monitoreo y seguimiento de usuarios clandestinos.</p> <p>Descoordinaciones con municipalidades que ejecutan obras de ampliación.</p> <p>En la empresa no se han establecido mecanismos que fomenten el trabajo en equipo y la coordinación horizontal</p>	<p>El personal del equipo de Catastro de usuarios muestra predisposición al cambio.</p>	<p>El jefe del área de catastro no elabora procedimientos internos.</p> <p>El personal no puede obtener reportes del software de catastro.</p> <p>El personal no puede elaborar los manuales de operación.</p> <p>El personal de catastro no está adecuadamente preparado.</p> <p>El personal no está adecuadamente preparado para la recuperación de clientes.</p> <p>El personal desconoce técnicas apropiadas para la detección de usuarios clandestinos.</p> <p>El personal no está habituado a trabajar en equipo.</p>	<p>El jefe de área no ha sido capacitado en el diseño de procedimientos y elaboración de protocolos y manuales.</p> <p>El personal no ha sido entrenado en la utilización del nuevo software de catastro.</p> <p>El personal no ha sido capacitado elaborar manuales de operación.</p> <p>El personal de catastro no ha sido capacitado para gestionar el catastro.</p> <p>El personal no ha sido entrenado en métodos y técnicas para la recuperación de clientes.</p> <p>El personal no ha sido capacitado y entrenado en técnicas para la detección de usuarios clandestinos.</p> <p>En la EPS no se desarrollan actividades que fomenten el trabajo en equipo.</p>

4.2.4.2. Sub Proceso de Medición de Consumos

PROCESO: GESTION COMERCIAL					
SUBPROCESO: MEDICIÓN DE CONSUMOS					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Se cuenta con programa de toma de lectura los medidores en estado activo.</p> <p>La EPS cuenta con un stock de 3500 medidores nuevos (remanente proyecto KfW)</p> <p>Se cuenta con un banco de medidores</p>	<p>No se cuenta con un programa de instalación masiva de medidores.</p> <p>La EPS está sub midiendo los consumos y perdiendo oportunidad de facturación.</p> <p>La información obtenida de la medición de consumos no es adecuadamente validada.</p> <p>La información relacionada con el mantenimiento de los medidores y el registro de consumo no se difunde para la toma de decisiones.</p> <p>Carencia de supervisión y monitoreo para validar la información de toma de lectura en campo.</p> <p>Deficiente coordinación con otras áreas.</p>	<p>Falta de recursos financieros Inseguridad en las instalaciones permiten robos Insuficiente personal.</p> <p>Los pocos medidores operativos ya cumplieron su vida útil.</p> <p>Carencia de procedimientos para la reposición del parque de medidores.</p> <p>Los medidores en stock ya no tienen repuestos en el mercado (fabricados 1998- actualmente ya no se producen)</p> <p>El taller de medidores fue afectado por el sismo y no esta operativo.</p> <p>No se han definido procedimientos específicos No se dispone de medios y mecanismos apropiados para el almacenamiento de la información de medición y consumos Faltan unidades móviles para atender los servicios.</p> <p>La organización no se encuentra estructurada para favorecer el trabajo en equipo.</p>	<p>Jefe tiene conocimiento del software SYSCO, experiencia de manejo de medidores.</p> <p>Personal hábil que TRATA de cumplir con su labor encomendada</p>	<p>Faltan conocimientos para gestionar el parque de medidores y los consumos.</p> <p>El jefe de área no se encuentra preparado para diseñar y establecer procedimientos para la reposición del parque de medidores.</p> <p>El personal que fue capacitado en operación del banco de medidores esta desactualizado.</p> <p>El jefe de área no se encuentra preparado para diseñar y establecer procedimientos para la validación de la información obtenida en la medición de consumos.</p> <p>El personal no sigue adecuadas prácticas en el manejo y organización de la información que genera.</p> <p>El personal no está habituado a trabajar en equipo</p>	<p>En la EPS no se desarrollan acciones de capacitación en aspectos relacionados a la gestión de medidores</p> <p>En la EPS no se desarrollan acciones de capacitación a los jefes de área en el diseño de protocolos y procedimientos.</p> <p>En la EPS no se desarrollan acciones de capacitación y adiestramiento al personal encargado del mantenimiento de los medidores En la EPS no se desarrollan acciones de capacitación a los jefes de área en el diseño de protocolos y procedimientos El personal no ha sido capacitado en temas relacionados con la generación, validación, registro y almacenamiento de información</p> <p>En la EPS no se desarrollan actividades para promover el trabajo en equipo</p>

4.2.4.3. Subproceso de Facturación

PROCESO: GESTION COMERCIAL SUBPROCESO: FACTURACIÓN					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Están establecidos tres ciclos de facturación</p> <p>Se cuenta con un software que procesa la facturación y es operado por personal del proceso</p> <p>Se cuenta con cronograma de distribución de recibos</p>	<p>El proceso de facturación no genera la información necesaria para la toma de decisiones No se realiza análisis de las ventas.</p> <p>El equipamiento para efectuar el proceso de facturación es deficiente.</p> <p>El proceso de facturación se realiza de manera empírica.</p> <p>La empresa no dispone de un local apropiado para albergar oficinas e instalaciones.</p> <p>El Reglamento de prestación de servicios no se encuentra en vigencia</p>	<p>El software se encuentra incompleto. Le faltaron módulos de reporte de información.</p> <p>No se produce registro de ventas.</p> <p>Los equipos de cómputo que se utiliza en el facturación ya cumplieron vida útil.</p> <p>Falta servidor e impresora.</p> <p>Falta directivas y manuales.</p> <p>No tiene plan de trabajo</p> <p>Limitaciones financieras y presupuestales.</p> <p>La empresa aún no puede de adquirir o construir un local apropiado.</p> <p>El reglamento de prestación de servicios no ha sido publicado.</p>	<p>La persona responsable tiene experiencia en varios procesos comerciales predispuesta al cambio</p>	<p>El personal no está en condiciones de preparar reportes de acuerdo a su necesidad.</p> <p>El jefe de área no se encuentra preparado para elaborar directivas y manuales que regulen el proceso de facturación.</p> <p>El jefe de área no se encuentra suficientemente preparado para planificar el proceso de facturación.</p> <p>El personal tiene limitada capacidad en técnicas y programas de facturación.</p>	<p>El personal de la EPS no ha sido adiestrado en la creación de reportes a partir de una base de datos.</p> <p>En la EPS no se desarrollan acciones de capacitación a los jefes de área en el diseño de protocolos y procedimientos.</p> <p>En la EPS no se desarrollan acciones de capacitación a los jefes de área en de planeamiento, dirección y supervisión de procesos.</p> <p>En la EPS no se desarrollan actividades de capacitación y adiestramiento al personal que realiza la facturación.</p>

4.2.4.4. Subproceso de Cobranzas

PROCESO: GESTION COMERCIAL					
SUBPROCESO: COBRANZAS					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES		ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		DEBILIDADES y CAUSAS		
<p>La cobranza se realiza en tres ciclos mensuales.</p> <p>Se cuenta con plan de trabajo, aprobado por el Directorio, para recuperar cartera morosa en los sectores 4 y 1.</p> <p>Se tiene implementado un programa de cortes y reaperturas para contener el incremento de la morosidad.</p>	<p>Los ambientes de trabajo y los equipos informáticos (impresoras) son insuficientes.</p> <p>La ejecución del programa de recuperación de clientes morosos e inactivos es lenta.</p> <p>No se suscribe contrato con los clientes</p> <p>Los procesos se desarrollan de manera empírica sin un marco específico de regulación.</p> <p>Se ha debilitado el principio de autoridad y no se aprovecha las bondades del INFOCORP.</p> <p>Existe demora en el suministro de servicios logísticos</p> <p>Falta de coordinación interna y externa (mayor difusión a las actividades de cobranza).</p> <p>Las decisiones se toman sin tener la adecuada y suficiente información</p> <p>No se analiza la información de cobranza.</p>	<p>Limitaciones financieras y presupuestales la empresa aún no puede de adquirir o construir un local apropiado</p> <p>El personal es insuficiente. Por restricciones económicas y presupuestales no se puede contratar personal adicional</p> <p>Falta de movilidad y equipo de comunicación (RPM). No se hace seguimiento al fraccionamiento, falta de reportes</p> <p>La directiva de quiebre de recibos no está implementada.</p> <p>En la EPS no se ha establecido formalmente el procedimiento que obliga a los usuarios antiguos a suscribir el contrato de suministro. No se difunden las normas. No se dispone de procedimientos específicos para la cobranza</p> <p>La EPS carece de medios efectivos para exigir el pago de sus recibos.</p> <p>Falta de apoyo de asesoría legal.</p> <p>La organización de la EPS no está diseñada para fomentar el trabajo en equipo</p> <p>Insuficiente y deficiente información catastral para identificar a los usuarios</p> <p>Falta de información de operaciones respecto a instalaciones nuevas</p> <p>Software no produce todos reportes necesarios</p>	<p>La persona responsable tiene experiencia en varios procesos comerciales y está predispuesta al cambio.</p> <p>El equipo administrativo es responsable y cumple con las tareas que se le encomienda. Es proactivo y predispuesto al cambio</p>	<p>El personal del área no cumple con hacer el seguimiento a los compromisos de fraccionamiento.</p> <p>El jefe del proceso no está preparado para implementar la directiva de quiebre de recibos.</p> <p>El personal no aplica adecuadas estrategias para la regularización de los usuarios.</p> <p>El personal no tiene insuficiente conocimiento sobre el contenido de las normas.</p> <p>El jefe de área no está en condiciones de preparar procedimientos para la cobranza.</p> <p>Falta de preparación en el equipo de asesoría legal de mecanismos coercitivos de cobranza.</p> <p>El personal encargado de logística no realiza su labor con la eficiencia necesaria.</p> <p>El personal no está habituado a trabajar en equipo.</p> <p>El personal no está preparado para generar y procesar información.</p>	<p>El personal del área de cobranzas no ha sido capacitado adecuadamente en el procedimiento de fraccionamiento de deuda.</p> <p>La EPS no ha desarrollado acciones de capacitación y adiestramiento para la implementación de la directiva de quiebre de recibos.</p> <p>Capacitación al personal en el diseño, planificación y ejecución de estrategias de regularización de la situación legal de los usuarios.</p> <p>En la EPS no se han desarrollado acciones de capacitación y adiestramiento al personal en materia de procedimientos y normas relativas a la cobranza.</p> <p>El equipo de asesoría legal no ha sido capacitado en mecanismos coercitivos de cobranza.</p> <p>En la EPS no existen mecanismos de control y supervisión del cumplimiento de las funciones del área de logística.</p> <p>En la EPS no se desarrollan actividades orientadas a fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>En la EPS no se desarrollan actividades orientadas a capacitar al personal en la generación, procesamiento, registro y validación de información.</p>

4.2.4.5. Sub Proceso de Atención al Cliente (Reclamos)

PROCESO: GESTION COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE (RECLAMOS)					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Se cuenta con un software para procesar las operaciones</p>	<p>Los clientes no son atendidos adecuadamente.</p> <p>Débil seguimiento y monitoreo.</p> <p>La información relacionada con el mantenimiento de los medidores y el registro de consumo no se difunde para la toma de decisiones.</p> <p>Falta de coordinación interna y externa (mayor difusión a las actividades de comercialización).</p>	<p>Falta un manual de procedimientos y directivas para la atención de ventas y reclamos. Falta capacitación en trato al cliente.</p> <p>Deficiencias y demora en resolver los problemas que motivan las quejas.</p> <p>Ambiente y equipos inadecuados. Falta libro y buzón de quejas.</p> <p>Software no produce reportes estadísticos.</p> <p>No se disponen de medios y mecanismos apropiados para el almacenamiento de la información de medición y consumos.</p> <p>La organización de la EPS no está diseñada para fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>Falta de conocimiento de las normas relacionadas con la atención de reclamos.</p>	<p>Conocimiento del software para atención de reclamos.</p>	<p>El jefe de área no ha elaborado/ actualizado los procedimientos y directivas para la atención de ventas y reclamos.</p> <p>El personal a cargo de reclamos no tiene un adecuado trato con el cliente.</p> <p>El equipo técnico no resuelve oportunamente los problemas que motivan las quejas de los usuarios.</p> <p>El personal no crea reportes estadísticos a partir de la base de datos de reclamos.</p> <p>El personal no sigue adecuadas prácticas en el manejo y organización de la información que genera.</p> <p>El personal no está habituado a trabajar en equipo El personal no aplica adecuadamente las normas y procedimientos para la atención de reclamos.</p>	<p>Capacitar en el diseño de procedimientos y elaboración de manuales.</p> <p>Capacitar al personal en trato con el cliente.</p> <p>Capacitar a los capataces y jefes de equipo en programación y supervisión de tareas.</p> <p>El personal no ha sido capacitado para generar reportes a partir de una base de datos.</p> <p>El personal no ha sido capacitado en temas relacionados con la generación, validación, registro y almacenamiento de información.</p> <p>En la EPS no se desarrollan actividades orientadas a fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>Capacitación en normas y procedimientos para la atención de reclamos.</p>

4.2.5. Gestión Administrativa

4.2.5.1. Sub Proceso de Gestión de Recursos Humanos

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA					
SUBPROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Existe como unidad administrativa en la estructura orgánica para gestionar el proceso.</p> <p>Se Cuenta con Software de Recursos Humanos</p>	<p>La gestión de los recursos humanos se realiza sin contar con instrumentos de gestión apropiados</p> <p>No se aplican los instrumentos de gestión de recursos humanos.</p> <p>Las labores se realizan en ambientes pequeños e inadecuados.</p> <p>Reclutamiento de personal sin perfil adecuado.</p> <p>La empresa no tiene condiciones para reclutar y retener personal calificado.</p> <p>El personal de la empresa no practica medidas de seguridad e higiene industrial.</p> <p>Poca identificación del trabajador con la EPS</p>	<p>No se cuenta con directiva y Reglamento Interno de Trabajo actualizados.</p> <p>No existe una directiva de rotación, evaluación de puestos.</p> <p>Falta implementar escalafón ROF, MOF, poco conocidos por los trabajadores.</p> <p>Débil aplicación del Reglamento Interno de Trabajo</p> <p>Deficiencias en el manejo del Software de Personal</p> <p>En la EPS no se han establecido canales formales para la difusión de los instrumentos de gestión de recursos humanos.</p> <p>Limitaciones financieras y presupuestales la empresa aún no puede de adquirir o construir un local apropiado.</p> <p>No se dispone de una política definida de selección y reclutamiento de personal</p> <p>La escala remunerativa de la empresa no es un incentivo para captar recursos humanos debidamente calificados.</p> <p>Existen restricciones normativas para la contratación de</p>	<p>El jefe tiene estudios superiores en contabilidad, con experiencia recursos humanos, proactivo</p> <p>Bachiller en asistimiento social, buena interacción con el personal, trabajo en equipo; involucrada con los problemas sociales de los trabajadores.</p>	<p>El jefe de área no está en condiciones de actualizar la directiva y reglamento interno.</p> <p>El jefe de área no está en condiciones de elaborar la directiva de rotación y valuación de puestos.</p> <p>Los gerentes y jefes de área no están en condiciones de revisar y adecuar oportunamente el ROF y el MOF.</p> <p>El personal de la empresa desconoce los alcances del reglamento interno de trabajo.</p> <p>Bajo nivel de autoridad y liderazgo en gerentes y jefes de área.</p> <p>El personal involucrado en el proceso no conoce plenamente el manejo del software para la gestión de personal.</p> <p>El personal desconoce el contenido y alcance de los instrumentos de gestión de recursos humanos</p> <p>El equipo de gerentes y jefes de área no están</p>	<p>El jefe de área no ha sido capacitado en técnicas para el diseño de procedimientos y la elaboración de manuales y reglamentos.</p> <p>Los gerentes y jefes de área no han recibido capacitación en análisis organizacional con enfoque en procesos.</p> <p>En la empresa no se ha hecho difusión del reglamento interno de trabajo.</p> <p>Los gerentes y jefes de área no han recibido capacitación en temas de liderazgo.</p> <p>En la empresa no se capacita y adiestra en el manejo de software para la gestión de personal.</p> <p>En la EPS no se instruye al personal acerca del alcance y contenido de los instrumentos de gestión de recursos humanos</p> <p>Los gerentes y jefes de área no han recibido capacitación específica en análisis estratégico de la gestión de recursos humanos.</p> <p>En la EPS no se instruye al personal en medidas de seguridad e higiene industrial.</p>

		<p>nuevo personal.</p> <p>Falta un ambiente adecuado para alimentación y aseo del personal (seguridad industrial).</p> <p>El personal no cuenta con adecuada indumentaria.</p> <p>En la EPS no se ha implementado una unidad encargada de supervisar la práctica de medidas de seguridad e higiene industrial.</p> <p>En la EPS no se desarrollan acciones orientadas a fortalecer las relaciones humanas</p>		<p>preparados para elaborar y proponer políticas para la gestión de personal.</p> <p>El personal desconoce las medidas de seguridad e higiene industrial en las labores que realiza.</p> <p>Débil relación del trabajador y su familia con la EPS Poca interacción entre el personal de las diferentes áreas.</p>	<p>En la EPS no se realizan acciones integradas para fortalecer las relaciones del trabajador, su familia y la EPS.</p> <p>En la EPS no se realizan actividades orientadas a la integración del personal.</p>
--	--	---	--	---	---

4.2.5.2. Sub Proceso de Compras

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA SUBPROCESO: COMPRAS					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Existe unidad administrativa en la estructura orgánica para gestionar el proceso.</p> <p>Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones actualizado.</p> <p>Cuenta con un plan de trabajo del área.</p>	<p>El suministro demora y lo adquirido no cumple con los requerimientos de las áreas.</p> <p>La gestión del proceso de compra se realiza de manera empírica.</p> <p>Ambiente de trabajo inadecuado. Deficiente equipamiento.</p> <p>Insuficiente número de personal.</p> <p>Se subutiliza el software instalado para la gestión de las adquisiciones.</p> <p>No se utiliza la información sobre indicadores para la gestión.</p>	<p>Proceso complicado para solicitar suministros.</p> <p>Proceso complicado para las adquisiciones Emergencias en el servicio.</p> <p>Falta Manual de procedimientos Internos.</p> <p>Limitaciones financieras y presupuestales la empresa aún no puede de adquirir o construir un local apropiado.</p> <p>Impresoras, computadoras y fotocopiadoras que son deterioradas por el polvo del ambiente.</p> <p>Asignación de personal, que no están acorde con el perfil del puesto.</p> <p>Por limitaciones económicas y normativas la EPS no puede contratar personal adicional.</p> <p>En la EPS no se tiene implementado un sistema de evaluación de la gestión sobre la base de indicadores.</p>	<p>El jefe es un técnico capacitado en gestión de compras (SEACE) y recursos humanos; cursos de computación e informática. Actitud proactiva.</p> <p>Asistente, técnico en computación e informática, opera al sistema informático de compras. Actitud proactiva y Trabajo en equipo</p>	<p>Las áreas no programan las adquisiciones.</p> <p>Las áreas no formulan adecuadamente los pedidos. (Cada área debe hacer la nota de pedido).</p> <p>El jefe de área no está en condiciones de elaborar el manual de procedimientos internos para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</p> <p>Conocimientos desactualizados de la normatividad respecto al proceso de compras.</p> <p>Falta conocimientos contables y presupuestales</p> <p>Escaso conocimiento del software SUMI.</p> <p>Personal con desconocimiento en temas de planificación y monitoreo</p>	<p>Los gerentes y jefes de área no han sido capacitados en técnicas de planeamiento y programación.</p> <p>Los gerentes jefes de área y asistentes administrativos no han sido capacitados adecuadamente en el proceso de adquisiciones.</p> <p>En la EPS no se capacitan a los jefes de área en el diseño de procedimientos y la elaboración de manuales.</p> <p>El personal del área no ha sido capacitado en la normatividad que regula el proceso de compras.</p> <p>El personal del área no ha sido actualizado en materia contable y presupuestal.</p> <p>El personal no es adiestrado en el uso del software de adquisiciones El personal no es adiestrado en el uso del software de adquisiciones</p>

4.2.5.3. Sub Proceso de Almacenes

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA SUBPROCESO: ALMACENES					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Existe unidad administrativa en la estructura orgánica para gestionar el proceso.</p> <p>Se elabora el Balance de Materiales.</p> <p>Se cuenta con un Software de almacén.</p>	<p>El manejo de almacenes se realiza de manera empírica Local inadecuado</p> <p>Insuficiente personal.</p> <p>Deficiente e insuficiente equipamiento.</p> <p>Limitado control de bienes de almacén.</p> <p>No se cuenta con un control de materiales en tiempo real.</p>	<p>Falta manual de procedimientos.</p> <p>Limitaciones financieras y presupuestales la empresa aún no puede de adquirir o construir un local apropiado.</p> <p>Asignación de personal, que no están acorde con el perfil del puesto.</p> <p>Por limitaciones económicas y normativas la EPS no puede contratar personal adicional Impresoras, computadoras y fotocopiadoras que son deterioradas por el polvo del ambiente.</p> <p>No se analiza y cruza de información.</p> <p>Deficiencia del software SUMI para facilitar reportes de existencias en tiempo real.</p>	<p>El responsable del manejo del proceso es un técnico en contabilidad, capacitado en el manejo del SUMI, actitud proactiva, trabajo en equipo; espíritu de superación.</p>	<p>El jefe de área no está en condiciones de elaborar el manual de procedimientos internos para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</p> <p>Personal responsable no cuenta con conocimiento en manejo de almacén</p>	<p>En la EPS no se capacitan a los jefes de área en el diseño de procedimientos y la elaboración de manuales.</p> <p>No se ha capacitado al personal responsable de almacén en el manejo de existencias.</p>

4.2.5.4. Sub Proceso de Control Patrimonial

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA SUBPROCESO: CONTROL PATRIMONIAL					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Se cuenta con un inventario contable de activos fijos actualizado.</p> <p>Se cuenta con un Software de Activos.</p> <p>Se cuenta con directivas para el control de uso de los activos fijos.</p>	<p>El control patrimonial se realiza de manera empírica.</p> <p>Local inadecuado Insuficiente personal.</p> <p>Deficiente e insuficiente equipamiento.</p> <p>El valor en libros de los activos fijos no es concordante con su valor real.</p> <p>El software para el manejo de activos es deficiente.</p> <p>El acervo documentario no está organizado ni custodiado adecuadamente.</p>	<p>Falta manual de procedimientos Falta actualización y difusión de las directivas de control patrimonial.</p> <p>Limitaciones financieras y presupuestales la empresa aún no puede de adquirir o construir un local apropiado.</p> <p>Asignación de personal, que no están acorde con el perfil del puesto.</p> <p>Por limitaciones económicas y normativas la EPS no puede contratar personal adicional.</p> <p>Impresoras, computadoras y fotocopadoras que son deterioradas por el polvo del ambiente.</p> <p>Es necesario hacer una revaluación de los activos fijos.</p> <p>Falta mejorar el software de activos.</p> <p>No se cuenta con un archivo general para custodiar el acervo documentario.</p>	<p>Personal capacitado en el manejo del software de activos fijos, gestión de almacenes, gestión de patrimonio. Actitud proactiva, trabajo en equipo.</p>	<p>El jefe de área no está en condiciones de elaborar el manual de procedimientos internos para el control patrimonial.</p> <p>El jefe de área no está en condiciones de actualizar las directivas de control patrimonial.</p> <p>Insuficientes conocimientos en gestión de patrimonio.</p> <p>No se cuenta con conocimientos en gestión de acervo documentario.</p>	<p>En la EPS no se capacitan a los jefes de área en el diseño de procedimientos y la elaboración de manuales.</p> <p>En la EPS no se capacita al personal en gestión patrimonial.</p> <p>No se capacita al personal en materia de gestión de archivos.</p>

4.2.5.5. Sub Proceso de Finanzas

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA					
SUBPROCESO: FINANZAS					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Existe unidad administrativa en la estructura orgánica para gestionar el proceso</p> <p>Se Cuenta con Software de recursos financieros</p>	<p>Las tareas relacionadas con el proceso de finanzas se realizan de manera empírica.</p> <p>Ambiente de trabajo inadecuado. Deficiente equipamiento. Insuficiente número de personal (hay un solo trabajador).</p> <p>No se utilizan la información sobre indicadores para la gestión.</p> <p>No se utiliza todas las bondades del software de recursos financieros.</p> <p>Limitada capacidad financiera de la empresa</p>	<p>Falta Manual de procedimientos Internos.</p> <p>Directiva de tesorería desactualizado. No se cuenta con un plan de trabajo del área.</p> <p>No se planifica el uso de los recursos financieros.</p> <p>Limitaciones financieras y presupuestales la empresa aún no puede de adquirir o construir un local apropiado.</p> <p>Impresoras, computadoras y fotocopadoras que son deterioradas por el polvo del ambiente.</p> <p>Asignación de personal, que no están acorde con el perfil del puesto.</p> <p>Por limitaciones económicas y normativas la EPS no puede contratar personal adicional.</p> <p>En la EPS no se tiene implementado un sistema de evaluación de la gestión sobre la base de indicadores.</p> <p>La existencia de pasivos de años anteriores limita la atención de las obligaciones actuales.</p>	<p>Personal con conocimientos y experiencia en el cargo, técnico en contabilidad.</p> <p>Capacidad para hacer gestiones y resolver problemas oportunamente.</p> <p>Identificado y comprometido con la institución.</p>	<p>El jefe de área no está en condiciones de elaborar el manual de procedimientos internos de las tareas relacionadas con las finanzas.</p> <p>El jefe de área no está en condiciones de actualizar las directivas relacionadas con las finanzas.</p> <p>El jefe del área no está en condiciones de elaborar el plan de trabajo.</p> <p>Los gerentes y jefes de área no planifican el uso de recursos financieros.</p> <p>Personal con desconocimiento en temas de planificación y monitoreo.</p> <p>Deficiente conocimiento en el del Sistema Informático de recursos financieros.</p>	<p>En la EPS no se capacitan a los jefes de área en el diseño de procedimientos y la elaboración de manuales.</p> <p>En la EPS no se capacita a los jefes de área en materia de dirección, planeamiento y supervisión de labores.</p> <p>En la EPS no se capacita a los gerentes y jefes de área en planeamiento financiero.</p> <p>En la EPS no se ha capacitado a los gerentes y jefes de área en dirección, planificación, evaluación y supervisión de labores.</p> <p>En la EPS no se capacitado al personal en el uso del sistema informático para la gestión de los recursos financieros.</p>

4.2.5.6. Sub Proceso de Contabilidad

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA SUBPROCESO: CONTABILIDAD					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Existe unidad administrativa en la estructura orgánica para gestionar el proceso</p> <p>Se Cuenta con Software SICOFI</p> <p>Se elaboran los estados financieros razonablemente, y se cuenta con directivas para su elaboración</p>	<p>El proceso de contabilidad se realiza de manera empírica.</p> <p>Ambiente de trabajo inadecuado.</p> <p>Insuficiente número de personal.</p> <p>Deficiente equipamiento</p> <p>No se utiliza todas las bondades del software del (SICOFI).</p> <p>Los estados financieros no son presentados oportunamente.</p> <p>No se pueden utilizar para la toma de decisiones.</p> <p>Falta de coordinación interna y externa (mayor difusión a las actividades de comercialización).</p>	<p>Falta Manual de procedimientos Internos.</p> <p>Limitaciones financieras y presupuestales la empresa aún no puede de adquirir o construir un local apropiado.</p> <p>Asignación de personal, que no están acorde con el perfil del puesto.</p> <p>Por limitaciones económicas y normativas la EPS no puede contratar personal adicional.</p> <p>Impresoras, computadoras y fotocopiadoras que son deterioradas por el polvo del ambiente.</p> <p>SICOFI necesita actualización.</p> <p>Falta de información.</p> <p>La organización de la EPS no está diseñada para fomentar el trabajo en equipo.</p>	<p>Jefe profesional en contabilidad, posgrado en gestión empresarial</p> <p>Asistente bachiller en contabilidad, conocimientos del SICOFI, Asistente técnico en contabilidad.</p>	<p>El jefe de área no está preparado para elaborar el manual de procedimientos internos.</p> <p>El personal del área no está actualizado en materia tributaria laboral y financiera así como en la aplicación de normas contables.</p> <p>Deficiente conocimiento en el del Sistema Informático SICOFI.</p> <p>Los responsables de las áreas no cumplen con reportar oportunamente la información requerida.</p> <p>Los Gerentes no están preparados para interpretar los estados financieros.</p> <p>El personal no está habituado a trabajar en equipo.</p>	<p>En la EPS no se capacitan a los jefes de área en el diseño de procedimientos y la elaboración de manuales.</p> <p>Falta actualización en materia tributaria, laboral y financiera. Así como aplicación del nuevo plan contable general empresarial.</p> <p>Actualización permanente en la aplicación de normas contables.</p> <p>En la EPS no se capacitado al personal en el uso del sistema informático SICOFI.</p> <p>No se capacita a los gerentes y jefes de oficina en la utilización de la contabilidad en la toma de decisiones.</p> <p>En la EPS no se desarrollan actividades orientadas a fomentar el trabajo en equipo.</p>

4.2.6. Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza

4.2.6.1. Sub Proceso de Relaciones Interinstitucionales

PROCESO: GESTION DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SUBPROCESO: RELACIONES INTERINSTITUCIONALES					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Buenas relaciones y comunicación fluida con medios periodísticos, radiales, y televisivos.</p> <p>Directorio actualizado de medios de comunicación y autoridades.</p> <p>Se cuenta con PC, impresora, cámara filmadora para la difusión.</p> <p>Se cuenta con un Plan de Educación Sanitaria.</p>	<p>Las relaciones interinstitucionales se realizan de manera empírica.</p> <p>Deficiente equipamiento para la elaboración de material para publicidad, difusión y Educación Sanitaria.</p> <p>Deficiente implementación del Plan.</p> <p>No se desarrollan apropiadamente las tareas de Educación Sanitaria.</p>	<p>No se tiene definido los procedimientos internos y externos del sistema comunicación.</p> <p>Falta de equipo y software de edición de audio y video.</p> <p>Para diseños, publicidad, no se cuenta con programa de Corel Draw.</p>	<p>La persona responsable cuenta con experiencia, habilidad y voluntad para el trabajo.</p> <p>Predisposición al cambio y capacitación continua.</p>	<p>El jefe de área no está preparado para elaborar el manual de procedimientos internos.</p> <p>El personal no está actualizado en el uso de equipos para la edición de Audio y video.</p> <p>El personal no está actualizado en el uso de herramientas para el diseño gráfico.</p> <p>El responsable del área no está en condiciones de planificar y ejecutar apropiadamente las actividades.</p> <p>Escasos conocimientos en la gestión de Educación Sanitaria.</p>	<p>En la EPS no se capacitan a los jefes de área en el diseño de procedimientos y la elaboración de manuales.</p> <p>Falta actualización en el manejo de programas de edición de audio y video; así como Corel Draw para diseño publicitario.</p> <p>En la EPS no se ha capacitado a los gerentes y jefes de área en dirección, planificación, evaluación y supervisión de labores.</p> <p>En la EPS no se capacita al personal en temas relacionados a la Educación Sanitaria</p>

4.2.6.2. Sub Proceso de Modernización Empresarial

PROCESO: GESTION DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SUBPROCESO: MODERNIZACIÓN EMPRESARIAL					
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES		
FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS		FORTALEZAS	DEBILIDADES y CAUSAS	
<p>Se cuenta con el plan maestro optimizado en proceso de aprobación.</p> <p>Se cuenta con los documentos de gestión Manual de Organización y Funciones (MOF), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Plan Anual de Personal (PAP) y Reglamento Interno de Trabajo (RIT) aprobados.</p> <p>Se cuenta con el Contrato de Explotación firmado</p>	<p>No existe el CAP ni escala de remuneraciones. Falta Manual de Procedimientos (MAPRO).</p> <p>No se ha implementado el Contrato de Explotación.</p> <p>Falta mayor difusión sobre alcances y beneficios del Plan Maestro Optimizado.</p> <p>Inadecuada utilización de los instrumentos de Gestión.</p>	<p>Falta elaborar: Código de Buen Gobierno Corporativo.</p> <p>Manual de rendición de cuentas.</p> <p>En la EPS no se han implementados mecanismos para una adecuada difusión de planes y normas.</p>		<p>No están preparados para elaborar/actualizar el CAP.</p> <p>Los jefes de área no están preparados para elaborar el manual de procedimientos internos.</p> <p>El personal no está preparado para elaborarlos.</p> <p>El personal desconoce los alcances obligaciones y beneficios derivados del PMO.</p> <p>El personal desconoce la existencia y utilidad de los instrumentos de gestión.</p>	<p>No se ha capacitado en formulación de instrumentos de gestión de personal.</p> <p>En la EPS no se capacitan a los jefes de área en el diseño de procedimientos y la elaboración de manuales.</p> <p>Capacitación en la elaboración e implementación de CBC y del MRC.</p> <p>En la EPS no se han desarrollado acciones de capacitación acerca de los alcances, obligaciones y beneficios derivados del PMO.</p> <p>El personal no ha sido capacitado en el uso de los diversos instrumentos de gestión de la EPS.</p>

5. Identificación de Necesidades de Fortalecimiento de Capacidades

Producto del análisis interno se han tomado las debilidades y sus causas (institucionales e individuales) como necesidades por atender, orientándolas de manera tal que las probables soluciones institucionales tengan relación directa con el fortalecimiento de las capacidades personales, en el entendido de que superando las debilidades personales, se potenciarán las capacidades institucionales en este aspecto; pues se debe tener presente que la EPS está obligada a fortalecer otras capacidades, como infraestructura y equipamiento por ejemplo, imprescindibles para tener las condiciones adecuadas para su propio desarrollo. Con ese sentido se han construido cada uno de los cuadros siguientes correspondientes a los cinco procesos principales de gestión empresarial asumidos para la elaboración del presente trabajo.

5.1. Proceso de Gestión Gerencial

PROCESO: Gestión Gerencial	
RESPONSABLE: ING. Alberto Santaria Soto	
NECESIDADES INSTITUCIONALES	NECESIDADES PERSONALES
Actualizar y/o desarrollar procedimientos, protocolos y manuales que regulen la gestión de los procesos.	Capacitar a los gerentes y profesionales en técnicas para el diseño de procedimientos, la elaboración de protocolos y manuales.
Elaborar y ejecutar un programa de racionalización del personal, contratando, en la medida de lo posible, personal para cubrir plazas vacantes.	
Establecer un sistema de medición del desempeño	Capacitar a los ejecutivos en técnicas de liderazgo, dirección, planificación operativa, racionalización y métodos
Establecer mecanismos permanentes de difusión del contenido y alcance de los instrumentos de gestión.	
Elaborar y ejecutar un proyecto de inversión para renovar los equipos de informática	
Elaborar y ejecutar un proyecto de inversión para actualizar el software	
	Capacitar al personal en la formulación y evaluación de proyectos en el marco del SNIP.
Establecer un sistema adecuado para la distribución y difusión de la normatividad legal relacionada con la prestación de los servicios.	
	Establecer un programa de capacitación que permita la permanente actualización del equipo legal en legislación laboral, penal, civil, administrativa y arbitral.
Implementar un sistema y un ambiente apropiado	Capacitar a los asistentes administrativos en técnicas

PROCESO: Gestión Gerencial	
RESPONSABLE: ING. Alberto Santaria Soto	
NECESIDADES INSTITUCIONALES	NECESIDADES PERSONALES
para el archivo de documentos	de archivo y registro de documentos.
	Desarrollar actividades que promuevan el trabajo en equipo.
	Realizar eventos de capacitación acerca de los alcances y contenidos de las normas de control.
Establecer procedimientos y protocolos que regulen la generación, procesamiento y distribución de la información	Capacitar al personal de la EPS en la generación, procesamiento y distribución de la información
	Capacitar al personal a cargo de los sistemas de información en el diseño, implementación y administración de redes privadas virtuales en Internet.
Actualizar el plan de contingencias para salvaguardar el parque informático	Capacitar al personal a cargo de los sistemas de información en el desarrollo y ejecución de planes de contingencia.
	Capacitar y mantener actualizado al personal a cargo de los sistemas de información en el mantenimiento de los equipos de cómputo y sus correspondientes periféricos
Establecer reglas claras para el uso del Internet. Instalar filtros para el acceso a páginas no relacionadas con el trabajo.	Capacitar y mantener actualizado al personal, a nivel de usuario sofisticado, en procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, etc..

5.2. Proceso de Gestión Operativa

PROCESO: Gestión Operativa	
RESPONSABLE: Wilmer Ávalos Neyra	
NECESIDADES INSTITUCIONALES	NECESIDADES PERSONALES
Implementar manuales de operación y mantenimiento para todos los componentes de los sistemas de un potable y alcantarillado.	Capacitar al personal profesional de la gerencia de operaciones en el diseño de procedimientos y la elaboración de protocolos y manuales de operación y mantenimiento de los componentes de los sistemas.
	Realizar una campaña de alfabetización al personal obrero que no sabe leer
	Establecer un programa de adiestramiento al personal que opere cuando los trabajadores rotan de función o se incorporan a trabajar en el servicio.
Implementar en la EPS una unidad orgánica que conduzca el proceso de catastro técnico	Capacitar al personal profesional y técnico de la EPS en técnicas de elaboración del catastro técnico en plataformas geo-referenciadas.
	Capacitar al personal en la utilización del software SIGO.
	Capacitación a los jefes de equipo y capataces en temas de liderazgo y supervisión
Establecer un sistema de capacitación y adiestramiento permanente en el uso adecuado de herramientas y equipos para la operación y mantenimiento de los servicios	Capacitar al personal en el uso apropiado de las herramientas y equipos
Incorporar en la gestión de la EPS, la gestión del riesgo de desastres.	Capacitar al personal profesional, técnico y obrero para la gestión del riesgo de desastres.
	Capacitar al personal en primeros auxilios.
Implementar en la EPS un sistema de vigilancia de seguridad e higiene industrial.	Capacitar a los trabajadores en la práctica de medidas de seguridad e higiene industrial.
Elaborar y ejecutar un proyecto orientado a ampliar las instalaciones y renovar los equipos del laboratorio de control de calidad.	Capacitar al personal de laboratorio en técnicas para el control de calidad y el marco normativo correspondiente.
Adquirir el software para el funcionamiento del equipo de topografía Estación Total	Capacitar a uno o dos trabajadores en topografía y en el uso del equipo Estación Total.
Adquirir las licencias de software para la ingeniería (Autocad, WaterCad, Sewer, S10, etc.)	Capacitar a los profesionales y técnicos de ingeniería en el uso del software (Autocad, WaterCad, Sewer, S10, etc.)

5.3. Proceso de Gestión Comercial

PROCESO: Gestión Comercial	
RESPONSABLE:	
NECESIDADES INSTITUCIONALES	NECESIDADES PERSONALES
	Capacitar al personal de la Gerencia Comercial en técnicas de comercialización
Fortalecer la unidad de catastro comercial con la designación del personal necesario, equipamiento informático (hardware y software) y logístico.	Capacitar al personal que interviene en el proceso de catastro en técnicas de gestión del catastro.
Elaborar y ejecutar un programa de actualización del catastro comercial	Capacitar al personal que interviene en el proceso en técnicas para la detección de usuarios clandestinos
Fortalecer el programa de recuperación de clientes inactivos y clandestinos.	Capacitar al personal en métodos y técnicas para la recuperación de clientes y formalización de contratos.
Elaborar y ejecutar un programa de regularización de los contratos de prestación de servicios con los usuarios antiguos.	
Elaborar y ejecutar un programa sostenido de renovación e instalación de medidores.	Capacitar al personal que interviene en el proceso en la gestión de los aspectos relacionados a la medición (selección adecuada, instalación, aseguramiento, mantenimiento, etc.)
Elaborar y ejecutar un proyecto para la rehabilitación del taller y laboratorio de medidores.	Desarrollar acciones de capacitación y adiestramiento al personal encargado del mantenimiento de los medidores.
Establecer un procedimiento para la validación de la lectura de los medidores	
Elaborar y ejecutar un proyecto de mejoramiento del software comercial.	Capacitar al personal de la EPS en la creación de reportes a partir de una base de datos.
Disponer la elaboración del registro de ventas.	
Concluir con el proceso de aprobación y puesta en vigencia del Reglamento de Prestación de Servicios	
Elaborar y ejecutar un programa de mejoramiento de la gestión de cobranzas, incorporando mecanismos coercitivos como el que ofrece INFOCORP	Capacitar al personal en procedimientos y normas relacionadas con la cobranza, fraccionamiento de deuda, quiebre de deudas y estrategias para la regularización legal de los usuarios, mecanismos coercitivos de cobranza, etc)
	Capacitar al personal que atiende reclamos en trato al cliente y en normas y procedimientos para la atención de reclamos.
Implementar el libro y buzón de reclamos.	

5.4. Proceso de Gestión Administrativa

PROCESO: Gestión Administrativa	
RESPONSABLE:	
NECESIDADES INSTITUCIONALES	NECESIDADES PERSONALES
Actualizar las directivas de gestión de personal (Rotación, evaluación de puestos, escalafón, etc.) y el Reglamento Interno de Trabajo.	Capacitar al personal acerca del alcance y contenido de los instrumentos de gestión de recursos humanos.
Actualizar el Reglamento de Organización y Funciones y el Manual de Organización y Funciones.	Capacitar a los gerentes y jefes de área en análisis organizacional con enfoque en procesos.
Formular y ejecutar un proyecto para el mejoramiento del software para la gestión de personal.	Capacitar y adiestrar al personal en el manejo del software para la gestión de personal.
Elaborar y ejecutar un proyecto para el acondicionamiento de ambientes para las oficinas. Tomar en cuenta que en la localidad se presente el fenómeno denominado paraca que transporta arena muy fina que deteriora los equipos de cómputo.	
Dotar al personal de la indumentaria adecuada a la labor que realiza, tomando en consideración la seguridad, condiciones climatológicas y la naturaleza de las labores que realiza	
Implementar una unidad encargada de supervisar la práctica de medidas de seguridad e higiene industrial.	Instruir al personal en medidas de seguridad e higiene industrial.
Actualizar las directivas, normas y manuales de la gestión logística	
	Desarrollar actividades de fortalecimiento de las relaciones del trabajador y su familia y la EPS.
	Desarrollar actividades orientadas a la integración del personal.
Elaborar y ejecutar un proyecto de mejoramiento del proceso de adquisición y suministro de materiales.	Capacitar al personal encargado de conducir el proceso de adquisiciones en gestión logística (Técnicas, marco normativo, contabilidad, presupuesto, etc.)
	Capacitar a los gerentes, jefes de área y asistentes administrativos en el proceso de adquisiciones. Formulación de pedidos, uso del software de adquisiciones.
	Capacitar al personal del área de logística en gestión de almacenes y existencias.
Actualizar las directivas, normas y manuales de la gestión patrimonial	
Formular y desarrollar un proyecto para hacer la revaluación de los activos fijos.	
Formular y ejecutar un proyecto para mejorar el	Capacitar al personal en el uso de software para la

PROCESO: Gestión Administrativa	
RESPONSABLE:	
NECESIDADES INSTITUCIONALES	NECESIDADES PERSONALES
software para la gestión de activos.	gestión de activos
Actualizar las directivas, normas y manuales de la gestión financiera. (Manual de Procedimientos Internos, Directiva de Tesorería, Plan de Trabajo, Plan o Programa de el Uso de Recursos Financieros, etc.).	capacitar al personal a cargo del proceso de finanzas en gestión financiera
Actualizar las directivas, normas y manuales de la gestión contable.	Desarrollar programas de actualización en materia plan contable, tributaria laboral y financiera.
Elaborar y aplicar un nuevo Plan Contable General Empresarial.	
Formular y ejecutar un proyecto más para mejorar el software de gestión contable.	Capacitar al personal en el uso del software contable.

5.5. Proceso de Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza

PROCESO: Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza	
RESPONSABLE: ING. Alberto Santaria Soto	
NECESIDADES INSTITUCIONALES	NECESIDADES PERSONALES
Establecer procedimientos internos y externos de comunicación institucional	
Elabora y ejecutar un proyecto de equipamiento para el área de relaciones institucionales.(equipos y software para audio, video y diseño gráfico.	Capacitación al personal del área de relaciones institucionales en el manejo de equipos para la edición de audio y video así como del software para diseño gráfico (Corel Draw).
Elaborar y ejecutar un programa permanente de educación sanitaria a la población. Dicho programa deberá orientarse a la puesta en valor y al adecuado uso de los servicios de saneamiento.	Capacitar al personal en temas relacionados con la educación sanitaria, con énfasis en estrategias para la puesta en valor de los servicios.
Establecer el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y la correspondiente escala de remuneraciones.	
Elaborar en poner en vigencia en el Manual de Procedimientos (MAPRO)	
Elaborar y poner en vigencia el Código del Buen Gobierno Corporativo y el Manual de Rendición de Cuentas.	Capacitar a los gerentes, jefes de área y profesionales en general en la elaboración e implementación del Código del Buen Gobierno Corporativo y el Manual de Rendición de Cuentas.
	Capacitar al personal en los alcances, obligaciones y beneficios derivados del Plan Maestro Optimizado

6. Objetivos, Indicadores y Estrategias

Identificadas las necesidades de fortalecimiento de capacidades, institucionales e individuales, se ha procedido a formular los objetivos, metas y la estrategia a seguir para el desarrollo del Plan FC.

OBJETIVO GENERAL							
Optimizar la gestión empresarial, <i>mejorando las capacidades del personal, propendiendo a la sostenibilidad de la organización y de los servicios que presta a la población de Pisco</i> para el periodo 2012-2016							
OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADORES	METAS%					
		AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Optimizar la gestión empresarial fortaleciendo las capacidades del persona del proceso de Gestión Gerencial	% <u>trabajadores</u> competentes	20%	40%	60%	80%	85%	90.%
	% <u>competencias</u> logradas	30%	40%	60%	75%	80%	85%
	% aumento de la eficiencia del proceso, indicador en revisión				%		
Optimizar la gestión empresarial fortaleciendo las capacidades del persona del proceso de Gestión Operativa	% <u>trabajadores</u> competentes	20%	30%	50%	75%	80%	85%
	% <u>competencias</u> logradas	30%	40%	50%	60%	70%	75%
	% aumento de la eficiencia del proceso, indicador en revisión				%		
Optimizar la gestión empresarial fortaleciendo las capacidades del persona del proceso de Gestión Comercial	% <u>trabajadores</u> competentes	20%	40%	60%	80%	85%	90%
	% <u>competencias</u> logradas	30%	40%	50%	70%	80%	85%
	% aumento de la eficiencia del proceso, indicador en revisión				%		
Optimizar la gestión empresarial fortaleciendo las capacidades del persona del proceso de Gestión Administrativa	% <u>trabajadores</u> competentes	20%	40%	60%	80%	85%	90%
	% <u>competencias</u> logradas	30%	40%	50%	70%	75%	80%
	% aumento de la eficiencia del proceso, indicador en revisión				%		
Optimizar la gestión empresarial fortaleciendo las capacidades del persona del proceso de Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza	% <u>trabajadores</u> competentes	20%	40%	50%	70%	75%	80%
	% <u>competencias</u> logradas	30%	40%	60%	80%	85%	90%
	% aumento de la eficiencia del proceso, indicador en revisión				%		

7. Acciones Priorizadas de Fortalecimiento de Capacidades

Siguiendo el procedimiento de elaboración asumido, se ha considerado que para cumplir los objetivos, es necesario atender las necesidades identificadas tomando acciones respecto a las mismas. Para ello se ha tomado en cuenta las características más importantes del estado situacional de cada proceso y su perspectiva, indicadores para cada uno de los momentos, el tipo de fortalecimiento previsto, la prioridad de atención y el periodo de su realización.

De esta manera han sido elaborados los cuadros de acciones priorizadas de fortalecimiento de capacidades, institucionales e individuales, para los cinco procesos principales de gestión empresarial siguientes. En el Anexo 1, se presenta la matriz de acciones de FC indicando el detalle de contenidos básicos de cada una de las acciones, público objetivo de la EPS, estrategia de FC y resultados previstos.

7.1. PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL

Proceso	GESTIÓN GERENCIAL		
Situación de entrada (año 0)	La estructura organizacional no implementada al 100%, no se hace seguimiento a la ejecución del plan operativo anual, los presupuestos se hacen en forma manual, no se ejecuta con eficiencia el control interno, no tiene plan de capacitación, tampoco cuenta con plan de contingencia para asegurar la custodia de la información, entre otros.	Indicadores de FC al inicio (año 0)	<ul style="list-style-type: none"> • 20% trabajadores competentes • 30% competencias logradas
Situación de llegada (año 5)	La estructura organizacional implementada, se hace seguimiento y evaluación de la gestión en base a indicadores que verifican la ejecución del plan estratégico y operativo anual, los presupuestos son mecanizados y concordantes con el plan operativo que se encuentra alienado a las acciones previstas en el PMO, se ejecuta con eficiencia el control interno, tiene plan de capacitación y cuenta con plan de contingencia para asegurar la custodia de la información	Indicadores de FC al finalizar (5to año)	<ul style="list-style-type: none"> • 90% trabajadores competentes • 85% competencias logradas

	PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL	Capacidades Institucionales	Capacidades individuales	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
LA11	Mejoramiento de capacidades de gestión								
1.01	Capacitar a los ejecutivos para desarrollar las habilidades directivas, de gestión estratégica y organización empresarial con enfoque de procesos		●		■				
1.02	Capacitar a los gerentes y profesionales en técnicas para el diseño de procedimientos, la elaboración de protocolos y manuales		●			■			
1.03	Asistencia técnica para diseñar e implementar mecanismos para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de los instrumentos de planificación, metas de gestión e indicadores. Incluye generación, procesamiento y distribución de información	●			■				
1.04	Talleres de liderazgo, trabajo en equipo, gestión del tiempo y manejo de reuniones		●	■					
1.05	Capacitar a los asistentes en administrativos en gestión y organización de archivos y documentación		●		■				
1.06	Capacitar y mantener actualizado al personal, a nivel de usuario avanzado, en procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, etc.		●	■		■			
LA12	Mejoramiento de las capacidades en planificación								
2.01	Asistencia técnica para formular e implementar de manera vinculada los instrumentos de planificación (Plan estratégico, Plan operativo y presupuesto con los instrumentos de gestión para la modernización empresarial, PMO y Plan de FC) (1)	●		■				■	
2.02	Asistencia técnica para elaborar el plan operativo y presupuesto 2012 (1)	●		■					
2.03	Capacitación en planificación financiera y presupuestaria de acuerdo a directivas del MEF (DNPP), vinculada al PMO		●		■			■	
2.04	Capacitación a la OPI en el proceso de evaluación de proyectos de inversión.	●			■				
LA13	Mejoramiento de la capacidad de asesoría legal								
3.01	Capacitación para la actualización del equipo legal en legislación laboral, penal, civil, administrativa y arbitral, normas tributarias y contrataciones del estado		●	■	■		■	■	
LA14	Mejoramiento del sistema de control interno								
4.01	Asistencia técnica para elaborar e implementar un plan del sistema de control interno de la empresa.	●		■	■		■	■	
4.02	Capacitación en el uso del software SAGU y sistema PARACAS y el sistema QUIPU		●	■	■		■	■	
LA15	Optimización de los recursos informáticos								
5.01	Capacitar al personal a cargo de los sistemas de información en administración de redes	●			■	■			
5.02	Capacitar al personal a cargo de los sistemas de información en el desarrollo y ejecución de planes de contingencia, planificación de la seguridad de la información		●				■	■	
5.03	Capacitar y mantener actualizado al personal a cargo de los sistemas de información en el mantenimiento de los equipos de cómputo y sus correspondientes periféricos		●	■	■	■	■	■	
5.04	Capacitación en metodologías de desarrollo de software y la Herramienta Power Builder y base de datos		●	■	■	■			
5.05	Capacitación en el software visual FoxPro y software libre.		●	■	■				
5.06	Profesionalización de trabajadores (Carreras profesionales)		●	■	■	■	■	■	
	TOTAL								

7.2. PROCESO DE GESTION OPERATIVA

Proceso	GESTIÓN OPERATIVA	
Situación de entrada (año 0)	La operación y mantenimiento del sistema de agua se realiza empíricamente, por personal antiguo muy próximo a jubilarse y sin protocolos y/o manuales formalizados; baja capacidad de respuesta a situaciones de emergencia; no se dispone de herramientas informáticas para realizar el modelamiento de los sistemas así como para manejar el catastro técnico e información de gestión operativa; los equipos y herramientas para la operación y mantenimiento son subutilizados; el personal no se encuentra entrenado para realizar la operación y mantenimiento de alcantarillado; baja capacidad para elaborar proyectos de inversión y desconocimiento de la aplicación de la normatividad ambiental.	Indicadores de FC al inicio (año 0) <ul style="list-style-type: none"> • 20% trabajadores competentes • 30% competencias logradas
Situación de llegada (año 5)	Se implementan planes operativos que permiten optimizar los procesos de operación y mantenimiento del sistema de agua que inciden en una mejor continuidad, calidad y presión de agua; sectorización en implementación; planes de gestión de riesgos y desastres en implementación; se formula y ejecuta proyectos con mayor efectividad; catastro técnico actualizado; normas ambientales en implementación.	Indicadores de FC al finalizar (año 5) <ul style="list-style-type: none"> • 85% trabajadores competentes • 75% competencias logradas

	PROCESO DE GESTIÓN OPERACIONAL	Capacidades Institucionales	Capacidades individuales	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA21	Mejoramiento de la gestión operativa							
1.01	Asistencia técnica para elaborar e implementar un plan de purgas en la red de distribución de agua potable (1)	●		■			■	
1.02	Asistencia técnica para elaborar e implementar un plan de monitoreo de presiones (1)	●		■			■	
1.03	Entrenamiento al personal operativo para realizar, registrar y reportar la medición de caudales de agua (1)		●	■			■	
1.04	Capacitar a los profesionales y técnicos de ingeniería en el uso del software (WaterCad, Sewer, etc.) (1)		●	■				■
1.05	Capacitar en el uso de Auto CaD, S10, Argis		●		■		■	
1.06	Capacitación sobre aplicación de nuevas tecnologías en agua y saneamiento		●		■	■		
1.07	Capacitación sobre sectorización del sistema de agua potable (modelamiento)		●		■		■	
1.08	Capacitar al personal en el diseño de procedimientos elaboración de protocolos y manuales de operación y mantenimiento de los componentes de los sistemas.	●					■	
1.09	Capacitar al personal en la formulación y evaluación de proyectos de agua y alcantarillado en el marco del SNIP.		●	■	■	■	■	
1.1	Capacitar sobre ejecución de proyectos (obras), seguridad en obra, supervisión y liquidación de obras, reporte de obras a las aéreas administrativas y comercial	●			■	■	■	■
1.11	Capacitación a los jefes de equipo y capataces en temas de liderazgo, organización, planificación y supervisión de actividades		●				■	■
1.12	Programa de adiestramiento/inducción en operación y mantenimiento de agua y alcantarillado al personal que ingresa o que rote de función.	●		■	■	■	■	■
1.13	Capacitar al personal en la utilización del software SIGO		●	■			■	
1.14	Capacitación en manejo de maquinaria pesada y equipos		●	■			■	
LA22	Generación de capacidades para Catastro Técnico							
2.01	Capacitar al personal profesional y técnico de la EPS en la metodología para elaboración del catastro técnico aplicando plataformas geo-referenciadas	●			■			■
LA23	Generación de capacidades para la Gestión del Riesgo de Desastres y Gestión Ambiental							
3.01	Capacitar al personal directivo, técnico y operarios de la EPS en gestión de riesgos y desastres, para conocer herramientas técnicas y metodologías para el análisis de riesgo en el ámbito de la EPS.(2)	●		■	■	■		
3.02	Capacitación en instrumentos y técnicas para utilizar información (estudios, proyectos y planes) generados por instituciones locales y nacionales (2)	●		■	■			
3.03	Conocimiento de la normatividad sobre la Gestión de Riesgo en el marco del sector agua y saneamiento (2)		●	■	■	■		
3.04	Capacitación en técnicas de comunicación sobre gestión de riesgos y desastres realizado a miembros del comité de emergencia y personal técnica de la EPS (2)		●	■	■	■		
3.05	Capacitación en herramientas para elaboración de planes de gestión de riesgo (2)		●	■	■			
3.06	Capacitación en criterios para incorporar la gestión de riesgos y desastres en PIP (2)		●	■	■	■	■	
3.07	Capacitación para incorporar la Gestión de Riesgo en los instrumentos de gestión de la EPS (2)	●			■			
3.08	Capacitación en criterios de protección financiera y aseguramiento de los componentes de sistema de agua y saneamiento.(2)		●			■		
3.09	Capacitación en herramientas metodológicas para elaboración de planes de emergencia y contingencia	●		■				
3.1	Capacitación en técnicas de preparación y respuestas a emergencias (2)	●		■	■	■		
3.11	Campañas de sensibilización dirigido a usuarios para el manejo y uso del agua en emergencia.(2)		●	■	■	■	■	■
3.12	Ejecución de talleres de información sobre tecnologías y materiales sobre emergencias (2)		●		■	■	■	
3.13	Capacitar al personal en primeros auxilios.		●		■	■	■	■
3.14	Capacitación sobre tratamiento de aguas residuales y lodos y su adecuación para el cumplimiento de los LMP-PAVER	●		■	■	■		■
3.15	Capacitación sobre implementación de instrumentos de gestión ambiental (PAMAS, EIA, LMP, ECA, VMA)	●			■		■	

LA24	Mejoramiento de la calidad el trabajo operacional							
4.01	Capacitar al personal en operación del sistema de agua potable y el uso apropiado de las herramientas y equipos	●						
4.02	Capacitar sobre el mantenimiento de sistemas de agua potable: limpieza y desinfección de reservorios, sistema de cloración y desinfección	●						
4.03	Capacitar a trabajadores en topografía y en el uso del equipo Estación Total.		●					
4.04	Capacitar a los trabajadores en la buena práctica de medidas de seguridad e higiene industrial de acuerdo a normas vigentes.	●						
4.05	Pasantías a otras EPS para aprender sobre detección y reparación de fugas no visibles en la red de agua potable y alcantarillado		●					
4.06	Entrenamiento del personal en mantenimiento de colectores utilizando máquina de baldes e hidrojet	●						
4.07	Capacitación sobre operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales, estaciones de bombeo.	●						
4.08	Capacitación en mantenimiento de sistema eléctrico y bombas sumergibles	●						
4.09	Capacitar a operarios en gasfitería, instalación de conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado, instalación de medidores		●					
4.1	Capacitación en operación y mantenimiento del Banco de Medidores	●						
LA25	Mejoramiento del control de calidad de las aguas							
5.01	Capacitar al personal de laboratorio en: toma de muestras, análisis, uso de equipos y reactivos, procedimientos para realizar el control de calidad del agua potable y aguas residuales, marco normativo correspondiente	●						
5.02	Capacitar en normas y procedimientos para la certificación/acreditación del laboratorio ante INDECOPI		●					
	TOTAL							

7.3. PROCESO DE GESTION COMERCIAL

Proceso	GESTIÓN COMERCIAL	
Situación de entrada (año 0)	Catastro desactualizado, bajo nivel de facturación, elevado porcentaje de clientes inactivos, bajo nivel de medición, insuficiente atención al cliente, problemas en la toma de lecturas y archivos desorganizados.	Indicadores de FC al inicio
Situación de llegada (año 3)	Catastro actualizado, nivel de facturación incrementado, reducido porcentaje de clientes inactivos, personal con competencias para realizar la gestión de micromedición y aplicar herramientas, técnicas y prácticas adecuadas para la atención de los usuarios. Se aplican con efectividad los procedimientos para la atención de reclamos.	Indicadores de FC al finalizar

	PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	Capacidades Institucionales	Capacidades individuales	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA31	Mejoramiento de la gestión comercial							
1.01	Asistencia técnica para implementar un sistema de monitoreo de la gestión: generación de información estadística comercial, elaboración de reportes e indicadores de gestión, evaluar y tomar decisiones a partir de indicadores	●		■	■			
1.02	Capacitación a todo el personal para el uso óptimo del software comercial: SIINCO	●		■		■		■
1.03	Asistencia técnica para implementar Plan 100,000 conexiones (1)	●		■				
1.04	Asistencia técnica para la instalación de medidores: análisis y seguimiento de consumos, detección de subregistros, optimización de toma de lecturas; concientización a los usuarios	●		■	■	■	■	■
1.05	Asistencia técnica para realizar un plan de trabajo para realizar/actualizar el catastro de usuarios completo: base de datos, planimetría, definición de ruta de lecturas	●			■	■	■	
1.06	Capacitación para actualizar el catastro aplicando el sistema georeferencial	●			■	■	■	
1.07	Asistencia para elaborar e implementar procedimientos de contrastaciones de medidores	●			■		■	
1.08	Capacitación para la certificación, acreditación del Banco de Medidores	●			■			
1.09	Asistencia técnica para actualizar e implementar el reglamento de prestación de servicios	●		■				
LA32	Disminución de las pérdidas comerciales de agua							
2.01	Capacitar al personal en el uso de equipo para la detección de conexiones clandestinas		●		■	■	■	■
2.02	Capacitar al personal en los aspectos relacionados a la medición (selección adecuada, instalación, aseguramiento etc.)	●			■	■	■	■
2.03	Capacitar y adiestramiento al personal encargado del mantenimiento de los medidores.		●		■	■	■	■
2.04	Capacitar para aplicar técnicas de corte de servicio de agua y alcantarillado		●			■	■	■
2.05	Capacitar en gasfitería: reparación de fugas, instalación de conexiones domiciliarias y empalme a la red-		●		■	■	■	
LA33	Mejoramiento de la recaudación y gestión de cartera morosa							
3.01	Capacitación (pasantías) al personal en procedimientos y normas relacionadas con quiebre de deudas y estrategias para la regularización legal de los usuarios, mecanismos coercitivos de cobranza, etc.	●			■	■	■	■
LA34	Mejoramiento de la atención a los clientes							
4.01	Capacitación sobre atención al cliente y procedimientos para la atención de reclamos (2)	●		■		■	■	■
4.02	Asistencia técnica para rediseño e implementación de protocolos, procedimientos y formatos para la atención de reclamos. (2)	●		■			■	
	TOTAL							

7.4. PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Proceso	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1° año:	2012	5° año:	2016
Situación de entrada (año 0)	El suministro de bienes y servicios es lento y complicado y no cumple con los requerimientos de las áreas, no se cuenta con un control de almacén en tiempo real, se encuentra sub utilizado el SICOFI, los estados financieros no se presentan oportunamente y no se cuenta con instrumentos para realizar la gestión de recursos humanos.	Indicadores de FC al inicio		<ul style="list-style-type: none"> • 20% trabajadores competentes • 30% competencias logradas 	
Situación de llegada (año 5)	Se aplican adecuadamente procedimientos y normas para realizar las adquisiciones y contrataciones, el manejo de almacén se ha optimizado, se ha iniciado la implementación de la contabilidad regulatoria, los procesos administrativos se encuentran integrados por medio de un software y se dispone de instrumentos para la gestión de recursos humanos con un enfoque de competencias.	Indicadores de FC al finalizar el 5to año		<ul style="list-style-type: none"> • 90% trabajadores competentes • 80% competencias logradas 	

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA41	Mejoramiento de la gestión administrativa							
1.01	Capacitación para la implementación de software para la gestión administrativa		●		■			
LA42	Mejoramiento de la gestión de los recursos humanos							
2.01	Capacitar al personal acerca de los instrumentos de gestión de recursos humanos con enfoque de competencias		●	■		■		
2.02	Asistencia técnica para diseñar los perfiles de puestos teniendo como base los perfiles de competencia formulados por el ente rector	●		■			■	
2.03	Asistencia para diseñar el sistema de selección y contratación de personal en base a los perfiles de competencia de trabajadores	●		■			■	
2.04	Realizar una campaña de alfabetización al personal obrero que no sabe leer		●		■	■	■	■
2.05	Asistencia técnica para elaborar lineamientos de política de asistencia social y mejoramiento de clima laboral	●						■
2.06	Asistencia para implementar un sistema de administración de CTS y AFP	●		■		■		
LA43	Mejoramiento de la gestión logística							
3.01	Capacitación sobre procedimientos logísticos: compras, contrataciones y adquisiciones del Estado, SEACE y manejo de almacenes.(1)	●		■				
3.02	Asistencia técnica para optimizar procedimientos logísticos: (compras, adquisiciones y almacén).(1)	●		■				
LA44	Mejoramiento de la gestión contable y financiera							
4.01	Capacitación en Normas Internacional de Información Financiera (NIIF) y (NIC) base para aplicar contabilidad regulatoria.		●	■	■	■		
4.02	Capacitación sobre contabilidad de costos		●	■	■			
4.03	Capacitación sobre aplicación de la contabilidad regulatoria	●		■				
4.04	Capacitación de tratamiento contable y liquidación financiera de obras	●			■	■	■	
4.05	Capacitación en gestión financiera: tesorería, flujo de caja, manejo de finanzas		●			■		■
4.06	Capacitación de actualización contable, laboral, tributaria y régimen de construcción civil.		●	■	■	■	■	
4.07	Capacitación en manejo, control y toma de inventarios de activos fijos		●		■		■	

7.5. PROCESO DE GESTION DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

Proceso	GESTIÓN GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA		
Situación de entrada (año 0)	No cuenta con protocolos para la comunicación y rendición de cuentas interna y externa; los usuarios tienen resistencia al pago de los servicios y reconocimiento de sus deberes y derechos; las acciones de educación sanitaria no son suficientes; el MOF, ROF no se encuentran actualizados y los instrumentos PMO y Plan de FC no se usan como herramientas de gestión de la modernización de la empresa.	Indicadores de FC al inicio	<ul style="list-style-type: none"> • 20% trabajadores competentes • 30% competencias logradas
Situación de llegada (año 5)	Se aplican indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza; los instrumentos de gestión (MOF, ROF) se encuentran actualizados y se aplican; los usuarios están informados y tienen mayor disposición para el cumplimiento de sus deberes y ejercicio de sus derechos; y, la empresa se gestiona teniendo como base el PMO y Plan de FC.	Indicadores de FC al finalizar	<ul style="list-style-type: none"> • 80% trabajadores competentes • 90% competencias logradas

	PROCESO DE GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA	Capacidades Institucionales	Capacidades individuales	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA51	Mejoramiento de las relaciones interinstitucionales y de la imagen del servicio							
1.01	Capacitación sobre indicadores de gobernabilidad y gobernanza (1)		●	■				■
1.02	Asistencia técnica para la elaboración del plan de implementación y monitoreo de los indicadores de gobernabilidad y gobernanza (1)	●		■				
1.03	Asistencia técnica/capacitación para implementar programas de educación sanitaria: valor económico del agua, costos de los servicios.	●		■	■	■	■	
1.04	Asistencia técnica para organizar e implementar procedimientos de comunicación institucional	●			■		■	
1.05	Capacitación al personal del área de relaciones institucionales en el manejo de equipos para la edición de audio y video así como del software para diseño gráfico (Corel Draw, Adobe Fotoshop, software libre).		●		■		■	
LA52	Generación de capacidades para gestionar e implementar los instrumentos para la modernización empresarial							
2.01	Capacitación a través de pasantías para la elaboración e implementación del Código del Buen Gobierno Corporativo y el Manual de Rendición de Cuentas	●			■	■		
2.02	Capacitación para elaborar el Plan Maestro Optimizado en concordancia con el Plan de FC	●						■
2.03	Capacitación para gestionar/implementar el Plan Maestro Optimizado alineado con el Plan de FC.	●		■				■
2.04	Asistencia para actualizar el MOF, ROF, CAP en base al mapa funcional de la EPS	●				■		

8. PRESUPUESTO

Obtenido el Plan de Fortalecimiento de Capacidades Personales se han estimado los costos y elaborado el presupuesto que se expone a continuación para los cinco procesos y un resumen final en el que se determina la participación de la EPS con sus recursos propios y la necesidad de recursos de terceros.

RESUMEN GENERAL

PRESUPUESTO PLAN DE FC EMAPISCO 2011-2015							
RESUMEN GENERAL							
PROCESO	TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
PROCESO DE LA GESTIÓN GERENCIAL	258,950	55,250	54,500	61,000	47,000	41,200	
PROCESO DE LA GESTIÓN OPERACIONAL	618,979	101,604	160,000	106,500	147,500	103,375	
PROCESO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	560,398	222,854	90,136	86,636	100,136	60,636	
PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	160,369	62,369	27,000	28,500	21,500	21,000	
PROCESO DE GESTION DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNAZA	120,802	63,802	20,000	7,000	14,000	16,000	
TOTAL GENERAL	1,719,498	505,879	351,636	289,636	330,136	242,211	

8.1. PROCESO DE LA GESTIÓN GERENCIAL

	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA01	Mejoramiento de capacidades de gestión	113,000	15,000	25,000	36,000	26,000	11,000
1.01	Capacitar a los ejecutivos para desarrollar las habilidades directivas, de gestión estratégica y organización empresarial con enfoque de procesos	30,000	5,000	7,000	6,000	6,000	6,000
1.02	Capacitar a los gerentes y profesionales en técnicas para el diseño de procedimientos, la elaboración de protocolos y manuales	20,000			10,000	10,000	
1.03	Asistencia técnica para diseñar e implementar mecanismos para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de los instrumentos de planificación, metas de gestión e indicadores. Incluye generación, procesamiento y distribución de información	25,000		10,000	10,000	5,000	
1.04	Talleres de liderazgo, trabajo en equipo, gestión del tiempo y manejo de reuniones	25,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000
1.05	Capacitar a los asistentes en administrativos en gestión y organización de archivos y documentación	3,000		3,000			
1.06	Capacitar y mantener actualizado al personal, a nivel de usuario avanzado, en procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, etc.	10,000	5,000		5,000		
LA02	Mejoramiento de las capacidades en planificación	33,550	17,850	2,500	0	0	13,200
2.02	Asistencia técnica para formular e implementar de manera vinculada los instrumentos de planificación (Plan estratégico, Plan operativo y presupuesto con los instrumentos de gestión para la modernización empresarial, PMO y Plan de FC)	21,410	10,710				10,700
2.03	Asistencia técnica para elaborar el plan operativo y presupuesto 2012	7,140	7,140				
2.04	Capacitación en planificación financiera y presupuestaria de acuerdo a directivas del MEF (DNPP), vinculada al PMO	5,000		2,500			2,500
2.05	Capacitación a la OPI en el proceso de evaluación de proyectos de inversión.	7,000		7,000			
LA03	Mejoramiento de la capacidad de asesoría legal	10,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
3.01	Capacitación para la actualización del equipo legal en legislación laboral, penal, civil, administrativa y arbitral, normas tributarias y contrataciones del estado	10,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
LA04	Mejoramiento del sistema de control interno	12,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500

4.01	Capacitación para la implementación de funciones de control interno, diseño e implementación de procedimientos de control interno	10,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
4.02	Capacitación en el uso del software SAGU y sistema PARACAS y el sistema QUIPU	2,500	500	500	500	500	500
LA05	Optimización de los recursos informáticos	89,900	17,900	22,500	20,500	16,500	12,500
5.01	Capacitar al personal a cargo de los sistemas de información en administración de redes	14,000		7,000	7,000		
5.02	Capacitar al personal a cargo de los sistemas de información en el desarrollo y ejecución de planes de contingencia, planificación de la seguridad de la información	6,000				3,000	3000
5.03	Capacitar y mantener actualizado al personal a cargo de los sistemas de información en el mantenimiento de los equipos de cómputo y sus correspondientes periféricos	7,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
5.04	Capacitación en metodologías de desarrollo de software y la Herramienta Power Builder y base de datos	16,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
5.05	Capacitación en el software visual FOXPRO y software libre.	6,400	4,400	2,000			
5.06	Profesionalización de trabajadores (Carreras profesionales)	40,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8000
	TOTAL	258,950	55,250	54,500	61,000	47,000	41,200

8.2. PROCESO DE LA GESTIÓN OPERACIONAL

	PROCESO DE LA GESTIÓN OPERACIONAL	TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA01	Mejoramiento de la gestión operativa	226,979	58,104	37,000	25,000	76,000	30,875
1.01	Asistencia técnica para elaborar e implementar un plan de purgas en la red de distribución de agua potable	14,080	7,080			7,000	
1.02	Asistencia técnica para elaborar e implementar un plan de monitoreo de presiones	14,080	7,080			7,000	
1.03	Entrenamiento al personal operativo para realizar, registrar y reportar la medición de caudales de agua	12,069	6,069			6,000	
1.04	Capacitar a los profesionales y técnicos de ingeniería en el uso del software (WaterCad, Sewer, etc.)	29,750	14,875				14,875
1.05	Capacitar en el uso de Auto CaD, S10, Argis	12,000		6,000		6,000	
1.06	Capacitación sobre aplicación de nuevas tecnologías en agua y saneamiento	10,000		5,000	5,000		
1.07	Capacitación sobre sectorización del sistema de agua potable (modelamiento)	10,000		5,000		5,000	
1.08	Capacitar al personal en el diseño de procedimientos elaboración de protocolos y manuales de operación y mantenimiento de los componentes de los sistemas.	15,000				15,000	
1.09	Capacitar al personal en la formulación y evaluación de proyectos de agua y alcantarillado en el marco del SNIP.	30,000	7,000	8,000	7,000	8,000	
1.10	Capacitar sobre ejecución de proyectos (obras), seguridad en obra, supervisión y liquidación de obras, reporte de obras a las áreas administrativas y comercial.	12,000		3,000	3,000	3,000	3,000
1.11	Capacitación a los jefes de equipo y capataces en temas de liderazgo, organización, planificación y supervisión de actividades	6,000				3,000	3,000
1.12	Programa de adiestramiento/inducción en operación y mantenimiento de agua y alcantarillado al personal que ingresa o que rote de función.	50,000	10000	10,000	10,000	10,000	10,000

1.13	Capacitar al personal en la utilización del software SIGO	6,000	3,000			3,000	
1.14	Capacitación en manejo de maquinaria pesada y equipos	6,000	3,000			3,000	
LA02	Generación de capacidades para Catastro Técnico	35,000	0	15,000	0	0	20,000
2.01	Capacitar al personal profesional y técnico de la EPS en la metodología para elaboración del catastro técnico aplicando plataformas geo-referenciadas	35,000		15,000			20,000
LA03	Generación de capacidades para la Gestión del Riesgo de Desastres y Gestión Ambiental	173,000	43,500	59,500	38,000	23,000	9,000
3.01	Capacitar al personal directivo, técnico y operarios de la EPS en GRD, para conocer herramientas técnicas y metodológicas para el análisis de riesgo en el ámbito de la EPS.	12,000	4,000	4,000	4000		
3.02	Capacitación en instrumentos y técnicas de utilizar información (estudios, proyectos planes) generada por instituciones locales y nacionales	5,000	2,500	2,500			
3.03	Conocimiento de la normatividad sobre la Gestión de Riesgo en el marco del sector agua y saneamiento	5,000	1,500	1,500	2,000		
3.04	Capacitación en técnicas de comunicación sobre GRD realizado a miembros del comité de emergencia y personal técnica de la EPS	5,000	1,500	1,500	2,000		
3.05	Capacitación en herramientas para elaboración de planes de gestión de riesgo	10,000	5,000	5,000			
3.06	Capacitación en criterios para incorporar la GRD en PIP	20,000	5,000	5,000	5,000	5,000	
3.07	Capacitación para incorporar la Gestión de Riesgo en los instrumentos de gestión de la EPS	12,000		12,000			
3.08	Capacitación en criterios de protección financiera y aseguramiento de los componentes de sistema de agua y saneamiento.	5,000			5000		
3.09	Capacitación en herramientas metodológicas para elaboración de planes de emergencia y contingencia	10,000	10,000				
3.10	Capacitación en técnicas de preparación y respuestas a emergencias	20,000	6,000	6,000	8000		
3.11	Campañas de sensibilización dirigido a usuarios para el manejo y uso del agua en emergencia.	15,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
3.12	Ejecución de talleres de información sobre tecnologías y materiales sobre emergencias	10,000		3,000	3000	4,000	
3.13	Capacitar al personal en primeros auxilios.	4,000		1,000	1,000	1,000	1,000
3.14	Capacitación sobre tratamiento de aguas residuales y lodos y su adecuación para el cumplimiento de los LMP-PAVER	20,000	5,000	5,000	5,000		5,000
3.15	Capacitación sobre implementación de instrumentos de gestión ambiental (PAMAS, EIA, LMP, ECA, VMA)	20,000		10,000		10,000	
LA04	Mejoramiento de la calidad el trabajo operacional	159,000	0	38,500	38,500	43,500	38,500
4.01	Capacitar al personal en operación del sistema de agua potable y el uso apropiado de las herramientas y equipos	20,000		5,000	5,000	5,000	5,000
4.02	Capacitar sobre el mantenimiento de sistemas de agua potable: limpieza y desinfección de reservorios, sistema de cloración y desinfección	20,000		5,000	5,000	5,000	5,000
4.03	Capacitar a trabajadores en topografía y en el uso del equipo Estación Total.	10,000		5,000		5,000	
4.04	Capacitar a los trabajadores en la buena práctica de medidas de seguridad e higiene industrial de acuerdo a normas vigentes.	12,000		3,000	3,000	3,000	3,000

4.05	Pasantías a otras EPS para aprender sobre detección y reparación de fugas no visibles en la red de agua potable y alcantarillado	12,000		3,000	3,000	3,000	3,000
4.06	Entrenamiento del personal en mantenimiento de colectores utilizando máquina de baldes e hidrojeteo	8,000		2,000	2,000	2,000	2,000
4.07	Capacitación sobre operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales, estaciones de bombeo.	20,000		5,000	5,000	5,000	5,000
4.08	Capacitación en mantenimiento de sistema eléctrico y bombas sumergibles	10,000		2,500	2,500	2,500	2,500
4.09	Capacitar a operarios en gasfitería, instalación de conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado, instalación de medidores	35,000		5,000	10,000	10,000	10,000
4.10	Capacitación en operación y mantenimiento del Banco de Medidores	12,000		3,000	3,000	3,000	3,000
LA05	Mejoramiento del control de calidad de las aguas	25,000	-	10,000	5,000	5,000	5,000
5.01	Capacitar al personal de laboratorio en: toma de muestras, análisis, uso de equipos y reactivos, procedimientos para realizar el control de calidad del agua potable y aguas residuales, marco normativo correspondiente	15,000		5,000	5,000		5,000
5.02	Capacitar en normas y procedimientos para la certificación/acreditación del laboratorio ante INDECOPI	10,000		5,000		5,000	
TOTAL		618,979	101,604	160,000	106,500	147,500	103,375

8.3. PROCESO DE LA GESTIÓN COMERCIAL

	PROCESO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA01	Mejoramiento de la gestión comercial	411,523	207,979	67,636	49,636	52,636	33,636
1.01	Asistencia técnica para implementar un sistema de monitoreo de la gestión: generación de información estadística comercial, elaboración de reportes e indicadores de gestión, evaluar y tomar decisiones a partir de indicadores	10,000	5,000	5,000			
1.02	Capacitación a todo el personal para el uso óptimo del software comercial: SIINCO	15,000	5,000		5,000		5,000
1.03	Asistencia técnica para implementar Plan 100,000 conexiones	170,343	170,343				
1.04	Asistencia técnica para la instalación de medidores: análisis y seguimiento de consumos, detección de subregistros, optimización de toma de lecturas; concientización a los usuarios	123,180	24,636	24,636	24,636	24,636	24,636
1.05	Asistencia técnica para realizar un plan de trabajo para realizar/actualizar el catastro de usuarios completo: base de datos, planimetría, definición de ruta de lecturas	35,000		15,000	15,000	5,000	
1.06	Capacitación para actualizar el catastro aplicando el sistema georeferencial	20,000		5,000	5,000	10,000	
1.07	Capacitación para elaborar e implementar procedimientos de contrastaciones de medidores ante INDECOPI	26,000		13,000		13,000	
1.08	Capacitación para la certificación, acreditación del Banco de Medidores	5,000		5,000			
1.09	Asistencia técnica para actualizar e implementar el reglamento de prestación de servicios	7,000	3,000				4,000
LA02	Disminución de las pérdidas comerciales de agua	90,000	0	17,500	27,500	27,500	17,500
2.01	Capacitar al personal en el uso de equipo para la detección de conexiones clandestinas	10,000		2,500	2,500	2,500	2,500

2.02	Capacitar al personal que interviene en el proceso en la gestión de los aspectos relacionados a la medición (selección adecuada, instalación, aseguramiento etc.)	20,000			5,000	5,000	5,000	5,000
2.03	Desarrollar acciones de capacitación y adiestramiento al personal encargado del mantenimiento de los medidores.	20,000			5,000	5,000	5,000	5,000
2.04	Capacitar para elaborar protocolos de corte de en técnicas de corte de servicio de agua y alcantarillado	15,000				5,000	5,000	5,000
2.05	Capacitar en gasfitería: reparación de fugas, instalación de conexiones domiciliarias, instalación de medidores	25,000			5,000	10,000	10,000	
LA23	Mejoramiento de la recaudación y gestión de cartera morosa	20,000	0		5,000	5,000	5,000	5,000
3.01	Capacitación (pasantías) al personal en procedimientos y normas relacionadas con quiebre de deudas y estrategias para la regularización legal de los usuarios, mecanismos coercitivos de cobranza, etc	20,000			5,000	5,000	5,000	5,000
LA24	Mejoramiento de la atención a los clientes	38,875	14,875	0	4,500	15,000		4,500
4.01	Capacitación sobre atención al cliente y procedimientos para la atención de reclamos	17,963	4,463			4,500	4,500	4,500
4.02	Asistencia técnica para rediseño e implementación de protocolos, procedimientos y formatos para la atención de reclamos.	20,912	10,412				10,500	
	TOTAL	560,398	222,854	90,136	86,636	100,136	60,636	

8.4. PROCESO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA 31	Mejoramiento de la gestión administrativa	10,000	0	10,000	0	0	0
1.0 1	Capacitación para la implementación de software para la gestión administrativa	10,000		10,000			
LA 32	Mejoramiento de la gestión de los recursos humanos	64,000	21,000	3,000	12,000	15,000	13,000
2.0 1	Capacitar al personal acerca de los instrumentos de gestión de recursos humanos con enfoque de competencias	10,000	5,000		5,000		
2.0 2	Asistencia técnica para diseñar los perfiles de puestos teniendo como base los perfiles de competencia formulados por el ente rector	12,000	6,000			6,000	
2.0 3	Asistencia para diseñar el sistema de selección y contratación de personal en base a los perfiles de competencia de trabajadores	12,000	6,000			6,000	
2.0 4	Realizar una campaña de alfabetización al personal obrero que no sabe leer	12,000		3,000	3,000	3,000	3,000
2.0 5	Asistencia técnica para elaborar lineamientos de política de asistencia social y mejoramiento de clima laboral	10,000					10,000
2.0 6	Asistencia para implementar un sistema de administración de CTS y AFP	8,000	4,000		4,000		
LA 33	Mejoramiento de la gestión logística	27,369	27,369	0	0	0	0
3.0 1	Capacitación sobre procedimientos logísticos: compras, contrataciones y adquisiciones del Estado, SEACE y manejo de almacenes.	8,210	8,210				

3.0 2	Asistencia técnica para optimizar procedimientos logísticos: (compras, adquisiciones y almacén).	19,158	19,158				
LA 34	Mejoramiento de la gestión contable y financiera	59,000	14,000	14,000	16,500	6,500	8,000
4.0 1	Capacitación en Normas Internacional de Información Financiera (NIIF-NIC) base para aplicar contabilidad regulatoria.	15,000	6,000	5,000	4,000		
4.0 2	Capacitación sobre contabilidad de costos	5,000	2,500	2,500			
4.0 3	Capacitación sobre aplicación de la contabilidad regulatoria	3,000	3,000				
4.0 4	capacitación de tratamiento contable y liquidación financiera de obras	6,000		2,000	2,000	2,000	
4.0 5	capacitar al personal a cargo del proceso de finanzas en gestión financiera: tesorería, flujo de caja, manejo de finanzas	16,000			8,000		8,000
4.0 6	Capacitación de actualización contable, laboral, tributaria y régimen de construcción civil.	10,000	2,500	2,500	2,500	2,500	
4.0 7	Capacitación en manejo, control y toma de inventarios de activos fijos	4,000		2,000		2,000	
	TOTAL	160,369	62,369	27,000	28,500	21,500	21,000

8.5. PROCESO DE GESTION DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

	PROCESO DE GESTION DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA	TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LA41	Mejoramiento de las relaciones interinstitucionales y de la imagen del servicio	66,802	30,802	10,000	2,000	14,000	10,000
1.01	Capacitación sobre indicadores de gobernabilidad y gobernanza	20,710	10,710				10,000
1.02	Asistencia técnica para la elaboración del plan de implementación y monitoreo de los indicadores de gobernabilidad y gobernanza	13,093	13,093				
1.03	Asistencia técnica/capacitación para implementar programas de educación sanitaria: valor económico del agua, costos de los servicios.	17,000	7,000	2,000	2,000	6,000	
1.04	Asistencia técnica para organizar e implementar procedimientos de comunicación institucional	10,000		5,000		5,000	
1.05	Capacitación al personal del área de relaciones institucionales en el manejo de equipos para la edición de audio y video así como del software para diseño gráfico (Corel Draw, Adobe Fotoshop, software libre).	6,000		3,000		3,000	
LA42	Generación de capacidades para gestionar e implementar los instrumentos para la modernización empresarial	54,000	33,000	10,000	5,000	0	6,000
2.01	Capacitación a través de pasantías para la elaboración e implementación del Código del Buen Gobierno Corporativo y el Manual de Rendición de Cuentas	15,000		10,000	5,000		
2.02	Capacitación para elaborar el Plan Maestro Optimizado/Plan de FC	3,000					3,000
2.03	Capacitación para gestionar/implementar el Plan Maestro Optimizado, Plan de FC.	6,000	3,000				3,000

2.04	Asistencia para adecuar el MOF, ROF, CAP en base al mapa funcional de la EPS	30,000	30,000				
TOTAL		120,802	63,802	20,000	7,000	14,000	16,000

9. ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO

De acuerdo a lo coordinado con la EPS, se han determinado las asignaciones anuales que podría destinar de su presupuesto ordinario para las acciones de fortalecimiento de capacidades.

El saldo se buscaría financiar a través de transferencias de los gobiernos locales y regional. También se prevé acudir al gobierno nacional para que a través del programa de fortalecimiento de capacidades se apoye el plan de la EPS.

Otra fuente importante para el financiamiento del Plan es a través de las acciones de Cooperación Técnica de organismos internacionales.

ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
A. RECURSOS PROPIOS	1,071,651	105,341	178,235	265,000	305,500	217,575
B. OTRAS FUENTES	647,847	400,538	173,401	24,636	24,636	24,636
SECO	505,324	258,015	173,401	24,636	24,636	24,636
BID	119,000	119,000				
ANEPSSA	23,523	23,523				
TOTAL	1,719,498	505,879	351,636	289,636	330,136	242,211

A. DISTRIBUCION DE FINANCIAMIENTOS DE OTRAS FUENTES

- SECO financia 310,324 para fortalecimiento de capacidades distribuidos en el 1er año S/. 161,559 y 2do año S/. 148,765
- SECO financia específicamente para asistencia técnica para la implementación de medidores S/. 123,180 distribuidos en los 5 años por un monto anual de S/. 24,636
- SECO co-financia S/. 71,820 para implementar plan 100,000 conexiones
- BID financia S/. 119,000 que serán ejecutados en el primer año
- ANEPSSA co-financia S/. 23,523 para el Plan 100,000 conexiones que será ejecutado el primer año.

B. EJECUCION DE FINANCIAMIENTOS AL PRIMER AÑO

- El financiamiento del BID por S/. 119,000 soles es ejecutado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento a través de la Dirección Nacional de Saneamiento-Unidad de Coordinación del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades –SFC, en coordinación con la UCP del MEF. A la fecha se encuentra en proceso de licitación la contratación de una firma consultora.
- El financiamiento del Plan 100,000 conexiones S/. 170,343 es ejecutado por ANEPSSA que presta la asistencia técnica a EMAPISCO. En este caso SECO a través de KFW transfiere los recursos a ANEPSSA.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DEL ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES EPS EMAPISCO 2012-2016

	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	CONTENIDOS BASICOS	PUBLICO OBJETIVO	ESTRATEGIA DE FC	RESULTADOS
LA01	Mejoramiento de capacidades de gestión				
1.01	Capacitar a los ejecutivos para desarrollar las habilidades directivas, de gestión estratégica y organización empresarial con enfoque de procesos	Desarrollo de habilidades directivas; liderazgo, inteligencia emocional; gestor del cambio; dirección estratégica; organización empresarial, gestión eficiente de recursos, procesos empresariales.	Gerente General Gerentes de Línea Equipo de planificación Líderes de procesos	Capacitación externa	Gerentes con competencias para gestionar el desarrollo empresarial Aplicación del monitoreo y evaluación, toma de decisiones en función a indicadores de gestión.
1.02	Capacitar a los gerentes y profesionales en técnicas para el diseño de procedimientos, la elaboración de protocolos y manuales	Conceptos, metodología, pasos para formular protocolos y procedimientos.	Gerente General Gerentes de Línea Equipo de planificación Líderes de procesos	Capacitación en la empresa	
1.03	Asistencia técnica para diseñar e implementar mecanismos para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de los instrumentos de planificación, metas de gestión e indicadores. Incluye generación, procesamiento y distribución de información	Diseñar y/o rediseñar mecanismos para el seguimiento, monitoreo y evaluación de los instrumentos de planificación, cumplimiento de metas de gestión y manejo de indicadores Protocolos para la generación y sistematización de información para realizar el monitoreo y evaluación y calcular los indicadores.	Gerente General Gerentes de Línea Equipo de planificación Líderes de procesos	Capacitación externa	
1.04	Talleres de liderazgo, trabajo en equipo, gestión del tiempo y manejo de reuniones	Liderazgo; manejo efectivo del tiempo; priorización de actividades en base a resultados; diferencia entre actividades importantes y urgentes; técnicas de comunicación efectiva; manejo de conflictos.	Todo el personal	Capacitación en la empresa	Optimización del tiempo de los trabajadores.
1.05	Capacitar a los asistentes en administrativos en gestión y organización de archivos y documentación	Organización de archivos; organización y clasificación de documentación; atención de requerimientos de información	Asistentes administrativos	Capacitación externa	Mayor disposición al trabajo en equipo.
1.06	Capacitar y mantener actualizado al personal, a nivel de usuario avanzado, en procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, etc.	Aplicaciones avanzadas de procesadores de texto; hojas de cálculo (excel), base de datos y macros.	Asistentes administrativos Personal operativo	Capacitación externa	
LA02	Mejoramiento de las capacidades en planificación				

2.02	Asistencia técnica para formular e implementar de manera vinculada los instrumentos de planificación (Plan estratégico, Plan operativo y presupuesto con los instrumentos de gestión para la modernización empresarial, PMO y Plan de FC) (1)	Diagnostico del nivel de elaboración y aplicación de los instrumentos de planificación y su vinculación con los instrumentos de gestión para la modernización empresarial. Elaborar una propuesta para la mejora de la aplicación vinculada de los instrumentos de planificación con los instrumentos de gestión. Se incluye mecanismos de seguimiento y monitoreo de aplicación de los instrumentos; monitoreo de cumplimiento de las metas de gestión del PMO, Talleres de capacitación a las EPS sobre la formulación e implementación de los instrumentos de planificación.	Gerente General Funcionarios de planificación y presupuesto	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	Formulación e implementación de los instrumentos de planificación estratégica y operativa. Mecanismos de seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los instrumentos de planificación. Ejecución presupuestal de acuerdo a lo planificado.
2.03	Asistencia técnica para elaborar el plan operativo y presupuesto 2012 (1)	Acompañamiento a los funcionarios para elaborar su Plan Operativo Anual (POA) y presupuesto 2012, incorporando: los diversos componentes del PMO según corresponda, la planificación operativa del Plan de FC 2012.	Gerente General Funcionarios de planificación y presupuesto	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	Plan operativo y presupuesto incorporando actividades programadas en PMO.
2.04	Capacitación en planificación financiera y presupuestaria de acuerdo a directivas del MEF (DNPP), vinculada al PMO	Directivas del MEF respecto a la formulación y ejecución de presupuesto empresarial; vinculación de todos los instrumentos de gestión con el presupuesto anual.	Gerente General Funcionarios de planificación y presupuesto	Capacitación externa	
2.05	Capacitación a la OPI en el proceso de evaluación de proyectos de inversión.	Aplicación de los conceptos y procedimientos establecidos e el SNIP en el proceso de evaluación de proyectos de inversión	Funcionarios de Planificación y presupuesto	Capacitación externa	Evaluación de proyectos de inversión de acuerdo a normal del SNIP.
LA03	Mejoramiento de la capacidad de asesoría legal				
3.01	Capacitación para la actualización del equipo legal en legislación laboral, penal, civil, administrativa y arbitral, normas tributarias y contrataciones del estado	Aplicación de la legislación laboral en la EPS; legislación sobre contrataciones del estado; legislación tributaria; procesos administrativos y arbitral	Asesoría legal	Capacitación externa	Aplicación correcta de las normas legales aplicables a las EPS. Disminución de gastos asociados a la gestión de procesos legales.
LA04	Mejoramiento del sistema de control interno				
4.01	Asistencia técnica para elaborar e implementar un plan del sistema de control interno de la empresa.	Elaboración de un plan de implementación de control interno Diseño de las directivas y procedimientos de control Implementación de directivas y procedimientos Evaluación	Oficina de control interno Gerentes de línea y órganos de apoyo	Contratación de una empresa consultora para brindar la asistencia en la misma EPS	Sistema de control interno, económico y eficaz.

4.02	Capacitación en el uso del software SAGU y sistema PARACAS y el sistema QUIPU	Capacitación sobre el uso del software SAGU, PARACAS y QUIPU.	Oficina de control interno	Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República	
LA05	Optimización de los recursos informáticos				
5.01	Capacitar al personal a cargo de los sistemas de información en administración de redes	Conocimientos teórico-prácticos para la implementación, mantenimiento y administración de los principales sistemas operativos de red. Instalación, configuración y administración básica de los servicios de correo electrónico, Firewall, proxy y VPNs en los sistemas operativos de Microsoft y Linux.	Equipo de informática	Capacitación técnica externa	Redes Instaladas, configuradas y administradas bajo un soporte de una red empleando Windows Server o Linux como sistemas operativos de red.
5.02	Capacitar al personal a cargo de los sistemas de información en el desarrollo y ejecución de planes de contingencia, planificación de la seguridad de la información	Técnicas para la protección de la información y la Infraestructura tecnológica; Exponer las etapas del ciclo de vida para el diseño; Desarrollo de un Plan de Contingencia de TI; Fases requeridas para su activación, recuperación y restauración; Elaborar un Plan de Contingencia de TI.	Equipo de informática	Capacitación técnica externa	Plan de Contingencia elaborado Prácticas de gestión de seguridad de la información Reconocimiento de amenazas, vulnerabilidades, probabilidades, impacto y niveles de riesgos en los sistemas informáticos.
5.03	Capacitar y mantener actualizado al personal a cargo de los sistemas de información en el mantenimiento de los equipos de cómputo y sus correspondientes periféricos	Conocimiento del avance en Hardware y Software, problemas tipos que presenta un computador; mantenimiento de equipos de cómputo.	Equipo de informática	Capacitación técnica externa	Equipo de cómputo con una adecuada configuración, mantenimiento y un alto aprovechamiento -Modificación del software administrativo que se necesiten en el futuro utilizando Visual fox pro -Computadoras utilizando software libre. -Desarrollo de programas utilizando una metodología que necesita la empresa con la herramienta power Builder

5.04	Capacitación en metodologías de desarrollo de software y la Herramienta Power Builder y base de datos	Aplicaciones de software Power Wilder y base de datos modelo cliente servidor y aplicaciones distribuidas. •Conocer las diferentes metodologías de desarrollo de software . •Aplicar los conceptos de la gestión de proyectos de la etapa de desarrollo de software .	Equipo de informática	Capacitación técnica externa	
5.05	Capacitación en el software visual foxpro y software libre.	Instalar, administrar, configurar y utilizar software libre y el visual Foxpro .	Equipo de informática	Capacitación técnica externa	
5.06	Profesionalización de trabajadores (Carreras profesionales)		Personal con aptitud y actitud para profesionalizarse y mantenerse en la empresa	Capacitación externa	Personal competente

Nota:

(1) "Actividades están incluidas en el servicio de Asistencia Técnica para la implementación de Planes de Fortalecimiento de Capacidades de las EPS del Nodo Sur: EMSAP CHANKA S.R.L., EMPSSAPAL S.A., EMAPISCO S.A. y SEDACUSCO S.A." Este servicio es ejecutado por una empresa consultora contratada por el MVCS a través del SFC, con financiamiento del BID."

	PROCESO DE LA GESTIÓN OPERACIONAL	CONTENIDOS BASICOS	PUBLICO OBJETIVO	ESTRATEGIA DE FC	RESULTADOS
LA01	Mejoramiento de la gestión operativa				
1.01	Asistencia técnica para elaborar e implementar un plan de purgas en la red de distribución de agua potable (1)	Entrenamiento para elaborar e implementar un Plan de Purgas en las redes de distribución de agua; Definir el procedimiento/protocolo para realizar las purgas; Entrenar en campo al personal que realiza y/o realizará las purgas en la red de distribución de agua.	Personal operativo: operadores del sistema de agua potable	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	Competencias para diseñar e implementar un plan de purgas en las redes de distribución de agua. Contribuye a una mejor presión en la red y continuidad del servicio.
1.02	Asistencia técnica para elaborar e implementar un plan de monitoreo de presiones (1)	Plan de monitoreo de presiones de agua; Procedimientos para la toma de presiones en la red de distribución de agua; Entrenar en campo al personal operativo de las EPS, para ubicar e instalar puntos estratégicos para la toma de presión en la red de distribución de agua; Utilizar data loggers para el monitoreo de presiones en el sistema de agua potable; Registro y reporte de monitoreo de presiones de agua.	Personal operativo: operadores del sistema de agua potable	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	Capacidad para gestionar la medición de presiones en las redes de distribución y a partir de ello regular la operación del sistema para
1.03	Entrenamiento al personal operativo para realizar, registrar y reportar la medición de caudales de agua (1)	Procedimiento para realizar la medición y control de caudales producidos y distribuidos de agua; Plan de medición de caudales producidos y distribuidos de agua; Registro y reportes de caudales de agua.	Personal operativo: operadores del sistema de agua potable	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	Capacidad para realizar el control de caudales de agua producidos y distribuidos.
1.04	Capacitar a los profesionales y técnicos de ingeniería en el uso del software (WaterCad, Sewer, etc.) (1)	Water CAD: Modelamiento de sistemas de distribución de agua; Hidráulica de sistemas de distribución de agua; Características de Water Cad; Análisis Hidráulico en Flujo Permanente; Uso de Escenarios y Alternativas; Análisis Hidráulico en Flujo No Permanente. Sewer CAD: Conceptos generales de sistemas de alcantarillado; Introducción al SewerCAD; Modelamiento de redes de alcantarillado con SewerCAD; Prácticas de modelamiento con SewerCAD. Ejemplos.	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación interna a través de una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con financiamiento del BID	Competencias para realizar la modelación y gestión de sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado aplicando herramientas informáticas como el Water Cad, Sewer Cad.

1.05	Capacitar en el uso de Auto CaD, S10, Argis	AutoCadLand: Dibujo de obras civiles, curvas de nivel, perfiles longitudinales, calculo de movimiento de tierras, elaboración de planos georeferenciados. S10: Elaboración de presupuestos, gerencia de proyectos, control de almacén. Argis: Manejo y análisis de información geográfica, elaboración de planos georeferenciados.	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Externa	Capacidad para la realización de planos, presupuestos
1.06	Capacitación sobre aplicación de nuevas tecnologías en agua y saneamiento	Conocimiento, desarrollo y soluciones de tecnologías innovadoras en agua y saneamiento	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Externa	Capacidad para el desarrollo de nuevas tecnologías en el ámbito de la EPS
1.07	Capacitación sobre sectorización del sistema de agua potable (modelamiento)	Conocimiento sobre manejo hidráulico, delimitación hidráulica de las redes de distribución de agua potable y el cierre de sus mallas internas, para ejercer mayor control operativo de parámetros como la presión, la continuidad y la calidad del agua distribuida, verificando las tomas de muestras en campo con los resultados indicados en los programas de modelamiento y relacionarlo con un programa de control de agua no facturada.	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Externa	Capacidad en el manejo, control y monitoreo del sistema operativo de las redes de agua tendiendo como consideraciones la continuidad, calidad y presión
1.08	Capacitar al personal en el diseño de procedimientos elaboración de protocolos y manuales de operación y mantenimiento de los componentes de los sistemas.	Diseño de procedimientos elaboración de protocolos y manuales de operación y mantenimiento de los componentes de los sistemas.	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Interna	Diseños de protocolos de control y manuales de operación y mantenimiento
1.09	Capacitar al personal en la formulación y evaluación de proyectos de agua y alcantarillado en el marco del SNIP.	Conocimiento de ASPECTOS GENERALES: Nombre del Proyecto, Ubicación del Proyecto, Unidad Formuladora y Ejecutora, Participación de las entidades Involucradas, Marco de Referencia IDENTIFICACION: Diagnostico de la Situación actual, Definición del Problema y sus causas, Objetivo del Proyecto, Alternativas de Solución FORMULACION Y EVALUACION: Análisis de la demanda, Análisis de la Oferta, Balance Oferta-Demanda, Costo del Proyecto, Beneficios del Proyecto, Evaluación Social, Análisis de Sensibilidad, Análisis de Sostenibilidad, Impacto Ambiental, Selección de Alternativas, Financiamiento del Proyecto, Organización y Gestión, Plan de Implementación del Proyecto, Metas Financieras y Físicas, Matriz de Marco Lógico.	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Externa	Elaboración de Perfiles

1.10	Capacitar sobre ejecución de proyectos (obras), seguridad en obra, supervisión y liquidación de obras, reporte de obras a las áreas administrativas y comercial	Conocimiento en Administración de contratos, Planificación, Programación y control de obras, Asignación de Recursos, Elaboración de formatos de control, procedimientos e instrucciones de trabajo, Resultados de Producción, avances y costos del proyecto, Normas Legales para la construcción(Ley de Contrataciones del Estado, Formulas Polinómicas, Ley de Procedimiento Administrativo General, Normas para la ejecución de obras publicas por administración directa, etc.) Supervisión de obras publicas, Normas de Control Interno para el área de obras publicas, Funciones de la supervisión en obras de saneamiento, supervisión y control de calidad del concreto, pruebas de compactación, pruebas hidráulicas, pruebas de calidad de tubería, Programación y seguimiento de obras, especificaciones técnicas y normas que rigen a la fecha, Valorizaciones, informes, indicadores de gestión. Procedimiento normas y cálculos de liquidación de obras por contrata y administración directa. Capacitación y entrenamiento de organización de programas, normas, control e inspecciones en obra sobre seguridad, incidentes, accidentes, equipos de protección personal, primeros auxilios, estándares de procedimientos para trabajos de riesgo y reducción del mismo.	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación externa	Control y evaluación de obras
1.11	Capacitación a los jefes de equipo y capataces en temas de liderazgo, organización, planificación y supervisión de actividades	Métodos y aplicaciones en temas de liderazgo, organización, planificación y supervisión de actividades	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Externa	Capacidad del personal para planificación de actividades y toma de decisiones.
1.12	Programa de adiestramiento/inducción en operación y mantenimiento de agua y alcantarillado al personal que ingresa o que rote de función.	Conocimientos básicos en operación y mantenimiento de equipos de bombes(Electrobombas), sistemas eléctricos, grupos electrógenos, Sistema de Cloración, Control de válvulas, Limpieza de Reservorios, Adiestramiento en atención de reclamos operacionales y mantenimiento de las infraestructuras operativas	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros Personal Operativo	Capacitación Externa	Capacidad del personal para la operación del sistema.
1.13	Capacitar al personal en la utilización del software SIGO	Conocimientos de los conceptos que componen el programa SIGO, ingreso e interpretación de datos	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Interna	Capacidad del personal para el manejo del software.

1.14	Capacitación en manejo de maquinaria pesada y equipos	Manejo de Cargador Frontal, Retroexcavadora, Minicargadores, Vibroapisonadores, Motobombas, Rotomartillos Electricos, Cortadora de Pavimento, Maquina de soldar, Mezcladora de Concreto, Vibradores de Concreto, Amoladoras	Personal Operativo	Capacitación Externa	Capacidad del personal para el manejo de maquinaria pesada y equipos livianos
LA02	Generación de capacidades para Catastro Técnico				
2.01	Capacitar al personal profesional y técnico de la EPS en la metodología para elaboración del catastro técnico aplicando plataformas geo-referenciadas	Programa de Argis	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Externa	Capacidad del personal para el manejo del software.
LA03	Generación de capacidades para la Gestión del Riesgo de Desastres y Gestión Ambiental				
3.01	Capacitar al personal directivo, técnico y operarios de la EPS en GRD, para conocer herramientas técnicas y metodológicas para el análisis de riesgo en el ámbito de la EPS.(2)	Conceptualización de la Gestión del Riesgo y el marco normativo. Análisis de Riesgo de los sistemas de agua y alcantarillado. Estrategias de reducción de Riesgo.	Comité directivo Gerente general Funcionarios Técnicos Operarios	Capacitación interna Talleres prácticos con entrenamiento en campo. Pasantías en otras EPS. Asistencia técnica en algunos temas puntuales Se buscara la promoción de una red de apoyo local conformada con: defensa civil de las municipalidades provincial; Compañía de Bomberos; ministerio de salud; la UGEL, entre otras.	Empresa preparada para gestionar los servicios en situaciones de riesgo y desastre Capacidad para operar y mantener la infraestructura en situación de riesgo y desastre.
3.02	Capacitación en instrumentos y técnicas de utilizar información (estudios, proyectos planes) generada por instituciones locales y nacionales (2)	La gestión de la información La información como instrumento para la reducción del riesgo Los sistemas de información	Gerente general Funcionarios Técnicos Operarios		

3.03	Conocimiento de la normatividad sobre la Gestión de Riesgo en el marco del sector agua y saneamiento (2)	Marco legal: la Gestión del riesgo en el Perú Marco institucional: El SINADECI, la Sociedad Civil, Normas existentes: DNS, SUNASS, Municipalidades, Gobiernos Regionales Normatividad para caso de donaciones	Comité directivo Gerente general Funcionarios Técnicos		
3.04	Capacitación en técnicas de comunicación sobre GRD realizado a miembros del comité de emergencia y personal técnico de la EPS (2)	Institucionalidad y Comunicación Rol y funciones de las instituciones para la reducción de riesgos. Rol y funciones de la DNS, SUNASS, en el contexto de la GRD. Perspectivas de trabajo articulado entre instituciones Estrategia de comunicación interna y externa (personal y usuarios)	Personal de áreas y gerencias Técnicos Operarios		
3.05	Capacitación en herramientas para elaboración de planes de gestión de riesgo (2)	Planes de Gestión de Riesgo de Desastres: El Plan de gestión de riesgo; metodología de elaboración; Plan de Mitigación; Medidas de mejoramiento.	Directivos y funcionarios Personal de áreas y gerencias Técnicos Operarios		
3.06	Capacitación en criterios para incorporar la GRD en PIP (2)	La GR en los proceso de inversión de las EPS: El Sistema de Inversión Pública; Pautas metodológicas para la incorporación del análisis de riesgo en los proyectos de inversión pública; Proyectos de pre-inversión e inversión y la GRD; Experiencias practicas en la Incorporación de la GR en PIP de proyectos de agua y alcantarillado.	Gerente General Funcionarios Técnicos		
3.07	Capacitación para incorporar la Gestión de Riesgo en los instrumentos de gestión de la EPS (2)	Incorporación en los diversos instrumentos de gestión: PMO; Plan estratégico; presupuesto anual.	Gerente General Funcionarios		
3.08	Capacitación en criterios de protección financiera y aseguramiento de los componentes de sistema de agua y saneamiento.(2)	Seguridad del sistema; Protección física: en relación con los desastres (sismos, inundaciones), efectos indirectos (salud); función de la seguridad. Ubicación, características, medidas de protección; Criterios de evaluación de la infraestructura.	Gerente General Funcionarios Técnicos		

3.09	Capacitación en herramientas metodológicas para elaboración de planes de emergencia y contingencia	Plan de emergencia: Procedimiento, instructivos; El comité de emergencia: Roles y responsabilidad del comité y sus miembros; Simulaciones y simulacros; Sistemas de Alerta Temprana; Conceptualización, utilidad; Rol de las instituciones; Toma de decisiones oportunas.	Gerente General Comité directivo Funcionarios Técnicos Operarios		
3.10	Capacitación en técnicas de preparación y respuestas a emergencias (2)	Seguridad del Personal: Manejo de la emergencia; Primeros auxilios, técnicas de rescate, señalización; Manejo de incendios: Uso de extintores, técnicas de manejo de incendios; Estrategia y criterios para razonamiento de agua para emergencia.	Funcionarios Técnicos Operarios		
3.11	Campañas de sensibilización dirigido a usuarios para el manejo y uso del agua en emergencia.(2)	Educación Sanitaria y la respuesta a desastres; Educación a la comunidad; Higiene; Agua Segura; Manejo de Excretas; Disposición de residuos sólidos y líquidos; En casos de emergencia; Control de vectores:	Técnicos		
3.12	Ejecucion de talleres de información sobre tecnologías y materiales sobre emergencias (2)	Equipamiento y tecnología para la respuesta a desastres: Tecnologías para la respuesta; Suministros para la emergencia; Caracterización, especificaciones técnicas; Proveedores para la emergencia; Criterios; Especificaciones técnicas de los materiales.	Técnicos Operarios Administrativos Logísticos		
3.13	Capacitar al personal en primeros auxilios.	Conocimiento de asistencia en primeros auxilios relacionados a los posibles peligros en las actividades cotidianas del personal operativo y de mantenimiento	Personal Administrativo y Operativo	Capacitación Externa	Capacidad en la atención de respuesta inmediata ante un accidente
3.14	Capacitación sobre tratamiento de aguas residuales y lodos y su adecuación para el cumplimiento de los LMP-PAVER	Conocimiento de las normativas vigentes, marchas analíticas de laboratorio, toma de muestras, interpretación de resultados, generación de informes, identificación de puntos de muestreo	Gerencia Operacional, Técnicos de Laboratorio control de calidad	Capacitación Externa	Capacidad del personal en el manejo de efluentes crudos y lagunas de oxidación

3.15	Capacitación sobre implementación de instrumentos de gestión ambiental (PAMAS, EIA, LMP, ECA, VMA)	Conocimiento de las normativas vigentes, marchas analíticas de laboratorio, elaboración de procedimientos, toma de muestras, interpretación de resultados, generación de informes, identificación de puntos de muestreo	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros Técnicos de laboratorio de control de calidad	Capacitación Externa	Personal competente para actividades ambientales
LA04	Mejoramiento de la calidad el trabajo operacional				
4.01	Capacitar al personal en operación del sistema de agua potable y el uso apropiado de las herramientas y equipos	Capacitación en la operación del sistema mediante el manejo de valvulas, tomas de lecturas en macromedidores, operación de grifos contra incendio, valvulas de purga, valvulas de aire y el uso de equipos y herramientas apropiadas para las diferentes actividades operativas	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros	Capacitación Externa	Personal competente para la operatividad del sistema de agua potable
4.02	Capacitar sobre el mantenimiento de sistemas de agua potable: limpieza y desinfección de reservorios, sistema de cloración y desinfección	Capacitación en mantenimiento de la galería de filtración, línea de conducción, limpieza y desinfección de reservorios, sistema de cloración y desinfección, mantenimiento de valvulas	Personal operativo: operadores del sistema de agua potable	Capacitación Externa	Personal competente para la operatividad del sistema de agua potable
4.03	Capacitar a trabajadores en topografía y en el uso del equipo Estación Total.	Topografía(Planimetría, Nivelación, Cartografía) y en el uso del equipo Estación Total enlazado con software de resultados de campo	Gerencia Operacional Técnicos	Capacitación Externa	Competencias para realizar trabajos topográficos referentes a los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado
4.04	Capacitar a los trabajadores en la buena práctica de medidas de seguridad e higiene industrial de acuerdo a normas vigentes.	Capacitación en medidas de seguridad e higiene industrial de acuerdo a normas vigentes.	Gerente General Comité directivo Funcionarios Técnicos Operarios	Capacitación Externa	Mejorar la eficiencia del personal en temas de seguridad industrial
4.05	Pasantías a otras EPS para aprender sobre detección y reparación de fugas no visibles en la red de agua potable y alcantarillado	Conocimiento y aprendizaje de métodos de detección y reparación de fugas en redes de agua y alcantarillado	Equipo de Ingeniería Personal Operativo	Capacitación Externa	Mejorar la eficiencia del personal en temas de reparaciones de fugas en redes de agua y alcantarillado
4.06	Entrenamiento del personal en mantenimiento de colectores utilizando máquina de baldes e hidrojet	Conocimiento y aprendizaje en el manejo de equipos para el mantenimiento de colectores	Personal Operativo	Capacitación Externa	Capacidad del personal en el manejo de equipos hidrojet y máquina de balde

4.07	Capacitación sobre operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales, estaciones de bombeo.	Conocimientos basicos de operatividad y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales y la operación y mantenimiento de equipos de bombeos(Electrobombas), sistemas electricos, grupos electrogenos, Control de valvulas,	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros Personal Operativo	Capacitación Externa	Capacidad del personal en la operatividad de las plantas de tratamientos de aguas residuales y camaras de bombeo
4.08	Capacitacion en mantenimiento de sistema eléctrico y bombas sumergibles	Conocimientos basicos de mantenimiento de equipos de bombeos y sistema electrico	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros Personal Operativo	Capacitación Externa	Capacidad del personal para el mantenimiento de equipos de bombeo y sistemas electricos
4.09	Capacitar a operarios en gasfitería, instalación de conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado, instalación de medidores	Conocimientos basicos en gasfitería, instalación de conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado, instalación y mantenimiento de medidores	Personal Operativo	Capacitación Externa	Capacidad del personal en la ejecución de trabajos de gasfiteria instalacion de conexiones domiciliarias y medidores
4.10	Capacitación en operación y mantenimiento del Banco de Medidores	Conocimientos para calibracion de medidores y el mantenimiento y reparacion de los mismos, ademas concocimineto en la operatividad del banco de medidores	Equipo de Ingenieria Personal Operativo	Capacitación Externa	Capacidad del personal en la calibracion reaparacion y mantenimiento de micromedidores y en el uso del banco de medidores
LA05	Mejoramiento del control de calidad de las aguas				
5.01	Capacitar al personal de laboratorio en: toma de muestras, análisis, uso de equipos y reactivos, procedimientos para realizar el control de calidad del agua potable y aguas residuales, marco normativo correspondiente	Conocimientos basicos de nuevas metodologias en la toma de muestras, análisis, uso de equipos y reactivos, procedimientos para realizar el control de calidad del agua potable y aguas residuales, marco normativo correspondiente	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros Tecnicos de Laboratorio de control de calidad	Capacitación Externa	Capacidad del personal en la operatividad del laboratorio de control de calidad
5.02	Capacitar en normas y procedimientos para la certificación/acreditación del laboratorio ante INDECOPI	Conocimiento en los procedimientos para certificacion y acreditacion (formatos, protocolos, ensayos, normas, etc) del labotario de control de calidad	Gerente de operaciones Equipo de Ingenieros Tecnicos de Laboratorio de control de calidad	Capacitación Externa	Personal con reconocimiento de acreditacion en la operatividad del laboratorio de control de calidad

Notas:

- (1) "Actividades están incluidas en el servicio de Asistencia Técnica para la implementación de Planes de Fortalecimiento de Capacidades de las EPS del Nodo Sur: EMSAP CHANKA S.R.L., EMPSSAPAL S.A., EMAPISCO S.A. y SEDACUSCO S.A." Este servicio es ejecutado por una empresa consultora contratada por el MVCS a través del SFC, con financiamiento del BID."
- (2) Plan de capacitación para la gestión de riesgos de desastres

	PROCESO DE LA GESTIÓN COMERCIAL	CONTENIDOS BASICOS	PUBLICO OBJETIVO	ESTRATEGIA DE FC	RESULTADOS
LA01	Mejoramiento de la gestión comercial				
1.01	Asistencia técnica para implementar un sistema de monitoreo de la gestión: generación de información estadística comercial, elaboración de reportes e indicadores de gestión, evaluar y tomar decisiones a partir de indicadores	Diseñar y/o rediseñar mecanismos para el seguimiento, monitoreo y evaluación de los instrumentos de planificación, cumplimiento de metas de gestión y manejo de indicadores Protocolos para la generación y sistematización de información para realizar el monitoreo y evaluación y calcular los indicadores.	Gerente comercial Equipo de catastro Equipo de medición Equipo de facturación y cobranza Equipo de atención al cliente	Asistencia técnica en la empresa	Disponer de información de gestión comercial sistematizada actualizada basada en indicadores, generando reportes confiables para satisfacer los requerimientos de de las diferentes instituciones así como de la gerencia y directorio para la toma de decisiones
1.02	Capacitación a todo el personal para el uso óptimo del software comercial: SIINCO	Módulos del SIINCO; Funciones; Reportes, Aplicativos, Modificaciones	Gerente comercial Equipo de catastro Equipo de medición Equipo de facturación y cobranza Equipo de atención al cliente	Capacitación interna, en la empresa a realizar por ANEPSSA	Mejorar la eficiencia en los procesos comerciales y mejora de la atención al público
1.03	Asistencia técnica para implementar Plan 100,000 conexiones (1)	Actualización de la dinámica catastral: Actualización del catastro de usuarios enfocándose en aspectos que conllevan a incrementar en el corto plazo la facturación y por ende los ingresos de la EPS: categorías de usuarios, tipos de servicio, situación de servicios. Venta y regularización de conexiones: Incorporar masivamente nuevos usuarios mediante la venta de conexiones a usuarios potenciales y detectar, registrar y facturar conexiones clandestinas. Gestión de cobranza morosa e incorporación de usuarios inactivos: Recuperación de la cartera morosa e incorporación de conexiones inactivas a la facturación. Gestión de micro medición: Prevenir y corregir la manipulación de los medidores y detectar los sub-registros existentes. Herramientas para realizar el análisis y seguimiento de consumos; desarrollo de aplicativos informáticos que facilitan la gestión de micro medición.	Gerente comercial Equipo de catastro Equipo de medición Equipo de facturación y cobranza Equipo de atención al cliente Personal operativo Oficina zonal San Andrés: 1 administrativo y 1 operativo Oficina Zonal Vía Tupac Amaru Inca: 1 administrativo y 1 operativo Oficinas de recaudación: 2 administrativo	Asistencia técnica en la empresa que será realizada por ANEPSSA con cofinanciamiento de SECO, ANEPSSA y la EPS	Incrementar los ingresos de la EPS como impacto de los siguientes resultados: Recategorizar tarifas; incrementar el número de Unidades de Uso facturadas. Incrementar el número de clientes; regularización de conexiones. Recuperación de las cuentas pendientes de pago y recuperación de conexiones inactivas. Incrementar el consumo medido; detecciones de manipulaciones y subregistro de medidores.
1.04	Asistencia técnica para la instalación de medidores: análisis y seguimiento de consumos, detección de subregistros, optimización de toma de lecturas; concientización a los usuarios	Análisis y seguimiento de consumos, histogramas, detección de subregistros, optimización de toma de lecturas; concientización a los usuarios.	Equipo de medición Equipo de catastro	Pasantías a otras EPS	Contribuir a la reducción de las pérdidas de agua comerciales Optimización de facturación en base a consumos medidos Aceptación de medidores por parte de los usuarios

1.05	Asistencia técnica para realizar un plan de trabajo para realizar/actualizar el catastro de usuarios completo: base de datos, planimetría, definición de ruta de lecturas	Metodología para realizar el catastro de usuarios (levantamiento de información de campo, planos, software de soporte, migración) pasos a seguir, elaborar plan de trabajo para ejecutar el catastro por etapas; supervisión, control de calidad.	Gerente comercial Equipo de catastro Equipo de medición	Asistencia técnica en la empresa	Capacidad para gestionar la realización y actualización del catastro de usuarios con un sistema georeferencial
1.06	Capacitación para actualizar el catastro aplicando el sistema georeferencial	Componentes del sistema GIS; vinculación del catastro comercial con el catastro técnico; aplicaciones comerciales.	Equipo de catastro Equipo de medición Especialista en AUTOCAD	Pasantías a otras EPS	
1.07	Asistencia para elaborar e implementar procedimientos de contrastaciones de medidores	Normas y directivas para la contrastación, aferición de medidores; procedimientos	Gerente comercial Equipo de catastro y medición Asesoría legal	Asistencia en la empresa	Medidores instalados funcionando y registrando consumos adecuadamente
1.08	Capacitación para la certificación, acreditación del Banco de Medidores	Proceso para la certificación/ acreditación del Banco de medidores, documentación, plazos.	Jefatura de operaciones Asesoría legal	Capacitación externa en INDECOPI	Banco de Medidores certificado por INDECOPI
1.09	Asistencia técnica para actualizar e implementar el reglamento de prestación de servicios	Elaborar directiva de reglamento de prestación de servicios de la empresa, basado en las disposiciones de SUNASS. Diseñar procedimientos para el cumplimiento del reglamento.	Gerencia Comercial Gerencia de planeamiento Gerencia de operaciones Asesoría legal	Asistencia técnica en la empresa	Reglamento de prestación de servicios en implementación
LA02	Disminución de las pérdidas comerciales de agua				
2.01	Capacitar al personal en el uso de equipo para la detección de conexiones clandestinas	Funciones y uso del equipo para la detección de conexiones clandestinas	Equipo operativo de la gerencia comercial	Entrenamiento en la empresa	Eficiencia en el trabajo operativo comercial Reducción de costos en las labores operativas comerciales Disminuir las pérdidas de agua comerciales
2.02	Capacitar al personal en los aspectos relacionados a la medición (selección adecuada, instalación, aseguramiento etc.)	Criterios técnicos para instalar y retirar medidores, caja de registro, accesorios y mecanismos de seguridad de medidores.	Equipo operativo de la gerencia comercial	Entrenamiento en la empresa	
2.03	Capacitar y adiestramiento al personal encargado del mantenimiento de los medidores.	Acciones de mantenimiento de medidores, uso de equipo y accesorios.	Equipo operativo de la gerencia comercial	Entrenamiento en la empresa	
2.04	Capacitar para aplicar técnicas de corte de servicio de agua y alcantarillado	Técnicas de corte de servicios de agua potable y alcantarillado efectivas y a bajo costo.	Equipo operativo de la gerencia comercial	Entrenamiento en la empresa	

2.05	Capacitar en gasfitería: reparación de fugas, instalación de conexiones domiciliarias y empalme a la red-	Gasfitería básica, instalación de conexiones domiciliarias internas y externas, empalme a la red de distribución.	Equipo operativo de la gerencia comercial	Entrenamiento en la empresa	
LA23	Mejoramiento de la recaudación y gestión de cartera morosa				
3.01	Capacitación (pasantías) al personal en procedimientos y normas relacionadas con quiebre de deudas y estrategias para la regularización legal de los usuarios, mecanismos coercitivos de cobranza, etc.	Funciones del comité de quiebre; normas legales; procedimientos legales y administrativos	Gerente comercial Equipo de facturación y cobranza Comité de quiebre	Pasantía a otras EPS	Depuración de morosa Recuperación de cuentas por cobrar
LA24	Mejoramiento de la atención a los clientes				
4.01	Capacitación sobre atención al cliente y procedimientos para la atención de reclamos (2)	Comunicación efectiva y manejo de diálogos; comunicación verbal y comunicación gestual; Técnicas de negociación para el manejo y solución de desacuerdos; Calidad de atención al cliente; Cómo crear valor de la marca EPS en el cliente; Atención de solicitudes de servicios; Visión integral de todos los servicios que presta la EPS y la importancia de orientar y atender al cliente con calidad, celeridad y eficiencia; Coordinación con las áreas de comunicación o relaciones públicas de la EPS para mantener información sobre percepciones de los clientes; Procedimiento para la atención de reclamos de acuerdo a la normatividad vigente; Deberes y derechos de los usuarios y deberes de la EPS para con los usuarios; Interrelación con las demás áreas comerciales y el área operacional para una adecuada atención al cliente y atención de reclamos.	Personal de la gerencia comercial: Gerente comercial; área de atención a los clientes y reclamos; área de catastro, área de medición; área de facturación; área de cobranzas.	Capacitación interna a través de una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con financiamiento del BID.	Reducir el número de reclamos Reducir el tiempo de atención y solución de reclamos Mejor disposición de pago por parte de los usuarios Capacidad para aplicar los procedimientos y normas de atención y solución de reclamos. Capacidad para aplicar herramientas, técnicas y prácticas adecuadas para la atención del cliente.
4.02	Asistencia técnica para rediseño e implementación de protocolos, procedimientos y formatos para la atención de reclamos. (2)	Diagnóstico del subproceso de atención al cliente y reclamos; Plan de Mejora; diseño, rediseño e implementación de protocolos y procedimientos para la atención adecuada al cliente y la atención de reclamos.	Gerente Comercial Personal del área de atención al cliente y reclamos.	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	

Notas

(1) Plan 100,000 conexiones es implementado con la asistencia técnica de ANEPSSA quien se encarga de ejecutar el financiamiento otorgado por SECO a la EPS

(2) "Actividades están incluidas en el servicio de Asistencia Técnica para la implementación de Planes de Fortalecimiento de Capacidades de las EPS del Nodo Sur: EMSAP CHANKA S.R.L., EMPSSAPAL S.A., EMAPISCO S.A. y SEDACUSCO S.A." Este servicio es ejecutado por una empresa consultora contratada por el MVCS a través del SFC, con financiamiento del BID."

	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	CONTENIDOS BASICOS	PUBLICO OBJETIVO	ESTRATEGIA DE FC	RESULTADOS
LA31	Mejoramiento de la gestión administrativa				
1.01	Capacitación para la implementación de software para la gestión administrativa	Componentes del software, funciones, aplicación integrada	Gerente administración Equipo de RR HH Equipo de contabilidad Equipo de logística Equipo de recursos financieros	Capacitación interna	Gestión administrativa integrada y eficiente
LA32	Mejoramiento de la gestión de los recursos humanos				
2.01	Capacitar al personal acerca de los instrumentos de gestión de recursos humanos con enfoque de competencias	Reclutamiento, inducción, evaluación de desempeño, perfiles de competencias laborales; escala remunerativa; fortalecimiento de capacidades	Gerente administración Equipo de Recursos Humanos	Asistencia en la EPS	Reclutamiento de personal adecuado Delimitación clara de funciones y responsabilidades por puestos de trabajo Obreros alfabetizados para lograr su integración a la empresa Integración del trabajador con la empresa Clima laboral positivo
2.02	Asistencia técnica para diseñar los perfiles de puestos teniendo como base los perfiles de competencia formulados por el ente rector	Diseñar perfiles de puestos de la empresa a partir de los perfiles de competencia laborales aprobados por las autoridades sectoriales	Gerente administración Equipo de Recursos Humanos		
2.03	Asistencia para diseñar el sistema de selección y contratación de personal en base a los perfiles de competencia de trabajadores	Definir e implementar políticas de reclutamiento de personal: procedimientos, instrumentos (contratos, evaluación de desempeño, desvinculación)	Gerente administración Equipo de Recursos Humanos Asesoría legal		
2.04	Realizar una campaña de alfabetización al personal obrero que no sabe leer	Alfabetización	Obreros	Envío de personal a instituciones educativas no escolarizadas	

2.05	Asistencia técnica para elaborar lineamientos de política de asistencia social y mejoramiento de clima laboral	Establecer políticas de asistencia social; diseñar e implementar herramientas para medir el clima laboral	Gerente administración Equipo de Recursos Humanos Asesoría legal	Asistencia en la EPS	
2.06	Asistencia para implementar un sistema de administración de CTS y AFP	Implementación de una herramienta de cálculo de CTS, AFP	Gerente administración Equipo de Recursos Humanos Informática		
LA33	Mejoramiento de la gestión logística				
3.01	Capacitación sobre procedimientos logísticos: compras, contrataciones y adquisiciones del Estado, SEACE y manejo de almacenes.(1)	Sistema de abastecimiento y su relación con el sistema de contrataciones y adquisiciones del Estado; Componentes de la etapa preparatoria de la contratación; Componentes de la etapa selectiva de contrataciones y adquisiciones del Estado; Aspectos de la etapa de ejecución contractual; Solución de controversias; Contratación electrónica con el Estado (OSCE, SEACE); Responsabilidades y control para funcionarios y servidores públicos; Manejo de almacén en EPS.	Personal del área logística Gerente de administración	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	Proceso de adquisición de bienes y servicios realizados con mayor eficiencia para cumplir con lo programado en el PMO. Ello como resultado de: Conocimiento y capacidad para implementar procedimientos y herramientas de acuerdo a la normas, para las compras y adquisiciones. Capacidad para gestionar adecuadamente el almacén.
3.02	Asistencia técnica para optimizar procedimientos logísticos: (compras, adquisiciones y almacén).(1)	Diagnóstico de los subprocesos logísticos: compras, adquisiciones y almacén; Plan de mejora; Diseño, rediseño e implementación, de protocolos y procedimientos para mejorar subprocesos logísticos: compras, adquisiciones y almacenes, de acuerdo a la normatividad vigente	Personal del área logística Gerente de administración	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	
LA34	Mejoramiento de la gestión contable y financiera				
4.01	Capacitación en Normas Internacional de Información Financiera (NIIF) y (NIC) base para aplicar contabilidad regulatoria.	Entorno empresarial y transparencia de información financiera; normas contables de los activos de larga duración; normas contables de instrumentos financieros; normas contables aplicables a grupos empresariales; normas contables variadas, impuesto a la renta y plan contable general empresarial	Personal del área contable	Capacitación externa.	Información de la empresa de acuerdo con la estructura del modelo contable oficial en el Perú, que es el que corresponde a las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF1; Estados Financieros que reflejen la real situación

					<p>financiera de la empresa, resultados de operaciones y flujos de efectivo-</p> <p>Proporcionar a los organismos supervisores y de control, información estandarizada de las transacciones que la empresa realiza.</p> <p>Obtener información contable útil y necesaria para el planeamiento, la toma de decisiones y el control de la gestión.</p> <p>Maximizar el rendimiento de los recursos financieros</p>
4.02	Capacitación sobre contabilidad de costos	Introducción y Definición, Conceptos Generales. Metodología de costos por actividades ABC. Actividades por proceso, Componentes del Costo. Total Elementos esenciales que integran el costo por proceso, cadena de valor	Personal del área contable	Capacitación externa.	
4.03	Capacitación sobre aplicación de la contabilidad regulatoria	Plan contable y manual de contabilidad regulatoria para el sector saneamiento en el Perú; Periodos y reportes de información; principios contables generales; Catalogo de cuentas regulatorias; Reportes financieros; Reportes regulatorios.	Personal del área contable	Capacitación externa.	
4.04	Capacitación de tratamiento contable y liquidación financiera de obras	Marco General. Tratamiento contable de los contratos de obras, cartas fianzas, adelantos, valorizaciones, penalidades, adicionales, deductivos, etc. Elaboración y tratamiento contable de la liquidación financiera de Obra.	Personal del área contable	Capacitación externa.	

4.05	Capacitación en gestión financiera: tesorería, flujo de caja, manejo de finanzas	Fundamentos básicos de la gestión financiera. Preparación y análisis del flujo de caja y flujo de efectivo. Planeamiento Financiero Estrategias, técnicas y herramientas de una eficiente gestión tesorería. Decisión de Financiamiento y Costo de Capital.	Personal del área de recursos financieros	Capacitación externa.	
4.06	Capacitación de actualización contable, laboral, tributaria y régimen de construcción civil.	El régimen laboral de construcción civil. Elaboración de planillas y liquidación de beneficios sociales. Aplicación de normas tributarias. Aplicación de normas laborales	Personal del área contable; Recursos Humanos Asesoría legal	Capacitación externa.	
4.07	Capacitación en manejo, control y toma de inventarios de activos fijos	Introducción y Aspectos generales de los activos fijos. Identificación, entradas, tipos, componentes, costeo, revaluación, bajas y mejoras de los activos fijos. Tratamiento de activos fijos donados. Manejo, control y toma de inventarios de Activos fijos.	Personal del área de contabilidad y patrimonio	Capacitación externa.	

Nota:

(1) Actividades están incluidas en el servicio de Asistencia Técnica para la implementación de Planes de Fortalecimiento de Capacidades de las EPS del Nodo Sur: EMSAP CHANKA S.R.L., EMPSSAPAL S.A., EMAPISCO S.A. y SEDACUSCO S.A.” Este servicio es ejecutado por una empresa consultora contratada por el MVCS a través del SFC, con financiamiento del BID.

	PROCESO DE GESTION DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNAZA	CONTENIDOS BASICOS	PUBLICO OBJETIVO	ESTRATEGIA DE FC	RESULTADOS
LA41	Mejoramiento de las relaciones interinstitucionales y de la imagen del servicio				
1.01	Capacitación sobre indicadores de gobernabilidad y gobernanza (1)	Metodología para calcular los indicadores de G&G, metodología para levantar la línea base de G&G; metodología para analizar las desviaciones, causas y tendencias de los indicadores; protocolo para calcular los indicadores, pautas para elaborar un plan de implementación y monitoreo de los indicadores de G&G, entre otros que desarrollará en función a los insumos proporcionados.	Gerente general Gerentes de línea Funcionarios del área de planificación	Capacitación interna a través de una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con financiamiento del BID.	Relacionamiento positivo con los stakeholders como resultado de la capacidad para analizar, interpretar y tomar decisiones que mejoren la gestión de las condiciones de G&G a partir del uso de los indicadores. Usuarios informados, con mayor conciencia sobre el valor económico del agua por tanto con mayor voluntad de pago
1.02	Asistencia técnica para la elaboración del plan de implementación y monitoreo de los indicadores de gobernabilidad y gobernanza (1)	Elaboración de plan de implementación y monitoreo de los indicadores de G&G; Organización de la EPS; monitoreo de los indicadores de G&G; Responsables del cumplimiento de cada una de las actividades; Requerimiento de recursos (económicos, materiales, equipos).	Gerente general Gerentes de línea Funcionarios del área de planificación	Asistencia en la EPS la cual es brindada por una empresa consultora contratada por el MVCS/SFC con apoyo financiero del BID	
1.03	Asistencia técnica/capacitación para implementar programas de educación sanitaria: valor económico del agua, costos de los servicios.	Formulación de estrategias; Elaboración y diseño de material didáctico (impreso y audiovisual); Procesos de educación sanitaria en la comunidad; Procesos educativos con personas adultas y con escuelas; Estrategias para crear una conciencia de una cultura de pago; Herramientas para medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios.	Equipo de imagen institucional y educación sanitaria	Pasantías a otras EPS Asistencia en la empresa	
1.04	Asistencia técnica para organizar e implementar procedimientos de comunicación institucional	Estrategias, identidad institucional; comunicación estratégica; medios; organización del equipo de trabajo; protocolos generales para lograr cohesión de las diversas acciones que conduzcan a una imagen positiva de la empresa.	Equipo de imagen institucional y educación sanitaria	Pasantías a otras EPS Asistencia en la empresa	

1.05	Capacitación al personal del área de relaciones institucionales en el manejo de equipos para la edición de audio y video así como del software para diseño gráfico (Corel Draw, Adobe Fotoshop, software libre).	Herramientas para la edición de audios y videos, manejo de software Corel Draw, Adobe Fotoshop y software libre.	Equipo de imagen institucional y educación sanitaria	Capacitación externa	
LA42	Generación de capacidades para gestionar e implementar los instrumentos para la modernización empresarial				
2.01	Capacitación a través de pasantías para la elaboración e implementación del Código del Buen Gobierno Corporativo y el Manual de Rendición de Cuentas	Contenido del Código de Buen Gobierno Corporativo, acciones para su implementación; acciones para cumplir con la implementación del manual de rendición de cuentas.	Directores Gerencia general Equipo de imagen institucional	Pasantías a otras EPS	Aplicación de la rendición de cuentas de la empresa con transparencia Gestión del desarrollo empresarial con criterios técnicos e instrumentos actualizados y aplicables
2.02	Capacitación para elaborar el Plan Maestro Optimizado/Plan de FC	Contenido del PMO, metodología, aplicación de software; proceso de aprobación.	Equipo de planificación Gerentes de Línea	Capacitación externa	
2.03	Capacitación para gestionar/implementar el Plan Maestro Optimizado, Plan de FC.	Monitoreo y evaluación de cumplimiento de ejecución de PMO; acciones correctivas sistema de indicadores.		Capacitación externa	
2.04	Asistencia para actualizar el MOF, ROF, CAP en base al mapa funcional de la EPS	Revisión de la estructura organizativa; mapa funcional de las EPS; redefinición de funciones a partir del mapa funcional aprobado por el ente rector. Actualización de instrumentos de gestión: MOF, ROF, CAP	Gerencia general Equipo de planificación Equipo de RR HH. Gerentes de línea Jefes de oficina, áreas y equipos	Asistencia en la empresa	

Nota:

(1) "Actividades están incluidas en el servicio de Asistencia Técnica para la implementación de Planes de Fortalecimiento de Capacidades de las EPS del Nodo Sur: EMSAP CHANKA S.R.L., EMPSSAPAL S.A., EMAPISCO S.A. y SEDACUSCO S.A." Este servicio es ejecutado por una empresa consultora contratada por el MVCS a través del SFC, con financiamiento del BID."

