

Tarapoto, 17 de Diciembre del 2024

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000198-2024-EMAPA-SM-SA-GG

VISTO:

El Memorando N° 000159-2024-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 17 de diciembre de 2024, donde la Gerencia General, dispone la formalización mediante Acto Resolutivo correspondiente, de la Aprobación del **“PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA EL PERIODO 2025 – 2029 DE LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.”**, adoptado en el Acuerdo N° 01, de la Sesión Extraordinaria N° 011-2024, por la Comisión de Dirección Transitoria de la **EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.**, para su implementación respectiva, y;

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado, por las Municipalidades de: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO y MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BELLAVISTA, incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 12-2015 de fecha 22 de setiembre del 2015, acuerdo que fue ratificado por Sesión N° 015-2015 de fecha 27 de noviembre de 2015, y por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 337-2015-VIVIENDA de fecha 18 de diciembre del 2015.

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1280 – Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, el Ente Rector promueve la eficiencia de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento a cargo de los prestadores, a través del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades para el Sector Saneamiento – SFC, el cual define en su artículo 43º, numeral 43.2, lo siguiente: *“El fortalecimiento de capacidad incluye la gestión empresarial, la gestión económico-financiera y la gestión técnico-operativa. La planificación de las acciones para el fortalecimiento de capacidad debe incluir el impacto esperado en cuanto a la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento a nivel nacional.”*

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1088, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de junio de 2008, denominado Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, se creó el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico como conjunto articulado e integrado de órganos, subsistentes y relaciones funcionales cuya finalidad es coordinar y viabilizar el proceso de planeamiento estratégico nacional para promover y orientar el desarrollo armónico y sostenido del país. Así como, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN, como organismo de derecho público cuya finalidad es constituirse como el órgano rector y orientador del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico. Sus competencias son de alcance nacional y constituye un pliego presupuestario. Siendo una de sus funciones del CEPLAN asesorar a las Entidades del Estado y a los gobiernos regionales y orientar a los gobiernos locales en la formulación, el seguimiento y la evaluación de políticas y planes estratégicos de desarrollos, con la

finalidad de lograr que se ajusten a los objetivos estratégicos de desarrollo nacional previstos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.

Que, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 000021-2024/CEPLAN/PCD, de fecha 14 de marzo de 2024, se aprobó la “Directiva General de Planeamiento Estratégico del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN”, misma que fue modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00039-2024/CEPLAN/PCD, de fecha 30 de abril de 2024; teniendo como Objetivo la de establecer las disposiciones técnicas que regulan el proceso de planeamiento estratégico, en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN y del Estado Constitucional de Derecho, y como Finalidad la de mejorar el proceso de planeamiento estratégico para el desarrollo inclusivo, en igualdad de oportunidades, competitivo, sostenible y descentralizado del país.

Que, mediante Informe N° 000282-2024-EMAPA-SM-SA-ODP, de fecha 12 de diciembre de 2024, la Jefatura de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto, presenta ante la Gerencia General, el proyecto del **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 – 2029 DE LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.**, a lo que, luego de haber realizado el análisis correspondiente, dentro de sus conclusiones y recomendaciones menciona lo siguiente: **1)** EMAPA SAN MARTÍN S.A., elaboró el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2025 – 2029 de acuerdo a las necesidades que presenta con el fin de lograr objetivos claros y precisos. **2)** El PEI 2025 – 2029 se encontrará en constante monitoreo, con el fin de lograr las metas planteadas y tomar en consideración las propuestas de modificatorias de acuerdo a las causales señaladas. **3)** Se junta el proyecto del Plan Estratégico Institucional – PEI de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., para el periodo 2025 – 2029. Y **4)** Recomienda se pueda programar una Sesión Extraordinaria, con la finalidad de que el instrumento pueda ser elevado y aprobado en Sesión del CDT, considerando que es un instrumento de gestión para el desarrollo de la empresa, el cual se cumplirá para el periodo 2025 – 2029.

Que, mediante el Acuerdo N° 01 numeral 1.1. de la Sesión Extraordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. N° 011-2024, de fecha 16 de diciembre de 2024, se aprueba el “**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA EL PERIODO 2022-2024 DE LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.**”; y, así mismo conforme a lo establecido en la Disposición N° 01 numeral 1.1. se dispuso encargar a la Gerente General emitir el acto resolutorio para la formalización de aprobación del Plan Estratégico Institucional 2025 – 2029 de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y la publicación en la página web de la empresa.

Que, mediante Memorando N° 000159-2024-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 17 de diciembre de 2024, donde la Gerencia General, la formalización mediante Acto Resolutorio correspondiente, de la Aprobación del “**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI PARA EL PERIODO 2025 – 2029 DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.**”, adoptado en el Acuerdo N° 01, de la Sesión Extraordinaria N° 011-2024, por la Comisión de Dirección Transitoria de la **EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.**, para su implementación respectiva.

Por consiguiente, estando a lo expuesto precedentemente; estando conforme a lo normado por Decreto Legislativo N° 1280 – Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento; al Decreto Legislativo N° 1088 – Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico; a la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 000021-2024/CEPLAN/PCD, con el que se aprueba la “Directiva General de Planeamiento Estratégico del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN”, misma que fue modificado por la Resolución de Presidencia de Consejo

Directivo N° 00039-2024/CEPLAN/PCD; contando con los V°B° de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Operaciones, y Oficina de Distribución y Recolección; y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto Social vigente de la **EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.**;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- FORMALIZAR LA APROBACIÓN del “**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA EL PERIODO 2025 – 2029 DE LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.**”, la que en anexo forma parte integrante del presente acto resolutivo debidamente refrendado, el mismo que fue aprobado mediante Acuerdo N° 01, numeral 1.1, de la Sesión Extraordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. N° 011-2024, de fecha 16 de diciembre de 2024.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la **EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.** (www.emapasanmartin.com), que estará a cargo del Jefe de la Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER la difusión del “**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA EL PERIODO 2025 – 2029 DE LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.**”, en todas las Gerencias de Línea y Unidades Orgánicas que conforman el ámbito administrativo de esta empresa.

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a las Gerencias de Línea, Jefaturas de Oficina de la Sede Central y Oficinas Zonales.

Regístrese, Notifíquese y Cúmplase

(Documento Firmado Digitalmente)

ING. MARGOT VÁSQUEZ PANDURO
Gerente General
EMAPA SAN MARTÍN S.A.



ORGANISMO TÉCNICO
DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE SANEAMIENTO

Firmado digitalmente por
ZEBALLOS ZEBALLOS
FLORENCIO PERCY
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.12.2024 15:04:49 -05:00



Firmado digitalmente por LOPEZ
LOZANO LENY LUZ
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.12.2024 14:52:20 -05:00

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2029



Firmado digitalmente por BARTRA
ROJAS JAIRO
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.12.2024 14:43:43 -05:00



Firmado digitalmente por TORRES
DEL AGUILA Oscar Martin FIR
10224039 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.12.2024 14:30:32 -05:00



Firmado digitalmente por HEREDIA
BACA Gladis Maribel FIR 01115825
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.12.2024 14:25:24 -05:00



Firmado digitalmente por
ZEBALLOS ZEBALLOS
FLORENCIO PERCY
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.12.2024 14:12:15 -05:00



Firmado digitalmente por CALLE
MARTINEZ Leidy Thalia FIR
77535307 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.12.2024 14:08:20 -05:00

TARAPOTO-PERÚ

Aprobado mediante acuerdo N° 01 de la Sesión Extraordinaria N° 011-2024, de fecha 16 de diciembre de 2024 y formalizado mediante RGG N° 000198-2024-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 17 de diciembre de 2024.

OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....	5
I) DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL	7
II) VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL.....	7
III) OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	7
IV) OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES CON INDICADORES	10
V) ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES	11
VI) ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES CON INDICADORES.....	12
VII) RUTA ESTRATÉGICA	18
VIII) ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN PARA IDENTIFICAR LA RUTA ESTRATÉGICA.....	18
IX) ANEXOS.....	21
ANEXO 01 MATRIZ DE ARTICULACIÓN CON PLANES	21
ANEXO 02 MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	26
ANEXO 03 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES OEI/AEI	34

PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025 – 2029 de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A., es un instrumento de planificación de mediano plazo, donde se establecen los objetivos y sus respectivas acciones estratégicas, que busca lograr una mejora al bienestar de la población.

El Plan Estratégico Institucional (PEI), hará posible, en los próximos años, revertir los factores negativos que motivaron a la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. ingresar al Régimen de Apoyo Transitorio RAT, definido por el Decreto Legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento; además, coadyuvará a implementar el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026 del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.

El desarrollo de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., se traducirá en el cambio, la mejora continua, el incremento progresivo de la eficiencia, que tendrá al potencial humano en todos los campos de las actividades de la empresa.

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de EMAPA San Martín para el periodo 2025-2029 define el rumbo hacia una empresa de servicios de agua y saneamiento caracterizada por su confiabilidad, sostenibilidad y compromiso con el bienestar de la comunidad. Con cinco Objetivos Estratégicos (OEI), este plan responde a la misión de brindar servicios que transformen vidas de manera sostenible y promuevan una gestión eficiente y estructurada de los recursos.

Para asegurar la sostenibilidad financiera y operativa, el OEI 1 se centra en optimizar el uso de recursos, fortaleciendo los procesos de facturación, recaudación y gestión de activos clave, como el catastro comercial y técnico. Esto permite a la EPS sostener sus operaciones a largo plazo y maximizar los ingresos. En el OEI 2, el enfoque está en la optimización de los procesos técnicos, comerciales y administrativos, mejorando la calidad y eficiencia de los servicios. Con un sistema de mantenimiento predictivo, monitoreo en tiempo real y estándares de calidad en todas las áreas, se garantiza la confiabilidad del sistema de agua y saneamiento.

Para promover la responsabilidad socio-ambiental y fortalecer las relaciones comunitarias, el OEI 3 busca educar y sensibilizar a la comunidad sobre el uso sostenible del agua y la conservación del recurso. Además, se implementan proyectos ambientales financiados por el MRSE en áreas estratégicas y se crean alianzas con entidades locales.

El OEI 4 se centra en el desarrollo profesional y la cultura organizacional. Mediante programas de capacitación, medidas de seguridad laboral y el fomento de la tecnología, la EPS impulsa el crecimiento del personal y refuerza su compromiso hacia una gestión eficiente y transparente.

Finalmente, el OEI 5 asegura una expansión territorial eficiente, integrando nuevas localidades de manera sostenible y cumpliendo con estándares de calidad que garanticen el acceso universal a servicios de agua y saneamiento.

Con este enfoque integral y estructurado, el PEI 2025-2029 de EMAPA San Martín se convierte en una herramienta esencial para avanzar hacia la visión de servicios confiables y sostenibles, fortaleciendo la confianza de la comunidad y protegiendo los recursos hídricos para las generaciones futuras.

BREVE RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A., es una Sociedad Anónima Prestadora de Servicios de Saneamiento, de derecho privado, reconocida como tal por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Se rige por lo establecido en su Estatuto, en la Ley General de Sociedades y en las disposiciones aplicables a las empresas de la Actividad Empresarial del Estado, Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, en virtud a lo dispuesto por la Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias, además su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES y modificado por D.S. N° 019-2017-VIVIENDA.

Comienza sus operaciones a fines de enero de 1991, cuando por Decreto Supremo N° 027-91-PCM se decreta la transferencia de los servicios de agua potable y alcantarillado que venía siendo administrado en aquel entonces por la empresa “Servicio Nacional de Abastecimiento de agua potable y alcantarillado” – SENAPA. El argumento de estas transferencias está descrito en los Artículos 10 °, 36° y 58° de la Ley N° 23853; así como en los Artículos 84° y 85°, Tercera y Octava disposición complementaria de la Ley N° 24948, de las normas legales que definen y señalan el proceso de la transferencia con los Decretos Legislativos N° 574 y 601 complementados con el Decreto Supremo N° 030-90-PCM.

Se constituye inicialmente la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN (EMAPA SAN MARTIN S.A.), cuyo accionariado estaba conformada por las Municipalidades Provinciales de: San Martín, Moyobamba, Lamas, Mariscal Cáceres, Huallaga y Rioja, con autonomía administrativa y financiera, encargada de ejecutar el desarrollo, control, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado de San Martín, con funciones específicas para este fin en los aspectos de planeamiento, programación, financiación, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras, asesoría y asistencia técnica y celebrar todos los actos y contratos para el cumplimiento de sus objetivos, conforme a sus estatutos y reglamentos; debidamente representadas por sus Alcaldes de turno.

A convocatoria de la alcaldía del Concejo Provincial de San Martín de fecha 16 de Agosto de 1991, se instala la Junta Empresarial; el 24 de setiembre de 1991 se aprueban los Estatutos de la Empresa; el 26 de setiembre de 1991, la Municipalidad Provincial de Moyobamba, mediante acuerdo de Alcaldía, desiste integrar la nueva institución y crea su propia Empresa Municipal y gestiona su separación; el 18 de Marzo de 1994 se dicta el D.S. N° 07-94-PRES, que modifica el D.S. N° 027-91-PCM y se aprueba en forma definitiva la transferencia efectuada por SENAPA el 11-09-1990, en forma separada.

El 25 de enero de 1997, la Junta Empresarial acuerda incorporar como accionistas a las Municipalidades Provinciales de Picota, Tocache y Bellavista, quedando de esta manera EMAPA SAN MARTÍN S.A. integrada por las Municipalidades Provinciales de San Martín, Mariscal Cáceres, Rioja, Lamas, Huallaga, Picota, Tocache y Bellavista, al que posteriormente se integra la Municipalidad Provincial de El Dorado. En Sesión Ordinaria del 21 de noviembre de 1998, la Junta General de Accionistas, en concordancia al Art. 19 de la Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento, se acuerda transferir acciones a los Concejos Distritales de Morales y la Banda de Shilcayo, distribución que se efectúa en relación con el número de habitantes existentes en cada distrito, datos tomados del último Censo Nacional, convirtiéndose dichas Municipalidades Distritales en accionistas, disminuyendo como consecuencia el porcentaje de participación accionariado de la Municipalidad Provincial de San Martín.

En sesión ordinaria del 29 de enero del 2005, la Junta General de Accionistas, mediante Acuerdo N° 03-2005, aprueba la separación de Tocache y mediante Acuerdo N°04-2005 aprueba la separación de Rioja.

Igualmente, en sesión ordinaria del 16 de abril del 2005, la Junta General de Accionistas, mediante Acuerdo N° 07-2005, aprueba la separación de Mariscal Cáceres.

La Municipalidad Provincial de Picota formaba parte del accionariado de la EPS, pero sus servicios de saneamiento no eran administrados por EMAPA San Martín hasta su reincorporación en el último trimestre del 2019.

Actualmente, se encuentra bajo el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT), según Resolución de Consejo Directivo N°009-2015-OTASS/DEV de fecha 22 de setiembre de 2015; ratificado con resolución Ministerial N°337-2015-VIVIENDA/VCM-DGPRCS de fecha 17 de diciembre de 2015.

I) DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

Garantizar la cobertura, calidad, y confiabilidad del servicio de agua potable desde la fuente, captación, tratamiento y distribución, así mismo, de los servicios de saneamiento desde la recolección, tratamiento y disposición final, orientado a las necesidades y satisfacción de nuestros usuarios, preservando el medio ambiente, teniendo como soporte un equipo humano eficiente y comprometido, que realiza sus actividades con procesos optimizados y de mejora continua, buscando la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

II) VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL

Visión

Ser una empresa sostenible, y confiable en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, que impacte en la mejora de la calidad de vida de las personas.

Misión

Brindar servicios confiables, continuos y sostenibles de agua potable y saneamiento, comprometidos con mejorar la calidad de vida de la población atendida.

III) OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

3.1. Definición De Los Objetivos Estratégicos Institucionales

Los objetivos estratégicos permiten establecer los propósitos que la institución ha planificado alcanzar en un determinado periodo de tiempo, los indicadores y metas son formas cuantitativas de medir el logro de los objetivos estratégicos institucionales que necesariamente deben de estar alineados a las acciones de las estrategias sectoriales.

Para establecer los objetivos estratégicos de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. se ha analizado y considerado los objetivos y acciones del Plan Nacional de Saneamiento, Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Saneamiento y se encuentran alineados a la Política General de Gobierno para el Periodo 2021-2026.

Asimismo, se definen dos tipos de objetivos: tipo I y tipo II:

- **El O.E.I de tipo I**, se refiere a la población a la cual sirve la entidad y cuyas condiciones se busca mejorar a través de la entrega y uso de los bienes y servicios que brinda a la población, en este caso el servicio de agua potable y saneamiento.
- **El O.E.I de tipo II**, se refiere a las condiciones internas que la entidad busca mejorar o fortalecer, y para ello, la entidad plantea O.E.I de tipo II, cuya finalidad es mejorar los procesos de soporte y diseño organizacional, para solucionar problemas de gestión u optimizar el uso de sus recursos, y de esta manera, coadyuvar a una atención de calidad y eficiencia a la población

Los objetivos estratégicos institucionales señalan las mejoras que la entidad prestadora de servicios de saneamiento pretende lograr en las condiciones de los servicios prestados a los usuarios.

Para determinar los objetivos estratégicos institucionales del PEI, de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., se ha analizado el contenido del Informe N° 0036- 2022-SUNASS-DF: "Informe Final de Evaluación para la Continuidad en el Régimen de Apoyo Transitorio de EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.", en el que se identificaron las causales que incurrió la empresa para su

incorporación al Régimen de Apoyo Transitorio y que deben ser revertidas a través de los objetivos estratégicos institucionales; asimismo, la implementación de inversiones y actividades del Estudio Tarifario para el periodo 2019 -2024.

En la formulación de los objetivos estratégicos se han tomado en cuenta los siguientes factores:

1. Solvencia económica y financiera

Determinando las causas de la situación financiera de la Empresa Prestadora tomando en cuenta:

- El Estado de situación financiera comparativo 2022-2021.
- El Estado de resultados integrales comparativo 2022-2021.
- Los Indicadores financieros que determinan la solvencia económica y financiera entre los años 2019-2022.

2. Sostenibilidad En La Prestación De Los Servicios De Saneamiento

Se tomará en cuenta las causales vinculadas con la sostenibilidad en la prestación de los servicios de saneamiento, que son las siguientes:

- Incumplimiento de los indicadores de cobertura, continuidad y calidad aprobados por la SUNASS.
- Incumplimiento de las normas a las que se encuentra sujeta o de las obligaciones legales y técnicas exigidas a mérito del otorgamiento del derecho de explotación de los servicios

3. Criterios adicionales de evaluación

También para establecer los objetivos Estratégicos Institucionales, se tomará en cuenta los resultados determinados en el análisis de la ejecución del Plan de Acciones de Urgencia.

Tomando en consideración la información expuesta anteriormente, se han formulado los siguientes objetivos estratégicos institucionales:

3.2. Objetivos Estratégicos Institucionales

Los objetivos institucionales para el periodo 2025-2029 se definen como:

- OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:** ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:** OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:** FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:** FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 5:** AMPLIAR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.

IV) OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES CON INDICADORES

Objetivos Estratégicos Institucionales	Indicador	Línea de base del indicador (2023)		Valor actual		Logros esperados					Fuente de datos	Fuente de verificación	UO responsable de la medición del indicador
		Unidad de medida	Año Base	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027	2028	2029			
O.E.I. 01. ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO.	Margen Neto	%	17.22	%	29.58	17.23	14.00	17.00	15.00	13.00	Estados Financieros - Contabilidad	Estados financieros – Gerente de Administración y Finanzas	Oficina de Contabilidad/GAF
O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO.	Nivel de satisfacción de los usuarios en la línea de atención	%	60	%	65	70	75	80	85	90	Reporte de encuestas realizadas por la oficina de atención al cliente	Informe emitido por la oficina de atención al cliente	Oficina de Atención al cliente /GC
O.E.I. 03. FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS	Porcentaje de ejecución de la reserva MERESE-H	%	0	%	16	29	44	63	82	100	Informe de seguimiento del avance porcentual-Oficina de Estudios y proyectos	Informe de seguimiento del avance porcentual-Oficina de Estudios y proyectos	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS.	Porcentaje de Personal con competencias logradas	%	75	%	75	90	92	95	98	100	Informe de Personal Capacitado	Oficina de Recursos Humanos	Oficina de Recursos Humanos / GAF
O.E.I. 05. EXPANDIR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.	Porcentaje de ejecución del plan de integración.	#	0	#	0	100	100	100	100	100	Informe de seguimiento de número de localidades integradas-Oficina de Estudios y proyectos	Informe de seguimiento de número de localidades integradas-Oficina de Estudios y proyectos	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO

v) ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) son iniciativas que contribuyen a implementar la estrategia establecida por los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), las cuales se concretan en productos (bienes o servicios) que la empresa entrega a sus usuarios, tomando en cuenta sus competencias y funciones.

Son de dos tipos:

La AEI para OEI de tipo I: Bienes o servicios finales entregados a usuarios externos a la entidad

La AEI para OEI de tipo II Bienes o servicios intermedios producidos por la entidad que son necesarios para producir bienes o servicios finales; mayormente sus usuarios son internos.

La naturaleza de las AEI depende del tipo de OEI al cual contribuyen, estas AEI se han redactado siguiendo la siguiente estructura:

<p style="text-align: center;">AEI = Bien o servicio + Atributo + Grupo de usuarios</p>
--

- **El bien o servicio** se entrega a un grupo de usuarios para contribuir al logro del OEI.
- **El atributo** es la descripción del bien o servicio con características específicas.
- **El Grupo de usuarios**, es la población que cuenta con los servicios de agua potable y de alcantarillado

Para cada Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), se han determinado un conjunto de acciones estratégicas institucionales que se muestran en la siguiente tabla.

VI) ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES CON INDICADORES

Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Línea de base del indicador (2023)		Valor actual		Logros esperados					Fuente de datos	Fuente de verificación	UO responsable de la medición del indicador
		Unidad de medida	Año Base	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027	2028	2029			
O.E.I. 01. ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO													
AEI 1.1 Implementar un sistema integral de control de costos que facilite la planificación financiera y optimice el uso de recursos en todos los procesos.	Margen Operacional	%	27.83	%	34.18	26.67	26.80	27.20	27.90	28.50	Estados financieros - Contabilidad	Estados financieros – Gerente de Administración y Finanzas	Oficina de Contabilidad/GAF
	Margen Neto	%	17.22	%	29.58	17.23	14.00	17.00	15.00	13.00	Estados Financieros - Contabilidad	Estados Financieros – Oficina de Contabilidad	Oficina de Contabilidad/GAF
	Relación Trabajo	%	72.17	%	65.82	79.00	76.00	71.00	72.00	72.00	Estados Financieros - Contabilidad	Estados Financieros – Oficina de Contabilidad	Oficina de Contabilidad/GAF
	Endeudamiento	Índice	0.62	Índice	0.53	0.62	0.61	0.60	0.59	0.59	Estados Financieros - Contabilidad	Estados Financieros – Oficina de Contabilidad	Oficina de Contabilidad/GAF
	Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EP	%	25.36	%	32.93	27	45	63	91	100	Informe de ejecución financiera del programa de inversiones	Informe de ejecución financiera del programa de inversiones	GIPO
AEI 1.2 Fortalecer los procesos de facturación y recaudación con tecnologías avanzadas que permitan reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera	Recaudación Acumulada	S/	29,081,655	S/	32,500,000	37,032,000	38,882,898	42,771,188	44,909,747	47,155,000	Plan de Mejoras Comerciales	Plan de Mejoras Comerciales	Oficina de Cobranza y Control Comercial/GC
	Recuperación de Deuda de 3 Meses a mas	S/	1'000,000	S/.	954,805	881,266	750,003	641,352	533,345	421,564	Reporte de cobranza – Oficina de Cobranza	Reporte de cobranza – Oficina de Cobranza	Oficina de Cobranza y Control Comercial/GC
AEI 1.3 Actualizar, articular y gestionar el catastro comercial, asegurando precisión en los datos de usuarios	Catastro Comercial	%	100	%	100	100	100	100	100	100	Reporte del total de conexiones y conexiones catastradas	Reporte de conexiones nuevas incorporadas al catastro, conexiones antiguas	Oficina de Catastro Comercial./GC

Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Línea de base del indicador (2023)		Valor actual		Logros esperados					Fuente de datos	Fuente de verificación	UO responsable de la medición del indicador
		Unidad de medida	Año Base	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027	2028	2029			
para maximizar la recaudación y planificar con eficiencia												catastradas y conexiones nuevas catastradas	
AEI 1.4 Actualizar, articular y gestionar el catastro técnico para mejorar la planificación de mantenimiento y expansión de infraestructura, asegurando datos precisos sobre activos	Catastro Técnico	%	100	%	100	100	100	100	100	100	Reporte emitido por la Oficina de Catastro Técnico	Reporte emitido por la Oficina de Catastro Técnico	Oficina de Catastro Técnico/GIPO
AEI 1.5 Desarrollar un programa de reducción de pérdidas de agua no facturada, que incluya la hermetizado de sectores y tecnologías predictivas para minimizar fugas.	Continuidad	Horas/día	17.91	Horas/día	15	16	16	16.20	16.30	16.6	Reportes emitidos por la Oficina de Distribución y Recolección	Reportes emitidos por la Oficina de Distribución y Recolección	Oficina de Distribución y Recolección/GO
	Presión	m.c.a	19.54	m.c.a	18.72	20.00	20.00	20.50	21.00	21.00	Reportes emitidos por la Oficina de Distribución y Recolección	Reportes emitidos por la Oficina de Distribución y Recolección	Oficina de Distribución y Recolección/GO
	ANF	%	30	%	32.99	30.00	28.00	26.00	25.00	25.00	Reporte Volumen producción de agua – Oficina de Producción de Agua y tratamiento de aguas residuales / Reporte volumen facturado de agua - Oficina de Medición y Facturación	Informe de Indicadores de la Gerencia Comercial	Oficina de Medición y Facturación/GC
	Micromedición	%	84.63	%	85.14	88.00	88.00	88.00	89.00	90.00	Reporte de micro medición – Sistema E-SIINCO WEB	Informe de Indicadores de la Gerencia Comercial	Oficina de Medición y Facturación/GC
Ejecución del Portafolio de Inversiones		S/	S/ 4,705,389	S/.	S/ 6,109,682	S/ 12,178,474	S/ 7,908,279	S/ 9,397,025	S/ 8,373,942	S/ 8,550,320	Informe de ejecución del portafolio de inversiones	Informe de ejecución del portafolio de inversiones	GIPO

Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Línea de base del indicador (2023)		Valor actual		Logros esperados					Fuente de datos	Fuente de verificación	UO responsable de la medición del indicador
		Unidad de medida	Año Base	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027	2028	2029			
O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO.													
AEI 2.1 Establecer un sistema de mantenimiento predictivo y preventivo que maximice la vida útil de la infraestructura crítica y reduzca costos de reparación	Porcentaje de cumplimiento de los programas de mantenimiento, de los sistemas y reposición de equipos y maquinarias	%	0	%	0	100	100	100	100	100	Informe de ejecución emitido por las Oficinas de Producción y Distribución	Reporte de la ejecución financiera de las actividades de mantenimiento	Oficina de Producción/Oficina de Distribución/GO
AEI 2.2 Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real para la red de distribución, permitiendo un control efectivo de calidad del agua y de los procesos operativos.	Porcentaje de reservorios automatizados	%	0	%	0	16.63	0	100	0	0	Informe de ejecución emitido por la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras	Informe de ejecución emitido por la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras/GIPO
AEI 2.3 Fortalecer la capacidad de respuesta ante emergencias operativas, mediante un sistema integral de gestión de riesgos y contingencias	Tiempo de atención de interrupciones del servicio de agua potable	días	15	días	7	5	3	3	3	3	Reporte emitido por la Oficina de Producción de Agua Potable	Reporte emitido por la Oficina de Producción de Agua Potable	Oficina de Producción de Agua Potable / GO
AEI 2.4 Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque los procesos operativos, comerciales y administrativos, estandarizando y optimizando los procedimientos en todas las áreas.	Tiempo de atención a los requerimientos de bienes y servicios menores a 8 UIT	Días	12	Días	10	9	8	7	6	5	Reporte de atención a requerimientos	Oficina de Logística y Control Patrimonial	Oficina de Logística y Control Patrimonial/GAF
	Tiempo de atención de las incidencias operacionales	Horas	72	Horas	16	15.5	15	15	15	15	Informe de las incidencias atendidas por parte de la oficina de distribución y recolección	Reporte de atención registrado en el sistema de registro de incidencias operacionales	Oficina de Distribución y Recolección/GO
	Densidad de reclamos comerciales	Recl. /mes/1000 conex.	4.40	Recl. /mes/1000 conex.	5.54	5.00	4.50	4.50	4.20	4.00	Informe emitido por la oficina de atención al cliente	Informe emitido por la oficina de atención al cliente	Oficina de Atención al Cliente / GC
	Nivel de satisfacción de los usuarios en la línea de atención	%	60	%	65	70	75	80	85	90	Reporte de encuestas realizadas por la oficina de atención al cliente	Porcentaje de usuarios satisfechos en la atención al cliente.	Oficina de Atención al cliente /GC
	Densidad de roturas	roturas/km-año	0.14	roturas/km-año	0.26	0.14	0.12	0.10	0.08	0.05	Reporte de horas de servicio – Equipo de mantenimiento y distribución/Reporte de conexiones activas de agua potable – Oficina de Catastro Técnico, Medición y Fact.	Reporte de horas de servicio – Equipo de mantenimiento y distribución/Reporte de conexiones activas de agua potable – Equipo de Catastro Comercial, Medición y Facturación	Oficina de Distribución y Recolección/GO
	Densidad de Atoros	atoros/km-año	0.27	atoros/km-año	0.14	0.27	0.25	0.20	0.15	0.10	Informe de cumplimiento – Oficina de distribución y recolección	Informe de cumplimiento – Oficina de distribución y recolección	Oficina de Distribución y Recolección/GO

Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Línea de base del indicador (2023)		Valor actual		Logros esperados					Fuente de datos	Fuente de verificación	UO responsable de la medición del indicador
		Unidad de medida	Año Base	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027	2028	2029			
O.E.I. 03. FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS													
AEI 3.1 Desarrollar programas de sensibilización comunitaria sobre el uso sostenible del agua y la importancia de la conservación del recurso hídrico	Porcentaje de población atendida que recibe sensibilización	%	1.00	%	1.00	3.00	5.00	7.00	10.00	50.00	Reporte de cumplimiento de la oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social	Reporte de cumplimiento de la oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social / GG
AEI 3.2 Fortalecer la confianza y la percepción positiva de la EPS mediante la participación comunitaria	Evaluación de Percepción Comunitaria sobre la EPS	%	65	%	70	72	74	76	78	80	Reportes mensualizados de percepción y satisfacción del usuario	Reportes mensualizados de percepción y satisfacción del usuario	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social / GG
AEI 3.3 Desarrollar un sistema de gestión ambiental que integre el financiamiento del MRSE e implemente el GRD asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico	Porcentaje de ejecución de la reserva MERESE-H	%	0	%	16	29	44	63	82	100	Informe de seguimiento del avance porcentual-Oficina de Estudios y proyectos	Informe de seguimiento del avance porcentual-Oficina de Estudios y proyectos	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
	Porcentaje de cuencas priorizadas que reciben intervención activa a través de proyectos de conservación	%	0	%	50	100	100	100	100	100	Informe de seguimiento de la-Oficina de Estudios y proyectos	Informe de seguimiento del avance porcentual-Oficina de Estudios y proyectos	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
	Porcentaje de ejecución de la reserva GRD	%	0	%	0	0	0	73	86	100	Informe de ejecución anual de los fondos de reserva del GRD-Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras	Informe de ejecución anual de los fondos de reserva del GRD Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras / GIPO
	Número de proyectos de GRD ejecutados	#	2	#	0	0	0	2	1	1	Informe la Oficina de Ejecución, y Supervisión de Obras	Informe de proyectos ejecutados con fondos GRD - Oficina de Ejecución, y Supervisión de Obras	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras / GIPO

Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Línea de base del indicador (2023)		Valor actual		Logros esperados					Fuente de datos	Fuente de verificación	UO responsable de la medición del indicador
		Unidad de medida	Año Base	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027	2028	2029			
O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS.													
AEI 4.1 Desarrollar un programa de capacitación continua en competencias técnicas, comerciales y administrativas, alineado con los objetivos estratégicos.	Porcentaje de Personal con competencias logradas	%	75	%	75	90	92	95	98	100	Informe de Personal Capacitado	Oficina de Recursos Humanos	Oficina de Recursos Humanos / GAF
	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación	%	50	%	50	70	80	90	95	100	Informe de Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación	Oficina de Recursos Humanos	Oficina de Recursos Humanos / GAF
AEI 4.2 Implementar un sistema integral de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que garantice un entorno seguro y proteja el bienestar del personal.	Porcentaje de implementación del sistema integral de gestión de SST	%	75	%	80	90	92	94	96	100	Informe de Implementación del Sistema de gestión de SST	Oficina de Recursos Humanos	Oficina de Recursos Humanos / GAF
	Incidentes ocurridos	Cant.	10	Cant.	3	4	3	2	1	0	Informe emitido sobre los incidentes ocurridos	Oficina de Recursos Humanos	Oficina de Recursos Humanos / GAF
AEI 4.3 Fomentar la adopción de tecnologías y sistemas de información avanzados para mejorar la eficiencia operativa, la gestión de datos y la seguridad de la información en toda la organización	Porcentaje de Procesos Digitalizados	%	55	%	60	65	70	75	80	85	Informe de Cumplimiento de procesos digitalizados	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones / GAF
	Disponibilidad de los Sistemas de Información	%	97.9	%	98	98	98	98	99	99	Informe de Cumplimiento sobre disponibilidad de los Sistemas de Información	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones / GAF
AEI 4.4 Establecer un sistema de evaluación del desempeño que motive y retenga el talento, fortaleciendo la cultura de eficiencia, transparencia y compromiso organizacional	Porcentaje De Personal Evaluado Anualmente	%	100	%	80	100	100	100	100	100	Informe de Cumplimiento de Personal Evaluado	Oficina de Recursos Humanos	Oficina de Recursos Humanos / GAF

Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Línea de base del indicador (2023)		Valor actual		Logros esperados					Fuente de datos	Fuente de verificación	UO responsable de la medición del indicador
		Unidad de medida	Año Base	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027	2028	2029			
O.E.I. 05. EXPANDIR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.													
AEI 5.1 Implementar el plan de integración territorial para incorporar nuevas localidades de manera sostenible y cumpliendo con los estándares de calidad	Porcentaje de ejecución del plan de integración.	%	0	%	0	100	100	100	100	100	Informe de seguimiento de número de localidades integradas-Oficina de Estudios y proyectos	Informe de seguimiento de número de localidades integradas-Oficina de Estudios y proyectos	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
AEI 5.2 Implementar un programa de mejoras en infraestructura en las áreas integradas, asegurando la calidad y continuidad del servicio	Porcentaje de ejecución del programa de mejoras en infraestructura	%	0	%	0	100	100	100	100	100	Informe de seguimiento de la -Oficina de Estudios y proyectos	Informe de seguimiento de la -Oficina de Estudios y proyectos	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
	Porcentaje de Usuarios Satisfechos con las Mejoras del servicio	%	45	%	50	60	60	75	85	90	Encuestas de evaluación realizadas por la oficina de atención al cliente	Escala de satisfacción al cliente	Oficina de Atención al cliente / GC
AEI 5.3 Establecer un sistema de monitoreo y evaluación de calidad en las nuevas localidades, garantizando el acceso seguro y sostenible a servicios de agua y saneamiento	Porcentaje de muestras satisfactorias de cloro residual	%	0	%	0	100	100	100	100	100	Informes emitidos por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	Informes emitidos por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	Oficina de Aseguramiento de la Calidad / GG

VII) RUTA ESTRATÉGICA

De acuerdo a la guía, el personal directivo y profesional de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., ha establecido un orden de prioridad único y ascendente para los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y sus respectivas Acciones Estratégicas Institucionales AE.

Esta acción, es muy importante porque facilita la asignación de recursos (que se realiza luego, en el POI).

La priorización se ha efectuado tanto a nivel de objetivos estratégicos, como de las acciones estratégicas

Esta priorización permitirá direccionar los esfuerzos de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., en el marco de su misión y puede ser la base para que se rediseñe la estructura organizacional y los procesos de gestión que le permitan alcanzar sus OEI de la manera más óptima.

VIII) ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN PARA IDENTIFICAR LA RUTA ESTRATÉGICA

Prioridad	Código	Objetivo Estratégico Institucional	Prioridad	Código	Acción Estratégica Institucional	UO responsable de la medición del indicador
1	O.E.I. 01.	ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO.	1	A.E.I. 1.1	Implementar un sistema integral de control de costos que facilite la planificación financiera y optimice el uso de recursos en todos los procesos.	Oficina de Contabilidad/GAF
			3	A.E.I. 1.2	Fortalecer los procesos de facturación y recaudación con tecnologías avanzadas que permitan reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera	Oficina de Cobranza y Control Comercial/GC
			4	A.E.I. 1.3	Actualizar, articular y gestionar el catastro comercial, asegurando precisión en los datos de usuarios para maximizar la recaudación y planificar con eficiencia	Oficina de Catastro Comercial /GC
			5	A.E.I. 1.4	Actualizar, articular y gestionar el catastro técnico para mejorar la planificación de mantenimiento y expansión de infraestructura, asegurando datos precisos sobre activos	Oficina de Catastro Técnico/GIPO
			2	A.E.I. 1.5	Desarrollar un programa de reducción de pérdidas de agua no facturada, que incluya la hermetizado de sectores y tecnologías predictivas para minimizar fugas.	Oficina de Distribución y Recolección/GO

Prioridad	Código	Objetivo Estratégico Institucional	Prioridad	Código	Acción Estratégica Institucional	UO responsable de la medición del indicador
2	O.E.I. 02.	OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO.	1	A.E.I. 2.1	Establecer un sistema de mantenimiento predictivo y preventivo que maximice la vida útil de la infraestructura crítica y reduzca costos de reparación	Oficina de Producción/Oficina de Distribución/GO
			2	A.E.I. 2.2	Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real para la red de distribución, permitiendo un control efectivo de calidad del agua y de los procesos operativos.	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras/GIPO
			3	A.E.I. 2.3	Fortalecer la capacidad de respuesta ante emergencias operativas, mediante un sistema integral de gestión de riesgos y contingencias	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras / Oficina de Producción de Agua Potable
			4	A.E.I. 2.4	Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque los procesos operativos, comerciales y administrativos, estandarizando y optimizando los procedimientos en todas las áreas.	Oficina de Logística / Oficina de Distribución y Recolección / Oficina de Atención al cliente
3	O.E.I. 03.	FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS	1	A.E.I. 3.1	Desarrollar programas de sensibilización comunitaria sobre el uso sostenible del agua y la importancia de la conservación del recurso hídrico	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social / GG
			2	A.E.I. 3.2	Fortalecer la confianza y la percepción positiva de la EPS mediante la participación comunitaria	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social / GG
			3	A.E.I. 3.3	Desarrollar un sistema de gestión ambiental que integre el financiamiento del MRSE e implemente el GRD asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico	Oficina de Estudios y Proyectos / Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras / GIPO

Prioridad	Código	Objetivo Estratégico Institucional	Prioridad	Código	Acción Estratégica Institucional	UO responsable de la medición del indicador
4	O.E.I. 04.	FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS.	1	A.E.I. 4.1	Desarrollar un programa de capacitación continua en competencias técnicas, comerciales y administrativas, alineado con los objetivos estratégicos.	Oficina de Recursos Humanos / GAF
			2	A.E.I. 4.2	Implementar un sistema integral de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que garantice un entorno seguro y proteja el bienestar del personal.	Oficina de Recursos Humanos / GAF
			3	A.E.I. 4.3	Fomentar la adopción de tecnologías y sistemas de información avanzados para mejorar la eficiencia operativa, la gestión de datos y la seguridad de la información en toda la organización	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones / GAF
			4	A.E.I. 4.4	Establecer un sistema de evaluación del desempeño que motive y retenga el talento, fortaleciendo la cultura de eficiencia, transparencia y compromiso organizacional	Oficina de Recursos Humanos / GAF
5	O.E.I. 05.	EXPANDIR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.	1	A.E.I. 5.1	Implementar el plan de integración territorial para incorporar nuevas localidades de manera sostenible y cumpliendo con los estándares de calidad	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
			2	A.E.I. 5.2	Implementar un programa de mejoras en infraestructura en las áreas integradas, asegurando la calidad y continuidad del servicio	Oficina de Estudios y Proyectos / Oficina de Atención al cliente
			3	A.E.I. 5.3	Establecer un sistema de monitoreo y evaluación de calidad en las nuevas localidades, garantizando el acceso seguro y sostenible a servicios de agua y saneamiento	Oficina de Aseguramiento de la Calidad / GG

IX) ANEXOS

ANEXO 01 MATRIZ DE ARTICULACIÓN CON PLANES

Articulación con el Plan de Desarrollo Sectorial

(Articulación con el Plan de Desarrollo Sectorial del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento)

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	
OES. 3.1	Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables	Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de agua gestionado de forma segura	AES .3.3	Mejorar la capacidad de gestión de los prestadores de servicios de agua y saneamiento en el ámbito urbano	Índice de eficiencia en la gestión comercial y operacional de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) en Régimen de Apoyo Transitorio (RAT).	OEI.1	Asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del servicio de agua potable y saneamiento, garantizando el acceso continuo y eficiente al recurso.	Margen Operacional	Para poder mejorar la capacidad de gestión de la EPS, se necesita mejorar la capacidad financiera, esto se refleja en los principales indicadores financieros que se proponen, del mismo modo la capacidad operativa se verá reflejada en más horas del servicio continuo de agua.
								Margen Neto	
								Relación Trabajo	
								Endeudamiento	
								Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EP	
								Recaudación Acumulada	
								Deuda de 3 meses a mas	
	Catastro Comercial								
	Catastro Técnico								
	Continuidad								
	Presión								
	ANF								

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	
								Micromedición	
								Ejecución del Portafolio de Inversiones	

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	
OES. 3	Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables	Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de agua gestionado de forma segura	AES .3.3	Mejorar la capacidad de gestión de los prestadores de servicios de agua y saneamiento en el ámbito urbano	Índice de eficiencia en la gestión comercial y operacional de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) en Régimen de Apoyo Transitorio (RAT).	OEI.2	Optimizar los procesos técnicos, comerciales y administrativos para mejorar la confiabilidad, calidad y eficiencia del sistema de agua y saneamiento.	Porcentaje de cumplimiento de los programas de mantenimiento, de los sistemas y reposición de equipos y maquinarias	Para poder realizar la optimización de los procesos de la EPS es preciso poner énfasis directa en los presentes indicadores propuestos, lo cual reflejara nuestra capacidad y eficiencia de la prestación de nuestro servicio.
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de saneamiento gestionado de forma segura						Porcentaje de reservorios automatizados	
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con aguas residuales domésticas tratadas de manera segura						Tiempo de atención de interrupciones del servicio de agua potable	
		Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales						Tiempo de atención a los requerimientos de bienes y servicios menores a 8 UIT	
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso y servicio universal a agua potable						Tiempo de atención de las incidencias operacionales	
								Densidad de reclamos comerciales	
	Nivel de satisfacción de los usuarios en la línea de atención								
	Densidad de roturas								
	Densidad de Atoros								

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	
OES. 3	Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables	Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de agua gestionado de forma segura	AES.3.4	Incrementar la valoración y uso responsable de los servicios de agua y saneamiento en la población del ámbito urbano	Porcentaje de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) que reportan al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) las actividades realizadas de comunicación y/o sensibilización dirigida a los usuarios orientado a la adecuada valoración de los servicios de agua y saneamiento.	OEI.3	Fortalecer las relaciones comunitarias y promover la responsabilidad socio-ambiental en el uso y gestión del agua, implementando la gestión de riesgo de desastres naturales y antrópicos	Porcentaje de población atendida que recibe sensibilización	Este objetivo se relaciona directamente con las Acciones Estratégicas Sectoriales ya que fortaleciendo las relaciones con nuestros usuarios a través del servicio brindado se reducirá las molestias.
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de saneamiento gestionado de forma segura						Evaluación de Percepción Comunitaria sobre la EPS	
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con aguas residuales domésticas tratadas de manera segura						Porcentaje de ejecución de la reserva MERESE-H	
		Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	Porcentaje de cuencas priorizadas que reciben intervención activa a través de proyectos de conservación						
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso y servicio universal a agua potable	Porcentaje de ejecución de la reserva GRD						
			Número de proyectos de GRD ejecutados						
		AES. 3.5	Reducir la vulnerabilidad de la infraestructura de agua y saneamiento, en un contexto de cambio climático y desastres naturales y antrópicos	Porcentaje de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) que tienen Planes de Mitigación y Adaptación al Cambio Climático (PMACC) y/o evalúan el riesgo de desastres					

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	
OES.3	Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables	Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de agua gestionado de forma segura	AES .3.3	Mejorar la capacidad de gestión de los prestadores de servicios de agua y saneamiento en el ámbito urbano	Porcentaje de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) que cuentan con técnicos operarios con competencias certificadas	OEI.4	Fomentar el desarrollo profesional y la cultura organizacional para asegurar la eficiencia y seguridad en la EPS.	Porcentaje de Personal con competencias logradas	Poder contar con personal correctamente capacitado es de vital importancia para poder brindar un trabajo de forma más eficiente.
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de saneamiento gestionado de forma segura						Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación	
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con aguas residuales domésticas tratadas de manera segura						Porcentaje de implementación del sistema integral de gestión de SST	
		Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales						Incidencias ocurridas	
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso y servicio universal a agua potable						Porcentaje de Procesos Digitalizados	
								Disponibilidad de los Sistemas de Información	
	Porcentaje de Personal Evaluado Anualmente								

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	
OES. 3	Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables	Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de agua gestionado de forma segura	AES 3.1	Ampliar la cobertura sostenible de los servicios de agua de calidad y saneamiento en el ámbito urbano	Número de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable en el ámbito urbano	OEI.5	Expandir la cobertura territorial mediante la integración eficiente de nuevas localidades, asegurando el acceso universal y sostenible a agua potable y saneamiento	Porcentaje de ejecución del plan de integración.	Logran la expansión territorial a través de la integración de nuevas localidades, lo cual permitirá brindar el servicio de agua y saneamiento a más usuarios, mejorando su calidad de vida.
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de saneamiento gestionado de forma segura			Número de nuevas conexiones domiciliarias de alcantarillado en el ámbito urbano			Porcentaje de ejecución del programa de mejoras en infraestructura	
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con aguas residuales domésticas tratadas de manera segura			Número de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) ejecutadas en la modalidad de Asociaciones Público Privadas (APP) y/u Obra por Impuestos (Oxi) a nivel nacional con participación del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)			Porcentaje de Usuarios Satisfechos con las Mejores del servicio	
		Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales						Porcentaje de muestras satisfactorias de cloro residual	
		Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso y servicio universal a agua potable							

ANEXO 02 MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Nivel de Gobierno	Gobierno Nacional
Piiego	EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.
Periodo	2025- 2029
Misión Institucional	Brindamos servicios de agua potable y saneamiento confiables, continuos y sostenibles, enfocados en mejorar la calidad de vida de la población atendida.

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Logros esperados en el periodo del plan					Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	ANO 2025	ANO 2026	ANO 2027	ANO 2028	ANO 2029	
OEI.01	ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO	Margen Neto	(Utilidad neta operativa/los ingresos operativos totales) *100	29.58	2024	17.23	14.00	17.00	15.00	13.00	Oficina de Contabilidad/GAF
Acción Estratégica del OEI.01											
AEI.01.01	Implementar un sistema integral de control de costos que facilite la planificación financiera y optimice el uso de recursos en todos los procesos.	Margen Operacional	(100% - Relación Trabajo)	34.18	2024	26.67	26.80	27.20	27.90	28.50	Oficina de Contabilidad/GAF
		Margen Neto	(Utilidad neta operativa/los ingresos operativos totales) *100	29.58	2024	17.23	14.00	17.00	15.00	13.00	Oficina de Contabilidad/GAF
		Relación Trabajo	Costos operativos desembolsables / Ingresos operativos del periodo.	65.82	2024	72	76	71	72	72	Oficina de Contabilidad/GAF

		Endeudamiento	El Pasivo Total en el periodo / Patrimonio Neto en el periodo	0.53	2024	0.62	0.61	0.60	0.59	0.59	Oficina de Contabilidad/GAF
		Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EP	(Importe del fondo de inversiones reportado como ejecutado durante el período / Importe total del programa de inversiones del estudio tarifario vigente) * 100	32.93	2024	27	45	63	91	100	Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
AEI.01.02	Fortalecer los procesos de facturación y recaudación con tecnologías avanzadas que permitan reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera	Recaudación Acumulada	(Recaudación acumulada/Recaudación acumulada proyectada)	32,500,000	2024	37,032,000	38,882,898	42,771,188	44,909,747	47,155,000	Oficina de Cobranza y Control Comercial/GC
		Recuperación de Deuda de 3 Meses a mas	((deuda total acumulada mayor a 3 meses – (el valor de la recaudación de la deuda total acumulada mayor a 3 meses – incremento de la deuda mayor a 3 meses)) deuda total acumulada mayor a 3 meses	954,805	2024	881,266	750,003	641,352	533,345	421,564	Oficina de Cobranza y Control Comercial/GC
AEI.01.03	Actualizar, articular y gestionar el catastro comercial, asegurando precisión en los datos de usuarios para maximizar la recaudación y planificar con eficiencia	Catastro Comercial	(Es la actualización del catastro comercial de las conexiones de agua potable en el año regulatorio "i" + la actualización del catastro comercial de las conexiones de alcantarillado en el año regulatorio "i") / 2	100	2024	100	100	100	100	100	Oficina de Catastro Comercial./GC

AEI.01.04	Actualizar, articular y gestionar el catastro técnico para mejorar la planificación de mantenimiento y expansión de infraestructura, asegurando datos precisos sobre activos	Catastro Técnico	(Es la actualización del catastro técnico del sistema de agua potable en el año regulatorio "i" + la actualización del catastro técnico del sistema de alcantarillado en el año regulatorio "j") / 2	100	2024	100	100	100	100	100	Oficina de Catastro Técnico/GIPO
AEI.01.05	Desarrollar un programa de reducción de pérdidas de agua no facturada, que incluya la hermetizado de sectores y tecnologías predictivas para minimizar fugas.	Continuidad	(El número de horas promedio en el sector de abastecimiento*el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento)	15	2024	16	16	16.20	16.30	16.60	Oficina de Distribución y Recolección/GO
		Presión	(Es la presión promedio en el sector de abastecimiento*el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento/ el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento)	18.72	2024	20.00	20.00	20.50	21.00	21.00	Oficina de Distribución y Recolección/GO
		ANF	(volumen total producido de agua – volumen total facturado de agua potable) * 100	32.99	2024	30.00	28.00	26.00	25.00	25.00	Oficina de Medición y Facturación/GC
		Micromedición	(El número de conexiones con medidor leído en el periodo / el número de conexiones totales de agua potable en el periodo)	85.14	2024	88.00	88.00	88.00	89.00	90.00	Oficina de Medición y Facturación/GC
		Ejecución del Portafolio de Inversiones	(Importe del fondo de inversiones reportado como ejecutado durante el periodo)	S/ 6,109,682	2024	S/12,178,474	S/ 7,908,279	S/ 9,397,025	S/ 8,373,942	S/ 8,550,320	Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras

OEI.02	OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO	Nivel de satisfacción de los usuarios en la línea de atención	Encuesta de Satisfacción al Usuario	65	2024	70	75	80	85	90	Oficina de Atención al cliente /GC
Acción Estratégica del OEI.02											
AEI.02.01	Establecer un sistema de mantenimiento predictivo y preventivo que maximice la vida útil de la infraestructura crítica y reduzca costos de reparación	Porcentaje de cumplimiento de los programas de mantenimiento, de los sistemas y reposición de equipos y maquinarias	(Mantenimientos Ejecutados / Mantenimientos Programados) * 100	0	2024	100	100	100	100	100	Oficina de Producción/Oficina de Distribución/GO
AEI.02.02	Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real para la red de distribución, permitiendo un control efectivo de calidad del agua y de los procesos operativos.	Porcentaje de reservorios automatizados	(Infraestructura de almacenamiento automatizada / Infraestructura de almacenamiento programada para automatización) * 100	0	2024	16.63	0	83.37	0	0	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras/GIPO
AEI.02.03	Fortalecer la capacidad de respuesta ante emergencias operativas, mediante un sistema integral de gestión de riesgos y contingencias	Tiempo de atención de interrupciones del servicio de agua potable	Promedio de tiempo de atención a interrupciones de agua, hasta restablecer el servicio	7	2024	5	3	3	3	3	Oficina de Producción de Agua Potable / GO

OEI.03	FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS	Porcentaje de ejecución de la reserva MERESE-H	(Fondos de reserva del MERESE-H ejecutados/Fondos de reserva del MERESE-H programados para ejecución)*100	16	2024	29	44	63	82	100	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
Acción Estratégica del OEI.03											
AEI.03.01	Desarrollar programas de sensibilización comunitaria sobre el uso sostenible del agua y la importancia de la conservación del recurso hídrico	Porcentaje de población atendida que recibe sensibilización	(Población sensibilizada / Población Focalizada) * 100	1	2024	3	5	7	10	50	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social / GG
AEI.03.02	Fortalecer la confianza y la percepción positiva de la EPS mediante la participación comunitaria	Evaluación de Percepción Comunitaria sobre la EPS	(Encuesta de Percepción)	70	2024	72	74	76	78	80	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social / GG
AEI.03.03	Desarrollar un sistema de gestión ambiental que integre el financiamiento del MRSE e implemente el GRD asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico	Porcentaje de ejecución de la reserva MERESE-H	(Fondos de reserva del MERESE-H ejecutados/Fondos de reserva del MERESE-H programados para ejecución)*100	16	2024	29	44	63	82	100	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
		Porcentaje de cuencas prioritizadas que reciben intervención activa a través de proyectos de conservación	(Cuencas que reciben intervención / cuencas programadas para recibir intervención) * 100	50	2024	100	100	100	100	100	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
		Porcentaje de ejecución de la reserva GRD	(Fondos Ejecutados / Fondos programados) *100	0	2024	0	0	73	86	100	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras / GIPO

		Número de proyectos de GRD ejecutados	Número de Proyectos	0	2024	0	0	2	1	1	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras / GIPO
OEI.04	FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS	Porcentaje de Personal con competencias logradas	(Personal con competencias logradas / personal programado para capacitación) * 100	75	2024	90	92	95	98	100	Oficina de Recursos Humanos / GAF
Acción Estratégica del OEI.04											
AEI.04.01	Desarrollar un programa de capacitación continua en competencias técnicas, comerciales y administrativas, alineado con los objetivos estratégicos	Porcentaje de Personal con competencias logradas	(Personal con competencias logradas / personal programado para capacitación) * 100	75	2024	90	92	95	98	100	Oficina de Recursos Humanos / GAF
		Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación	(Número total de cursos desarrollados entre el número total de cursos programados en el PAC) * 100	50	2024	70	80	90	95	100	Oficina de Recursos Humanos / GAF
AEI.04.02	Implementar un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que garantice un entorno seguro y proteja el bienestar del personal.	Porcentaje de implementación del sistema de gestión de SST	(Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas) * 100	80	2024	90	92	94	96	100	Oficina de Recursos Humanos / GAF
		Incidencias ocurridas	Cant.	3	2024	4	3	2	1	0	Oficina de Recursos Humanos / GAF
AEI.04.03	Fomentar la adopción de tecnologías y sistemas de información avanzados para mejorar la eficiencia operativa, la gestión de datos y la seguridad de la información en toda la organización	Porcentaje de Procesos Digitalizados	(Procesos digitalizados ejecutados/ procesos digitalizados programados) * 100	60	2024	65	70	75	80	85	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones / GAF
		Disponibilidad de los Sistemas de Información	(Horas totales de funcionamiento planeadas - Horas en paradas/Horas totales de funcionamiento planeadas) * 100	98	2024	98	98	98	99	99	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones / GAF
AEI.04.04	Establecer un sistema de evaluación del desempeño que motive y retenga el talento, fortaleciendo la cultura de eficiencia, transparencia y compromiso organizacional	Porcentaje de Personal Evaluado Anualmente	(Número de personal evaluado/ número total de trabajadores)* 100	80	2024	100	100	100	100	100	Oficina de Recursos Humanos / GAF

OEI.05	EXPANDIR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.	Porcentaje de ejecución del plan de integración	(Plan de Integración Ejecutado / Plan de Integración Programado para Ejecución) * 100	0	2024	100	100	100	100	100	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
Acción Estratégica del OEI.05											
AEI.05.01	Implementar el plan de integración territorial para incorporar nuevas localidades de manera sostenible y cumpliendo con los estándares de calidad	Porcentaje de ejecución del plan de integración	(Plan de Integración Ejecutado / Plan de Integración Programado para Ejecución) * 100	0	2024	100	100	100	100	100	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
AEI.05.02	Implementar un programa de mejoras en infraestructura en las áreas integradas, asegurando la calidad y continuidad del servicio	Porcentaje de ejecución del programa de mejoras en infraestructura	(Programa De Mejoras En Infraestructura Ejecutado / Programa De Mejoras En Infraestructura Programado) * 100	0	2024	100	100	100	100	100	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO
		Porcentaje de Usuarios Satisfechos con las Mejores del servicio	Encuesta de satisfacción al cliente	50	2024	60	60	75	85	90	Oficina de Atención al cliente / GC
AEI.05.03	Establecer un sistema de monitoreo y evaluación de calidad en las nuevas localidades, garantizando el acceso seguro y sostenible a servicios de agua y saneamiento	Porcentaje de muestras satisfactorias de cloro residual	(Es el número de muestras satisfactorias de cloro residual/el número de muestras totales de cloro residual) * 100	2024	0	100	100	100	100	100	Oficina de Aseguramiento de la Calidad / GG

ANEXO 03 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES OEI/AEI

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR							
OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.1 Implementar un sistema integral de control de costos que facilite la planificación financiera y optimice el uso de recursos en todos los procesos.						
Nombre del indicador:	MARGEN OPERACIONAL						
Justificación:	Mide la proporción de la utilidad considerando costos directos e indirectos con respecto a los ingresos de ventas totales más otros ingresos de operación. Establece el punto de equilibrio de las ventas con relación a los costos de operación						
Responsable del indicador:	Gerencia de Administración y Finanzas - Contabilidad						
Limitaciones del indicador:	No contar con estados financieros a tiempo						
Método de cálculo:	$MO_n = 100\% - RT_i$						
Parámetro de medición:	%	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente		
Fuente y bases de datos:	Estados financieros - Contabilidad						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	27.83	34.18	26.67	26.80	27.20	27.90	28.50

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.1 Implementar un sistema integral de control de costos que facilite la planificación financiera y optimice el uso de recursos en todos los procesos.						
Nombre del indicador:	MARGEN NETO						
Justificación:	Mide la rentabilidad de la empresa.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Administración y Finanzas - Contabilidad						
Limitaciones del indicador:	No contar con estados financieros a tiempo						
Método de cálculo:	$\frac{UN_t}{IOT_t} \times 100$						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Estados financieros - Contabilidad						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	17.22	29.58	17.23	14.00	17.00	15.00	13.00

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.1 Implementar un sistema integral de control de costos que facilite la planificación financiera y optimice el uso de recursos en todos los procesos.						
Nombre del indicador:	RELACIÓN TRABAJO						
Justificación:	Mide la proporción de los costos desembolsables, con respecto a los ingresos operacionales obtenidos por la Empresa Prestadora.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Administración y Finanzas - Contabilidad						
Limitaciones del indicador:	No contar con estados financieros a tiempo						
Método de cálculo:	Costos operativos desembolsables / Ingresos operativos del periodo						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Estados financieros - Contabilidad						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	72.17	65.82	72.00	76.00	71.00	72.00	72.00

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.1 Implementar un sistema integral de control de costos que facilite la planificación financiera y optimice el uso de recursos en todos los procesos.						
Nombre del indicador:	ENDEUDAMIENTO						
Justificación:	Este indicador permite identificar el nivel de endeudamiento de las EP y efectuar comparaciones que permitan evaluar su situación financiera. Si este indicador es menor a 1, significa que solamente una porción del patrimonio estaría comprometida en el pago de las deudas que tiene la empresa; por el contrario, si es mayor a 1, significa que todo el patrimonio está comprometido con el pago de deudas.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Administración y Finanzas - Contabilidad						
Limitaciones del indicador:	No contar con estados financieros a tiempo						
Método de cálculo:	$Endeudamiento = \frac{PT_t}{PN_t}$						
Parámetro de medición:	Índice		Sentido esperado del Indicador:		Descendente		
Fuente y bases de datos:	Estados financieros - Contabilidad						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0.62	0.53	0.62	0.61	0.60	0.59	0.59

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.1 Implementar un sistema integral de control de costos que facilite la planificación financiera y optimice el uso de recursos en todos los procesos.						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE AVANCE FINANCIERO DEL PROGRAMA DE INVERSIONES DE LA EP						
Justificación:	Mide la capacidad de la EP para gestionar los recursos destinados a la ejecución de su programa de inversiones del Estudio Tarifario. Corresponde a los importes del fondo de inversiones ejecutados entre el importe total del programa de inversiones del estudio tarifario. Este indicador permite identificar el nivel de ejecución de las inversiones de la EP						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras						
Limitaciones del indicador:	Ejecución ineficiente de los fondos del programa de inversiones.						
Método de cálculo:	$\% \text{ avance financiero del PI} = \frac{\sum_1^t IFIE_t}{ITPI} \times 100$						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de ejecución financiera del programa de inversiones						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	25.36	32.93	27	45	63	91	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.2 Fortalecer los procesos de facturación y recaudación con tecnologías avanzadas que permitan reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera						
Nombre del indicador:	RECAUDACIÓN ACUMULADA						
Justificación:	Este indicador permite medir la recaudación acumulada						
Responsable del indicador:	Oficina de Cobranza y Control Comercial/GC						
Limitaciones del indicador:	Elementos fortuitos						
Método de cálculo:	$\frac{R_t}{RP_t} \times 100$						
Parámetro de medición:	S/.		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Reporte de oficina de cobranza y control comercial						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	29,081,655	32,500,000	37,032,000	38,882,898	42,771,188	44,909,747	47,155,000

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.2 Fortalecer los procesos de facturación y recaudación con tecnologías avanzadas que permitan reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera						
Nombre del indicador:	RECUPERACIÓN DE DEUDA DE 3 MESES A MAS						
Justificación:	Mide el nivel de las cuentas por cobrar comerciales netas (Cuentas por Cobrar Comerciales deducida la provisión por cobranza dudosa acumulada al final del período de evaluación), medido como el número de meses equivalentes de facturación (incluye los ingresos por agua potable y alcantarillado, por servicios colaterales, moras, descuentos y otros ingresos operativos), que, en promedio, los usuarios adeudan a la Empresa Prestadora. Mientras mayor sea este indicador, la eficiencia comercial de la Empresa Prestadora es menor, lo cual afecta directamente la disponibilidad de efectivo, y por lo tanto a la sostenibilidad de los servicios.						
Responsable del indicador:	Oficina de Cobranza y Control Comercial/GC						
Limitaciones del indicador:	La no ubicación de los usuarios morosos						
Método de cálculo:	$\left(1 - \frac{DTA3MIN_t - (VRDTA3MIN_t - ID3MM_t)}{DTA3MIN_t}\right)$						
Parámetro de medición:	S/.		Sentido esperado del Indicador:		Descendente		
Fuente y bases de datos:	Reporte de oficina de cobranza y control comercial						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	1'000,000	954,805	881,266	750,00.30	641,352.00	533,345.00	421,564.00

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.5 Desarrollar un programa de reducción de pérdidas de agua no facturada, que incluya la hermetización de sectores y tecnologías predictivas para minimizar fugas.						
Nombre del indicador:	CONTINUIDAD						
Justificación:	El indicador de continuidad es necesario debido a que mejorando dicho indicador se optimizaría el servicio de abastecimiento de agua potable a la población. a medición en campo se efectúa con Data Logger y/o Manómetros; que en gabinete se realiza la metodología según la RCD N° 063-2021-SUNASS-CD con la información de las conexiones activas de cada mes que remite la GC.						
Responsable del indicador:	Oficina de Distribución y Recolección/GO						
Limitaciones del indicador:	Falta de Mantenimiento de la infraestructura						
Método de cálculo:	$Continuidad = \frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$						
Parámetro de medición:	Horas/día		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de continuidad de la Oficina de Distribución y Recolección						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	17.91	15.00	16.00	16.00	16.20	16.30	16.60

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.5 Desarrollar un programa de reducción de pérdidas de agua no facturada, que incluya la hermetización de sectores y tecnologías predictivas para minimizar fugas.						
Nombre del indicador:	PRESIÓN						
Justificación:	El indicador de Presión es necesario debido a que mejorando dicho indicador se mejorará el servicio de abastecimiento de agua potable en los puntos altos que cuentan con una menor presión beneficiando a la población. La medición en campo se efectúa con Data Logger y/o Manómetros; que en gabinete se realiza la metodología según la RCD N° 063-2021-SUNASS-CD con la información de las conexiones activas de cada mes que remite la GC.						
Responsable del indicador:	Oficina de Distribución y Recolección/GO						
Limitaciones del indicador:	Falta de Mantenimiento de la infraestructura						
Método de cálculo:	$Presión = \frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (PP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$						
Parámetro de medición:	m.c.a.		Sentido esperado del Indicador:		Descendente		
Fuente y bases de datos:	Informe de presión de la Oficina de Distribución y Recolección						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	19.54	18.72	20.00	20.00	20.50	21.00	21.00

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.5 Desarrollar un programa de reducción de pérdidas de agua no facturada, que incluya la hermetización de sectores y tecnologías predictivas para minimizar fugas.						
Nombre del indicador:	ANF						
Justificación:	Mide la proporción del volumen de agua potable producida que no es facturada por la empresa prestadora. Mientras mayor sea esta proporción, la Empresa Prestadora estaría incurriendo tanto en pérdidas comerciales como operacionales. Las pérdidas operacionales se deben a fugas en las redes de agua potable producto de la antigüedad y falta de mantenimiento; mientras que las pérdidas comerciales se deben al claudestínaje, la ausencia de micromedición, al subregistro de la micromedición.						
Responsable del indicador:	Oficina de Medición y Facturación/Gerencia Comercial/Gerencia de Operaciones						
Limitaciones del indicador:	No contar con recursos presupuestales para la compra de medidores, entre otros.						
Método de cálculo:	$\frac{VTPA_t - VTAF_t}{VPTA_t} \times 100$						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:		Descendente		
Fuente y bases de datos:	Reporte de la oficina de Medición y Facturación						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	30	32.99	30	28	26	25	25

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.5 Desarrollar un programa de reducción de pérdidas de agua no facturada, que incluya la hermetización de sectores y tecnologías predictivas para minimizar fugas.						
Nombre del indicador:	MICROMEDICIÓN						
Justificación:	Es la proporción del total de conexiones de agua potable que tiene instalado un medidor operativo (conexión que se encuentra hábil a la facturación bajo la modalidad de diferencia de lecturas se encuentra con medidor operativo. Las conexiones que se encuentran hábiles a la facturación por diferencia de lecturas incluyen las conexiones activas facturadas por medición y las conexiones inactivas cuya última facturación fue bajo esta modalidad). Un menor nivel de micromedición incrementa las pérdidas comerciales de agua potable, pues aquellos usuarios que no cuentan con un medidor estarían consumiendo un mayor volumen de agua potable que aquellos que si lo tienen.						
Responsable del indicador:	Oficina de Medición y Facturación/Gerencia Comercial/Gerencia de Operaciones						
Limitaciones del indicador:	No contar con recursos presupuestales para la compra de medidores, entre otros.						
Método de cálculo:	$\frac{NCMO_t}{NCTA_t} \times 100$						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Reporte de la oficina de Medición y Facturación						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	84.63	85.14	88.00	88.00	88.00	89.00	90.00

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 01 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, GARANTIZANDO EL ACCESO CONTINUO Y EFICIENTE AL RECURSO / AEI 1.5 Desarrollar un programa de reducción de pérdidas de agua no facturada, que incluya la hermetización de sectores y tecnologías predictivas para minimizar fugas.						
Nombre del indicador:	EJECUCIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES						
Justificación:	Mide la capacidad de la EP para gestionar los recursos destinados a la ejecución de su programa de inversiones del Estudio Tarifario. Este indicador permite identificar el nivel de ejecución del portafolio de inversiones de la EPS						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras						
Limitaciones del indicador:	Ejecución ineficiente de los fondos del programa de inversiones.						
Método de cálculo:	(Importe del fondo de inversiones reportado como ejecutado durante el período) S/.						
Parámetro de medición:	S/.		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente		
Fuente y bases de datos:	Informe de ejecución financiera del programa de inversiones						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	S/ 4,705,389	S/ 6,109,682	S/ 12,178,474	S/ 7,908,279	S/ 9,397,025	S/ 8,373,942	S/ 8,550,320

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.1 Establecer un sistema de mantenimiento predictivo y preventivo que maximice la vida útil de la infraestructura crítica y reduzca costos de reparación						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO, DE LOS SISTEMAS Y REPOSICIÓN DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS						
Justificación:	Este indicador permite la ejecución de las reservas para realizar los mantenimientos para reposición de las infraestructuras.						
Responsable del indicador:	Oficina de Producción/Oficina de Distribución/GO						
Limitaciones del indicador:	No contar con Plan de Mantenimiento						
Método de cálculo:	(Mantenimientos Ejecutados / Mantenimientos Programados) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de ejecución del Plan de Mantenimiento.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0	0	100	100	100	100	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.2 Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real para la red de distribución, permitiendo un control efectivo de calidad del agua y de los procesos operativos.						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE RESERVORIOS AUTOMATIZADOS						
Justificación:	Este indicador nos permite determinar el nivel de automatización de la infraestructura de almacenamiento, lo que permitirá reducir tiempos y ser más eficientes en los procesos administrativos.						
Responsable del indicador:	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras/GIPO						
Limitaciones del indicador:	Falta de Gestión.						
Método de cálculo:	(Infraestructura de almacenamiento automatizada / Infraestructura de almacenamiento programada para automatización) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de ejecución emitido por la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0	0	16.63	0	83.37	0	0

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.3 Fortalecer la capacidad de respuesta ante emergencias operativas, mediante un sistema integral de gestión de riesgos y contingencias						
Nombre del indicador:	TIEMPO DE ATENCIÓN DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE						
Justificación:	Este indicador permitirá atender las interrupciones del servicio de agua de forma oportuna, lo que busca garantizar la continuidad del servicio de agua potable.						
Responsable del indicador:	Oficina de Producción de Agua Potable / GO						
Limitaciones del indicador:	Factores Climatológicos (Lluvias, Huaycos, Derrumbes).						
Método de cálculo:	Promedio de tiempo de atención a interrupciones de agua, hasta restablecer el servicio						
Parámetro de medición:	Días		Sentido esperado del Indicador:		Descendente		
Fuente y bases de datos:	Reporte emitido por la Oficina de Producción de Agua Potable						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	15	7	5	3	3	3	3

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.4 Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque los procesos operativos, comerciales y administrativos, estandarizando y optimizando los procedimientos en todas las áreas.						
Nombre del indicador:	TIEMPO DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE BIENES Y SERVICIOS MENORES A 8 UIT						
Justificación:	Este indicador nos permitirá identificar el tiempo que se toma para la atención de bienes y servicios, tratando de esta manera poder reducir los tiempos dentro del largo plazo y de esta manera ser más eficientes.						
Responsable del indicador:	Oficina de Logística y Control Patrimonial / GAF						
Limitaciones del indicador:	Sobre carga laboral de las diferentes áreas usuarias.						
Método de cálculo:	Promedio de tiempo de atención del documento por oficina o proceso						
Parámetro de medición:	Desde Recepción del Pedido hasta validación de orden de servicio	Sentido esperado del Indicador:			Descendente		
Fuente y bases de datos:	Reporte emitido por la Oficina de Logística y Control Patrimonial.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	12	10	9	8	7	6	5

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.4 Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque los procesos operativos, comerciales y administrativos, estandarizando y optimizando los procedimientos en todas las áreas.						
Nombre del indicador:	TIEMPO DE ATENCIÓN DE LAS INCIDENCIAS OPERACIONALES						
Justificación:	Este indicador permite identificar el tiempo que demora para la atención de las incidencias operacionales en horas.						
Responsable del indicador:	Oficina de Distribución y Recolección / GO						
Limitaciones del indicador:	Falta de Personal						
Método de cálculo:	$\frac{\sum_i^n TE_i}{n}$						
Parámetro de medición:	Horas		Sentido esperado del Indicador:			Descendente	
Fuente y bases de datos:	Informe emitido por la Oficina de Distribución y Recolección.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	72	16	15.5	15	15	15	15

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.4 Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque los procesos operativos, comerciales y administrativos, estandarizando y optimizando los procedimientos en todas las áreas.						
Nombre del indicador:	DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES						
Justificación:	Muestra la magnitud de los reclamos recibidos por la empresa prestadora comerciales, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la empresa prestadora.						
Responsable del indicador:	Oficina de Atención al Cliente / GC						
Limitaciones del indicador:	Fallos tecnológicos en sistema comercial.						
Método de cálculo:	(Número de reclamos comerciales recibidos durante el mes "i" / Número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "i")						
Parámetro de medición:	Recl. /mes/1000 conex.	Sentido esperado del Indicador:			Descendente		
Fuente y bases de datos:	Informe emitido por la oficina de atención al cliente						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	4.4	5.54	5.00	4.50	4.50	4.20	4.00

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.4 Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque los procesos operativos, comerciales y administrativos, estandarizando y optimizando los procedimientos en todas las áreas.						
Nombre del indicador:	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN						
Justificación:	Permite identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la línea de atención.						
Responsable del indicador:	Oficina de Atención al cliente / GC						
Limitaciones del indicador:	Encuesta no realizada en tiempo y forma.						
Método de cálculo:	Encuesta de satisfacción						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Oficina de Atención al Cliente.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	60	65	70	75	80	85	90

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.4 Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque los procesos operativos, comerciales y administrativos, estandarizando y optimizando los procedimientos en todas las áreas.						
Nombre del indicador:	DENSIDAD DE ROTURAS						
Justificación:	Mide la incidencia de las roturas en las redes de distribución de agua potable (primarias y secundarias) en relación a su longitud						
Responsable del indicador:	Oficina de Distribución y Recolección/GO						
Limitaciones del indicador:	Falta de Mantenimiento de la infraestructura						
Método de cálculo:	$\text{Densidad de roturas en las R. de AP} = \frac{\sum_{t=1}^n NREA_t}{\sum_{t=1}^n LRA_t}$						
Parámetro de medición:	roturas/km-año	Sentido esperado del Indicador:			Descendente		
Fuente y bases de datos:	Informe emitido por la Oficina de Distribución y Recolección.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0.14	0.14	0.14	0.12	0.10	0.08	0.05

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 02. OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO / AEI 2.4 Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque los procesos operativos, comerciales y administrativos, estandarizando y optimizando los procedimientos en todas las áreas.						
Nombre del indicador:	DENSIDAD DE ATOROS						
Justificación:	Mide la incidencia de los atoros en las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) en relación a su longitud.						
Responsable del indicador:	Oficina de Distribución y Recolección/GO						
Limitaciones del indicador:	Falta de Mantenimiento de la infraestructura						
Método de cálculo:	<p align="center">Densidad de atoros en las R. de alc. = $\frac{\sum_{t=1}^n NAEA_t}{\sum_{t=1}^n LRAS_t}$</p>						
Parámetro de medición:	Ator./Km	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente		
Fuente y bases de datos:	Informe emitido por la Oficina de Distribución y Recolección.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0.27	0.14	0.27	0.25	0.20	0.15	0.10

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 03. FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS / AEI 3.1 Desarrollar programas de sensibilización comunitaria sobre el uso sostenible del agua y la importancia de la conservación del recurso hídrico						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE POBLACIÓN ATENDIDA QUE RECIBE SENSIBILIZACIÓN						
Justificación:	Este indicador nos permite identificar qué porcentaje se ha logrado sensibilizar en temas de sostenibilidad de agua en base a la población que se logró capacitar.						
Responsable del indicador:	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social / GG						
Limitaciones del indicador:	Que las personas capacitadas no quieran llenar las encuestas.						
Método de cálculo:	(Población sensibilizada / Población Focalizada) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Reporte de cumplimiento de la oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	1.00	1.00	3.00	5.00	7.00	10.00	50.00

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 03. FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS / AEI 3.2 Fortalecer la confianza y la percepción positiva de la EPS mediante la participación comunitaria						
Nombre del indicador:	EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN COMUNITARIA SOBRE LA EPS						
Justificación:	Nos permite identificar qué porcentaje de la población usuaria nos percibe de forma positiva en base a su nivel de satisfacción.						
Responsable del indicador:	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social / GG						
Limitaciones del indicador:	No encuestar al público objetivo.						
Método de cálculo:	Encuesta de Percepción						
Parámetro de medición:	%	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente		
Fuente y bases de datos:	Reportes mensualizados de percepción y satisfacción del usuario						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	65	70	72	74	76	78	80

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 03. FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS / AEI 3.3 Desarrollar un sistema de gestión ambiental que integre el financiamiento del MRSE e implemente el GRD asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LA RESERVA MERESE-H						
Justificación:	Este indicador nos permite utilizar los fondos de reserva de MERESE-H, para poder combatir los efectos de cambio climático, con énfasis en la reforestación y poder reducir los efectos del impacto ambiental.						
Responsable del indicador:	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO						
Limitaciones del indicador:	No contar con una correcta ejecución del fondo MERESE-H						
Método de cálculo:	$\frac{FONDOS_E}{FONDOS_P} \times 100$						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de seguimiento del avance porcentual-Oficina de Estudios y proyectos						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0	16	29	44	63	82	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 03. FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS / AEI 3.3 Desarrollar un sistema de gestión ambiental que integre el financiamiento del MRSE e implemente el GRD asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE CUENCAS PRIORIZADAS QUE RECIBEN INTERVENCIÓN ACTIVA A TRAVÉS DE PROYECTOS DE CONSERVACIÓN						
Justificación:	Nos permite identificar cuantas cuentas han recibido apoyo a través de los proyectos de conservación.						
Responsable del indicador:	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO						
Limitaciones del indicador:	No contar con una correcto seguimiento.						
Método de cálculo:	(Cuencas que reciben intervención / cuencas programadas para recibir intervención) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente		
Fuente y bases de datos:	Informe de seguimiento de la-Oficina de Estudios y proyectos.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0	50	100	100	100	100	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 03. FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS / AEI 3.3 Desarrollar un sistema de gestión ambiental que integre el financiamiento del MRSE e implemente el GRD asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LA RESERVA GRD						
Justificación:	Implementar y ejecutar el Plan de Gestión de Riesgos de Desastres, para mitigar los efectos de las posibles eventualidades ocasionadas y seguir brindando el servicio al usuario.						
Responsable del indicador:	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras / GIPO						
Limitaciones del indicador:	No contar con una correcta ejecución del fondo GRD						
Método de cálculo:	$\frac{FONDOS_E}{FONDOS_P} \times 100$						
Parámetro de medición:	%	Sentido esperado del Indicador:				Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de ejecución anual de los fondos de reserva del GRD Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0	0	0	0	73	86	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 03. FORTALECER LAS RELACIONES COMUNITARIAS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN EL USO Y GESTIÓN DEL AGUA, IMPLEMENTANDO LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS / AEI 3.3 Desarrollar un sistema de gestión ambiental que integre el financiamiento del MRSE e implemente el GRD asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico						
Nombre del indicador:	NÚMERO DE PROYECTOS DE GRD EJECUTADOS						
Justificación:	Este indicador permitirá determinar cuántos proyectos han sido ejecutados con fondos GRD						
Responsable del indicador:	Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras / GIPO						
Limitaciones del indicador:	No contar con una correcta ejecución del fondo GRD						
Método de cálculo:	Número de Proyectos						
Parámetro de medición:	#	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente		
Fuente y bases de datos:	Informe de proyectos ejecutados con fondos GRD - Oficina de Ejecución, y Supervisión de Obras						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	2	0	0	0	2	1	1

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS / AEI 4.1 Desarrollar un programa de capacitación continua en competencias técnicas, comerciales y administrativas, alineado con los objetivos estratégicos.						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE PERSONAL CON COMPETENCIAS LOGRADAS						
Justificación:	Este indicador nos permite medir el porcentaje del personal capacitado de la EPS con relación al total del personal programado para capacitación.						
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos / GAF						
Limitaciones del indicador:	La no realización de las capacitaciones por exceso de carga laboral.						
Método de cálculo:	(Personal Capacitado / Personal Programado para Capacitación) * 100						
Parámetro de medición:	%	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente		
Fuente y bases de datos:	Informe de Personal Capacitado						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	75	75	90	92	95	98	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS / AEI 4.1 Desarrollar un programa de capacitación continua en competencias técnicas, comerciales y administrativas, alineado con los objetivos estratégicos.						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN						
Justificación:	Este indicador permite identificar los cursos desarrollados en relación al número total de cursos programados en el PAC.						
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos / GAF						
Limitaciones del indicador:	La no realización de las capacitaciones por exceso de carga laboral.						
Método de cálculo:	(Número total de cursos desarrollados entre el número total de cursos programados en el PAC) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	50	50	70	80	90	95	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS / AEI 4.2 Implementar un sistema integral de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que garantice un entorno seguro y proteja el bienestar del personal						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE SST						
Justificación:	Este indicador nos permite medir el número de actividades ejecutadas correspondiente a la implementación del sistema de gestión de SST en relación con las programadas.						
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos / GAF						
Limitaciones del indicador:	La no realización de las capacitaciones por exceso de carga laboral.						
Método de cálculo:	(Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	75	80	90	92	94	96	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS / AEI 4.2 Implementar un sistema integral de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que garantice un entorno seguro y proteja el bienestar del personal						
Nombre del indicador:	INCIDENCIAS OCURRIDAS						
Justificación:	Este indicador nos permite identificar las incidencias ocurridas dentro de los ambientes de la EPS Emapa San Martin S.A.						
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos						
Limitaciones del indicador:	Mala aplicación y utilización del sistema integral de seguridad y salud en el trabajo.						
Método de cálculo:	Número de Incidentes Reportados						
Parámetro de medición:	Cant.	Sentido esperado del Indicador:			Descendente		
Fuente y bases de datos:	Informe emitido sobre los incidentes ocurridos						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	10	3	4	3	2	1	0

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS / AEI 4.3 Fomentar la adopción de tecnologías y sistemas de información avanzados para mejorar la eficiencia operativa, la gestión de datos y la seguridad de la información en toda la organización						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE PROCESOS DIGITALIZADOS						
Justificación:	Permite idéntica que porcentaje de los procesos programados se han logrado digitalizar, según lo que se ha programado.						
Responsable del indicador:	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones / GAF						
Limitaciones del indicador:	Exceso de carga laboral						
Método de cálculo:	(Procesos digitalizados ejecutados/ procesos digitalizados programados) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informes emitidos de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	55	60	65	70	75	80	85

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS / AEI 4.3 Fomentar la adopción de tecnologías y sistemas de información avanzados para mejorar la eficiencia operativa, la gestión de datos y la seguridad de la información en toda la organización						
Nombre del indicador:	DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN						
Justificación:	Este indicador nos permite identificar las horas totales en funcionamiento de los sistemas informáticos, teniendo en cuenta las eventualidades.						
Responsable del indicador:	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones / GAF						
Limitaciones del indicador:	Falla en los sistemas informáticos.						
Método de cálculo:	(Horas totales de funcionamiento planeadas - Horas en paradas/Horas totales de funcionamiento planeadas) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de Cumplimiento sobre disponibilidad de los Sistemas de Información						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	97.9	98	98	98	98	99	99

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 04. FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA EPS / AEI 4.4 Establecer un sistema de evaluación del desempeño que motive y retenga el talento, fortaleciendo la cultura de eficiencia, transparencia y compromiso organizacional						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE PERSONAL EVALUADO ANUALMENTE						
Justificación:	Este indicador nos permite determinar el porcentaje de los trabajadores de la EPS que son evaluados de forma permanente en relación con el total de trabajadores						
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos						
Limitaciones del indicador:	Exceso de carga laboral.						
Método de cálculo:	(Número de personal evaluado/ número total de trabajadores)* 100						
Parámetro de medición:	%	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente		
Fuente y bases de datos:	Informe de Cumplimiento de Personal Evaluado						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	100	80	100	100	100	100	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 05. EXPANDIR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO / AEI 5.1 Implementar el plan de integración territorial para incorporar nuevas localidades de manera sostenible y cumpliendo con los estándares de calidad						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTEGRACIÓN.						
Justificación:	Nos permite identificar el porcentaje que se está ejecutando correspondiente al plan de integración.						
Responsable del indicador:	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO						
Limitaciones del indicador:	No cumplimiento de la ejecución del plan.						
Método de cálculo:	(Plan de Integración Ejecutado / Plan de Integración Programado para Ejecución) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de seguimiento de número de localidades integradas-Oficina de Estudios y proyectos						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0	0	100	100	100	100	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 05. EXPANDIR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO / AEI 5.2 Implementar un programa de mejoras en infraestructura en las áreas integradas, asegurando la calidad y continuidad del servicio						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA						
Justificación:	Permite identificar el grado de ejecución del programa de mejoras de infraestructura.						
Responsable del indicador:	Oficina de Estudios y Proyectos / GIPO						
Limitaciones del indicador:	No contar con una correcta ejecución del fondos.						
Método de cálculo:	(Programa De Mejoras En Infraestructura Ejecutado / Programa De Mejoras En Infraestructura Programado) * 100						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informe de la Oficina de Estudios y proyectos						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0	0	100	100	100	100	100

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 05. EXPANDIR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO / AEI 5.2 Implementar un programa de mejoras en infraestructura en las áreas integradas, asegurando la calidad y continuidad del servicio						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LAS MEJORAS DEL SERVICIO						
Justificación:	Nos permite medir el porcentaje de usuarios satisfechos con las mejoras realizadas en los servicios brindados por la EPS						
Responsable del indicador:	Oficina de Atención al cliente / GC						
Limitaciones del indicador:	No realizar las encuestas de manera oportuna.						
Método de cálculo:	Encuesta de satisfacción al cliente						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Encuestas de evaluación realizadas por la oficina de atención al cliente.						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	45	50	60	60	75	85	90

FICHA TECNICA DE INDICADOR

OEI / AEI:	O.E.I. 05. EXPANDIR LA COBERTURA TERRITORIAL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE NUEVAS LOCALIDADES, ASEGURANDO EL ACCESO UNIVERSAL Y SOSTENIBLE A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO / AEI 5.3 Establecer un sistema de monitoreo y evaluación de calidad en las nuevas localidades, garantizando el acceso seguro y sostenible a servicios de agua y saneamiento						
Nombre del indicador:	PORCENTAJE DE MUESTRAS SATISFACTORIAS DE CLORO RESIDUAL						
Justificación:	Es el porcentaje de las muestras recolectadas, para determinar la concentración del cloro residual, que se encuentra dentro de límites establecidos por el Ministerio de Salud.						
Responsable del indicador:	Oficina de Aseguramiento de la Calidad / GG						
Limitaciones del indicador:	Falta de personal para la toma de muestras pertinentes.						
Método de cálculo:	$\frac{\sum_{i=1}^t MSCR_i}{\sum_{i=1}^t MTCR_i} \times 100$						
Parámetro de medición:	%		Sentido esperado del Indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	Informes emitidos por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad						
	Valor de línea de base	Valor Actual	Logros Esperados				
Año	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	0	0	100	100	100	100	100