



PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES EMPRESARIALES DE LA EPS ILO S.A.

Periodo: 2022 – 2026

Abril - 2022

INDICE

I. Introducción	02
II. Información General	03
1. Información de la Eps ILO S.A.	03
1.1 Antecedentes de la EPS ILO S.A.	04
a) Ubicación	
b) Climatología	
1.2 Datos Generales de la EPS ILO S.A.	05
a) Recursos Humanos	
1.3 Junta General de Accionistas	07
- Misión	
- Visión	
1.4 Organigrama de la EPS ILO S.A.	08
1.5 Identificación de los objetivos estratégicos y de PMO (Formulario N° 01)	09
a) Líderes de Procesos	10
2. Diagnostico	11
2.1 Análisis Externo (Oportunidades y Amenazas o Riesgos) (Formulario N° 02)	11
2.2 Análisis de Actores (Formulario N° 03)	13
2.3 Análisis Interno por Macroprocesos (Fortalezas y Debilidades) (Formulario N° 04)	14
3. Identificación de Necesidades de Fortalec. de Cap. Por Macroproc. (Formulario N° 05)	30
4. Identificación de los objetivos estratégicos del Plan de Fortatalec. de Capacidades	34
a) Objetivos Especificos del PMO (Formulario N° 06)	
5. Identificación de Estrategias (Formato N° 7ª)	36
6. Identificación y priorización de actividades de F.C. (Formato N° 08)	37
7. Definición de Indicadores y Metas (Formato N° 10)	50
(Formato N° 09)	57
(Formato N° 11)	60
8. Definición del Presupuesto (Formato N° 12)	65
9. Plan de Implementación del Fortalecimiento de Capacidades (Formato N° 13)	70
1) Gestión Gerencial	71
2) Gestión Operacional	73
3) Gestión Comercial	76
4) Gestión Administrativa	78
5) Gestión Gobernabilidad y Gobernanza	82



I. Introducción

La EPS ILO S.A., es una Empresa Prestadora de Servicio (EPS), cuyas actividades se realizan en el contexto de un proceso de mejoramiento continuo que considera la aplicación de tecnologías modernas, para brindar los servicios de agua potable y alcantarillado, preservando el equilibrio del medio ambiente.

Dentro de estos procesos, se ha establecido el desarrollo del Plan de Fortalecimiento de Capacidades que permita mejorar la potencialidad del Recursos Humano, el mismo que se reflejara en el mejoramiento de la prestación de los servicios a los usuarios

Lo que hace la diferencia entre las "organizaciones" son las personas, y entre éstas, las competencias para el desarrollo de sus responsabilidades funcionales. Entendiendo por competencias al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes. En tal razón, un Plan de Desarrollo de Capacidades es un importante documento de gestión, que en este caso, EPS ILO S.A., tiene entre los objetivos específicos:

- ✓ Fortalecer las capacidades de gestión de las autoridades, funcionarios y trabajadores en general de la empresa.
- ✓ Fortalecimiento de capacidades individuales para la aplicación inmediata en el desempeño de la función o competencia asignada.
- ✓ Promover agentes de cambio de la cultura organizacional.
- ✓ Promover sinergias en el interno (potencial humano institucional), con los actores locales en el externo (capital social)

El presente Plan comprendió identificar un proceso metodológico en función del público objetivo, el marco conceptual y normativo, como también el diseño y aplicación de los instrumentos para el diagnóstico de necesidades de capacitación.

El desarrollo de las actividades de los programas de capacitación, estarán orientadas, además de transmitir información actualizada para: conocer; tener un enfoque aplicativo; para fortalecer habilidades y destrezas. Además deberán tener una orientación para el cambio, comenzando con cuestionar las actitudes, paradigmas y otros factores limitantes, vale decir trabajar el ser de los actores, la motivación, el liderazgo, trabajo en equipo, identificación institucional entre otros elementos que permitan reconocerse como agentes de cambio y promotores de éxito de la gestión municipal.

Consecuentemente, la capacitación no debe ser planteada como el desarrollo de actividades aisladas, por ejes temáticos o áreas funcionales; sino como el inicio de procesos de aprendizaje continuo, para lo cual se está recomendando la creación de un Circulo de Fortalecimiento de Capacidades - CFC, que oriente y monitoree el proceso de formación en su conjunto y pueda apuntalar la sostenibilidad de los cambios logrados.

El Plan de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales constituye un compromiso por parte de la Alta Dirección para brindar y fortalecer la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes; del mismo modo constituyen un compromiso y estímulo para el personal el que está comprometido con el logro de las mismas el cual ayudara a mejorar sus capacidades tanto personal como institucional. Por tanto es importante que la capacitación, asistencia técnica que se desarrolle sea adecuada y de acuerdo a las necesidades de la entidad para afrontar los nuevos retos.

ILO, Abril del 2022

II. INFORMACION GENERAL

1. Información de la EPS ILO S.A.



La Empresa Prestadora de Servicio **EPS ILO S.A.** Se constituyó sobre la base de la Unidad Operativa Seda Moquegua, cuyo accionariado pertenecía a las Municipalidades Provinciales de Mariscal Nieto (Moquegua) e Ilo. En 1991, se crea la Empresa de Saneamiento de Moquegua ESAMO y en 1992 la Empresa Municipal de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Ilo S.R.Ltda. (EPS SEDA ILO S.R.LTDA), en virtud del Art. 18° de la Ley General del Servicios de Saneamiento N° 26338; posteriormente, el 29 de diciembre de 1998 se transformara en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento ILO S.A., (EPS ILO S.A.) Adecuando su estatuto a la Ley General de Sociedades N° 26887.

La Sociedad se constituyó el 30 de diciembre de 1992, mediante Resolución de Alcaldía N° 821-92-MP, se aprobó la creación de la sociedad EPS ILO S.A. como Empresa Municipal de Derecho Privado, la cual se elevó a Escritura Pública, inscribiéndose en el Registro Mercantil de la Oficina Registral de Ilo, correspondiente al año 1993, Asiento N° 2.B de la ficha N° 598, actualizada en la Partida Registral N° 11000709.



La Creación de la Empresa estuvo enmarcada en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23583, constituida en virtud a lo dispuesto en el numeral 13.2. Artículo 13° de la Ley Marco de Gestión y Prestación de Servicios de Saneamiento, Decreto Legislativo N°1280, y Artículo 14° de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA.

Tiene por finalidad brindar el servicio de agua potable y alcantarillado, preservando el medio ambiente para mejorar la calidad de vida de la población de Ilo y el manejo adecuado de las aguas servidas, acorde a las normas vigentes y rangos permisibles establecidos por los organismos de salud correspondientes: además es el organismo que establece las políticas sanitarias de forma integral así como la de dirigir, evaluar, ejecutar y supervisar los proyectos que conduzcan a la mejora, ampliación y/o rehabilitación del servicio que presta.

La **EPS ILO S.A.** Es una entidad dedicada a la prestación de servicios de saneamiento, los cuales están comprendidos por los siguientes sistemas:

2. Servicio de Agua Potable

- a) Sistema de producción, que comprende: la captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; así como el tratamiento y conducción de agua tratada.
- b) Sistema Distribución, que comprende: el almacenamiento, las redes de distribución y dispositivos de entrega a usuario; conexiones domiciliarias y medición; pileta pública, unidad sanitaria u otros.

3. Servicio de Alcantarillado Sanitario

- a) Sistema de recolección, que comprende: las conexiones domiciliarias, redes y emisores.
- b) Disposición de aguas servidas, conformada por 01 laguna aireada y 04 lagunas facultativas que procesan el agua residual.

1.1. Antecedentes de la EPS ILO S.A.



2.1.1. El 17 de Diciembre del 2015, mediante el Segundo y Tercer Acuerdos de la Sesión de Consejo Directivo 016-2015 de OTASS – acordó declarar el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento ILO Sociedad Anónima – EPS ILO S.A., respectivamente.



2.1.2. El 05 de Marzo del 2016 con Resolución Ministerial N°043-2016-VIVIENDA, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, declaro el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio RAT a la EPS ILO S.A., y por lo tanto el acompañamiento del OTASS, en busca de su reflatamiento.

2.1.3. El 19 de octubre de 2016 se llevó a cabo la suscripción del Convenio N° 1376-2016-VIVIENDA/VMCS/PNSU, Convenio de Asistencia Financiera entre el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS), EPS ILO S.A. y OTASS con el objeto de establecer los lineamientos administrativos y compromisos de las partes para la transferencia financiera de recursos del MVCS a favor de EPS ILO S.A. para ser destinada al financiamiento de mantenimiento y reposición de bienes operacionales para el fortalecimiento de la gestión de los servicios considerados en el Plan de Acciones de Urgencia de la EPS.

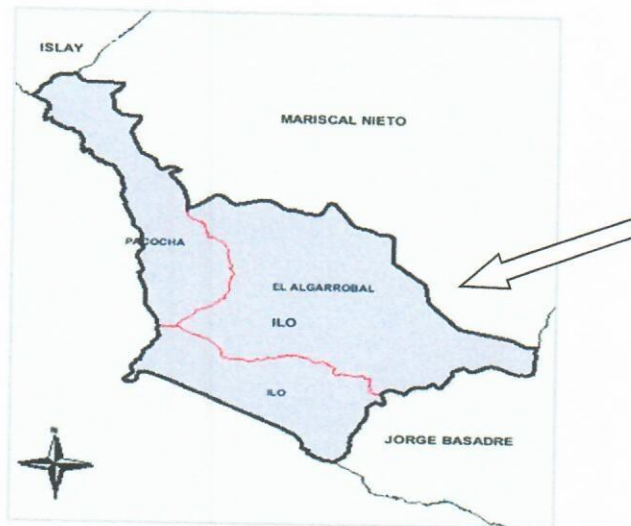


2.1.4. El 29 de Diciembre del 2016, según el Decreto Legislativo N°1280, aprueba la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, donde suspenden los derechos y atribuciones del máximo órgano societario de las empresas prestadoras de servicios incorporadas al Régimen de Apoyo Transitorio, como es el caso de la EPS ILO S.A., quedan sin efecto las designaciones de los miembros del Directorio y Gerencia General, asumiendo el OTASS dichas funciones a la fecha del año 2017.

2.1.5. En dicho contexto, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) y la Empresa Prestadora de Servicios ILO S.A. (EPS ILO S.A.) en fecha 7 de julio de 2017 suscribieron el Convenio N° 005-2017/OTASS-EPS ILO S.A. con el objeto de establecer los compromisos de ambas partes para viabilizar la transferencia financiera del pliego de OTASS a EMAPACOP S.A. hasta por el monto de S/ 8 543 414,00 (Ocho Millones Quinientos Cuarentaitres mil Cuatrocientos Catorce y 00/100 Soles), para ser destinados única y exclusivamente a la ejecución del PAU de dicha empresa, el mismo que se ejecutará en el marco de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.

a) Ubicación

La Empresa Prestadora de Servicios EPS ILO S.A., desarrolla sus actividades en la Región Mollendo, la Provincia de ILO y los Distritos de Ilo, Pacocha y el Algarrobal, en donde se ubica una población estimada de 86,980 habitantes.



b) Climatología

En Mollendo, los veranos son calurosos, bochornosos y mayormente nublados; los inviernos son largos, cómodos y mayormente despejados y está seco durante todo el año. Durante el transcurso del año, la temperatura generalmente varía de 17 °C a 27 °C y rara vez baja a menos de 15 °C o sube a más de 29 °C.

La temporada templada dura 3.4 meses, del 29 de diciembre al 11 de abril, y la temperatura máxima promedio diaria es más de 26 °C. El mes más cálido del año en Mollendo es Febrero, con una temperatura máxima promedio de 27 °C y mínima de 22 °C.

La temporada fresca dura 4.3 meses, del 26 de junio al 4 de noviembre, y la temperatura máxima promedio diaria es menos de 24 °C. El mes más frío del año en Mollendo es Agosto, con una temperatura mínima promedio de 17 °C y máxima de 23 °C.

1.2. Datos Generales de la EPS ILO S.A.

La Sociedad denominada "Entidad Prestadora de Servicios" cuya sigla es "EPS ILO S.A." es una empresa Privada con Derecho Público, en virtud de lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES.

El capital social de la empresa asciende a S/. 69'063,052.00 y está compuesto por Acciones con valor Nominal de Un Sol cada una.

Siendo el Accionista mayoritario la Municipalidad Provincial de ILO con el 92.71% (64'028,355) Acciones.

La Municipalidad Distrital de Pacocha con el 6.90% de las Acciones y la Municipalidad Distrital de El Algarrobal con el 0.39%

NOMBRE	N° DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN
Municipalidad Provincial de Ilo	64'028,355	92.71 %
Municipalidad Distrital de Pacocha	4'765,351	6.90 %
Municipalidad Distrital de El Algarrobal	269,346	0.39 %
Acciones Emitidas	69'063,052	100.00 %

Al finalizar el ejercicio 2021, la EPS ILO S.A. ha registrado los siguientes niveles:

Actividad Operacional:

Indicador	Valor año 2021
Producción Anual de Agua Potable	7'517,418 m3
Continuidad del Servicio (Promedio)	16.78 horas / día
Cloro Residual	100%

Actividades Comerciales:

Indicador	Valor año 2021
Conexiones Totales de Agua Potable	29,945
Conexiones Activas de Agua Potable	27,928
Conexiones Totales de Alcantarillado	28,650
Conexiones con Medidor Leído	28,610
Volumen Facturado Total de Agua Potable	4'504,923

Situación Contable Financiera de la EPS:

Indicador	Valor año 2021
Importe Facturado Total de Agua Potable y Alcantarillado	16'712,264
Costo de Ventas	10'025,112
Gastos de Ventas	1'577,794
Gastos de Administración	2'424,067

a). Recursos Humanos

Al 31 de diciembre del 2021, la Eps ILO S.A. conto con ciento catorce (114) colaboradores, distribuidos en la sede central de la empresa.

Conforme se desprende la información, el 96.37 % son personal permanente y el 3.63 % son personal con contrato específico bajo la modalidad del régimen de la actividad privada D.L. 728°.



DISTRIBUCIONES DE LA FUERZA LABORAL (Por áreas: 2021-2020)

GERENCIAS	ESTABLES			C.P.C. DL 728			TOTAL
	Func.	Emp.	Obr.	Func.	Emp.	Obr.	
AREA	2021						
Gerencia General - Asesoría y Apoyo	4	4			1		9
Administración y Finanzas	6	6			1		13
Operaciones	3	9	50		1		63
Comercial	3	11	14		1		29
TOTAL	15	31	64		4		114
AREA	2020						
Gerencia General - Asesoría y Apoyo	6	3					9
Administración y Finanzas	4	8			2		14
Operaciones	4	11	50				65
comercial	4	7	10			5	26
TOTAL	18	29	60	0	2	5	114

1.3. Junta General de Accionistas y Directorio

De acuerdo a las normas que regulan el funcionamiento de la EPS en Régimen de Apoyo Transitorio RAT, las funciones de la Junta General de Accionistas son asumidas por el Organismo Técnico de Administración del Sector Saneamiento OTASS¹

El Directorio, de conformidad con las atribuciones, obligaciones y responsabilidades de Directorio, delegadas mediante acuerdo N° 6.2 de la Sesión de Consejo Directivo de OTASS N°002-2018 de fecha 31 de enero del 2018 se encuentran conformado por:

- Ing. Jose E. Montalva de Falla como Presidente del Directorio
- Ing. James R. Morales Campo como Miembro del Directorio

Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional en servicios de saneamiento, comprometida con el desarrollo sustentable de la Provincia de Ilo.

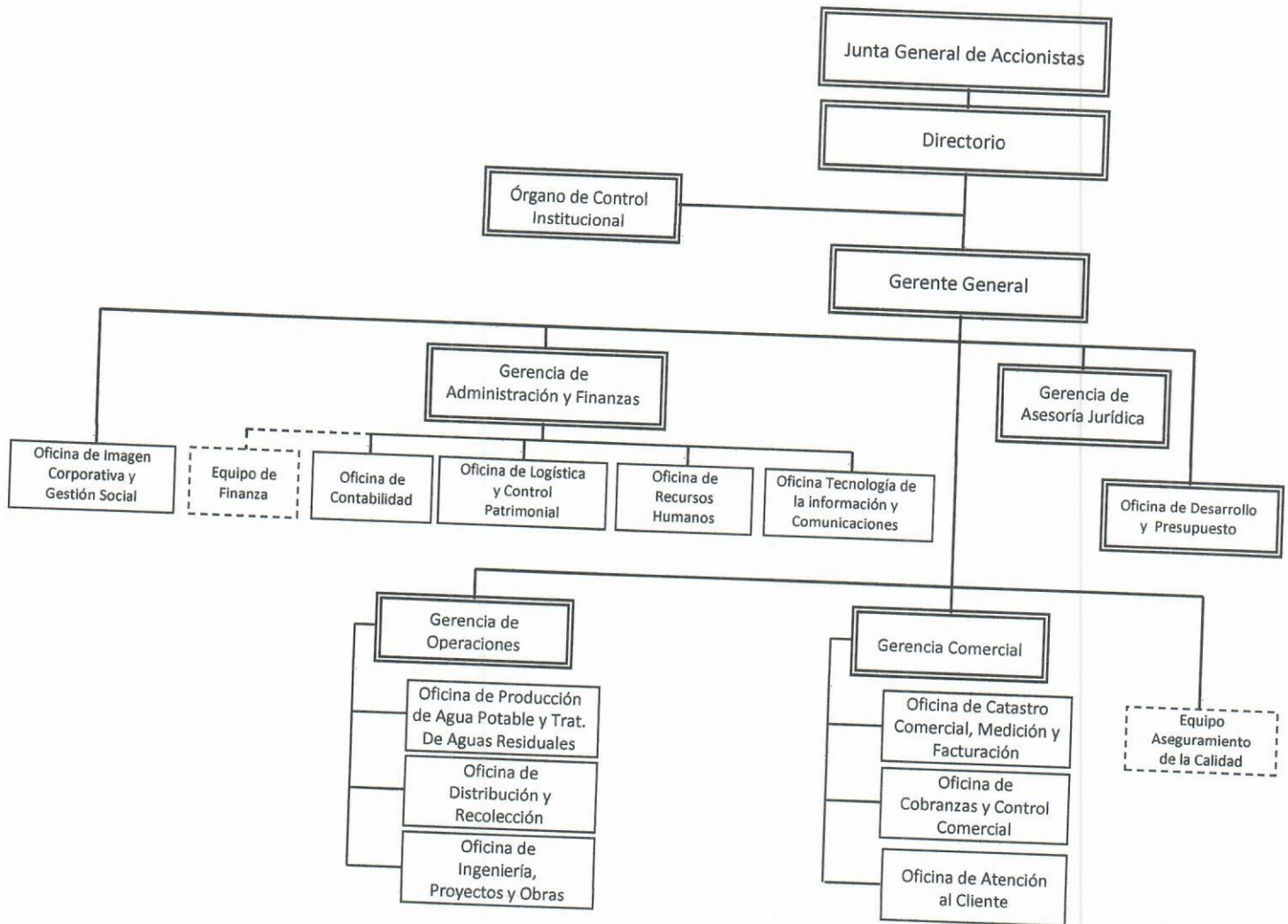
Misión

Brindar servicios de agua y alcantarillado, preservando el medio ambiente, para mejorar la calidad de vida de la población de Ilo.

¹Ley 30045 Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento modificado por DL 1240, artículo 26

1.4. Organigrama de la EPS

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EPS ILO S.A. - 2022



1.5. Identificación de los objetivos estratégicos de la EPS ILO S.A.

Conforme a los "lineamientos para elaborar Planes de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales en la EPS", para asociar el PFC con las metas empresariales deben tomarse como puntos de partida los objetivos estratégicos institucionales expresados en el PEI y las metas de gestión del PMO.

El PEI es de reciente elaboración y su aplicación empieza a partir del 2022 al 2026. El PMO expresado en el estudio tarifario ET, es el que corresponde al quinquenio comprendido entre el 2020-2025.

Mediante el desarrollo de las metas de gestión se establecieron los siguientes objetivos estratégicos los cuales se encuentran ligados al desarrollo del PMO

Formato N° 01

OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES DE LA EPS ILO	
OBJETIVO GENERAL	
MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	
ACCIONES ESTRATEGICAS	
Mejorar la calidad de la Infraestructura sanitaria	
Promover el uso adecuado del agua potable	
Incrementar el nivel tecnológico de tratamiento de agua potable	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES	
Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la Provincia de ILO.	
Ampliar y asegurar la sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas residuales de la EPS ILO.	
Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.	
Mejorar la situación financiera y gestión de la EPS ILO S.A. hasta alcanzar autonomía empresarial.	
Implementar gestión de riesgos y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y medio ambiente.	

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL PMO DE LA EPS ILO	
OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PMO	
Desarrollar el diagnostico operativo, comercial y económico financiero que permita conocer la situación actual de la EPS y la identificación de necesidades de intervención para mejorar la prestación de los servicios de saneamiento.	
Determinar un programa de inversiones orientando al mejoramiento de los servicios de saneamiento en el ámbito de cobertura de la EPS ILO S.A., considerando la optimización de uso de los recursos de la empresa, así como que dichas intervenciones se encuentren alineados a la política nacional de saneamiento.	
Establecer los requisitos para contar con una tarifa real que cubra los costos de operación y mantenimiento, inversiones, pago de deuda, entre otros necesarios para el adecuado funcionamiento y sostenibilidad de los servicios.	
Proponer metas de gestión alineados a la mejora de los principales indicadores en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.	

METAS DE GESTION DEL PMO	
Relación de Trabajo	
Incremento de medidores	
Renovación de medidores	



Continuidad Promedio
Presión Promedio
Agua No Facturada (ANF)
Actualización del catastro comercial de agua potable y alcantarillado
Actualización del Catastro técnico de agua potable y alcantarillado
Remoción del a Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) en la PTAR media Luna
Instalación de macomedidores



a) Líderes de Procesos

En el siguiente cuadro se puede visualizar la composición de los elementos sobre los cuales se proyecta el Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la EPS ILO S.A. el mismo que comprende el desarrollo de cinco 5 procesos principales y 16 sub procesos; y la relación de líderes responsables de su formulación; el detalle comprende el siguiente esquema:



PROCESOS	Gestión Gerencial	Gestión Operativa	Gestión Comercial	Gestión Administrativa	Gestión Gobernabilidad y Gobernanza
Nombre	C.P.C. Solange Del Pilar Agramonte Flores	Ing. Richard Adhemar Villena Carpio	Ing. Richard Adhemar Villena Carpio (E)	C.P.C. Milagros Karin Caytano Aguilar	C.P.C. Solange Del Pilar Agramonte Flores
Cargo	Gerente General	Gerente Operacional	Gerente Comercial	Gerente de Administración	Gerente General
SUBPROCESO	Desarrollo y Presupuesto	Prod. De Agua Potable y Trat. De Aguas Resid.	Catastro Comercial, Med. Y Facturación	Contabilidad	Imagen Corporativa y Gestión Social
Nombre	Edgard Francisco Marquez Reyes	Orlando Oswaldo Pachari Chipana	Wilbert Jose Torrico Quispe	CPC: Alfredo Paredes Eyzaguirre	Lic. Sergio Jose Herrera Rivera
Cargo	Jefe de Desarrollo	Jefe de Producción	Jefe de Catastro Comercial	Jefe de Contabilidad	Jefe de Imagen
SUBPROCESO	Control Interno	Distribución y Recolección	Cobranza y Control Comercial	Logística y Control Patrimonial	
Nombre	CPC: Juan De Dios Adolfo Calderon Alanoca	Ing. Edgar Dionel Medina Durand	Abog. Maria Magdalena Vilca Pizarro	CPC: Emperatriz Alexia Cañi Yupanqui	
Cargo	Jefe del Órgano de Control Interno	Jefe de Distribución y Recolección	Jefe Cobranzas y Control Comercial	Jefe de Logística y Control Patrim.	
SUBPROCESO	Asesoría Legal	Ingeniería Proyectos y Obras	Atención al Cliente	Recursos Humanos	
Nombre	Abog. Miguel Angel Amezcua Flores	Ing. Claudia Veronika Zegarra Mamani (Encargatura)	Ing. Jose Luis Portugal Astoquilha	CPC: Yenny Mayra Santa Cruz Casas	
Cargo	Gerente de Asesoría Legal	Jefe de Proyectos y Obras	Jefe Atención al Cliente	Jefe RRHH	
SUBPROCESO	Aseguramiento de la Calidad			Tecnología de la Información y Comunicaciones	
Nombre	Lic. Ysabel Amelia Maquera Supo			Edwin Quenta Condori (E)	
Cargo	Jefe de Aseguramiento de Calidad			Jefe Tecnolog. De la Información	
SUBPROCESO				Finanzas	
Nombre				CPC: Raiza Estela Chambi Peña	
Cargo				Jefe Finanzas	



2. Diagnostico

El diagnostico consiste en el análisis externo e interno de cómo se encuentra la entidad en un determinado periodo, en el análisis externo se ha considerado en primer lugar a las acciones que intervienen de una manera u otra en el desarrollo empresarial de la entidad, se han determinado las amenazas y fortalezas de acuerdo a la modalidad de la empresa.

El diagnóstico del análisis interno está basado en las fortalezas y debilidades de las capacidades empresariales y personales por cada proceso que permite determinar las necesidades de capacitación y asistencia técnica.

2.1. Análisis Externo (Oportunidades y Amenazas o Riesgos)

Dentro del análisis externo, se está considerando a los actores o participantes directos o indirectos que se relacionan con el desarrollo del Plan de Fortalecimiento de Capacidades, en cuanto a intereses y cooperación; se ha realizado un análisis del entorno de la empresa sobre las oportunidades y amenazas que pueden influir en el desarrollo empresarial de la entidad.

Dentro del análisis externo se ha considerado los factores Económicos-Financieros, Sociales, Ambientales, Político-Legales y Tecnológicos; con la finalidad de determinar las oportunidades y amenazas que se presentan o pueden presentarse y que puedan influir en el desarrollo, cumplimiento de las acciones y/o actividades contempladas en el presente plan.

Formato N° 02

ANALISIS DEL MACROENTORNO O ANALISIS EXTERNO		
FACTOR DE ANALISIS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Organizacional	Asistencia técnica y organizacional que OTASS brinda a las EPS.	La inestabilidad de la política de gobierno, genera incertidumbre en la organización.
	Fortalecimiento de la gestión institucional por parte del (PNSU)	La falta de inversión para el cumplimiento de las acciones establecidas para su fortalecimiento.
	El MCVS desarrolla evaluaciones de estudios orientadas a establecer modelos de gestión sostenible.	La falta de predisposición de las entidades públicas hace que no se consoliden dichos modelos.
	Se cuenta con un buen gobierno corporativo que permite articular las acciones inmediatas de la EPS	
Gestión	El régimen de apoyo transitorio a cargo de OTASS, impulsa la sostenibilidad y modernización de la gestión operativa y financiera de la EPS.	Resistencia de la población ante los incrementos tarifarios exigidos por SUNASS.
	La política de gobierno nacional que impulsa la universalización de cobertura y mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado.	Medidas de austeridad del MEF, desfavorables para el potenciamiento del capital humano.
	Las fuentes de agua cuentan con la cantidad de agua suficiente y disponible.	El agua cruda proveniente de la presa Pasto Grande contiene hierro, azufre, arsénico, sulfato y aluminio con límites superiores a los Estándares de



Infraestructura	Se cuenta con programas que permiten mejorar los procesos comerciales, operativos y administrativos.	Calidad de Agua (ECAs). Rápido cambio de las tecnologías, principalmente sobre seguridad en sistemas de informáticos.
	El gobierno anuncia su política de impulsar inversiones en el sector saneamiento para ampliar y mejorar la infraestructura sanitaria, lo cual abre posibilidades de acceder a la ejecución de obras de para ampliación y mejora de la infraestructura.	Deficiente ejecución de obras realizadas por terceros (MPI, GORE, etc.)
	El gobierno Regional de Ilo dentro de los proyectos incluye proyectos de inversión en saneamiento a ser financiados con sus recursos y lo conciertan en su (PMI).	Los planes de inversión en saneamiento por su complejidad son elaborados y ejecutados técnicamente por el MVCS.
	Se encuentra en elaboración el expediente para la construcción de una nueva estación de bombeo de emergencia debido al colapso de la existente.	
Recursos Humanos	Programas de pasantías con otras EPS	Las críticas de la población en la ejecución de obras, por desconocimiento técnico.
	La DNS y la Sunass realizan intervenciones de fortalecimiento bajo la modalidad de capacitación o asistencia técnica para el buen control de los indicadores de gestión.	
	Existe un soporte y capacitación al personal sobre el Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF, a través del CONECTAMEF del Ministerio de Economía y Finanzas a las Oficinas de Contabilidad, Logística y Equipo de Finanzas.	
Económicos - Financieros	El acceso de financiamiento del Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobiernos Locales, para la ejecución de Proyectos de Inversión en saneamiento.	Cultura e idiosincrasia inadecuada del valor real de los servicios de agua potable y alcantarillado con relación a los demás servicios básicos.
	Asistencia técnica y financiera que OTASS brinda a las EPS.	La inestabilidad de la política económica del gobierno, genera incertidumbre y variaciones en los precios y tarifas (incremento).
	Cooperación Interinstitucional con otras EPS.	
	Alianzas estratégicas con el sector privado para financiar proyectos de inversión en saneamiento.	

2.2. Análisis de Actores

Ha sido elaborado a partir del involucramiento de los entes externos que permitan ejecutar el Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la entidad, obteniendo de ellos los recursos necesarios (humanos, materiales, financieros) Entre los principales actores que cuenta la EPS ILO S.A. tenemos:

Formato N° 03

ANALISIS DE ACTORES						
Actor	Participación en la ejecución del Plan de FC anterior	Características	Intereses y ámbito de acción en FC	Relación con el actor	Cooperación potencial del actor	Nivel de importancia del actor para la implementación del Plan de FC (*)
MVCS	Asesoría directa organización de talleres sobre temas específicos del sector	Institución pública. Ente rector	Sector Saneamiento	Buena	Segura	1
OTASS	Asesoría directa organización de talleres sobre temas específicos del sector	Institución pública.	Sector Saneamiento	Buena	Segura	1
MINAN	Organización de talleres sobre temas específicos del sector	Institución pública.	Cuidado del medio ambiente	Buena	Posible	2
MEF	Organización de talleres sobre temas específicos	Institución pública.	Sistema SIAF, Invierte.pe Recursos Humanos y otros administrat. Y financieros	Buena	Segura	1
Contraloría General de la Republica	Organización de talleres sobre temas específicos	Institución pública.	Acción de control y servicios relacionados	Buena	Segura	1
Gobierno Regional	Organización de eventos y talleres – Gestión de riesgo, entre otros	Institución pública.	Gestión de riesgos	Regular	Posible	2
ANEPSSA	Asistencia	Asociación de	Sector	Buena	Segura	1



	técnica y Capacitaciones para fortalecer capacidades en el sector de Saneamiento	EPS.	Saneamiento			
SUNASS	Organismo autónomo del estado que tiene como misión regular la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito nacional.	Institución pública. Ente Regulador	Sector Saneamiento	Buena	Segura	1
SEDAPAL	Organización de talleres sobre temas específicos del sector. Pasantías	Institución pública. EPS de gran tamaño	Sector Saneamiento	Buena	Posible	2
Universidades Locales y Regionales	Capacitación de temas específicos de acuerdo a la necesidad	Entidades académicas dedicadas a la enseñanza de la educación.	Sector Educación.	Buena	Posible	2
SENCICO	Cooperación para adiestramiento o técnico	Entidades académicas dedicadas a la enseñanza de la educación.	Sector Educación.	Buena	Posible	2
SENATI	Cooperación para adiestramiento o técnico	Entidades académicas dedicadas a la enseñanza de la educación.	Sector Educación.	Buena	Posible	2

(*) Leyenda

Importancia Alta	1	Importancia Media	2	Importancia Baja	3	Sin importancia	4
------------------	---	-------------------	---	------------------	---	-----------------	---

2.3. Análisis Interno por Macroprocesos (Fortalezas y Debilidades)

El presente análisis interno comprende el diagnóstico o estado situacional de la entidad con relación a las capacidades existentes a nivel empresarial y persona o individual, para lo cual se ha determinado las fortalezas y debilidades por cada proceso y subproceso.

Asimismo el análisis interno permite conocer y explicar la situación de la empresa a partir de sus funciones y características propias, en este análisis se revelan las fortalezas y debilidades de la empresa, siguiendo los procesos que desarrolla.

Formato N° 04

ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION GERENCIAL	Responsable	Gerente General
PROCESO	DESARROLLO Y PRESUPUESTO	Responsable	Jefe de Desarrollo y PPTO
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	La EPS cuenta con un Plan Estratégico 2022 - 2026, Plan Operativo Institucional y Presupuesto anual elaborados con la participación activa de la alta dirección.	Mejora la capacidad financiera y se establece un programa para el cumplimiento de las metas operativas y financieras de la EPS.	Cumplimiento óptimo de los sistemas de medición de desempeño con base a los indicadores.
	La EPS cuenta con una nueva estructura organizacional aprobada	Se debe programar un presupuesto destinado para la contratación de personal.	Las áreas deben contar con personal especializado para mejorar la continuidad del servicio.
	Oportuna preparación y remisión de información a entidades externas	Se establece un cronograma para la presentación de los informes a las entidades de control	Los cargos de entrega a las Instituciones
	Ejecución y control del presupuesto operativo, de inversiones y financiero, ejercicio 2022	Obligatoriedad para ejecutar y controlar el presupuesto según la directiva del MEF	Los cargos de entrega a las Instituciones
DEBILIDADES	Deficiente monitoreo y supervisión de los planes.	No se cuenta con un software para monitoreo y supervisión.	Información un poco retrasada debido a la sobrecarga de actividades.
	Falta actualización en temas de planeamiento estratégico.	Falta de capacitación	Información presentada en los plazos límites.
	Falta de un sistema de gestión de calidad.	Falta de priorización en gestiones anteriores	Ausencia de certificación.
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZA	Personal profesional y con experiencia en Gestión y Planeamiento del sector	Antigüedad en el puesto y responsabilidad laboral.	Personal de confianza con experiencias y conocimiento del desarrollo de las actividades de la Empresa
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de monitoreo, seguimiento y evaluación de planes empresariales	Falta de política de capacitación.	Documentos de Planificación y Gestión desactualizados.



ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION GERENCIAL	Responsable	Gerente General
PROCESO	CONTROL INTERNO	Responsable	Jefe de Control Interno
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Planeamiento, organización y dirección de la implementación de las actividades referidas a un sistema de monitoreo y control interno.	Actividades desarrolladas de acuerdo a las directivas y normas aprobadas por la Contraloría General de la República.	Informe de acciones ejecutadas de acuerdo al Plan de Trabajo establecida en el presente año.
	Evaluación y elaboración de informes con indicadores.	Establecido por el Organismo de Control Interno de la Contraloría General de la República.	Informe de acciones del Órgano de Control Interno.
DEBILIDADES	Tomar acciones correctivas o de mejoras.	se establece mediante informes y memorándum y no se verifica las correcciones del caso.	Informe del Órgano de Control Interno.
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZA	Personal profesional, con designación por parte de la Contraloría General de la República.	Responsabilidad laboral.	Personal de confianza con experiencia y respaldo por parte de la Contraloría General de la República.
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de monitoreo, seguimiento y evaluación de planes empresariales	Falta de política de capacitación.	Se contrata a personal externo para cumplir con los objetivos y metas.

ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION GERENCIAL	Responsable	Gerente General
PROCESO	ASESORIA LEGAL	Responsable	Jefe de Asesoría Legal
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Buena conducción y planeamiento de la defensa de los procesos administrativo y judicial de las EPS.	Actividades desarrolladas de acuerdo a las directivas y normas aprobadas por el Ministerio de Justicia.	Informe de la Oficina de Asesoría Legal.
	Elaboración de contratos y convenios.	Actividades desarrolladas de acuerdo a las directivas y normas aprobadas por el Ministerio de Trabajo.	Informe de la Oficina de Asesoría Legal.
	Elaboración de informes técnico legales	Actividades desarrolladas de acuerdo a las directivas y normas legales vigentes.	Informe de la Oficina de Asesoría Legal.
	Formalización y aprobación legal de los documentos de gestión de la EPS	Se establece una consistencia legal a la presentación de los documentos de gestión ante el directorio.	Informe de la Oficina de Asesoría Legal



DEBILIDADES	Falta de elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras.	No se cuenta con un plan de trabajo proyectado para el presente año.	Informe de la Oficina de Asesoría Legal.
	Débil planeamiento de los procesos legales.	No se estableció un adecuado control para el planeamiento de los procesos legales, en los casos de procesos administrativos y laborales.	Informe de la Oficina de Asesoría Legal
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal profesional y con experiencia en Asesoría Legal.	Antigüedad en el puesto y responsabilidad laboral.	Planilla del Personal Empleado estable de la Empresa.
DEBILIDADES	El equipo de defensa legal tiene deficiencias para intervenir en los procesos contenciosos.	El equipo de defensa legal tiene deficiencias para intervenir en los procesos contenciosos.	Falta de Política de Capacitación.

ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION GERENCIAL	Responsable	Gerente General
PROCESO	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Responsable	Jefe de Calidad
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con conocimiento de las normas y las aplica en su trabajo, por lo que se cumple con todas las frecuencias de muestreos exigidas por SUNASS.	Actividades desarrolladas de acuerdo a las directivas y normas legales vigentes.	Personal capacitado en temas de control de calidad y conocimiento de muestreo.
	El equipo de VMA a pesar de las limitaciones viene desarrollando sus actividades de manera proactiva.	El equipo aplica los conocimientos adquiridos para el muestreo de los VMA.	Personal capacitado en temas de control de calidad y conocimiento de muestreo.
	Se cuenta con una línea de comunicación abierta con los especialistas de OTASS quien brinda asistencia técnica.	Constante capacitación y monitoreo por parte de OTASS	Personal capacitado en temas de control de calidad y conocimiento de muestreo.
DEBILIDADES	Se tiene la necesidad de contar con procedimientos establecidos para realizar ensayos de laboratorio.	Falta capacitación del personal	Se debe establecer procedimientos para realizar los ensayos en el laboratorio.
	Falta de equipamiento multiparametro para realizar monitoreo de aguas residuales (VMA).	Se debe establecer presupuesto para el equipamiento del laboratorio.	Se debe complementar con la adquisición de equipos de laboratorio y capacitación de personal



ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Se cuenta con profesional especializado en el manejo de laboratorios	Personal con experiencia y con conocimiento en el manejo de laboratorio	Control en la distribución y manejo de los equipos de laboratorio.
DEBILIDADES	El personal tiene limitados conocimientos en normatividad ambiental	Falta capacitación del personal	En la EPS no se realizan actividades de actualización de técnicas para el control de calidad y el marco normativo correspondiente

ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION OPERATIVA	Responsable	Gerente de Operaciones
PROCESO	PROD. DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUA RESID.	Responsable	Jefe de Producción de Agua Potab. Y Trat. Agua Resid.
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Tratamiento y potabilización del agua cruda aplicando métodos y tecnología apropiada.	Conocer la cantidad de insumos químicos utilizados dentro del proceso de producción.	Informe Trimestral a la SUNASS sobre los límites permisibles utilizados en el proceso de potabilización.
	Se cuenta con una planta para el tratamiento de aguas residuales en operación.	Permite evitar la contaminación ambiental mediante el reusó de las aguas residuales.	Informe de la cantidad de m3 de aguas residuales que pasaron por el proceso de tratamiento.
DEBILIDADES	Desconocimiento de las normas actuales de saneamiento por el personal operativo	Escasa capacitación del personal operativo	Demora en la instalación de nuevas conexiones de agua y alcantarillado
	Demora en la atención de emergencias operativas	No cuentan con el stock de materiales en el almacén	Reporte de los pedidos realizaos por la división operacional
	Catastro técnico desactualizado	Limitado presupuesto para la elaboración del catastro	Reporte de división operacional sobre el catastro técnico
	Procesos y procedimientos burocráticos	Demora en la atención de los tramites solicitados por los usuarios	Libro de registro de los documentos
	Perdidas de aguas operacionales	Bajo porcentaje de usuarios con medidores	Indicadores de gestión Agua No Facturada y Micromedición
	Deficiente operación y mantenimiento de la PTAR	No se cuenta con personal especializado y operativo para realizar las operaciones del PTAR	Reporte de División operacional
Deficiente operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado	Personal limitado para realizar el mantenimiento y la atención de emergencia	Reporte de división operacional	



	El agua tratada no cumple con parámetros de calidad (D.S. 031-2010-SA) en cloruros, sulfatos solidos totales disueltos y conductividad.	Laboratorios con falta de equipamiento para realizar un buen control de los parámetros establecidos.	La EPS presenta informe de la calidad del agua con los parámetros que no cumplen con la calidad del servicio.
	Incumplimiento en la normatividad del PAVER, VMA, PAMA	Limitado presupuesto	Reporte de división operacional
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Persona cuenta con el perfil y/o amplia experiencia necesaria en el rubro asignado.	Constante actualización en temas de tratamiento de agua potable.	Buen manejo de los controles y análisis del laboratorio de agua potable.
DEBILIDADES	Actualización de conocimientos en tratamiento de agua potable y tratamiento de aguas residuales.	Inadecuado control y falta de conocimiento para el tratamiento de las aguas residuales	Falta de control en el tratamiento de las aguas residuales, establecer nuevos sistemas de tratamiento.

ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION OPERATIVA	Responsable	Gerente de Operaciones
PROCESO	DISTRIBUCION Y RECOLECCION	Responsable	Jefe de Distribución y Recolección.
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	La distribución del agua potable se encuentra sectorizada.	Mantener en forma óptima los tramos de conducción del servicio de agua potable para una buena atención al usuario.	Control de los m3 de agua potable que se distribuyen por la red.
	El comportamiento hidráulico de la red de distribución, en cuanto a presión y continuidad son estables	Control de la presión y continuidad del servicio de agua potable se mantienen estables.	Informe del control de presión y continuidad del servicio de agua potable de manera permanente.
	Plazas de las oficinas cubiertas por personal con amplia experiencia empírica de acuerdo al rubro asignado y distribuidos de acuerdo a las necesidades requeridas	Personal comprometido con la empresa, actuando de manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos.	Informe conteniendo datos reales que se obtuvieron en el campo mediante la revisión de las redes de distribución.
DEBILIDADES	La línea de conducción ITE NORTE requiere rehabilitar su protección catódica, así como mantenimiento de válvulas de purga de aire y de lodos.	Posible corrosión y falla en el uso de las válvulas de purga de aire y otros.	Se debe elaborar un plan de mantenimiento preventivo y realizar el cambio de equipos y maquinarias.



	Limitado conocimiento en actualización y manejo de catastro de redes	Personal no se actualiza en el manejo del catastro técnico.	Falta de capacitación, actualización y/o asistencia técnica en el sistema
	Limitado conocimiento en supervisión y manejo de equipos de mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.	Personal no realiza una buena supervisión y operación en el manejo de los equipos de mantenimiento.	Falta de capacitación, actualización y/o asistencia técnica de manera amplia y específica en dichos temas.
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Se cuenta con personal con experiencia conocedor de las redes de distribución y recolección.	Personal que conoce la distribución de las redes y de los puntos de distribución que permite llegar con precisión para el mantenimiento de las matrices.	Acceder con facilidad a los puntos de mantenimiento con rapidez y prontitud.
DEBILIDADES	Deficiencia de personal profesional y/o técnico acreditado y capacitado en operación y mantenimiento en sistemas de agua potable y alcantarillado.	Personal no cuenta con programa de capacitación para el mantenimiento de los sistemas de operación.	Falta de certificación de competencias laborales.

ANÁLISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION OPERATIVA	Responsable	Gerente de Operaciones
PROCESO	INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS	Responsable	Jefe de Ingeniería Proyectos y Obras
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Dar factibilidad técnica de ampliación de servicios.	Se realiza un examen minucioso sobre la factibilidad y la necesidad de acuerdo al estudio de mercado para la ampliación de los servicios.	Informe de cumplimiento de las actividades realizadas por el departamento.
	Supervisión de la ejecución de las obras.	Se establece un cronograma de inspecciones de acuerdo al avance de la obra	Informe de cumplimiento de las actividades realizadas por el departamento.
DEBIKIDADES	Formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos	Carece de normas y directivas para la formulación de los perfiles y expedientes técnicos	Informe de cumplimiento de las actividades realizadas por el departamento.
	Ejecución de obras	No se cuenta con una oficina OPI para la ejecución de los proyectos de inversión.	Informe de la Gerencia de Operaciones.
	Falta de programación y control de la ejecución de obras.	No se encuentra bien estructurado la programación y control de la ejecución de las obras	Informe de la Oficina de Ingeniería de proyectos y Obras.
	Aplicación de normas sobre liquidación de obras.	Las normas en temas de liquidaciones se encuentra en constantes cambios y modificaciones	Informe de la Gerencia de Operaciones.



	Elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras.	Establecido por el órgano de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS.	Informe de gestión mensual por parte de la Gerencia de Operaciones.
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal Profesional conocedores en la elaboración de perfiles de proyectos.	Experiencia adquirida en forma cotidiana en el desarrollo de sus actividades.	Personal Profesional con conocimientos básicos en la elaboración de perfiles de proyectos.
DEBILIDADES	Actualización de las normas y directivas dentro del proceso de ejecución y liquidación de obras.	Falta de capacitación para la aplicación de las normas y directivas de ejecución y liquidación de obras.	No se ejecutan todas las normas y directivas de ejecución y liquidación de obras.

ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Gerente Comercial
PROCESO	CATASTRO COMERCIAL, MED. Y FACTURACION	Responsable	Jefe de Catastro Comercial, Medición y Facturación
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Alto nivel de micro medición.	Se estableció procedimientos para la instalación de medidores	Facturación real del consumo realizado por los usuarios
	Se cuenta con un programa de trabajo de recuperación.	Se estableció directivas de recupero de usuarios que adeudan a la empresa	Incremento de la recaudación
	Se cuenta con un programa de toma de lectura los medidores en estado activo	Se estableció directivas para la toma de lectura de los medidores	Informes reales de la toma de lectura y del incremento en la facturación.
	Se cuenta con cronograma de distribución de recibos	Se realizaron rutas de entrega en los plazos establecidos.	La entrega de información de la lectura se realiza en forma normal estableciendo los sectores de distribución
DEBILIDADES	Alto Índice de Agua No Facturada.	La EPS no tiene implementado el monitoreo y seguimiento de usuarios clandestinos	Informes con incremento del agua no facturada en los sectores rurales.
	Incremento del índice de morosidad por deuda acumulada de la Municipalidad Provincial de ILO y por las disposiciones de Gobierno Central para no cortar el servicio a los usuarios deudores.	Normas que limitan el proceso de recupero de los usuarios por parte de los Órganos Locales.	Incremento de la cartera morosa por limitaciones en el proceso de cobranza debido a disposiciones que no permiten el recupero en la cobranza
	Banco de medidores obsoleto.	No se cuenta con el presupuesto necesario para la implementación de un nuevo banco de medidores.	La falta de calibración de los medidores.



	La información relacionada con el mantenimiento de los medidores y el registro de consumo no se difunde para la toma de decisiones.	No se han definido procedimientos específicos y no se dispone de medios y mecanismos apropiados para el almacenamiento de la información de medición y consumo.	Falta de información complementaria para la toma de decisiones.
	El proceso de facturación no genera la información necesaria para la toma de decisiones	Falta de actualización de los módulos informativos del programa de facturación	Informes inconclusos por la falta de información actualizada.
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal comprometido en actividades programadas	Personal se encuentra comprometido con el desarrollo de actividades y cumplir con lo establecido.	Personal capaz de cumplir con las actividades asignadas.
	El equipo administrativo es responsable y cumple con las tareas que se le encomienda. Es proactivo y dispuesto a los cambios.	Se cuenta con personal conocedor de las tareas asignadas.	Informes presentados en los plazos establecidos.
DEBILIDADES	Es necesario contar con personal que tenga experiencia y conocimiento en instalación de medidores y mantenimiento de las conexiones domiciliarias.	Atraso en los trabajos de instalación de medidores y mantenimiento de conexiones.	Informes fuera de plazo y con datos incompletos no actualizados.
	Falta de preparación en el equipo de asesoría legal de mecanismos coercitivos de cobranza.	No se toma acciones de recupero de acuerdo a las proyecciones establecidas.	Informes con incremento de las cobranzas.

ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Gerente Comercial
PROCESO	COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL	Responsable	Jefe de Cobranza y Control Comercial
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Programación y emisión de órdenes de cortes de servicio y reconexiones.	El área cuenta con personal que tiene experiencia en la emisión de cortes y reconexiones.	Informe del Área de Cobranza.
	Planificación y ejecución a programas de recuperación de cartera morosa.	El personal de área no tiene conocimientos de planificación y ejecución de cartera morosa.	Informe del Área de Cobranza.
	Establecimiento y mantenimiento de los mecanismos de control de deudores.	El personal de área no tiene conocimientos de programación y control de deudores.	Informe del Área de Cobranza.
	Establecimiento de criterios de fraccionamiento de débitos y servicios.	Algunos usuarios de las empresas pagan sus recibos a través de transferencia interbancaria.	Informe del Área de Cobranza.



DEBILIDADES	Mal registro de recaudo, registro, cancelación de los débitos y mantenimiento del control sobre los ingresos recaudados	Algunos usuarios de las empresa pagan sus recibos a través de transferencia interbancaria	Informe del Área de Cobranza
	Establecimiento y mantenimiento del mecanismos de control de deudores	El personal de área no tiene conocimientos de programación y control de deudores	Informe del Área de Cobranza
	Establecimiento de criterios de fraccionamiento de débitos y servicios	Algunos usuarios de las empresa pagan sus recibos a través de transferencia interbancaria	Informe del Área de Cobranza
	Ejecución del quiebre de deudas incobrables	El personal no cuenta con los conocimientos para dar de baja a las deudas incobrables	Informe del Área de Cobranza
	Mala programación de clausuras y levantamiento de conexiones.	El área no cuenta con algunos materiales y equipos para la clausura y levantamiento de conexiones	Informe del Área de Cobranza.
	Mantenimiento de estadísticas de las acciones de cobranza.	El personal no tiene conocimiento para elaborar cuadros estadísticos con indicadores.	Informe del Área de Cobranza.
	Realización de seguimiento de servicios cerrados y clausurados.	El área no cuenta con el suficiente personal para realizar el seguimiento a los usuarios cerrados y clausurados.	Informe del Área de Cobranza.

ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES

		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el área de cobranza.	Personal con más de 10 años de servicio a la empresa.	Escalafón del Personal.
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de cobranza.	Falta de política de capacitación en el área de cobranza.	Informe del Área de Cobranza.

ANALISIS INTERNO

MACROPROC ESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Gerente Comercial
PROCESO	ATENCION AL CLIENTE	Responsable	Jefe de Atención al Cliente

ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES

		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Realización de la venta de servicios de agua potable, alcantarillado y colaterales	El personal cuenta con conocimiento en venta de servicio de agua, alcantarillado y colaterales	Informe del Área de Atención al Cliente.
	Atención de las consultas de los usuarios	El personal cuenta con conocimiento en atención a las consultas de los usuarios	Informe del Área de Atención al Cliente.
	Atención de los reclamos comerciales	El personal cuenta con conocimiento en atención a los reclamos comerciales	Informe del Área de Atención al Cliente.
	Tramite de los reclamos operativos	El personal cuenta con conocimiento en trámite de los reclamos operativos	Informe del Área de Atención al Cliente.



	Elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	El personal cuenta con conocimiento en elaboración de informes con indicadores y propuestas de acciones correctivas o de mejoras.	Informe del Área de Atención al Cliente.
DEBILIDADES	Mala elaboración de programas para incorporar usuarios factibles y potenciales	El área no cuenta con personal permanente en informática que conozca la creación de programas para incorporar usuarios factibles y potenciales.	Informe del Área de Atención al Cliente.
	Falta de atención y/o canalización de la solicitud de servicios de los usuarios hacia las áreas competentes.	El personal no tiene mucho conocimiento del reglamento de la prestación de servicios de la empresa	Informe del Área de Atención al Cliente.
	Falta de atención y revisión de libro de quejas y sugerencias	El personal no informa a alta dirección de las estadísticas de los reclamos	Informe del Área de Atención al Cliente.
	Mantenimiento de estadísticas	El personal no informa a alta dirección de las estadísticas de los reclamos	Informe del Área de Atención al Cliente.
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el área de atención al cliente.	Personal con más de 5 años de servicio a la empresa	Escalafón del Personal
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de atención al cliente	Falta de política de capacitación en el área de atención del cliente	Informe del Área de Atención al Cliente.

ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsable	Gerente Administrativo
PROCESO	CONTABILIDAD	Responsable	Jefe de Contabilidad
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Realización de la apertura, registro y actualización de los libros principales y registros auxiliares	El personal tiene conocimiento para la apertura, registro y actualización de los libros principales y registros auxiliares	Informe del Área de Contabilidad
	Análisis y conciliación las cuentas	El personal cuenta con conocimiento para el análisis y conciliación de las cuentas	Informe del Área de Contabilidad
	Desarrollo y mantenimiento actualizado el Plan de Cuentas	La SUNASS desarrolla y actualiza el plan de cuentas	Informe del Área de Contabilidad
	Elaboración de estados financieros e información complementaria	El personal cuenta con conocimiento para elaborar los estados financieros	Informe del Área de Contabilidad
	Realización de arqueo de caja y fondos fijos	El personal cuenta con experiencia para realizar el arqueo de caja y fondos fijos	Informe del Área de Contabilidad



	Elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	El personal tiene experiencia para elaborar cuadros estadísticos con sus respectivos indicadores	Informe del Área de Contabilidad
DEBILIDADES	Débil proceso de liquidaciones financieras de obras	La Empresa no formula y ejecuta proyectos de inversión bajo el SNIP	informe del Área de Contabilidad
	Falta de calificación de los costos directos e indirectos por centro de costos	El personal no tiene conocimiento para calificar los costos directos e indirectos por centro de costos	informe del Área de Contabilidad
	Falta de registro de los datos que alimentan al sistema de contabilidad de costos	El personal no tiene conocimiento para el registro de los datos que alimenten la contabilidad de costos	informe del Área de Contabilidad
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en Contabilidad	El personal viene laborando más de 5 años en la Empresa	Planilla del Personal Empleado Nombrado y Contratado
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de Contabilidad	Falta de Política de Capacitación para el área de Contabilidad	Informe del Área de Contabilidad

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsable	Gerente Administrativo
PROCESO	LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	Responsable	Jefe de Logística y Control Patrimonial
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Elaboración del cuadro de necesidades	El personal consolida los requerimientos de bienes, servicios y equipamiento de la Oficinas	Informe con el cuadro de necesidades de la EPS
	Elaboración del plan anual de adquisiciones	El personal se capacito en la formulación de Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones
	Elaboración de órdenes de compras y de servicio	El personal formalizo la atención de los requerimientos de bienes, servicios y equipamiento de la Oficinas	Registro de O/C y O/S
	Seguimiento de las compras hasta su efectiva liquidación	Algunos proveedores no brindan créditos	Registro de Comprobantes de Pago
	Organización y realización del ingreso de materiales a almacén	El área de Almacén necesita se acondicione para el almacenamiento de los materiales	Registro de los materiales.
	Realización de acciones preventivas para preservar de materiales	El personal previene el cuidado de los materiales	Plan de Mantenimiento de Materiales
	Mantenimiento actualizado el acervo documentario de los bienes	El personal ordena diariamente los documentos de los bienes	Registro Documentario de los Bienes



	Registro y control del ingreso, bajas, retiros y transferencias de bienes del activo fijo	El personal ordena diariamente los ingresos, bajas, retiros y transferencias de bienes del activo fijo	Registro Documentario de Ingresos, Bajas y Retiros de los Bienes
	Valorización de los bienes del activo fijo	El personal cuenta con experiencia en este tema	Estados Financieros
	Depreciación de activos fijos	El personal cuenta con experiencia en este tema	Estados Financieros
	Custodia de los bienes	El personal cuenta con experiencia en este tema	Registro Documentario de los Bienes
DEBILIDADES	La EPS no cuenta con un catálogo de proveedores actualizado.	Falta de actualización	Demoras en cotizaciones
	Elaboración de plan anual de compras menores con deficiencias	El personal no se capacito en la formulación de Plan Anual de Compras Menores	Plan Anual de Compras Menores
	Débil realización del control de salida de materiales	El personal entrega de forma rápida los materiales	Registro de salidas sin visar
	Débil control de las existencias y de los stocks físicos de materiales inmovilizado	El personal entrega de forma rápida los materiales	Inventario de Materiales
	Falta de elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	El personal no está capacitado para realizar este tipo informes	Informe de la Oficina de Logística
	Débil gestión del saneamiento legal de los bienes	El personal no tiene conocimientos para realizar el trabajo de saneamiento legal de los bienes de la Empresa	Registro Incompleto de Bienes Saneado
	Incompleta realización de inventarios físicos y control de bienes	El personal no tiene conocimientos para realizar el trabajo de saneamiento legal de los bienes de la Empresa	Registro Incompleto de Bienes Saneado
	Falta de elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	El personal no está capacitado para realizar este tipo informes	Informe del Área de Patrimonio

ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES

		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en Compras	El personal viene laborando 5 años en la Empresa	Planilla del Personal Empleado Nombrado y Contratado
	Personal con experiencia en Almacén	El personal viene laborando 5 años en la Empresa	Planilla del Personal Empleado Nombrado y Contratado
	Personal con experiencia en Patrimonio	El personal viene laborando 5 años en la Empresa	Planilla del Personal Empleado Nombrado y Contratado
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de compras	Falta de Política de Capacitación	Informe del área de Logística
	Personal desactualizado en temas de almacén	Falta de Política de Capacitación	Informe del área de Logística
	Personal desactualizado en temas de Patrimonio	Falta de Política de Capacitación para el área de Patrimonio	Informe del Área de Patrimonio



ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsable	Gerente Administrativo
PROCESO	RECURSOS HUMANOS	Responsable	Jefe de Humanos
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Manejo del sistema de remuneraciones, beneficios y compensaciones	El personal conoce la gestión remunerativa de la Empresa	Registro de Planilla
	Promoción del bienestar y salud laboral	El personal conoce la normatividad relacionado al bienestar y salud laboral de los trabajadores de la Empresa	Informe del Área de Recursos Humanos
	Control del cumplimiento del reglamento interno de trabajo	El personal conoce y difunde el reglamento interno de trabajo de la Empresa	Informe del Área de Recursos Humanos
DEBILIDADES	No se cuenta con un reglamento de seguridad e higiene industrial	El personal no conoce los procedimientos para elaboración del reglamento de seguridad	Informe del Área de Recursos Humanos
	No se desarrolla en forma óptima la aplicación del programa AVALON	El personal no conoce cómo funciona en su totalidad el programa AVALON	Informe del Área de Recursos Humanos
DEBILIDADES	Débiles procesos de reclutamiento, selección y contratación de recursos humanos	El personal no tiene conocimiento de procesos de selección de personal para la Empresa	Informe del Área de Recursos Humanos
	Débiles procesos de inducción de recursos humanos incorporados	El personal no conoce la metodología para motivar a los trabajadores nuevos de la Empresa	Informe del Área de Recursos Humanos
	Falta de procesos de evaluación de desempeño	El personal no tiene conocimientos para el proceso de evaluación de desempeño de los trabajadores	Informe del Área de Recursos Humanos
	Falta de gestión de un plan anual de incentivos del personal	El área no ha formulado un plan anual de incentivos para el personal de la Empresa	Informe del Área de Recursos Humanos
	Débil gestión del movimiento de los recursos humanos: promociones, transferencias, permutas	La Empresa no cuenta con varias locales para su funcionamiento	Informe del Área de Recursos Humanos
	Incompleto mantenimiento de información actualizada de los recursos humanos: legajos, curriculum vitae, entre otros	El área no cuenta con suficiente personal para actualizar los legajos de los trabajadores	Informe del Área de Recursos Humanos
	Falta de elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	El personal no está capacitado para realizar este tipo informes	Informe del Área de Recursos Humanos
	Gestión de las competencias personales (liderazgo, motivación, participación, trabajo en equipo, comunicación)	El personal no está capacitado para realizar este tipo de gestiones	Informe del Área de Recursos Humanos



	efectiva, otros).		
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en Recursos Humanos	El personal viene laborando 10 años en la Empresa	Planilla del Personal Empleado Nombrado
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de Recursos Humanos	Falta de Política de Capacitación para el área de Recursos Humanos	Informe del Área de Recursos Humanos

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsable	Gerente Administrativo
PROCESO	TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES	Responsable	Jefe de Tecnología de la Información
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Gestión de la seguridad informática (back up, password, antivirus, otros)	Actividades desarrolladas de acuerdo al plan de trabajo anual presentado	Informe del Área de Tecnología del Información
DEBILIDADES	Realización del mantenimiento de equipos informáticos preventivo y correctivo	Se estableció un cronograma de actividades a realizar los cuales no se están cumpliendo por diversos motivos	Informe del Área de Tecnología del Información
	Débil Soporte técnico a las diferentes aéreas de la empresa	No se cuenta con personal capacitado para la realización de dicha actividad.	Informe del Área de Tecnología del Información
	Insuficiente adquisición o desarrollo de Software	Se estableció la compra de software sin la capacidad de ampliación de nuevos equipos	Informe del Área de Tecnología del Información
	Débil desarrollo y mantenimiento del portal institucional	No se cuenta con un programa de actualización del portal institucional	Informe del Área de Tecnología del Información
	Falta de diseño, elaboración e implementación de un sistema de indicadores tipo CMI o equivalente	No se cuenta con el personal idóneo para la elaboración de los diseños de los indicadores tipo CMI	Informe del Área de Tecnología del Información
	Elaboración de informes con indicadores y toma de acciones correctivas o de mejoras	No se cuenta con informes estableciéndose las metas del desarrollo de cada actividad para el presente año	Informe del Área de Tecnología del Información
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal profesional y con experiencia en informática	Responsabilidad laboral	Personal de confianza con experiencia
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de elaboración de diseños de indicadores tipo CMI	Falta de Política de Capacitación	Se realiza la consolidación de toda la información en un solo documento de Gestión Institucional



ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsable	Gerente Administrativo
PROCESO	FINANZAS	Responsable	Jefe de Finanzas
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Administración, programación, ejecución y control de los fondos de la empresa	El personal cuenta con experiencia para realizar la administración de los fondos de la Empresa	Registro de Ingresos
	Manejo de tesorería	El personal cuenta con experiencia para realizar el manejo de la Tesorería	Registro de Cheques
	Mantenimiento del control y custodia de los ingresos o recursos financieros	El personal cuenta con experiencia para la custodia de los recursos financieros de la Empresa	Informe del Área de Finanzas
	Control y seguimiento a las obligaciones y realizar los pagos	El personal cuenta con experiencia para las obligaciones y realizar los pagos	Informe del Área de Finanzas
	Mantenimiento y control del movimiento de caja	El personal cuenta con experiencia para el mantenimiento y control del movimiento de caja	Informe del Área de Finanzas
FORTALEZAS	Procesamiento de las cuentas de tesorería	El personal cuenta con experiencia para el procesamiento de las cuentas de tesorería	Informe del Área de Finanzas
	Uso de los recursos financieros	El personal cuenta con experiencia para el uso de los recursos financieros de la empresa	Informe del Área de Finanzas
DEBILIDADES	Falta de elaboración de los presupuestos y flujos financieros, presupuestos de inversión	La empresa no ha formulado y ejecutado proyectos de inversión bajo el SNIP	Informe del Área de Finanzas
	Falta de realización de proyecciones financieras de la empresa	El personal no tiene conocimiento de la metodología para proyectar los ingresos y gastos de la Empresa	Informe del Área de Finanzas
	Débil formulación de información sobre la situación económica y financiera de la Empresa	El personal no tiene mucha experiencia para la generación de la información para formular los estados financieros de la Empresa	Informe del Área de Finanzas
	Falta de elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	El personal no está capacitado para realizar este tipo informes	Informe del Área de Finanzas
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en Finanzas	El personal viene laborando más de 5 años en la Empresa	Planilla del Personal Empleado Nombrado y Contratado
DEBILIDADES	Personal desactualizado en temas de Finanzas	Falta de Política de Capacitación para el área de Finanzas	Informe del Área de Finanzas



ANALISIS INTERNO			
MACROPROC ESO	GESTION GOBERNABILIDAD Y GOBERNANAZA	Responsable	Gerente General
PROCESO	IMAGEN CORPORATIVA Y GESTION SOCIAL	Responsable	Jefe de Imagen Corporativa y Gestión Social
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Buenas relaciones y comunicación fluida con medios periodísticos, radiales y televisivos	Emisión de los trabajos y presentación de las actividades programadas	Informe de gestión de las actividades realizadas en el área de Imagen corporativa y Gestión Social
	Se cuenta con un plan de educación sanitaria	Se elaboró el Plan de Educación Sanitaria para la difusión e implementación del sistema de control sanitario	Informe de gestión de las actividades realizadas en el área de Imagen corporativa
	Se viene desarrollando actividades de buenas prácticas de gobernabilidad.	Cumplimiento de la norma	Informe del área de Imagen corporativa y Gestión Social
DEBILIDADES	Las relaciones interinstitucionales se realizan en forma empírica	No se tiene definido los procedimientos internos y externos del sistema de comunicación.	Informe del área de Imagen corporativa y Gestión Social
	Deficiente implementación del Plan de Educación Sanitaria	No se establece los indicadores de cumplimiento de dicho programa	Informe de resultados obtenidos
	No se desarrollan apropiadamente las tareas de educación sanitaria	Falta de capacitación al personal del área de Imagen corporativa	Informe del área de Imagen corporativa y Gestión Social
ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal responsable cuenta con experiencia, habilidad y voluntad para el trabajo	Predisposición para el cambio y capacitación continua	Informe del área de Imagen corporativa y Gestión Social
DEBILIDADES	No se encuentran actualizados en el uso de equipos para la edición de audios y videos	Falta de capacitación en temas de edición.	Informe del área de Imagen corporativa y Gestión Social

3. Identificación de necesidades de Fortalecimiento de Capacidades por Macroprocesos

Partiendo del diagnóstico realizado para lo cual se toma como base los análisis internos de los procesos y sub procesos, determinamos las necesidades de Fortalecimiento de Capacidades, las que se basan en la falta de capacitación, asistencia técnica a nivel institucional e individual, las que son sumamente importantes para mejorar el desempeño de nuestra entidad que va encaminada a brindar servicios de calidad y no solamente satisfacer al cliente sino también en la satisfacción personal del recurso humano con que cuenta la empresa.

A continuación se detalla las necesidades de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales a nivel institucional y personal por cada proceso en forma general.



Formato N° 05



MACROPROCESO : GESTION GERENCIAL
PROCESO : DESARROLLO Y PRESUPUESTO
Responsable : GERENTE GENERAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Mejorar capacidades para elaborar un sistema de monitoreo y supervisión de los planes.
Desarrollar capacidades para la actualización de temas de planeamiento estratégico.
Mejorar capacidades para elaborar un sistema de gestión de calidad.
MACROPROCESO : GESTION GERENCIAL
PROCESO : CONTROL INTERNO
Responsable : GERENTE GENERAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Desarrollar capacidades para elaborar las acciones correctivas o de mejoras.
MACROPROCESO : GESTION GERENCIAL
PROCESO : ASESORIA LEGAL
Responsable : GERENTE GENERAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Mejorar capacidades para la elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras.
Desarrollar capacidades para elaborar el planeamiento de los procesos legales.
MACROPROCESO : GESTION GERENCIAL
PROCESO : ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
Responsable : GERENTE GENERAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Desarrollar capacidades para elaborar los procedimientos establecidos para realizar ensayos de laboratorio.
Mejorar las capacidades para el equipamiento multiparametro para realizar monitoreo de aguas residuales (VMA).

MACROPROCESO : GESTION OPERATIVA
PROCESO: PROD. DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUA RESID.
Responsable : GERENTE DE OPERACIONES
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Desarrollar capacidades en la actualización de la normatividad del sector saneamiento
Desarrollar capacidades para el manejo y control del stock de materiales
Desarrollar capacidades en la implementación del catastro técnico de agua potable
Mejorar capacidades en producción de agua potable y tratamiento de agua residual
Desarrollar capacidades para la mejora de las redes de distribución de agua con presencia de fuga
Desarrollar capacidades en la operación y mantenimiento de la PTAR
Mejorar capacidades para elaborar un programa de mantenimiento y renovación de equipo pesado para emergencia e incidentes
Mejorar las capacidades para elaborar un sistema de parámetros con calidad (D.S. 031-2010-SA) en cloruros, sulfatos solidos totales disueltos y conductividad.
Desarrollar capacidades en la implementación del PAMA, PAVER y VMA
MACROPROCESO : GESTION OPERATIVA
PROCESO: DISTRIBUCION Y RECOLECCION.
Responsable : GERENTE DE OPERACIONES
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Desarrollar capacidades para mejorar la línea de conducción ITE NORTE requiere rehabilitar su protección catódica, así como mantenimiento de válvulas de purga de aire y de lodos.
Mejorar capacidades para el conocimiento en actualización y manejo de catastro de redes
Mejorar capacidades para el conocimiento en supervisión y manejo de equipos de mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado
MACROPROCESO : GESTION OPERATIVA
PROCESO: INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS.
Responsable : GERENTE DE OPERACIONES
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS

IDENTIFICADAS
Mejorar capacidades para una adecuada formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos
Mejorar capacidades para una correcta ejecución de obras
Mejorar capacidades para una correcta programación y control de la ejecución de obras
Mejorar capacidades para una correcta liquidación de obras



MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL
PROCESO: CATASTRO COMERCIAL, MED. Y FACTURACION
Responsable : GERENTE COMERCIAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Mejorar capacidades para el control del alto índice de Agua No Facturada
Mejorar capacidades para el control del Incremento del índice de morosidad por deuda acumulada de la Municipalidad Provincial de ILO y por las disposiciones de Gobierno Central para no cortar el servicio a los usuarios deudores.
Mejorar capacidades para la buena programación, coordinación y seguimiento a la contratación de medidores
Desarrollar capacidades para mejorar La información relacionada con el mantenimiento de los medidores y el registro de consumo no se difunde para la toma de decisiones.
Mejorar capacidades para el proceso de facturación el cual genera la información necesaria para la toma de decisiones



MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL
PROCESO: COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL
Responsable : GERENTE COMERCIAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Desarrollar capacidades para adecuadamente el proceso de recaudo, registro, cancelación de los débitos y mantenimiento del control sobre los ingresos recaudados
Desarrollar capacidades para el establecimiento y mantenimiento del mecanismos de control de deudores
Desarrollar capacidades para el establecimiento de criterios de fraccionamiento de débitos y servicios
Desarrollar capacidades para la ejecución del quiebre de deudas incobrables
Desarrollar capacidades para la programación de clausuras y levantamiento de conexiones
Desarrollar capacidades para un buen mantenimiento de estadísticas de las acciones de cobranza
Desarrollar capacidades para efectuar el seguimiento de servicios cerrados y clausurados

MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL
PROCESO: ATENCION AL CLIENTE
Responsable : GERENTE COMERCIAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Mejorar capacidades para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales
Mejorar capacidades para la atención y/o canalización de la solicitud de servicios de los usuarios hacia las áreas competentes
Mejorar capacidades para el mantenimiento y revisión del libro de quejas y sugerencias
Mejorar capacidades para la determinación y ejecución de controles de seguimiento de las órdenes de servicio

MACROPROCESO : GESTION ADMINISTRATIVA
PROCESO: CONTABILIDAD
Responsable : GERENTE ADMINISTRATIVO
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Mejorar capacidades para una adecuada realización de las liquidaciones financieras de obras
Desarrollar capacidades para una buena calificación de los costos directos e indirectos por centro de costos
Desarrollar capacidades para un buen registro de los datos que alimentan al sistema de contabilidad de costos
MACROPROCESO : GESTION ADMINISTRATIVA
PROCESO: LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL
Responsable : GERENTE ADMINISTRATIVO
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Desarrollar capacidades para la elaboración de plan anual de compras menores
Mejorar capacidades para efectuar una buena planificación de las adquisiciones de bienes y materiales
Mejorar capacidades para un adecuado control de salida de materiales
Mejorar capacidades para un adecuado control de stock mínimo
Desarrollar capacidades para manejar el área con base en indicadores y tomar acciones correctivas de mejoras



Mejorar capacidades para una correcta gestión del saneamiento legal de los bienes
Mejorar capacidades para un efectuar buenos inventarios físicos y control de bienes
Desarrollar capacidades para tener una gestión basada en indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras
MACROPROCESO : GESTION ADMINISTRATIVA
PROCESO: RECURSOS HUMANOS
Responsable : GERENTE ADMINISTRATIVO
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Desarrollar capacidades en gestión de seguridad y salud en el trabajo
Mejorar capacidades para el manejo del software AVALON
Mejorar capacidades para una realizar adecuadamente los procesos de reclutamiento, selección y contratación de recursos humanos
Mejorar capacidades para efectuar adecuados procesos de inducción de recursos humanos incorporados
Mejorar capacidades para efectuar adecuados procesos de evaluación de desempeño
Desarrollar capacidades para gestionar un plan anual de incentivos del personal
Mejorar capacidades para efectuar una adecuada gestión del movimiento de los recursos humanos: promociones, transferencias, permutas
Mejorar capacidades para el mantenimiento de información actualizada de los recursos humanos: legajos, curriculum vitae, entre otros
Desarrollar capacidades para tener una gestión basada en indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras.
MACROPROCESO : GESTION ADMINISTRATIVA
PROCESO: TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES
Responsable : GERENTE ADMINISTRATIVO
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Mejorar capacidades para un adecuado mantenimiento de equipos informáticos preventivo y correctivo
Desarrollar capacidades orientadas a proveer un buen soporte técnico a las diferentes aéreas de la empresa
Desarrollar capacidades para diseñar un programa de adquisición o desarrollo de Software
Mejorar capacidades para un buen desarrollo y mantenimiento del portal institucional
Desarrollar capacidades para realizar el diseño, elaboración e implementación de un sistema de indicadores tipo CMI o equivalente
Elaboración de informes con indicadores y toma de acciones correctivas o de mejoras
MACROPROCESO : GESTION ADMINISTRATIVA
PROCESO: FINANZAS
Responsable : GERENTE ADMINISTRATIVO
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Desarrollar capacidades para una correcta elaboración de los presupuestos y flujos financieros, presupuestos de inversión
Desarrollar capacidades para efectuar correctamente proyecciones financieras de la empresa
Mejorar capacidades para formular adecuadamente información sobre la situación económica y financiera de la Empresa
Desarrollar capacidades de gestión basada en indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras

MACROPROCESO : GESTION GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA
PROCESO: IMAGEN CORPORATIVA Y GESTION SOCIAL
Responsable : GERENTE GENERAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Mejorar las relaciones interinstitucionales ya que se realizan en forma empírica
Implementación del Plan de Educación Sanitaria
Desarrollar apropiadamente las tareas de educación sanitaria

4. Identificación de los objetivos estratégicos del Plan de Fortalecimiento de Capacidades

Con el fin de fijar objetivos estratégicos señalando prioridades por procesos se ha efectuado una valoración de la incidencia de cada proceso empresarial en el logro de objetivos estratégicos, en este caso en la forma de metas de gestión PMO. Dicha valoración se refleja en el formato N° 6, con lo cual se formulan las estrategias generales siguientes:

- Mejorar las capacidades de gestión gerencial de la EPS con énfasis en aspectos de Gestión Desarrollo y Presupuesto, Gestión de Control Interno, Gestión de Asesoría Legal y Gestión de Aseguramiento de la Calidad.
- Mejorar las capacidades de gestión operativa de la EPS con énfasis en Producción de Agua Potable y Tratam. De Aguas Residuales, Distribución y Recolección, Ingeniería, Proyectos y Obras.
- Mejorar las capacidades de gestión comercial de la EPS con énfasis en Catastro Comercial Med. y Facturación, Cobranza y Control Comercial, y Atención al Cliente.
- Mejorar las capacidades de gestión administrativa de la EPS con énfasis en aspectos de Contabilidad, Logística y Control Patrimonial, Recursos Humanos, Tecnología de la Información y Comunicaciones, Finanzas.
- Mejorar las capacidades de gestión de gobernabilidad y gobernanza de la EPS con énfasis en Imagen Corporativa y Gestión Social



Formato N° 6

PROCESOS / OBJETIVOS (PMO-PEI)	MATERIA DE INTERACCION ENTRE OBJETIVOS EMPRESARIALES Y LOS PROCESOS DE GESTION										Total por proceso	Pretación				
	Metas de Gestion PMO 2020 - 2025					Objetivos Estrategicos PEI 2022 - 2026										
	Relacion de Trabajo	Incremento de medidores	Renovacion de medidores	Continuidad Promedio	Presion Promedio	Agua No Facturada (ANF)	Actualizacion Comercial de Agua Pot. y Alcant.	Actualizacion del Catastro Técnico de Agua Pot. y Alcant.	Remocion de la demanda Bioquimica de Oxigeno (DBO) en la PTAR	Instalacion de macromedidores			Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la poblacion de la Provincia de ILO	Ampliar y asegurar la sostenibilidad de la infraestructura de agua potable y alcantarillado o y disposicion de aguas residuales de la EPS ILO	Fortalecer la gestion de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPS ILO S.A.	Mejorar la situacion financiera y gestion de la EPS ILO S.A. hasta alcanzar autonomia empresarial
Gestión y Desarrollo Presupuestal	10	15	20	15	10						25				95	6
Control Interno															0	17
Asesoría Legal															0	17
Aseguramiento de la calidad	9			10	25										0	17
Prod. De Agua Potable y Trat. Ag. Res.	10			25						50					0	17
Distribucion y Recoleccion				15	25			100	40	40					25	4
Ingeniería, proyectos y obras															25	2
Procesos Comerciales		15	15							10					25	5
Catastro comercial, Med. y Factur.		10	10												25	3
Cobranzas y Control Comercial	10	20	25	20	30	50	50		50						85	7
Atencion al Cliente	10					30									295	1
Contabilidad	6	5	5												80	8
Logística y control Patrimonial	15	15	15												10	15
Recursos humanos		10	5	10	10				10						26	14
Tecnología de la Informacion y Com.		5													45	9
Finanzas	10	5	5												45	9
Gestion Gobernabilidad y	10														5	16
Imagen Corporativa y Gestion Social	10														35	11
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1500	11



5. Identificación de Estrategias

En el presente Plan de Fortalecimiento de Capacidades se han definido objetivos generales y específicos en base a la identificación de necesidades; el objetivo general es aquel que responde en forma general al fortalecimiento de capacidades de toda la entidad, mientras los objetivos específicos corresponde a cada proceso, así mismo se ha establecido indicadores para monitorear el fortalecimiento de capacidades.

Formato N° 07a

DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y SUS MACROPROCESOS ASOCIADOS
OBJETIVO GENERAL
Contribuir y mejorar la gestión de la EPS ILO S.A., para alcanzar los objetivos empresariales definidos en el Plan estratégico 2022 – 2026 y en el Plan maestro optimizado
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Mejorar las capacidades de gestión gerencial de la EPS con énfasis en aspectos de Gestión y Desarrollo Presupuesta (6), Gestión de Control interno (17) y Gestión de Asesoría Legal (17) , Aseguramiento de la Calidad (4), Gobernabilidad y Gobernanza (11) e Imagen Corporativa y Gestión Social (11).
Mejorar las capacidades de gestión operativa de la EPS con énfasis en Producción de Agua Potab. Y Trat. de Aguas Resd. (2), Distribución y Recolección (5) e Ingeniería Proyectos y Obras (3).
Mejorar las capacidades de gestión comercial de la EPS con énfasis en Procesos Comerciales (7), Catastro Comercial, Med. y Fact. (1), Cobranza y Control Comercial (8) y Atención al Cliente (15).
Mejorar las capacidades de gestión administrativa de la EPS con énfasis en aspectos de Contabilidad (14), Logística y Control Patrimonial (9), Recursos Humanos (9), Tecnología de la Información y Comunicación (16) y Finanzas (11).
Mejorar las capacidades de gestión de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS con énfasis en aspectos de mejora de condiciones de gobernabilidad (11) e Imagen Corporativa y gestión Social (11).
MACROPROCESOS ASOCIADOS
I. Gestión Gerencial
II. Gestión Operativa
III. Gestión Comercial
IV. Gestión Administrativa
V. Gestión Gobernabilidad y Gobernanza
ESTRATEGIAS GENERALES
Ejecutar acciones de mejora de capacidades institucionales preferentemente en modalidades de asistencia técnica o asesoramiento.
Ejecutar acciones de mejora de capacidades personales a través de cursos de capacitación, talleres, seminarios y similares, en lo posible considerando modalidad in house.
Ejecutar acciones de mejora de capacidades personales a través de cursos virtuales.



Ejecutar las acciones de mejora de capacidades de los procesos que en el análisis procesos vs objetivos del formato 6 resulten con orden de prelación del 1 al 11 en los dos primeros años del quinquenio, las demás acciones en los restantes años del quinquenio

6. Identificación y priorización de Actividades de Fortalecimiento de Capacidades

En este ítem, se define las acciones necesarias para el desarrollo y ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades, describiéndose la situación actual y la situación que se desea llegar durante un periodo determinado, se considera las indicaciones descritas en el ítem anterior por cada proceso, y se determina las acciones institucionales e individuales por cada subproceso.

A continuación se describe la situación de entrada, salida, indicadores y acciones por cada proceso y sub proceso.

Formato N° 08

N°	NECESIDADES	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION / CONTENIDOS	PUBLICO OBJETIVO	TIPO / ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
	IDENTIFICADAS			(Cargos)(1)			(Situación de Llegada)	
1. MACROPROCESO: GESTION GERENCIAL								
1.1 PROCESO: GESTION DESARROLLO Y PRESUPUESTO								
	Mejorar capacidades para elaborar un sistema de monitoreo y supervisión de los planes	Capacitación para mejorar y establecer un sistema de control y supervisión de los planes establecidos	Curso para elaborar y ejecutar un sistema de monitoreo de los planes para mejorar la toma de decisiones	Gerentes, jefe de Oficina de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de tecnología de la información y Com. Y jefes de áreas involucradas	AT + C	Inmediato	Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS	
	Desarrollar capacidades para la actualización de temas de planeamiento estratégico	Capacitación para mejorar y actualizar la formulación y evaluación de los planes estratégicos	Curso para la implementación del score card BSC en la Oficina de Desarrollo y Presupuesto	Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto	AT + C	Mediano Plazo	Capacidad del Personal para operar y manejar el Score Card BSC	
	Mejorar capacidades para elaborar un sistema de gestión de calidad	Capacitación para elaborar un sistema de monitoreo y supervisión de planes mejorado	Curso para elaborar, monitorear y supervisar los planes de gestión, PEI, POI, ROF y MOF	Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto y jefes de áreas involucradas	AT + C	Inmediato	Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión de la EPS	
1.2 PROCESO : CONTROL INTERNO								
	Desarrollar capacidades para elaborar las acciones	Capacitación para elaborar las acciones de control	Curso para complementar la elaboración de las acciones	Jefe de la Oficina de Control Interno	AT + C	Inmediato	Elaboración de las acciones de control	



	correctivas o de mejoras	correctivas	de control correctivas				correctivas	
1.3	PROCESO : ASESORIA LEGAL							
	Mejorar capacidades para la elaboración de informes con indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	Capacitación para mejorar la elaboración de los informes de los procesos contenciosos y elaborar un esquema de indicadores	Curso para complementar la información legal mediante el uso de indicadores.	Jefe de la Gerencia de Asesoría Legal	AT + C	Inmediato	Control adecuado mediante el uso de indicadores	
	Desarrollar capacidades para elaborar el planeamiento de los procesos legales	Capacitación para mejorar y elaborar el planeamiento de los procesos legales de la EPS	Curso para mejorar y elaborar el planeamiento de los procesos	Jefe de la Gerencia de Asesoría Legal	AT + C	Corto Plazo	Personal especializado en planeamiento de los procesos legales	
1.4	PROCESO : ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD							
	Desarrollar capacidades para elaborar los procedimientos establecidos para realizar ensayos de laboratorio	Capacitación para la elaboración de los procedimientos establecidos para realizar ensayos de laboratorio	Curso para elaboración de los procedimientos para el desarrollo de los ensayos en el laboratorio	Personal del Equipo de Aseguramiento de la Calidad	AT + C	Corto Plazo	Procedimiento elaborado e implementado	
	Mejorar las capacidades para el equipamiento multiparamétrico para realizar monitoreo de aguas residuales (VMA).	Capacitación para equipamiento que permita medir los multipárametros de los valores de las aguas residuales (VMA)	Curso para mejorar el equipamiento con equipos de lectura de multipárametros de los valores de las aguas residuales (VMA)	Personal del Equipo de Aseguramiento de la Calidad	AT + C	Inmediato	Personal con conocimiento para el equipamiento de equipos para realizar el monitoreo de las aguas residuales (VMA)	

2. MACROPROCESO: GESTION OPERATIVA

2.1 PROCESO: PRODUCCION DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUA RESDUAL

	Desarrollar capacidades en la actualización de la normatividad del sector saneamiento	Capacitación al personal operativo sobre la normatividad del sector saneamiento	Curso de capacitación sobre la normatividad del sector saneamiento al personal operativo	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Inmediato	Personal capacitado en normatividad de saneamiento	
	Desarrollar capacidades para el manejo y control de stock de	Capacitación al personal operativo sobre el manejo de	Curso de capacitación para el manejo de control de stock	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Inmediato	Personal capacitado en el manejo de control de stock	



	materiales	control de stock						
	Desarrollar capacidades en la implementación del catastro técnico	Capacitación y Asistencia Técnica en la elaboración del Catastro Técnico	Curso taller en la elaboración del catastro técnico del agua	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Corto Plazo	Personal manejando el catastro técnico del agua	
	Mejorar capacidades en nuevas técnicas en producción de agua potable y tratamiento de agua residual	Capacitación en nuevas técnicas en producción de agua potable y tratamiento de agua residual	Curso taller en nuevas técnicas en producción de agua potable y tratamiento de agua residual	Jefe Div. Operacional, personal operativo	AT + C	Corto Plazo	Personal con conocimiento de nuevas técnicas en producción de agua potable y tratamiento de agua residual	
	Desarrollar capacidades para la mejora de las redes de distribución de agua con presencia de fugas	Capacitación en el control de fugas en las redes de distribución de agua	Curso taller del control de fugas en las redes de distribución de agua	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Corto Plazo	Plan de control de fugas aprobado y en ejecución	
	Desarrollar capacidades en la operación y mantenimiento del PTAR	Capacitación y Asistencia Técnica en operación y mantenimiento del PTAR	Curso taller en operación y mantenimiento del PTAR	Jefe de la Oficina de Prod. De Agua Pot. Y Trat. De Agua Resid.	AT + C	Corto Plazo	Plan de mantenimiento PTAR aprobado y en ejecución	
	Mejorar capacidades para elaborar un programa de mantenimiento y renovación de equipo pesado para emergencia e incidentes	Capacitación al personal operativo sobre la elaboración del programa de mantenimiento y renovación de equipos	Curso taller en mantenimiento de equipos y maquinarias pesadas	Jefe Div. Operacional, personal operativo	AT + C	Corto Plazo	Plan de mantenimiento de equipos y maquinarias pesadas	
	Mejorar las capacidades para elaborar un sistema de parámetros con calidad (D.S. 031-2010-SA) en cloruros, sulfatos sólidos totales disueltos y conductividad	Capacitación al personal operativo sobre la elaboración de un sistema de parámetros de calidad	Curso taller para la elaboración de un sistema de parámetros de calidad	Jefe Div. Operacional, personal operativo	AT + C	Corto Plazo	Sistema de parámetros para la calidad en cloruros y sulfatos	
	Desarrollar capacidades en la implementación del PAMA, PAVER y VMA	Capacitación y asistencia técnica para la implementación del PAMA, PAVER y VMA	Curso sobre la implementación del PAMA, PAVER y VMA	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Mediano Plazo	PAMA, PAVER y VMA implementado	



2.2 PROCESO: DISTRIBUCION Y RECOLECCION							
Desarrollar capacidades para mejorar la línea de conducción ITE NORTE requiere rehabilitar su protección catódica, así como mantenimiento de válvulas de purga de aire y de lodos.	Asesoría técnica y capacitación para mejorar la línea de conducción, así como la aplicación de un plan de mantenimiento	Curso taller para mejorar la línea de conducción y la elaboración de un plan de mantenimiento	Jefe Div. Operacional, personal operativo	AT + C	Corto Plazo	Mejoramiento de la línea de conducción y un plan de mantenimiento	
Mejorar capacidades para el conocimiento en actualización y manejo de catastro de redes	Capacitación para la actualización y manejo del catastro técnico	Curso taller para la actualización y manejo del catastro técnico	Jefe Div. Operacional, personal operativo	AT + C	Corto Plazo	Catastro Técnico actualizado	
Mejorar capacidades para el conocimiento en supervisión y manejo de equipos de mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado	Asesoramiento y capacitación para mejorar la supervisión y el manejo de equipos para el mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias	Curso taller para mejorar la supervisión y el manejo de equipos para el mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias	Jefe Div. Operacional, personal operativo	AT + C	Mediano Plazo	Supervisión y manejo de equipos para el mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias	
Desarrollar capacidades para efectuar adecuadamente la programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de los Macromedidores	Capacitación en programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de Macromedidores	Curso en programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de Macromedidores	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Mediano Plazo	La EPS cuenta con procedimientos adecuados para programación, instalación, retiro y reposición de Macromedidores	
Desarrollar capacidades para una buena programación, coordinación y ejecución	Capacitación para programación, coordinación y ejecución	Curso para programación, coordinación y ejecución del proceso	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Largo Plazo	Proceso de lectura y crítica desarrollado adecuadamente	



	del proceso de lectura y critica	del proceso de lectura y critica	de lectura y critica					
	Desarrollar capacidades para la adecuada programación del mantenimiento preventivo y correctivo de Macromedidores	Taller para el desarrollo de capacidades en el mantenimiento de Macromedidores	Curso taller de desarrollo de capacidades en el manejo de Macromedidores	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Mediano Plazo	Conocer en forma amplia la programación y mantenimiento preventivo y correctivo de los Macromedidores	
2.3	PROCESO: INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS							
	Mejorar capacidades para una adecuada formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos	Capacitación para una adecuada formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos	Curso sobre formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos, atendiendo a normas y métodos del SNIP	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Mediano Plazo	La EPS formula adecuadamente los perfiles y expedientes técnicos de sus proyectos de inversión	
	Mejorar capacidades para una correcta ejecución de obras	Capacitación para una correcta ejecución de obras	Curso sobre normas técnicas, métodos y buenas prácticas en la ejecución de obras, aplicable a obras de saneamiento	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Mediano Plazo	La EPS conduce la ejecución de las obras de su ámbito adecuadamente	
	Mejorar capacidades para una correcta programación y control de la ejecución de obras	Capacitación para una correcta programación y control de la ejecución de obras	Curso sobre una correcta programación y control de la ejecución de obras	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Mediano Plazo	La EPS efectúa adecuadamente la programación y control de ejecución de las obras de su ámbito	
	Mejorar capacidades para una correcta liquidación de obras	Capacitación para una correcta liquidación de obras	Curso sobre liquidación de obras desde el punto de vista técnico	Jefe Div. Operacional, personal operativo	C	Mediano Plazo	Las obras concluidas cuentan con un adecuado expediente de liquidación técnica	



3. MACROPROCESO: GESTION COMERCIAL							
3.1 PROCESO: CATASTRO COMERCIAL , MEDICION Y FACTURACION							
	Mejorar capacidades para el control del alto índice de agua no facturada	Capacitación para mejorar el control del alto índice de agua no facturada	Curso taller para un mejor control del agua no facturada	Jefe Div. Comercial, personal operacional	AT + C	Corto Plazo	Control del agua no facturada
	Mejorar capacidades para el control del Incremento del índice de morosidad por deuda acumulada de la Municipalidad Provincial de ILO y por las disposiciones de Gobierno Central para no cortar el servicio a los usuarios deudores	Capacitación para el control del índice de morosidad	Curso taller para mejorar el control del índice de morosidad	Jefe Div. Comercial, personal operacional	AT + C	Corto Plazo	Control del índice de morosidad
	Mejorar capacidades para la buena programación, coordinación y seguimiento a la contratación de medidores	Asesoría técnica y capacitación para la programación y seguimiento a la contratación de medidores	Curso para programación y seguimiento a la contratación de medidores	Jefe Div. Comercial, personal operacional	AT + C	Corto Plazo	Control de la contratación de medidores
	Desarrollar capacidades para mejorar La información relacionada con el mantenimiento de los medidores y el registro de consumo no se difunde para la toma de decisiones	Capacitación para mejorar la información relacionada con el mantenimiento de los medidores y el registro de consumo para la toma de decisiones	Curso taller para elabora un programa de mantenimiento de medidores y un buen control del registro de consumo	Jefe Div. Comercial, personal operacional	AT + C	Corto Plazo	Programa de mantenimiento par medidores y un buen control del registro de consumo
	Mejorar capacidades para el proceso de facturación el cual genera la información necesaria para la toma de decisiones	Capacitación para llevar un buen proceso de facturación	Curso Taller para un buen control en el proceso de facturación	Jefe Div. Comercial, personal operacional	AT + C	Inmediato	Control del proceso de facturación
3.2 PROCESO: COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL							



Desarrollar capacidades para llevar adecuadamente el proceso de recaudo, registro, cancelación de los débitos y mantenimiento del control sobre los ingresos recaudados	Capacitación en el manejo y registro contable de los ingresos recaudados	Curso de Manejo y registro contable de los ingresos recaudados	Personal del área de Cobranza	C	Inmediato	Mejorar la recaudación, mediante la cancelación de los débitos y llevar un control de los ingresos recaudados
Desarrollar capacidades para el establecimiento y mantenimiento de los mecanismos de control de deudores	Taller para el desarrollo de capacidades con proyección de mecanismos de control de deudores	Curso de proyección de mecanismos de control de deudores	Personal del área de Cobranza	C	Inmediato	Proyección de mecanismos de control de deudores
Desarrollar capacidades para el establecimiento de criterios de fraccionamiento de débitos y servicios	Capacitación para el establecimiento de criterios en fraccionamiento de débitos y servicios	Curso de fraccionamiento de débitos y servicios	Personal del área de Cobranza	C	Inmediato	Realizar en forma adecuada el fraccionamiento de los débitos y servicios
Desarrollar capacidades para la ejecución del quiebre de deudas incobrables	Asesoría y Capacitación para optimizar el quiebre de deudas incobrables	Asesoría y Capacitación sobre procedimientos de quiebre de deuda incobrable aplicables a la EPS	Personal del área de Cobranza	AT + C	Mediano Plazo	Cartera de deuda incobrable inexistente
Desarrollar capacidades para la programación de clausuras y levantamiento de conexiones	Asesoría técnica para la programación de clausuras y levantamiento de conexiones	Curso taller para la programación de clausuras y levantamiento de conexiones	Personal del área de Cortes	AT + C	Mediano Plazo	Programar en forma eficiente las clausuras y levantamientos de conexiones
Desarrollar capacidades para un buen mantenimiento de estadísticas de las acciones de cobranza	Capacitación para un buen mantenimiento de las estadísticas de las acciones de cobranza	Curso para desarrollar acciones de control de las cobranzas	Personal del área de Cobranza	AT + C	Mediano Plazo	Mejorar las acciones de control de cobranzas
Desarrollar capacidades para efectuar el seguimiento de	Capacitación en control y seguimiento de servicios	Curso taller para controlar los servicios cerrados y	Personal del área de Cortes	C	Mediano Plazo	Llevar un control minucioso de los servicios



	servicios cerrados y clausurados	cerrados y clausurados	clausurados				cerrados y clausurados	
3.3 PROCESO: ATENCION AL CLIENTE								
	Mejorar capacidades para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales	Capacitación para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales	Curso de estrategias para incorporar usuarios factibles y potenciales	Personal de Atención al Cliente	C	Inmediato	Establecer estrategias para incorporar usuarios factibles y potenciales	
	Mejorar capacidades para la atención y/o canalización de la solicitud de servicios de los usuarios hacia las áreas competentes	Asesoría Técnica para mejorar la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios	Curso Taller para mejorar la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios	Personal de Atención al Cliente	AT + C	Mediano Plazo	Mejorar la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios	
	Mejorar capacidades para el mantenimiento y revisión del libro de quejas y sugerencias	Capacitación para mejorar el mantenimiento y revisión del libro de quejas y sugerencias	Curso para el manejo del libro de quejas y sugerencias	Personal de Atención al Cliente	C	Inmediato	Análisis y soluciones de las quejas y sugerencias	
	Mejorar capacidades para la determinación y ejecución de controles de seguimiento de las órdenes de servicio	Capacitación para mejorar el control de seguimiento de las ordenes de servicio	Curso de control y seguimiento de las ordenes de servicio	Personal de Atención al Cliente	C	Inmediato	Efectivización de las ordenes de servicio	

4. MACROPROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA

4.1 PROCESO: CONTABILIDAD

	Mejorar capacidades para una adecuada realización de las liquidaciones financieras de obras	Capacitación en liquidaciones financieras de obras	Curso de liquidaciones financieras de obras	Personal de Contabilidad	C	Inmediato	Permitirá desarrollar en forma eficiente las liquidaciones de obras	
	Desarrollar capacidades para una buena calificación de los costos directos e indirectos por centro de costos	Capacitación en calificación de los costos directos e indirectos	Curso de costos directos e indirectos	Personal de Contabilidad	C	Inmediato	Permitirá desarrollar en forma eficiente la calificación de los costos directos e indirectos	



	Desarrollar capacidades para un buen registro de los datos que alimentan al sistema de contabilidad de costos	Capacitación en el manejo de datos que se ingresan a la contabilidad de costos	Curso de contabilidad de costos	Personal de Contabilidad	C	Inmediato	Permitirá desarrollar en forma eficiente el registro de los datos	
4.2	PROCESO: LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL							
	Desarrollar capacidades para la elaboración de plan anual de compras menores	Capacitación en elaboración del plan anual de compras menores	Curso para elaborar el plan anual de contrataciones y adquisiciones	Personal del área de Logística	C	Mediano Plazo	Aplicación de la norma de contrataciones en forma optima	
	Mejorar capacidades para efectuar una buena planificación de las adquisiciones de bienes y materiales	Capacitación en planificación de las adquisiciones de bienes materiales	Curso para planificar las adquisiciones de acuerdo a las necesidades de la empresa	Personal del área de Logística	C	Mediano Plazo	Planificación óptima para la adquisición de bienes y materiales	
	Mejorar capacidades para un adecuado control de salida de materiales	Capacitación en control de salida de bienes	Curso para llevar un mejor control en la salida de bienes	Personal del área de Logística	C	Inmediato	Control en la salida de bienes	
	Mejorar capacidades para un adecuado control de stock mínimo	Capacitación en control del stock mínimo	Curso para llevar un mejor control en el stock mínimo	Personal del área de Logística	C	Inmediato	Control del stock mínimo de bienes	
	Desarrollar capacidades para manejar el área con base en indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	Capacitación para el manejo de la base de indicadores para la toma de acciones correctivas y mejoras	Curso taller para el manejo de indicadores para la toma de acciones correctivas y mejoras	Personal del área de Logística	C	Inmediato	Manejo de indicadores para la toma de acciones correctivas y mejoras	
	Mejorar capacidades para una correcta gestión del saneamiento legal de los bienes	Capacitación en saneamiento legal de bienes	Curso de saneamiento legal de bienes	Personal de Logística y patrimonio	C	Mediano Plazo	Realizar en forma óptima el saneamiento legal de los bienes de la empresa	
	Mejorar capacidades para un efectivo inventarios	Capacitación en el manejo de inventarios físicos y control de bienes	Curso de inventarios físicos y control de bienes	Personal de Logística y patrimonio	C	Mediano Plazo	Realizar en forma óptima el inventario de bienes físicos	



	físicos y control de bienes							
	Desarrollar capacidades para tener una gestión basada en indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras	Capacitación en el manejo de base de datos e indicadores	Curso taller en manejo de indicadores	Personal de Logística y patrimonio	C	Inmediato	Conocer la aplicación de indicadores para la toma de decisiones	
4.3	PROCESO: RECURSOS HUMANOS							
	Desarrollar capacidades en gestión de seguridad y salud en el trabajo	Capacitación en gestión de seguridad y salud en el trabajo	Curso de seguridad y salud en el trabajo	Todo el personal de la EPS	C	Inmediato	Aplicación de las normas de seguridad y salud en el trabajo	
	Mejorar capacidades para el manejo del software AVALON	Capacitación en el manejo del software AVALON	Curso taller en el manejo del software AVALON	Personal de Recursos Humanos	C	Inmediato	Conocer y aplicar el forma eficiente el programa AVALON	
	Mejorar capacidades para una realizar adecuadamente los procesos de reclutamiento, selección y contratación de recursos humanos	Capacitación en la selección y manejo de personal	Curso en manejo y selección de personal	Personal de Recursos Humanos	C	Inmediato	Conocer y aplicar las técnicas para el manejo y selección de personal	
	Mejorar capacidades para efectuar adecuados procesos de inducción de recursos humanos incorporados	Capacitación en la inducción de recursos humanos	Curso en incorporación de personal a áreas específicas	Personal de Recursos Humanos	C	Inmediato	Colocar al personal de acuerdo a sus estudios y experiencias alcanzadas	
	Mejorar capacidades para efectuar adecuados procesos de evaluación de desempeño	Capacitación en procesos de evaluación de desempeño	Curso taller para la evaluación de desempeño	Todo el personal de la EPS	C	Mediano Plazo	Permitirá conocer el desarrollo de la capacidad del personal	
	Desarrollar capacidades para gestionar un plan anual de incentivos del personal	Capacitación para elaborar un plan anual de incentivos del personal	Curso para el desarrollo de un plan anual de incentivos	Gerentes, jefes y Personal de Recursos Humanos	C	Mediano Plazo	Permitirá mejorar la capacidad de desarrollo del personal mediante incentivos	
	Mejorar capacidades para efectuar	Capacitación para seleccionar el	Curso en ascensos y transferencias	Gerentes, jefes y Personal de Recursos	C	Mediano Plazo	Permitirá realizar una óptima	



	una adecuada gestión del movimiento de los recursos humanos: promociones, transferencias, permutas	personal mediante la aplicación de incentivos y promociones	del personal	Humanos			evaluación del personal para sus ascensos	
	Mejorar capacidades para el mantenimiento de información actualizada de los recursos humanos: legajos, curriculum vitae, entre otros	Capacitación en actualización de legajos, curriculum vitae entre otros	Curso para la apertura y actualización de legajos personales	Personal de Recursos Humanos	C	Mediano Plazo	Permitirá llevar un control de la información del personal	
	Desarrollar capacidades para tener una gestión basada en indicadores y tomar acciones correctivas o de mejoras.	Capacitación en gestión y desarrollo de indicadores	Curso taller de indicadores de gestión empresarial	Todo el personal de la EPS	C	Mediano Plazo	permitirá que el personal pueda desarrollar aptitudes de gestión	
4.4 PROCESO: TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES								
	Mejorar capacidades para un adecuado mantenimiento de equipos informáticos preventivo y correctivo	Capacitación en mantenimiento o de equipos informáticos preventivo y correctivo	Curso sobre programación y ejecución de mantenimiento o de equipos informáticos preventivo y correctivo, aplicable al parque informático de la EPS.	Jefe y Especialistas de la Oficina de Tecnología de la información	C	Inmediato	Programa de mantenimiento de equipos informáticos preventivo y correctivo aprobado y en ejecución	
	Desarrollar capacidades orientadas a proveer un buen soporte técnico a las diferentes áreas de la empresa	Capacitación para un adecuado soporte técnico en el manejo del AVALON	Curso taller sobre el adecuado soporte técnico en el manejo del AVALON	Jefe y Especialistas de la Oficina de Tecnología de la información	C	Mediano Plazo	El AVALON opera correctamente con todas sus funcionalidades	
	Desarrollar capacidades para diseñar un programa de adquisición o desarrollo de Software	Asistencia técnica para diseñar un programa de adquisición o desarrollo de Software	Asesoría y diseño de un programa de adquisición o desarrollo de Software, considerando la situación específica de la EPS.	Jefe y Especialistas de la Oficina de Tecnología de la información	AT	Largo Plazo	Programa de adquisición o desarrollo de Software aprobado	
	Mejorar	Cuso sobre	Capacitación	Jefe y	C	Mediano	Portal	



	capacidades para un buen desarrollo y mantenimiento del portal institucional	desarrollo y mantenimiento o del portal institucional conforme a técnicas modernas	para el desarrollo y mantenimiento o del portal institucional	Especialistas de la Oficina de Tecnología de la información		Plazo	institucional de la EPS permanente mente actualizado	
	Desarrollar capacidades para realizar el diseño, elaboración e implementación de un sistema de indicadores tipo CMI o equivalente	Asistencia técnica para la implementación de un sistema de indicadores tipo CMI	Asesoría y diseño para implementación de un sistema de indicadores tipo CMI	Jefe y Especialistas de la Oficina de Tecnología de la información	AT	Largo Plazo	Programa para el control de un sistema de indicadores tipo Cuadro de Mando Integral	
	Elaboración de informes con indicadores y toma de acciones correctivas o de mejoras	Capacitación para la elaboración de informes con indicadores para la toma de acciones correctivas o de mejoras	Curso taller para la elaboración de informes con indicadores para la toma de acciones correctivas o de mejoras	Jefe y Especialistas de la Oficina de Tecnología de la información	C	Mediano Plazo	Informes con indicadores para la toma de acciones correctivas o de mejoras	
4.5	PROCESO: FINANZAS							
	Desarrollar capacidades para una correcta elaboración de los presupuestos y flujos financieros, presupuestos de inversión	Capacitación en el manejo de presupuesto y flujos financieros	Curso en el manejo presupuestal, flujos financieros y Presupuestos de Inversión	Personal de Finanzas	C	Inmediato	Permitirá desarrollar la capacidad del manejo presupuestal en temas de inversión	
	Desarrollar capacidades para efectuar correctamente proyecciones financieras de la empresa	Capacitación en el manejo de las proyecciones financieras de la empresa	Curso de manejo de proyecciones financieras	Personal de Finanzas	C	Mediano Plazo	Permitirá desarrollar las proyecciones financieras	
	Mejorar capacidades para formular adecuadamente información sobre la situación económica y financiera de la Empresa	Capacitación en formulación de la situación económica y financiera	Curso de formulación económica y financiera	Personal de Finanzas	C	Mediano Plazo	Permitirá formular las proyecciones económicas y financieras	
	Desarrollar capacidades de gestión basada en indicadores y tomar acciones	Asistencia Técnica en desarrollo de los indicadores de gestión	Curso Taller en desarrollo de los indicadores de gestión	Todo el personal de la EPS	AT	Inmediato	Permitirá desarrollar en forma eficiente los indicadores de gestión	



correctivas o de mejoras							
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--

5. MACROPROCESO: GESTION GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA								
5.1 PROCESO: IMAGEN CORPORATIVA Y GESTION SOCIAL								
	Mejorar las relaciones interinstitucionales ya que se realizan en forma empírica	Asistencia Técnica para mejorar las relaciones interinstitucionales	Curso Taller para mejorar las relaciones interinstitucionales	Todo el personal de la EPS	AT	Inmediato	Permitirá mejorar las relaciones interinstitucionales	
	Implementación del Plan de Educación Sanitaria	Capacitación para la implementación del Plan de Educación Sanitaria	Curso para implementar el Plan de Educación Sanitaria	Todo el personal de la EPS	C	Mediano Plazo	Permitirá implementar el Plan de Educación Sanitaria	
	Desarrollar apropiadamente las tareas de educación sanitaria	Asistencia Técnica para desarrollar apropiadamente las tareas de Educación Sanitaria	Curso taller para desarrollar apropiadamente las tareas de Educación Sanitaria	Todo el personal de la EPS	AT	Inmediato	Permitirá desarrollar apropiadamente las tareas de Educación Sanitaria	



7. Definición de Indicadores y Metas

Se desarrolló las siguientes metas para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el PMO.

Formato N° 10

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN PMO/METAS DE GESTIÓN (referencial)	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Contribuir y mejorar la gestión de la EPS ILO S.A., para alcanzar los objetivos empresariales definidos en el Plan estratégico 2022 – 2026 y en el Plan maestro optimizado							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PMO/METAS DE GESTIÓN (referencial)							
Relación de trabajo	%	86.25	82	81	81	80	78
Incremento de medidores	#	557	557	211	210	211	211
Renovación de medidores	#	0	6000	480	480	480	480
Continuidad promedio	Horas/día	14.52	16	16	16	16	16
Presión promedio	m.c.a.	15.79	25	25	25	25	25
Agua No Facturada (ANF)	%	0	-	-	-	-	- 1.5
Actualización del catastro comercial de agua potable y alcantarillado	%	0	100	100	100	100	100
Catastro técnico de agua potable y alcantarillado	%	36.17	-	-	100	100	100
Remoción de la demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) en la PTAR Media Luna	%	0	-	-	80	80	80
Instalación de macromedidores	%	0	-	100	-	-	-



OBJETIVO GENERAL DEL PLAN PFC	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Contribuir y mejorar la gestión de la EPS ILO S.A., para alcanzar los objetivos empresariales definidos en el Plan estratégico 2022 – 2026 y en el Plan maestro optimizado							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PFC	Mejorar las capacidades de gestión gerencial de la EPS con énfasis en aspectos de Gestión y Desarrollo Presupuesta (6), Gestión de Control interno (17) y Gestión de Asesoría Legal (17) , Aseguramiento de la Calidad (4), Gobernabilidad y Gobernanza (11) e Imagen Corporativa y Gestión Social (11).						
RESULTADOS DE ACTIVIDADES DE FC POR MACROPROCESO							
OBJETIVO 1: Mejorar las capacidades de gestión gerencial de la EPS con énfasis en aspectos de Gestión y Desarrollo Presupuesta (6), Gestión de Control interno (17) y Gestión de Asesoría Legal (17) , Aseguramiento de la Calidad (4), Gobernabilidad y Gobernanza (11) e Imagen Corporativa y Gestión Social (11).							
1.1	PROCESO: GESTION DESARROLLO Y PRESUPUESTO						
Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas	20	50	100	100	100	100
Capacidad del Personal para operar y manejar el Score Card BSC	IGDP.2 % Personal capacitado	0	100	100	100	100	100
Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión de la EPS	IGDP.3 % Control y supervisión de los planes de gestión	50	100	100	100	100	100
1.2	PROCESO: CONTROL INTERNO						
Elaboración de las acciones de control correctivas	IGCI.4 % de Avance de acciones correctivas	0	25	50	100	100	100
1.3	PROCESO: ASESORIA LEGAL						
Control adecuado mediante el uso de indicadores	IGAL.5 % Control de uso de indicadores	0	50	100	100	100	100
Personal especializado en planeamiento de los procesos legales	IGAL.6 % Capacitación de personal	0	100	100	100	100	100
1.4	PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD						
Procedimiento elaborado e implementado	IGAC.7 % personal con conocimiento en ensayos	0	100	100	100	100	100
Personal con conocimiento para el equipamiento de equipos para realizar el monitoreo de las aguas residuales (VMA)	IGAC.8 % personal capacitado	0	100	100	100	100	100



OBJETIVO GENERAL DEL PLAN PFC	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
OBJETIVO 2: Mejorar las capacidades de gestión operativa de la EPS con énfasis en Producción de Agua Potab. Y Trat. de Aguas Resd. (2), Distribución y Recolección (5) e Ingeniería Proyectos y Obras (3).							
2.1	PROCESO: PRODUCCION DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUA RESDUAL						
Personal capacitado en normatividad de saneamiento	IGPAPTAR.9 % Personal capacitado	0	100	100	100	100	100
Personal capacitado en el manejo de control de stock	IGPAPTAR.10 N° personal capacitado	0	5	10	10	10	10
Personal manejando el catastro técnico del agua	IGPAPTAR.11 N° Personas manejando el catastro	0	0	3	3	3	3
Personal con conocimiento de nuevas técnicas en producción de agua potable y tratamiento de agua residual	IGPAPTAR.12 N° personal capacitado	0	18	18	18	18	18
Plan de control de fugas aprobado y en ejecución	IGPAPTAR.13 N° Planes	0	1	1	1	1	1
Plan de mantenimiento PTAR aprobado y en ejecución	IGPAPTAR.14 % Avance de ejecución	0	50	100	100	100	100
Plan de mantenimiento de equipos y maquinarias pesadas	IGPAPTAR.15 % Avance de ejecución	0	50	100	100	100	100
Sistema de parámetros para la calidad en cloruros y sulfatos	IGPAPTAR.16 Sistema aprobado	0	1	1	1	1	1
PAMA, PAVER y VMA implementado	IGPAPTAR.17 N° Planes Implementados	0	1	2	3	3	3
2.2	PROCESO: DISTRIBUCION Y RECOLECCION						
Mejoramiento de la línea de conducción y un plan de mantenimiento	IGDR.18 % Mejoramiento de la línea	0	50	100	100	100	100
Catastro Técnico actualizado	IGDR.19 % Actualización catastro técnico	36.17	0	0	100	100	100
Supervisión y manejo de equipos para el mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias	IGDR.20 N° de supervisiones	0	5	10	10	10	10
La EPS cuenta con procedimientos adecuados para programación, instalación, retiro y reposición de Macromedidores	IGDR.21 Equipamiento	0	50	100	100	100	100



Proceso de lectura y crítica desarrollado adecuadamente	IGDR.22 Mantenimiento	0	100	100	100	100	100
Conocer en forma amplia la programación y mantenimiento preventivo y correctivo de los Macromedidores	IGDR.23 Programación y seguimiento	0	4	4	4	4	4
2.3	PROCESO: INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS						
La EPS formula adecuadamente los perfiles y expedientes técnicos de sus proyectos de inversión	IGPO.24 Formulación de expedientes	0	6	6	6	6	6
La EPS conduce la ejecución de las obras de su ámbito adecuadamente	IGPO.25 Conducción de obras	0	6	6	6	6	6
La EPS efectúa adecuadamente la programación y control de ejecución de las obras de su ámbito	IGPO.26 Programación control y ejecución	0	6	6	6	6	6
Las obras concluidas cuentan con un adecuado expediente de liquidación técnica	IGPO.27 Proyección de liquidaciones	0	2	2	2	2	2
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN PFC	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mejorar las capacidades de gestión comercial de la EPS con énfasis en Procesos Comerciales (7), Catastro Comercial, Med. y Fact. (1), Cobranza y Control Comercial (8) y Atención al Cliente (15).							
3.1	PROCESO: CATASTRO COMERCIAL, MEDICION Y FACTURACION						
Control del agua no facturada	IGCCMF.28 % de control de agua no facturada	0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.5
Control del Índice de morosidad	IGCCMF.29 % Índice de morosidad	100	80	60	40	20	10
Control de la contratación de medidores	IGCCMF.30 Directiva control de contratación de medidores	0	1	1	1	1	1
Programa de mantenimiento para medidores y un buen control del registro de consumo	IGCCMF.31 Programa de mantenimiento	0	1	1	1	1	1
Control del proceso de facturación	IGCCMF.32 Directiva para el control del proceso de facturación	0	1	1	1	1	1
3.2	PROCESO: COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL						
Mejorar la recaudación, mediante la cancelación de los débitos y llevar un	IGCCC.33 Aplicación de sistema	0	4	4	4	4	4



control de los ingresos recaudados							
Proyección de mecanismos de control de deudores	IGCCC.34 Proyección de mecanismos	0	12	12	12	12	12
Realizar en forma adecuada el fraccionamiento de los débitos y servicios	IGCCC.35 Fraccionamiento de pagos	0	4	4	4	4	4
Cartera de deuda incobrable inexistente	IGCCC.36 Directivas elaboradas para Gestión de Cobranzas	0	0	2	2	2	2
Programar en forma eficiente las clausuras y levantamientos de conexiones	IGCCC.37 Elaboración de directiva de clausura y levantamientos	0	1	1	1	1	1
Mejorar las acciones de control de cobranzas	IGCCC.38 Directivas elaboradas para Gestión de Cobranzas	0	0	2	2	2	2
Llevar un control minucioso de los servicios cerrados y clausurados	IGCCC.39 Elaboración y actualización de listados	0	12	12	12	12	12
3.3	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE						
Establecer estrategias para incorporar usuarios factibles y potenciales	IGAC.40 Elaboración de Plan Operativo	0	1	1	1	1	1
Mejorar la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios	IGAC.41 Directiva para la atención de reclamos	0	1	1	1	1	1
Análisis y soluciones de las quejas y sugerencias	IGAC.42 Directiva para la atención de reclamos	0	1	1	1	1	1
Efectivización de las ordenes de servicio	IGAC.43 Directiva para atención de las ordenes	0	1	1	1	1	1

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN PFC	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mejorar las capacidades de gestión administrativa de la EPS con énfasis en aspectos de Contabilidad (14), Logística y Control Patrimonial (9), Recursos Humanos (9), Tecnología de la Información y Comunicación (16) y Finanzas (11).							
4.1	PROCESO: CONTABILIDAD						
Permitirá desarrollar en forma eficiente las liquidaciones de obras	IGC.44 Directiva de liquidaciones	0	1	1	1	1	1
Permitirá desarrollar en forma eficiente la calificación de los costos directos e indirectos	IGC.45 Elaboración del Pan Anual de Costos	0	1	1	1	1	1
Permitirá desarrollar en forma eficiente el	IGC.46 Actualización del	1	1	1	1	1	1



registro de los datos	Programa Avalon						
4.2	PROCESO: LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL						
Aplicación de la norma de contrataciones en forma óptima	IGLCP.47 Directiva del PAAC	1	1	1	1	1	1
Planificación óptima para la adquisición de bienes y materiales	IGLCP.48 PAAC Elaborado	1	1	1	1	1	1
Control en la salida de bienes	IGLCP.49 Directiva para el manejo de la salida de bienes	0	1	1	1	1	1
Control del stock mínimo de bienes	IGLCP.50 Directiva para el control del Kardex	1	1	1	1	1	1
Manejo de indicadores para la toma de acciones correctivas y mejoras	IGLCP.51 Informe de gestión del área	0	1	1	1	1	1
Realizar en forma óptima el saneamiento legal de los bienes de la empresa	IGLCP.52 N° de Contrataciones	1	1	1	1	1	1
Realizar en forma óptima el inventario de bienes físicos	IGLCP.53 N° de Personal que realiza en forma óptima el inventario	0	4	4	4	4	4
Conocer la aplicación de indicadores para la toma de decisiones	IGLCP.54 Elaboración de Plan operativo	0	1	1	1	1	1
4.3	PROCESO: RECURSOS HUMANOS						
Aplicación de las normas de seguridad y salud en el trabajo	IGRH.55 Elaboración y actualización del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	0	1	1	1	1	1
Conocer y aplicar el forma eficiente el programa AVALON	IGRH.56 Implementar el programa de capacitaciones	1	1	1	1	1	1
Conocer y aplicar las técnicas para el manejo y selección de personal	IGRH.57 Elaboración del sistema de control de personal	0	0	1	1	1	1
Colocar al personal de acuerdo a sus estudios y experiencias alcanzadas	IGRH.58 Directiva para la colocación de personal	0	1	1	1	1	1
Permitirá conocer el desarrollo de la capacidad del personal	IGRH.59 Elaboración de mecanismos para evaluar la capacidad del personal	0	1	1	1	1	1
Permitirá mejorar la capacidad de desarrollo del personal mediante incentivos	IGRH.60 Directiva para la aplicación de incentivos	0	1	1	1	1	1
Permitirá realizar una óptima evaluación del	IGRH.61 Elaborar Directiva para	0	1	1	1	1	1



personal para sus ascensos	Ascensos						
Permitirá llevar un control de la información del personal	IGRH.62 Control de legajos del personal	0	1	1	1	1	1
permitirá que el personal pueda desarrollar aptitudes de gestión	IGRH.63 Elaboración del manual de dirección por objetivos y metas	0	1	1	1	1	1
4.4	PROCESO: TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES						
Programa de mantenimiento de equipos informáticos preventivo y correctivo aprobado y en ejecución	IGTIC.64 Plan de Mantenimiento aprobado	0	1	1	1	1	1
El AVALON opera correctamente con todas sus funcionalidades	IGTIC.65 Numero de módulos de funcionamiento	0	5	5	5	5	5
Programa de adquisición o desarrollo de Software aprobado	IGTIC.66 Implementación con Software	0	5	5	5	5	5
Portal institucional de la EPS permanentemente actualizado	IGTIC.67 Implementación de un nuevo portal	0	1	1	1	1	1
Programa para el control de un sistema de indicadores tipo Cuadro de Mando Integral	IGTIC.68 Numero de áreas Incluidas	0	5	5	5	5	5
Informes con indicadores para la toma de acciones correctivas o de mejoras	IGTIC.69 Informe de Gestión	0	4	4	4	4	4
4.5	PROCESO: FINANZAS						
Permitirá desarrollar la capacidad del manejo presupuestal en temas de inversión	IGF.70 Elaboración de un Plan de Inversiones	0	1	1	1	1	1
Permitirá desarrollar las proyecciones financieras	IGF.71 Elaboración de Presupuesto Anual	1	1	1	1	1	1
Permitirá formular las proyecciones económicas y financieras	IGF.72 Ejecución de Presupuesto Anual	1	1	1	1	1	1
Permitirá desarrollar en forma eficiente los indicadores de gestión	IGF.73 Elaboración de Plan Operativo	0	1	1	1	1	1



OBJETIVO GENERAL DEL PLAN PFC	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mejorar las capacidades de Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS con énfasis en aspectos de mejora de condiciones de gobernabilidad (11) e Imagen Corporativa y gestión Social (11).							
5.1	PROCESO: IMAGEN CORPORATIVA Y GESTION SOCIAL						
Permitirá mejorar las relaciones interinstitucionales	IGICGS.74 Elaboración de Plan de comunicaciones Interinstitucionales	0	1	1	1	1	1
Permitirá implementar el Plan de Educación Sanitaria	IGICGS.75 Plan de Educación Sanitaria	1	1	1	1	1	1
Permitirá desarrollar apropiadamente las tareas de Educación Sanitaria	IGICGS.76 Control y ejecución del Plan de Educación Sanitaria	1	1	1	1	1	1

A continuación se presentan fichas descriptivas de los principales indicadores que intervienen en el monitoreo del PFC con el fin de tener claridad respecto a las características que determinan la medición del indicador.

Formato N° 09

Nombre del Indicador	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas
Área de éxito	GESTIÓN DESARROLLO Y PRESUPUESTO
Factor crítico de éxito	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas
Objetivo	Capacitar al personal en el Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS.
Descripción	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas
Fuente de Datos	Informe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto
Responsable de registrar las variables	Oficina de Desarrollo y Presupuesto
Periodicidad	Trimestral
Mínimos y máximos	50 – 100
Metas	20 % al 100%

Nombre del Indicador	IGPAPTAR.9 % Personal capacitado
Área de éxito	GESTION OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE
Factor crítico de éxito	IGPAPTAR.9 % Personal capacitado
Objetivo	Capacitar al personal para la implementación de los diferentes planes operativos que permitirán mejorar el desarrollo de las actividades así como el cumplimiento óptimo de los indicadores establecidos por la EPS.
Descripción	IGPAPTAR.9 % Personal capacitado
Fuente de Datos	Informe de la Gerencia de Operaciones
Responsable de registrar las variables	Gerencia de Operaciones
Periodicidad	Semestral
Mínimos y máximos	0 – 100



Metas	100% al año 1
Nombre del Indicador	IGCCMF.25 % de control de agua no facturada
Área de éxito	GESTION CATASTRO COMERCIAL , MEDICION Y FACTURACION
Factor crítico de éxito	IGCCMF.25 % de control de agua no facturada
Objetivo	Capacitar al personal para establecer procedimientos y lineamientos que permitirá reducir el agua no facturada así como mejorar las técnicas de instalación y control de fugas.
Descripción	IGCCMF.25 % de control de agua no facturada
Fuente de Datos	Informe de la Gerencia Comercial
Responsable de registrar las variables	Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación.
Periodicidad	Trimestral
Mínimos y máximos	80 – 10
Metas	10 % al culminar el 5to año

Nombre del Indicador	IGC.41 Directiva de liquidaciones
Área de éxito	GESTION DE CONTABILIDAD
Factor crítico de éxito	IGC.41 Directiva de liquidaciones
Objetivo	Capacitar al personal para implementar las diferentes directivas y planes que permitirán mejorar la calidad de atención al cliente así como el control de los indicadores financieros de la EPS.
Descripción	IGC.41 Directiva de liquidaciones
Fuente de Datos	Informe de la Gestión Administrativa
Responsable de registrar las variables	Oficina de Contabilidad
Periodicidad	Semestral
Mínimos y máximos	0 – 100
Metas	100 % al culminar el año 5

Nombre del Indicador	IGICGS.71 Elaboración de Plan de comunicaciones Interinstitucionales
Área de éxito	GESTION DE BUEN GOBIERNO
Factor crítico de éxito	IGICGS.71 Elaboración de Plan de comunicaciones Interinstitucionales
Objetivo	Capacitar al personal para implementar los diferentes planes para el control y ejecución de las actividades desarrolladas por la EPS.
Descripción	IGICGS.71 Elaboración de Plan de comunicaciones Interinstitucionales
Fuente de Datos	Informe de la Gestión de Gobernabilidad
Responsable de registrar las variables	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
Periodicidad	Semestral
Mínimos y máximos	0 – 2
Metas	2 Planes por año



Como se ha remarcado insistentemente, en el presente PFC se procura incorporar como elemento distintivo que éste sea orientado al cumplimiento de las metas del PMO y/o PEI, por lo cual se ha elaborado una matriz de relación entre la meta de gestión PMO y los procesos y acciones FC involucradas para cumplir dicha meta. Tal relación se muestra en el Formato N° 11 que a continuación se presenta



Formato N° 11

PEI/PMO (Objetivos/Metas de Gestión)	Proceso (Área de Éxito)	Acciones de Fortalecimiento de capacidades	Resultado esperado	Indicadores de PFC	Meta PFC
Relación de trabajo	Gestión Desarrollo Presupuestal	Capacitación para mejorar y establecer un sistema de control y supervisión de los planes establecidos	Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas	100 %
	Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación	Capacitación para un adecuado soporte técnico en el manejo del AVALON	El AVALON opera correctamente con todas sus funcionalidades	IGTIC.65 Numero de módulos de funcionamiento	5
	Gestión de Finanzas	Capacitación en formulación de la situación económica y financiera	Permitirá formular las proyecciones económicas y financieras	IGF.72 Ejecución de Presupuesto Anual	1
	Gestión de Ingeniería, Proyectos y Obras	Capacitación para una correcta programación y control de la ejecución de obras	La EPS efectúa adecuadamente la programación y control de ejecución de las obras de su ámbito	IGPO.26 Programación control y ejecución	6
	Gestión de Contabilidad	Capacitación en calificación de los costos directos e indirectos	Permitirá desarrollar en forma eficiente la calificación de los costos directos e indirectos	IGC.45 Elaboración del Pan Anual de Costos	1
Incremento de Medidores	Gestión Desarrollo Presupuestal	Capacitación para elaborar un sistema de monitoreo y supervisión de planes mejorado	Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión de la EPS	IGDP.3 % Control y supervisión de los planes de gestión	100 %
	Gestión Ingeniería de Proyectos y Obras	Capacitación para una adecuada formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos	La EPS formula adecuadamente los perfiles y expedientes técnicos de sus proyectos de inversión	IGPO.24 Formulación de expedientes	6
	Gestión de Catastro Comercial, Medición y Facturación.	Asesoría técnica y capacitación para la programación y seguimiento a la contratación de medidores	Control de la contratación de medidores	GCCMF.30 Directiva control de contratación de medidores	1



	Gestión de Logística y Control Patrimonial	Capacitación en elaboración del plan anual de compras menores	Aplicación de la norma de contrataciones en forma optima	IGLCP.47 Directiva del PAAC	1
Renovación de Medidores	Gestión Desarrollo Presupuestal	Capacitación para elaborar un sistema de monitoreo y supervisión de planes mejorado	Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión de la EPS	IGDP.3 % Control y supervisión de los planes de gestión	100 %
	Gestión de Catastro Comercial, Medición y Facturación.	Capacitación para mejorar la información relacionada con el mantenimiento de los medidores y el registro de consumo para la toma de decisiones	Programa de mantenimiento para medidores y un buen control del registro de consumo	IGCCMF.31 Programa de mantenimiento	1
	Gestión Ingeniería de Proyectos y Obras	Capacitación para una adecuada formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos	La EPS formula adecuadamente los perfiles y expedientes técnicos de sus proyectos de inversión	IGPO.24 Formulación de expedientes	6
	Gestión logística y Control Patrimonial	Capacitación en planificación de las adquisiciones de bienes materiales	Planificación óptima para la adquisición de bienes y materiales	IGLCP.48 PAAC Elaborado	1
	Gestión de Atención al Cliente	Capacitación para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales	Establecer estrategias para incorporar usuarios factibles y potenciales	IGAC.40 Elaboración de Plan Operativo	1
	Gestión Desarrollo Presupuestal	Capacitación para mejorar y establecer un sistema de control y supervisión de los planes establecidos	Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas	100 %
Continuidad Promedio	Gestión Aseguramiento de la Calidad	Capacitación para la elaboración de los procedimientos establecidos para realizar ensayos de laboratorio	Procedimiento elaborado e implementado	IGAC.7 % personal con conocimiento en ensayos	100
	Gestión de Producción de Agua Potable y Tratam. De Aguas Residuales	Capacitación en nuevas técnicas en producción de agua y tratamiento de agua residual	Personal con conocimiento de nuevas técnicas en Producción de agua potable y tratamiento de	IGPAPTAR.12 N° personal capacitado	18



			agua residual		
	Gestión de Distribución y Recolección	Asesoría técnica y capacitación para mejorar la línea de conducción, así como la aplicación de un plan de mantenimiento	Mejoramiento de la línea de conducción y un plan de mantenimiento	IGDR.18 Mejoramiento de la línea	100
Presión Promedio	Gestión Desarrollo Presupuestal	Capacitación para mejorar y establecer un sistema de control y supervisión de los planes establecidos	Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas	100 %
	Gestión de Producción de Agua Potable y Tratam. De Aguas Residuales	Capacitación en nuevas técnicas en producción de agua y tratamiento de agua residual	Personal con conocimiento de nuevas técnicas en Producción de agua potable y tratamiento de agua residual	IGPAPTAR.12 N° personal capacitado	18
		Capacitación en el control de fugas en las redes de distribución de agua	Plan de control de fugas aprobado y en ejecución	IGPAPTAR.13 N° Planes	1
	Gestión de Distribución y Recolección	Asesoría técnica y capacitación para mejorar la línea de conducción, así como la aplicación de un plan de mantenimiento	Mejoramiento de la línea de conducción y un plan de mantenimiento	IGDR.18 Mejoramiento de la línea	100
		Asesoramiento y capacitación para mejorar la supervisión y el manejo de equipos para el mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias	Supervisión y manejo de equipos para el mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias	GDR.20 N° de supervisiones	10
	Gestión de Ingeniería, Proyectos y Obras	Capacitación para una correcta programación y control de la ejecución de obras	La EPS efectúa adecuadamente la programación y control de ejecución de las obras de su ámbito	IGPO.26 Programación control y ejecución	6
Agua No Facturada (ANF)	Gestión Desarrollo Presupuestal	Capacitación para mejorar y establecer un sistema de control y supervisión de los planes establecidos	Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas	100 %



			la EPS		
	Gestión de Producción de Agua Potable y Tratam. De Aguas Residuales	Capacitación en el control de fugas en las redes de distribución de agua	Plan de control de fugas aprobado y en ejecución	IGPAPTAR.13 N° Planes	1
	Gestión de Distribución y Recolectión	Asesoría técnica y capacitación para mejorar la línea de conducción, así como la aplicación de un plan de mantenimiento	Mejoramiento de la línea de conducción y un plan de mantenimiento	IGDR.18 Mejoramiento de la línea	100
	Gestión de Catastro Comercial, Medición y Facturación.	Capacitación para mejorar el control del alto índice del agua no facturada	Control del agua no facturada	IGCCMF.28 % de control de agua no facturada	1.5
	Gestión Imagen Corporativa y Gestion Social	Asistencia técnica para desarrollar apropiadamente las tareas de Educación Sanitaria	Permitirá desarrollar apropiadamente las tareas de Educación Sanitaria	IGICGS.76 Control y Ejecución del Plan de Educación Sanitaria	1
Actualización del Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	Gestión Desarrollo Presupuestal	Capacitación para mejorar y establecer un sistema de control y supervisión de los planes establecidos	Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas	100 %
	Gestion Cobranza y Control Comercial	Asesoría técnica para la programación de clausuras y levantamiento de conexiones	Programar en forma eficiente las clausuras y levantamientos de conexiones	IGCCC.37 Elaboración de directiva de clausura y levantamientos	1
		Capacitación para un buen mantenimiento de las estadísticas de las acciones de cobranza	Mejorar las acciones de control de cobranzas	IGCCC.38 Directivas elaboradas para Gestión de Cobranzas	2
		Capacitación en control de seguimiento de servicios cerrados y clausurados	Llevar un control minucioso de los servicios cerrados y clausurados	IGCCC.39 Elaboración y actualización de listados	12
	Gestión de Atención al Cliente	Capacitación para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales	Establecer estrategias para incorporar usuarios factibles y potenciales	IGAC.40 Elaboración de Plan Operativo	1
Catastro Técnico de Agua Potable y	Gestión Desarrollo	Capacitación para mejorar y	Sistema de Control,	IGDP.1 % Capacitación de	100 %



Alcantarillado	Presupuestal	establecer un sistema de control y supervisión de los planes establecidos	monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS	todas las áreas	
	Gestión de Producción de Agua Potable y Tratam. De Aguas Residuales	Capacitación y asistencia técnica en la elaboración del catastro técnico	Personal manejando el catastro técnico del agua	IGPAPTAR.11 N° Personas manejando el catastro	3
		Capacitación en nuevas técnicas en producción de agua y tratamiento de agua residual	Personal con conocimiento de nuevas técnicas en Producción de agua potable y tratamiento de agua residual	IGPAPTAR.12 N° personal capacitado	18
	Gestión de Distribución y Recolección	Asesoría técnica y capacitación para mejorar la línea de conducción, así como la aplicación de un plan de mantenimiento	Mejoramiento de la línea de conducción y un plan de mantenimiento	IGDR.18 Mejoramiento de la línea	100
		Capacitación para la actualización y manejo del catastro técnico	Catastro Técnico actualizado	IGDR.19 % Actualización catastro técnico	100
	Gestión Ingeniería de Proyectos y Obras	Capacitación para una adecuada formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos	La EPS formula adecuadamente los perfiles y expedientes técnicos de sus proyectos de inversión	IGPO.24 Formulación de expedientes	6
Remoción de la Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) en la PTAR Media Luna	Gestión Aseguramiento de la Calidad	Capacitación para equipamiento que permita medir los multiparametros de los valores de las aguas residuales (VMA)	Personal con conocimiento para el equipamiento de equipos para realizar el monitoreo de las aguas residuales (VMA)	IGAC.8 % personal capacitado	100
	Gestión de Producción de Agua Potable y Tratam. De Aguas Residuales	Capacitación al personal operativo sobre la normatividad del sector saneamiento	Personal capacitado en normatividad de saneamiento	IGPAPTAR.9 % Personal capacitado	100
		Capacitación y asistencia técnica en operación y mantenimiento del PTAR	Plan de mantenimiento PTAR aprobado y en ejecución	IGPAPTAR.14 % Avance de ejecución	100



		Capacitación y asistencia técnica para la implementación del PAMA, PAVER y VMA	PAMA, PAVER y VMA implementado	IGPAPTAR.17 N° Planes Implementados	3
Instalación de Macromedidores	Gestión Desarrollo Presupuestal	Capacitación para mejorar y establecer un sistema de control y supervisión de los planes establecidos	Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS	IGDP.1 % Capacitación de todas las áreas	100 %
	Gestión de Distribución y Recolección	Capacitación en programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de Macromedidores	La EPS cuenta con procedimientos adecuados para programación, instalación, retiro y reposición de Macromedidores	IGDR.21 Equipamiento	100
		Capacitación para programación, coordinación y ejecución del proceso de lectura y crítica	Proceso de lectura y crítica desarrollado adecuadamente	IGDR.22 Mantenimiento	100
		Taller para el desarrollo de capacidades en el mantenimiento de Macromedidores	Conocer en forma amplia la programación y mantenimiento preventivo y correctivo de los Macromedidores	IGDR.23 Programación y seguimiento	4

8. Definición de Presupuesto

La Entidad Prestadora de servicios de Saneamiento EPS ILO S.A. tiene el compromiso de brindar servicios de calidad, asumiendo que el compromiso de fortalecer las capacidades institucionales y personales de nuestra entidad ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para la determinación del presupuesto se considera importes aproximados, las que serán incluidas dentro del presupuesto anual, considerándose una partida para el cumplimiento de la misma, que será financiada con Recursos Propios y financiamiento externo.



Formato N° 12

PRESUPUESTO DEL PFC EN SOLES							
I.	ACTIVIDADES MACROPROCESO GESTION GERENCIAL	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DESARROLLO Y PRESUPUESTO						
IGDP.1	Curso para elaborar y ejecutar un sistema de monitoreo de los planes para mejorar la toma de decisiones	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000
IGDP.2	Curso para la implementación del score card BSC en la Oficina de Desarrollo y Presupuesto	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000
IGDP.3	Curso para elaborar, monitorear y supervisar los planes de gestión, PEI, POI, ROF y MOF	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE CONTROL INTERNO						
IGCI.4	Curso para complementar la elaboración de las acciones de control correctivas	0	500	1,000	1,000	1,000	3,500
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE ASESORIA LEGAL						
IGAL.5	Curso para complementar la información legal mediante el uso de indicadores	1,500	0	0	0	0	1,500
IGAL.6	Curso para mejorar y elaborar el planeamiento de los procesos	1,000	0	0	1,000	0	2,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD						
IGAC.7	Curso para elaboración de los procedimientos para el desarrollo de los ensayos en el laboratorio	2,000	0	2,000	0	2,000	6,000
IGAC.8	Curso para mejorar el equipamiento con equipos de lectura de multiparametros de los valores de las aguas residuales (VMA)	2,000	0	2,000	0	2,000	6,000
	TOTAL	9,500	3,500	8,000	5,000	8,000	34,000

II.	ACTIVIDADES MACROPROCESO GESTION OPERACIONAL	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL						
IGPAPTAR.9	Curso de capacitación sobre la normatividad del sector saneamiento al personal operativo	1,500	0	1,500	0	0	3,000
IGPAPTAR.10	Curso de capacitación para el manejo de control de stock	1,000	0	0	1,000	0	2,000
IGPAPTAR.11	Curso taller en la elaboración del catastro técnico del agua	0	2,000	0	2,000	0	4,000
IGPAPTAR.12	Curso taller en Producción de agua potable y Tratamiento de agua residual , con enfoque dual	16,493	30,107	30,107	15,503	0	92,210
IGPAPTAR.13	Curso taller del control de fugas en las redes de distribución de agua	2,749	0	5,000	0	2,500	10,249
IGPAPTAR.14	Curso taller en operación y mantenimiento del PTAR	0	5,000	0	3,000	0	8,000
IGPAPTAR.15	Curso taller en mantenimiento de equipos y maquinarias pesadas	2,000	0	0	0	2,000	4,000
IGPAPTAR.16	Curso taller para la elaboración de un sistema	1,500	0	1,500	0	0	3,000



	de parámetros de calidad						
IGPAPTAR.17	Curso sobre la implementación del PAMA, PAVER y VMA	2,000	0	2,000	0	2,000	6,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE PROCESO DE DISTRIBUCION Y RECOLECCION						
IGDR.18	Curso taller para mejorar la línea de conducción y la elaboración de un plan de mantenimiento	2,500	0	2,500	0	2,500	7,500
IGDR.19	Curso taller para la actualización y manejo del catastro técnico	2,500	0	2,500	0	2,500	7,500
IGDR.20	Curso taller para mejorar la supervisión y el manejo de equipos para el mantenimiento de redes y conexiones domiciliarias	0	1,500	0	1,500	0	3,000
IGDR.21	Curso en programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de Macromedidores	1,000	0	0	0	2,500	3,500
IGDR.22	Curso para programación, coordinación y ejecución del proceso de lectura y crítica	0	1,000	0	2,000	0	3,000
IGDR.23	Curso taller de desarrollo de capacidades en el manejo de Macromedidores	0	1,000	0	2,000	0	3,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS						
IGPO.24	Curso sobre formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos, atendiendo a normas y métodos del SNIP	0	2,500	0	2,500	0	5,000
IGPO.25	Curso sobre normas técnicas, métodos y buenas prácticas en la ejecución de obras, aplicable a obras de saneamiento	1,500	0	1,500	0	1,500	4,500
IGPO.26	Curso sobre una correcta programación y control de la ejecución de obras	1,251	0	2,500	0	2,500	6,251
IGPO.27	Curso sobre liquidación de obras desde el punto de vista técnico	0	2,000	0	2,000	0	4,000
	TOTAL	35,993	45,107	49,107	31,503	18,000	179,710

III.	ACTIVIDADES MACROPROCESO GESTION COMERCIAL	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE CATASTRO COMERCIAL, MEDICION Y FACTURACION						
IGCCMF.28	Curso taller para un mejor control del agua no facturada	2,000	0	2,000	0	2,000	6,000
IGCCMF.29	Curso taller para mejorar el control del índice de morosidad	2,000	0	2,000	0	2,000	6,000
IGCCMF.30	Curso para programación y seguimiento a la contratación de medidores	0	1,500	1,500	1,500	1,500	6,000
IGCCMF.31	Curso taller para elabora un programa de mantenimiento de medidores y un buen control del registro de consumo	0	3,000	0	3,000	0	6,000
IGCCMF.32	Curso Taller para un buen control en el proceso de facturación	1,500	0	1,500	0	0	3,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL						
IGCCC.33	Curso de Manejo y registro contable de los ingresos recaudados	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000
IGCCC.34	Curso de proyección de mecanismos de	2,000	0	2,000	0	2,000	6,000



	control de deudores						
IGCCC.35	Curso de fraccionamiento de débitos y servicios	1,000	0	1,000	0	1,000	3,000
IGCCC.36	Asesoría y Capacitación sobre procedimientos de quiebre de deuda incobrable aplicables a la EPS	2,500	0	2,500	0	2,500	7,500
IGCCC.37	Curso taller para la programación de clausuras y levantamiento de conexiones	2,500	0	2,500	0	2,500	7,500
IGCCC.38	Curso para desarrollar acciones de control de las cobranzas	0	1,500	0	1,500	0	3,000
IGCCC.39	Curso taller para controlar los servicios cerrados y clausurados	0	1,500	0	1,500	0	3,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE ATENCION AL CLIENTE						
IGAC.40	Curso de estrategias para incorporar usuarios factibles y potenciales	0	2,000	0	2,000	0	4,000
IGAC.41	Curso Taller para mejorar la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios	1,000	0	1,000	0	1,000	3,000
IGAC.42	Curso para el manejo del libro de quejas y sugerencias	900	0	900	0	900	2,700
IGAC.43	Curso de control y seguimiento de las ordenes de servicio	900	0	900	0	900	2,700
	TOTAL	17,300	10,500	18,800	10,500	17,300	74,400

IV.	ACTIVIDADES MACROPROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE CONTABILIDAD						
IGC.44	Curso de liquidaciones financieras de obras	1,050	0	0	1,050	0	2,100
IGC.45	Curso de costos directos e indirectos	1,000	0	1,000	0	1,000	3,000
IGC.46	Curso de contabilidad de costos	1,000	0	1,000	0	1,000	3,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL						
IGLCP.47	Curso para elaborar el plan anual de contrataciones y adquisiciones	1,000	0	1,000	0	1,000	3,000
IGLCP.48	Curso para planificar las adquisiciones de acuerdo a las necesidades de la empresa	1,500	0	1,500	0	1,500	4,500
IGLCP.49	Curso para llevar un mejor control en la salida de bienes	1,000	0	1,000	0	1,000	3,000
IGLCP.50	Curso para llevar un mejor control en el stock mínimo	0	1,000	0	1,000	0	2,000
IGLCP.51	Curso taller para el manejo de indicadores para la toma de acciones correctivas y mejoras	0	1,000	0	0	1,000	2,000
IGLCP.52	Curso de saneamiento legal de bienes	1,000	0	0	1,000	0	2,000
IGLCP.53	Curso de Inventarios físicos y control de bienes	900	0	900	0	900	2,700
IGLCP.54	Curso taller en manejo de indicadores	1,000	0	0	1,000	0	2,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS						
IGRH.55	Curso de seguridad y salud en el trabajo	2,500	0	2,500	0	2,500	7,500
IGRH.56	Curso taller en el manejo del software AVALON	3,000	0	0	3,000	0	6,000
IGRH.57	Curso en manejo y selección de personal	0	1,000	0	1,000	0	2,000
IGRH.58	Curso en incorporación de personal a áreas específicas	1,000	0	1,000	0	1,000	3,000
IGRH.59	Curso taller para la evaluación de desempeño	0	2,000	0	2,000	0	4,000
IGRH.60	Curso para el desarrollo de un plan anual de	1,500	0	0	1,500	0	3,000



	incentivos						
IGRH.61	Curso en ascensos y transferencias del personal	0	1,000	0	1,000	0	2,000
IGRH.62	Curso para la apertura y actualización de legajos personales	900	0	900	0	900	2,700
IGRH.63	Curso taller de indicadores de gestión empresarial	0	1,500	0	1,500	0	3,000
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES						
IGTIC.64	Curso sobre programación y ejecución de mantenimiento de equipos informáticos preventivo y correctivo, aplicable al parque informático de la EPS.	1,500	0	0	1,500	0	3,000
IGTIC.65	Curso taller sobre el adecuado soporte técnico en el manejo del AVALON	0	3,000	0	3,000	0	6,000
IGTIC.66	Asesoría y diseño de un programa de adquisición o desarrollo de Software, considerando la situación específica de la EPS.	0	2,500	0	0	2,500	5,000
IGTIC.67	Capacitación para el desarrollo y mantenimiento del portal institucional	1,500	0	0	1,500	0	3,000
IGTIC.68	Asesoría y diseño para implementación de un sistema de indicadores tipo CMI	2,000	0	0	0	0	2,000
IGTIC.69	Curso taller para la elaboración de informes con indicadores para la toma de acciones correctivas o de mejoras	0	1,500	0	0	0	1,500
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTION DE FINANZAS						
IGF.70	Curso en el manejo presupuestal, flujos financieros y Presupuestos de Inversión	1,500	0	0	1,500	0	3,000
IGF.71	Curso de manejo de proyecciones financieras	2,000	0	0	0	2,000	4,000
IGF.72	Curso de formulación económica y financiera	0	2,000	0	2,000	0	4,000
IGF.73	Curso Taller en desarrollo de los indicadores de gestión	1,500	0	1,500	0	1,500	4,500
	TOTAL	28,350	16,500	12,300	23,550	17,800	98,500

V.	ACTIVIDADES MACROPROCESO GESTION DE GOBERNANZA Y GOBERNABILIDAD DE LA EPS	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
	MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES DE IMAGEN CORPORATIVA Y GESTION SOCIAL						
IGICGS.74	Curso Taller para mejorar las relaciones interinstitucionales	2,000	0	2,000	0	2,000	6,000
IGICGS.75	Curso para implementar el Plan de Educación Sanitaria	1,000	0	1,000	0	1,000	3,000
IGICGS.76	Curso taller para desarrollar apropiadamente las tareas de Educación Sanitaria	0	1,000	0	1,000	0	2,000
	TOTAL	3,000	1,000	3,000	1,000	3,000	11,000

II.	FINANCIAMIENTO	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
	Recursos Propios	94,143	76,607	91,207	71,553	64,100	397,610
	Otras Fuentes						



9. Plan de Implementación del Fortalecimiento de Capacidades

El Plan de Fortalecimiento se estableció de acuerdo al desarrollo de las actividades que la empresa estableció para un periodo de cinco años los cuales se ejecutaran en forma anual de acuerdo al siguiente cronograma y de acuerdo al presupuesto establecido para el desarrollo de los procesos de la EPS; En el siguiente cuadro (Formato 13) se muestra la programación del año 2022:



Formato N° 13

PLANIFICACION OPERATIVA DEL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS ILO S.A.																									
OBJETIVO GENERAL	Contribuir y mejorar la gestión de la EPS ILO S.A., para alcanzar los objetivos empresariales definidos en el Plan estratégico 2022 – 2026 y en el Plan maestro optimizado																								
OBJETIVO ESPECIFICO	OBJETIVO 1: Mejorar las capacidades de gestión gerencial de la EPS con énfasis en aspectos de Gestión y Desarrollo Presupuesta (6), Gestión de Control interno (17) y Gestión de Asesoría Legal (17) , Aseguramiento de la Calidad (4), Gobernabilidad y Gobernanza (11) e Imagen Corporativa y Gestión Social (11).																								
PROCESO	GESTION GERENCIAL																								
OBJETIVO	I. Mejorar las capacidades de gestión gerencial de la EPS con énfasis en aspectos de Gestión y Desarrollo Presupuesta (6), Gestión de Control interno (17) y Gestión de Asesoría Legal (17) , Aseguramiento de la Calidad (4), Gobernabilidad y Gobernanza (11) e Imagen Corporativa y Gestión Social (11).																								
DEBILIDAD (SITUACION INICIAL DE ENTRADA)	LA1: Falta de Actualización en temas de planeamiento estratégico y de un sistema de gestión de calidad. LA2: Falta de las acciones de control correctivas LA3: Débil planeamiento de los procesos legales LA4: Falta de equipamiento multiparametros para realizar monitoreo de agua residuales (VNA)																								
RESULTADO (SITUACION DE LLEGADA)	LA1: Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS Curso para elaborar y ejecutar un sistema de monitoreo de los planes para mejorar la toma de decisiones Curso para la implementación del score card BSC en la Oficina de Desarrollo y Presupuesto Curso para elaborar, monitorear y supervisar los planes de gestión, PEI, POI, ROF y MOF LA2: Control adecuado mediante el uso de indicadores Curso para complementar la información legal mediante el uso de indicadores Curso para mejorar y elaborar el planeamiento de los procesos LA3: Procedimiento elaborado e implementado Curso para elaboración de los procedimientos para el desarrollo de los ensayos en el laboratorio Curso para mejorar el equipamiento con equipos de lectura de multiparametros de los valores de las aguas residuales (VMA)																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>(Línea de Base)</th> <th>Meta Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IGDP.1</td> <td>20%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>IGDP.2</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>IGDP.3</td> <td>50%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>IGAL.5</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>IGAL.6</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>IGAL.7</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>IGAL.8</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	INDICADOR	(Línea de Base)	Meta Anual	IGDP.1	20%	100%	IGDP.2	0	100%	IGDP.3	50%	100%	IGAL.5	0	100%	IGAL.6	0	100%	IGAL.7	0	100%	IGAL.8	0	100%
INDICADOR	(Línea de Base)	Meta Anual																							
IGDP.1	20%	100%																							
IGDP.2	0	100%																							
IGDP.3	50%	100%																							
IGAL.5	0	100%																							
IGAL.6	0	100%																							
IGAL.7	0	100%																							
IGAL.8	0	100%																							



No.	Líneas de acción / actividades / subactividades	Cronograma 2022												APORTES S/,					Oferta de la actividad de FC
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Gastos Directos (EPS)	Gastos Directos (otros)	Gastos Indirectos (EPS)	Gastos Indirectos (Otros)	TOTAL	
GESTION DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO																			
LA1	Sistema de Control, monitoreo y supervisión de los planes de gestión con alcance a toda la EPS																		
1.1	Curso para elaborar y ejecutar un sistema de monitoreo de los planes para mejorar la toma de decisiones													Jefe Planeam. y Desarr.					4
1.2	Curso para la implementación del score card BSC en la Oficina de Desarrollo y Presupuesto													Jefe Planeam y Desarr.					4
1.3	Curso para elaborar, monitorear y supervisar los planes de gestión, PEI, POI, ROF y MOF													Jefe Planeam y Desarr					4
GESTION DE ASESORIA LEGAL																			
LA2	Control adecuado mediante el uso de indicadores																		
2.1	Curso para complementar la información legal mediante el uso de indicadores													Jefe de Asesoría Legal					4
2.2	Curso para mejorar y elaborar el planeamiento de los procesos													Jefe de Asesoría Legal					3
GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD																			



PLANIFICACION OPERATIVA DEL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS ILO S.A.		
OBJETIVO GENERAL	Contribuir y mejorar la gestión de la EPS ILO S.A., para alcanzar los objetivos empresariales definidos en el Plan estratégico 2022 – 2026 y en el Plan maestro optimizado	
OBJETIVO ESPECIFICO	OBJETIVO 3: Mejorar las capacidades de gestión comercial de la EPS con énfasis en Procesos Comerciales (7), Catastro Comercial, Med. y Fact. (1), Cobranza y Control Comercial (8) y Atención al Cliente (15).	
PROCESO	GESTION COMERCIAL	
OBJETIVO	III. Mejorar las capacidades de gestión comercial de la EPS con énfasis en Procesos Comerciales (7), Catastro Comercial, Med. y Fact. (1), Cobranza y Control Comercial (8) y Atención al Cliente (15).	
DEBILIDAD (SITUACION INICIAL DE ENTRADA)	LA1: Incremento del índice de morosidad por deuda acumulada de la Municipalidad Provincial de ILO y por las disposiciones de Gobierno Central para no cortar el servicio a los usuarios deudores.	
	LA2: Mal registro de recaudo, registro, cancelación de los débitos y mantenimiento del control sobre los ingresos recaudados	
	LA3: Falta de atención y/o canalización de la solicitud de servicios de los usuarios hacia las áreas competentes.	
RESULTADO (SITUACION DE LLEGADA)	LA1: Programa de mantenimiento para medidores y un buen control del registro de consumo	
	Curso taller para un mejor control del agua no facturada	
	Curso taller para mejorar el control del índice de morosidad	
	Curso Taller para un buen control en el proceso de facturación	
	LA2: Mejorar la recaudación, mediante la cancelación de los débitos y llevar un control de los ingresos recaudados	
	Curso de Manejo y registro contable de los ingresos recaudados	
	Curso de proyección de mecanismos de control de deudores	
	Curso de fraccionamiento de débitos y servicios	
	Asesoría y Capacitación sobre procedimientos de quiebre de deuda incobrable aplicables a la EPS	
	Curso taller para la programación de clausuras y levantamiento de conexiones	
	LA3: Mejorar la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios	
	Curso Taller para mejorar la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios	
	Curso para el manejo del libro de quejas y sugerencias	
Curso de control y seguimiento de las ordenes de servicio		
INDICADOR	(Línea de Base)	Meta Anual
IGCCMF.28	0	1.5%
IGCCMF.29	100%	10%
IGCCMF.32	0	1
IGCCC.33	0	4
IGCCC.34	0	12
IGCCC.35	0	4
IGCCC.36	0	2
IGCCC.37	0	1
IGAC.41	0	1
IGAC.42	0	1
IGAC.43	0	1



No.	Líneas de acción / actividades / subactividades	Cronograma 2022												Nombre y Cargo del Responsable de Coordinar Servicios	Nombre de Participantes	Total de participantes	APORTES S/,					Oferta de la actividad a FC
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				Gastos Directos (EPS)	Gastos Directos (otros)	Gastos Indirectos (EPS)	Gastos Indirectos (Otros)	TOTAL	
GESTION DE CATASTRO COMERCIAL, MEDICION Y FACTURACION																						
LA1	Incremento del índice de morosidad por deuda acumulada de la Municipalidad Provincial de ILO y por las disposiciones de Gobierno Central para no cortar el servicio a los usuarios deudores																					
1.1	Curso taller para un mejor control del agua no facturada																					
1.2	Curso taller para mejorar el control del índice de morosidad																					
1.3	Curso Taller para un buen control en el proceso de facturación																					
GESTION DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL																						
LA1	Mejorar la recaudación, mediante la cancelación de los débitos y llevar un control de los ingresos recaudados																					
2.1	Curso de Manejo y registro contable de los ingresos recaudados																					
2.2	Curso de proyección de mecanismos de control de deudores																					
2.3	Curso de fraccionamiento de débitos y servicios																					
2.4	Asesoría y Capacitación sobre procedimientos de quiebre de deuda incobrable aplicables a la EPS																					
2.5	Curso taller para la programación de clausuras y levantamiento de conexiones																					
GESTION DE ATENCION AL CLIENTE																						



LA2: Manejo de indicadores para la toma de acciones correctivas y mejoras				
Curso para elaborar el plan anual de contrataciones y adquisiciones	IGLCP.47	1		1
Curso para planificar las adquisiciones de acuerdo a las necesidades de la empresa	IGLCP.48	1		1
Curso para llevar un mejor control en la salida de bienes	IGLCP.49	0		1
Curso de saneamiento legal de bienes	IGLCP.52	0		1
Curso de Inventarios físicos y control de bienes	IGLCP.53	0		4
Curso taller en manejo de indicadores	IGLCP.54	0		1
LA3: Permitirá conocer el desarrollo de la capacidad del personal				
Curso de seguridad y salud en el trabajo	IGRH.55	0		1
Curso taller en el manejo del software AVALON	IGRH.56	1		1
Curso en incorporación de personal a áreas específicas	IGRH.58	0		1
Curso para el desarrollo de un plan anual de incentivos	IGRH.60	0		1
Curso para la apertura y actualización de legajos personales	IGRH.62	0		1
LA4: Programa para el control de un sistema de indicadores tipo Cuadro de Mando Integral				
Curso sobre programación y ejecución de mantenimiento de equipos informáticos preventivo y correctivo, aplicable al parque informático de la EPS.	IGTIC.64	0		1
Capacitación para el desarrollo y mantenimiento del portal institucional	IGTIC.67	0		1
Asesoría y diseño para implementación de un sistema de indicadores tipo CMI (Cuadro de Mando Integral)	IGTIC.68	0		1
LA5: Permitirá desarrollar la capacidad del manejo presupuestal en temas de inversión y proyecciones financieras				
Curso en el manejo presupuestal, flujos financieros y Presupuestos de Inversión	IGF.70	0		1
Curso de manejo de proyecciones financieras	IGF.71	1		1
Curso Taller en desarrollo de los indicadores de gestión	IGF.73	0		1

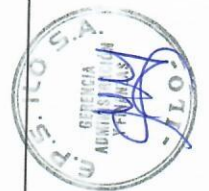


No.	Líneas de acción / actividades / subactividades	Cronograma 2022												Nombre y Cargo del Responsable de Coordinar Servicios	Nombre de Participantes	Total de participantes antes	APORTES S/,				Oferta de la actividad de FC														
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				Gastos Directos (EPS)	Gastos Directos (otros)	Gastos Indirectos (EPS)	Gastos Indirectos (Otros)		TOTAL													
GESTION DE CONTABILIDAD																																			
LA1	Permitirá desarrollar en forma eficiente la calificación de los costos directos e indirectos																		3,050	0	0	0	3,050												
1.1	Curso de liquidaciones financieras de obras															Jefe Ofic. Cont.	Jefe Ofic. Y Personal	5	1,050				1,050												
1.2	Curso de costos directos e indirectos															Jefe Ofic. Cont.	Jefe Ofic. Y Personal	5	1,000				1,000												
1.3	Curso de contabilidad de costos															Jefe Ofic. Cont.	Jefe Ofic. Y Personal	5	1,000				1,000												
GESTION DE LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL																																			
LA2	Manejo de indicadores para la toma de acciones correctivas y mejoras																		6,400	0	0	0	6,400												
2.1	Curso para elaborar el plan anual de contrataciones y adquisiciones															Jefe Ofic. Logist.	Jefe Ofic. Y Personal	5	1,000				1,000												
2.2	Curso para planificar las adquisiciones de acuerdo a las necesidades de la empresa															Jefe Ofic. Logist.	Jefe Ofic. Y Personal	5	1,500				1,500												
2.3	Curso para llevar un mejor control en la salida de bienes															Jefe Ofic. Logist.	Jefe Ofic. Y Personal	5	1,000				1,000												
2.4	Curso de saneamiento legal de bienes															Jefe Ofic. Logist.	Jefe Ofic. Y Personal	5	1,000				1,000												
2.5	Curso de Inventarios físicos y control de bienes															Jefe Ofic. Logist.	Jefe Ofic. Y Personal	8	900				900												
2.6	Curso taller en manejo de indicadores															Jefe Ofic. Logist.	Jefe Ofic. Y Personal	40	1,000				1,000												
GESTION DE RECURSOS HUMANOS																																			



PLANIFICACION OPERATIVA DEL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS ILO S.A.	
OBJETIVO GENERAL	Contribuir y mejorar la gestión de la EPS ILO S.A., para alcanzar los objetivos empresariales definidos en el Plan estratégico 2022 – 2026 y en el Plan maestro optimizado
OBJETIVO ESPECIFICO	OBJETIVO 5: Mejorar las capacidades de un buen gobierno de la EPS con énfasis en aspectos de mejora de condiciones de gobernabilidad (11) e Imagen Corporativa y gestión Social (11).
PROCESO	GESTION DE GOBERNANZA Y GOBERNABILIDAD
OBJETIVO	V. Mejorar las capacidades de un buen gobierno de la EPS con énfasis en aspectos de mejora de condiciones de gobernabilidad (11) e Imagen Corporativa y gestión Social (11).
DEBILIDAD (SITUACION INICIAL DE ENTRADA)	LA1: Las relaciones interinstitucionales se realizan en forma empírica y deficiente implementación del Plan de Educación sanitaria
RESULTADO (SITUACION DE LLEGADA)	LA1: Permitirá mejorar las relaciones interinstitucionales e implementar el Plan de Educación Sanitaria

No.	Líneas de acción / actividades / subactividades	Cronograma 2022												Nombre y Cargo del Responsable de Coordinar Servicios	Nombre de Participantes	Total de participantes antes	Gastos Directos (EPS)	Gastos Directos (otros)	Gastos Indirectos (EPS)	Gastos Indirectos (Otros)	TOTAL	Oferta de la actividad de FC																	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																										
GESTION DE IMAGEN CORPORATIVA Y GESTION SOCIAL																																							
LA1	Permitirá mejorar las relaciones interinstitucionales e implementar el Plan de Educación Sanitaria																																						
1.1	Curso Taller para mejorar las relaciones interinstitucionales																					Jefe Ofic. Y Personal	10	3,000	0	0	0	0	3,000										
1.2	Curso para implementar el Plan de Educación Sanitaria																					Jefe Ofic. Y Personal	5	2,000	0	0	0	0	2,000										
TOTAL																								3,000	0	0	0	0	3,000										



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N°071-2022-GG-EPS ILO S.A.

Ilo, 28 de abril del 2022.

VISTO: El Informe N°0107-2022-GAF-EPS ILO S.A., mediante el cual la Gerencia de Administración y Finanzas solicita la aprobación del Proyecto del Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC) 2022-2026 de la EPS ILO S.A.; y,

CONSIDERANDO:

Que, los numerales 43.1 y 43.2 del artículo 43° del Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establecen que el Sistema de Fortalecimiento de Capacidades (SFC) u otro mecanismo aprobado por el Ente Rector, con recursos propios o provenientes de la cooperación internacional no reembolsable, ejecuta a nivel nacional a través de sus órganos, programas y organismos adscritos, programas de capacitación, asistencia técnica e innovación y transferencia tecnológica para la creación y el fortalecimiento de capacidades en apoyo a la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento; que incluye la gestión empresarial, la gestión económico financiera y la gestión técnico operativa. La planificación de las acciones para el fortalecimiento de capacidades debe incluir el impacto esperado en cuanto a la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento a nivel nacional;

Que, mediante el Informe de los vistos, la Gerente de Administración y Finanzas hace llegar el proyecto del Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC) 2022-2026 de la EPS ILO S.A., con la finalidad de fortalecer las capacidades de gestión de las autoridades, funcionarios y trabajadores en general de la empresa, para la aplicación inmediata en el desempeño de sus funciones o competencia asignada, por lo que luego de revisado, es pertinente emitir resolución.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, y en uso de las facultades conferidas en el Estatuto Social de la EPS ILO S.A.;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR el Plan de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales de la EPS ILO S.A. Periodo 2022-2026, con un Presupuesto de **S/397,610.00 (Trescientos noventa y siete mil seiscientos diez con 00/100 Soles)**, que a fojas ochenta y dos (82) forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- Notificar con la presente Resolución y anexos, a la Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Recursos Humanos para que realice la socialización a todos los trabajadores de la EPS ILO S.A., Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones para su publicación en el Portal Institucional de la EPS ILO S.A. (www.epsilo.gob.pe) y al Órgano de Control Institucional para conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

E.P.S. ILO S.A.
CPC. SOLANGE AGRAMONTE FLORES
GERENTE GENERAL
COD. MATRÍCULA 20-186

EL PERÚ PRIMERO

www.epsilo.com.pe
Av. Miramar, parte prima, mz. C, s/n, Ilo
(051) 053 481 661