



EMPRESA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO BÁSICO DE
PUNO S.A.

PLAN
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL
2023-2025



INSTITUCIONAL

2023-2025





EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

"Decreto de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 136 -2022-EMSAPUNO/GG

Puno, 28 SEP 2022

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

VISTOS:

El Memorando n.º 464-2022-EMSAPUNO/GG de fecha 26/9/2022 que dispone la proyección de resolución, el Informe n.º 270-2022-EMSAPUNO-OPDE del 21/9/2022 con el que se solicita aprobación de Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de la empresa, sus actuados, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. – Emsapuno S.A. es una empresa prestadora de servicios pública de accionariado municipal, íntegramente de propiedad del Estado, con autonomía jurídica, administrativa y económica según su Estatuto Social y el Decreto Supremo n.º 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el TUO del Decreto Legislativo n.º 1280.

Que, Emsapuno S.A. se encuentra dentro de los alcances de la Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico aprobada con Decreto Legislativo n.º 1088, cuya rectoría está a cargo del Cepian.

Que, el Cepian ha emitido la Directiva n.º 001-2014-CEPLAN "Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico — Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico", aprobada con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo n.º 026-2014-CEPLAN/PCD y sus modificaciones que regula el planeamiento estratégico nacional para todas las entidades, instituciones y empresas públicas.

Que, en ese marco, Emsapuno S.A. inició el planeamiento estratégico con un horizonte de 3 años y concluyó con la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2025 que fue presentado y sustentado por la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial a través del Informe n.º 270-2022-EMSAPUNO-OPDE de fecha 21/9/2022.

Que, al contarse con el documento de planeamiento estratégico, corresponde aprobarlo, en aplicación del numeral 7.1.1 de la citada Directiva.

En uso de las facultades conferidas por el Estatuto de Emsapuno S.A., por el ROF y con visto bueno de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial y Oficina de Asesoría y Defensa Legal.

***SE RESUELVE:**

ARTÍCULO 1: APROBAR el PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2025 de EMSAPUNO S.A., cuyo documento adjunto forma parte integrante de la presente.

ARTÍCULO 2: ENCARGAR a la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial la difusión de la presente, a fin de que todas las unidades orgánicas de la empresa cumplan con los objetivos estratégicos, actividades estratégicas y metas programadas, así la responsabilidad de realizar el seguimiento del avance en el logro de lo planificado en el PEI 2023-2025.

ARTÍCULO 3: PONER en conocimiento la presente resolución a todas las Gerencias, Oficinas y unidades orgánicas de la empresa, así como disponer su publicación en el portal web institucional de la empresa, para su amplia difusión.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

C.c. Archivo,
Gerencias
Oficinas
Página web



LAC
LUIS AGUILAR COAQUIRA
GERENTE GENERAL

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2025

DOCUMENTO APROBADO POR:

Ing. Luis Aguilar Coaquira- Gerente General EMSAPUNO S.A.

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Ing. Ligia Flor de María Carrasco Molina- Jefe Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial

Con el soporte técnico de:

Bach. Econ. Luz Delia Mamani Quispe

Comisión de Planeamiento Estratégico

Coordinador:

Jefe de Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial

Integrantes:

Gerente de Administración y Finanzas

Gerente de Operaciones

Gerente Comercial

Jefe de la oficina de Asesoría y Defensa Legal

Subgerente de Ingeniería

Subgerente de Producción de Agua

Subgerente de Mantenimiento

Subgerente de Aguas Residuales

Subgerente de Catastro y comercialización

Subgerente de Medición y Facturación

Contenido

Presentación	2
1. Marco Institucional	3
1.1. Marco Legal.....	3
1.2. Reseña Historia Institucional	3
1.3. Estructura Orgánica Funcional	4
2. Lineamientos Estratégicos	6
2.1. Entorno Nacional	6
2.2. Entorno Regional	9
2.3. Entorno Local	10
2.4. Entorno Institucional	11
3. Análisis Institucional (FODA)	14
3.1. Micro Ambiente – Fortalezas y Debilidades	14
3.2. Macro Ambiente- Oportunidades y Amenazas	16
4. Filosofía Estratégica de EMSAPUNO S.A.-.....	18
4.1. Misión y Visión.....	18
4.2. Valores Empresariales	19
4.3. Principios.....	19
4.4. Políticas de EMSAPUNO S.A.....	20
4.5. Grupos involucrados.....	20
5. Orientación Estratégica de EMSAPUNO S.A.	21
5.1. Objetivos Estratégicos Institucionales	21
5.2. Acciones Estratégicas Institucionales	24
5.3. Ruta Estratégica	30
5.4. Mapa Estratégico	33
6. Monitoreo y Evaluación.....	35
Anexos.....	36
Anexo 1: Matriz del Plan Estratégico Institucional –PEI 2023-2025.....	36
Anexo 2: Ficha de indicadores –PEI 2023-2025.....	42



EMSAPUNO S.A.
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
PEI 2023-2025

Presentación

EMSAPUNO S.A. presenta el Plan Estratégico Institucional correspondiente al periodo 2023-2025, hoja de ruta organizacional alineado al Plan Maestro Optimizado/ Estudio Tarifario, documento que presentamos a continuación acorde con los requerimientos del sector y proyectado a la satisfacción de nuestros usuarios de los servicios básicos de agua potable y saneamiento de la ciudad de Puno y localidad de Desaguadero.

Por el manejo sostenible y servicio social en el sector saneamiento nos permite consolidar como capital del Eje de las Empresas Prestadoras de Servicios de la Región Puno, trabajamos por un futuro sostenible con la responsabilidad de gestionar el recurso hídrico como bien social teniendo los escenarios futuros construidos con la participación valiosa de los trabajadores, que mediante el Taller participativo han realizado aportes, análisis y dialogo constructivo todo lo cual garantiza su formulación, socialización e implementación.

El Plan Estratégico Institucional 2023-2025, en adelante PEI, define la estrategia corporativa para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales con el propósito de mejorar el bienestar de la población del ámbito de jurisdicción de la empresa.

El liderazgo será clave para cristalizar nuestros objetivos, metas y retos a los que nos enfrentamos conjuntamente con nuestros aliados estratégicos y grupos de interés; contamos con un equipo de trabajo competitivo que será clave para cristalizar los desafíos contenidos en este nuevo Plan Estratégico Institucional.

La clave de éxito del presente Plan es ser excelentes en la etapa de ejecución con una visión compartida desde la Alta Dirección y trabajadores hacia un futuro sostenible en agua y saneamiento.



1. Marco Institucional

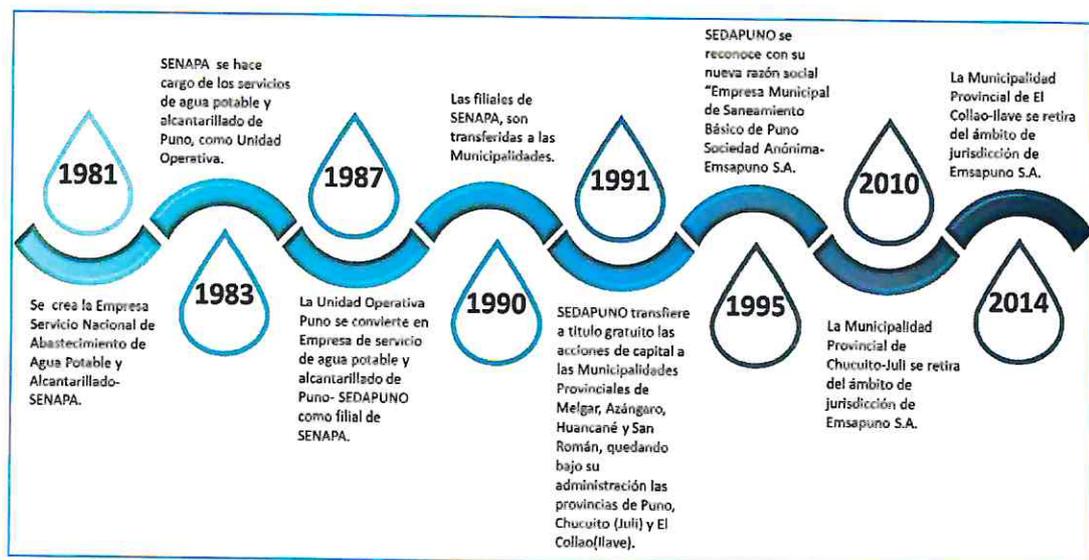
1.1. Marco Legal

La Entidad Prestadora de Servicios denominada Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno Sociedad Anónima - EMSAPUNO S.A. es una Empresa Municipal, prestadora de servicios de saneamiento básico en virtud de lo dispuesto por la normatividad legal vigente y normas modificatorias:

- Ley N° 26887 Ley General de Sociedades.
- Decreto Legislativo N° 1280 Ley marco de la gestión y Prestación de los servicios de saneamiento, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA – Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA.
- Resolución de Superintendencia N° 016-95-PRES/VMI/SSS, del 20 de febrero de 1995, se reconoce como Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento a la "Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, Sociedad Anónima" - EMSAPUNO S.A.
- Estatuto Social de EMSAPUNO S.A.
- Plan Maestro Optimizado, aprobado mediante Resolución de Directorio N°10-2021-EMSAPUNO/PD y admitido por la SUNASS mediante Resolución de Dirección de Regulación Tarifaria N° 002-2022-SUNASS-DRT de fecha 02 de febrero del 2022.

1.2. Reseña Historia Institucional

Reseña histórica de la Empresa



Actualmente, el capital social de la empresa es de S/ 26 149,866 (Veintiséis millones ciento cuarenta y nueve mil ochocientos sesenta y seis y 00/100 soles), representado por 26,149,866 acciones de un valor nominal de S/ 1.00 (un sol) cada una, íntegramente suscrita y totalmente pagadas, distribuido de la siguiente manera:

Tabla 1. Distribución del capital social de la Empresa

Accionistas	Acciones (S/)	Participación (%)
Municipalidad Provincial de Puno	20 587,790	78.73%
Municipalidad Provincial de EL Collao	3 872,795	14.81%
Municipalidad Provincial de Chucuito- Juli	1 689,281	6.46%
Total	26,149,866	100%



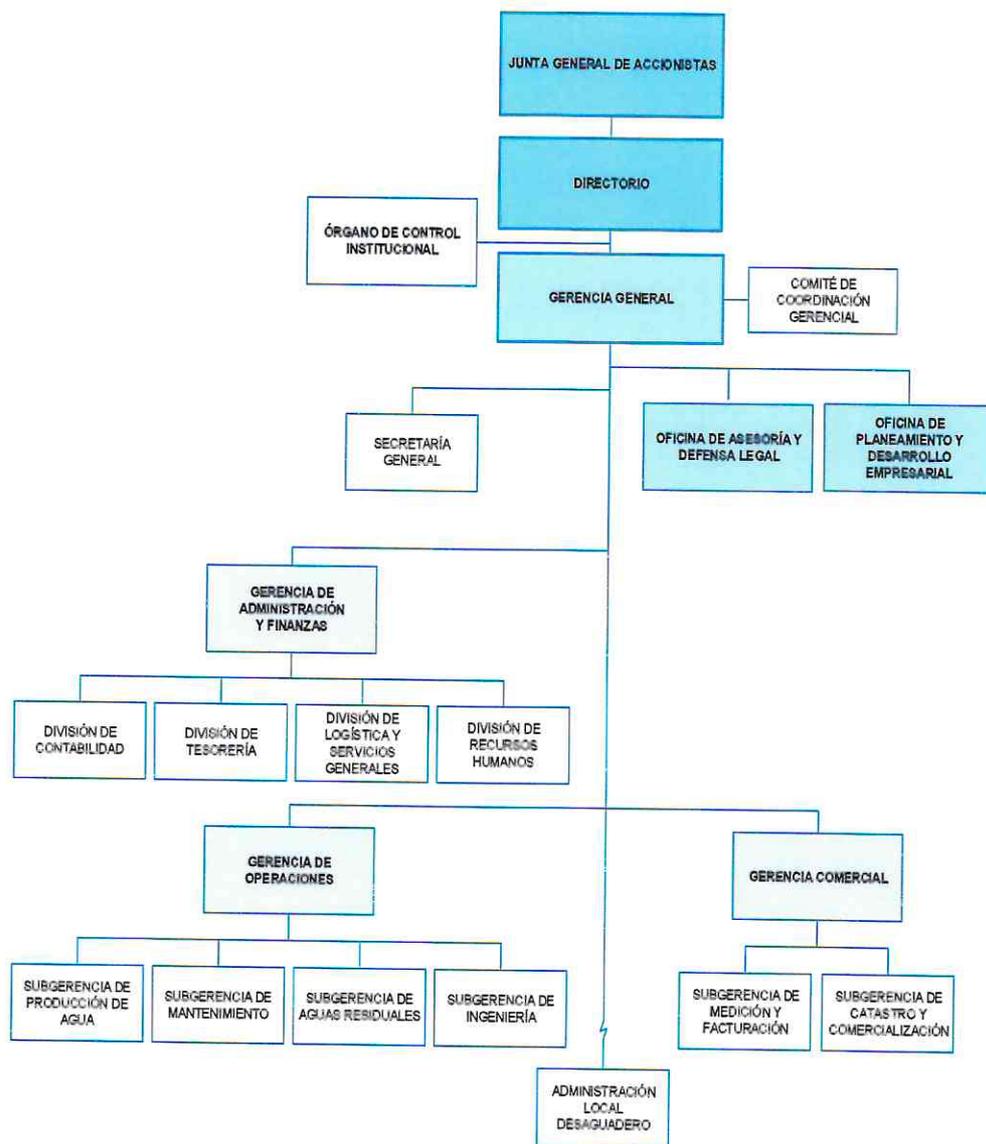
1.3. Estructura Orgánica Funcional

EMSAPUNO S.A., viene laborando en el marco general de la Estructura Orgánica establecida en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado mediante Resolución de Directorio N° 04-2017-EMSAPUNO-PD, sin embargo, éste y los demás documentos de gestión (Cuadro de Puestos, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 13-2017-EMSAPUNO-PD y el Manual de Perfil de Puestos, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 09-2017-EMSAPUNO-PD).

Los referidos documentos no se encuentran alineados al real dimensionamiento, la organización necesita contar con instrumentos de gestión actualizados para favorecer su crecimiento, acorde a las políticas de modernización de la gestión pública y del sector saneamiento y establecer a futuro un modelo de gestión por procesos que generen valor en la prestación de los servicios básicos actualmente, el documento se encuentra en proceso de mejora.



Estructura Orgánica de EMSAPUNO S.A.



FUENTE: Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado con Resolución de Directorio N° 04-2017-EMSAPUNO-PD.



2. Lineamientos Estratégicos

2.1. Entorno Nacional

Política Nacional de Saneamiento

El Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS), como ente rector del sector saneamiento, ha aprobado la Política Nacional de Saneamiento, definido como, el conjunto de orientaciones dirigidas a la mejora de la gestión y desempeño del sector saneamiento.

La Política Nacional de Saneamiento tiene como objetivo principal “Alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad a los servicios de saneamiento” mediante 6 objetivos específicos alineados a un eje de política:



Ejes de Política	Objetivos Específicos
1 Acceso de la población a los servicios de saneamiento.	OE 1 Atender a la población sin acceso a los servicios, y de manera prioritaria a la de escasos recursos.
2 Sostenibilidad Financiera	OE 2 Garantizar la generación de recursos económicos y su uso eficiente por parte de los prestadores.
3 Fortalecimiento de los prestadores	OE 3 Desarrollar y fortalecer la capacidad de gestión de los prestadores.
4 Optimización de las soluciones técnicas.	OE 4 Desarrollar proyectos de saneamiento con eficiencia técnica, administrativa, económica.
5 Articulación de los Actores	OE 5 Consolidar el rol rector del MVCS y fortalecer la articulación con los actores involucrados en el sector saneamiento.
6 Valoración de los servicios de saneamiento.	OE 6 Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios saneamiento.

Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026

El Plan Nacional de Saneamiento, constituye el principal instrumento de implementación de la Política Nacional de Saneamiento y del marco normativo del sector, contiene los objetivos, lineamientos e instrucciones para el uso eficiente de los recursos en la provisión de los servicios de saneamiento, con la finalidad de lograr el acceso universal a los servicios de saneamiento, de calidad y de manera sostenible, alineados en el marco de la política del sector saneamiento.

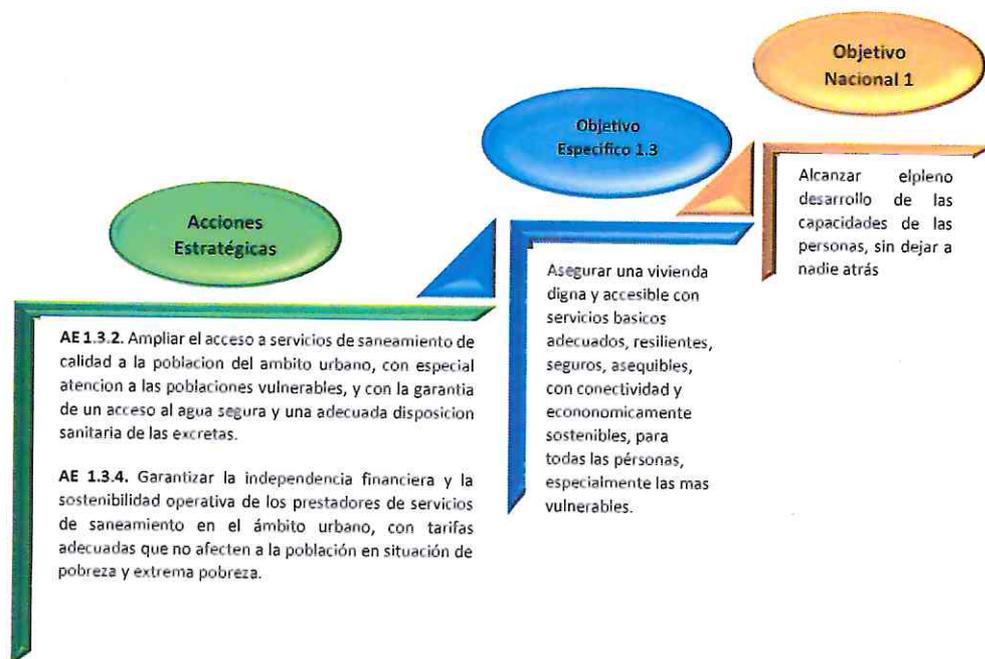
Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), es un instrumento que orienta el accionar del Estado en el mediano y largo plazo a fin de lograr el bienestar de las personas y el desarrollo sostenible del país.

En tal sentido, el PEDN al 2050, propone una apuesta estratégica para el desarrollo sostenible del país, organizado en cuatro (4) objetivos nacionales, considerando que, el objetivo nacional 1 "Alcanzar el pleno desarrollo de las capacidades de las personas, sin dejar a nadie atrás", está alineado al sector saneamiento, cuya finalidad es mejorar la calidad de vida de las personas, asegurando servicios educativos y de salud, una vivienda digna con acceso a los servicios elementales y un sistema de transporte integrado y sostenible.



Objetivos y Acciones estratégicas del PEDN al 2050

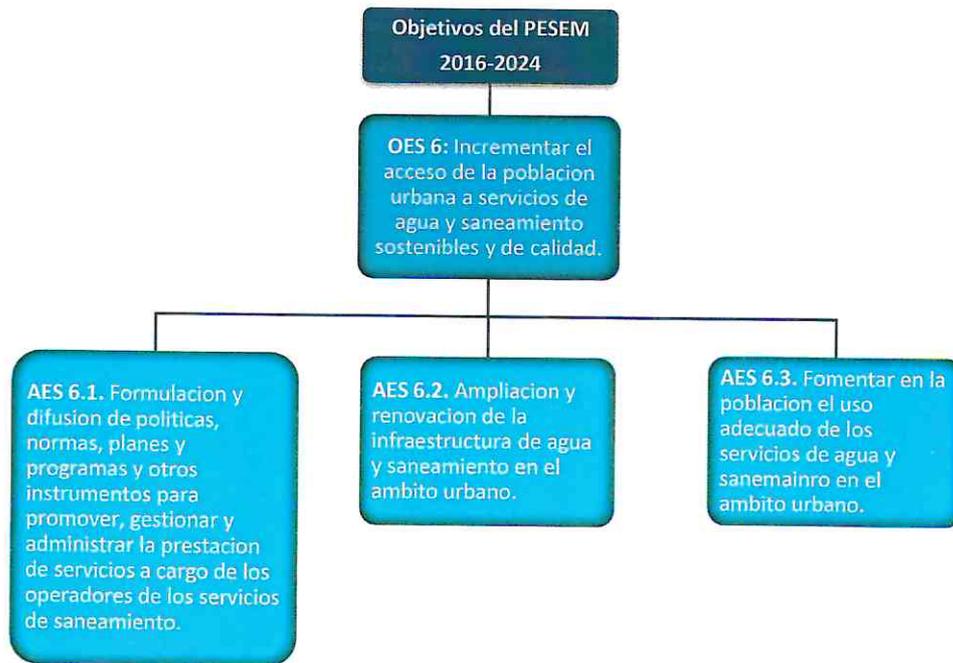


Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016-2026, sector vivienda, construcción y saneamiento

El Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, mediante Resolución Ministerial N° 354-2015-VIVIENDA, aprobó el PESEM 2016-2021 del sector Vivienda, Construcción y Saneamiento”; mediante Resolución Ministerial N° 340-2020-VIVIENDA, aprobó la ampliación del horizonte Temporal del PESEM al año 2024, y mediante Resolución Ministerial N° 403-2021-VIVIENDA, de fecha 29 de diciembre 2021, aprobó la ampliación del horizonte Temporal del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) al año 2026, denominándose Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016-2026 del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento.

El PESEM, establece siete (7) objetivos estratégicos del sector, de los cuales, el Objetivo Estratégico 6, está orientado a lograr que la población urbana acceda a adecuados servicios de agua y saneamiento, que comprende la ampliación y desarrollo de la infraestructura necesaria para alcanzar los servicios de agua y saneamiento a toda la población urbana y en la mejora de la gestión por parte de las empresas prestadoras, para la sostenibilidad de la provisión de estos servicios.

Objetivos y acciones estratégicas del PESEM 2016-2026



2.2. Entorno Regional

Plan de Desarrollo Regional Concertado Puno –PDRC

(Gobierno Regional Puno)

El PDRC de Puno, actualmente se encuentra en proceso de formulación, cuenta con el Plan de Trabajo para la formulación del Plan de Desarrollo Regional Concertado –PDRC al 2030. aprobado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 468-2020-GRP-GR PUNO y el Equipo Técnico Central y Ampliado, conformado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 224-2021-GR-GR PUNO.

Plan Regional de Saneamiento Puno 2021-2025

Mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 207-2021-GR-GR PUNO, el Gobierno Regional de Puno, aprueba el Plan Regional de Saneamiento 2021-2025, el mismo que cuenta con un (01) objetivo general “Incrementar la cobertura, calidad y sostenibilidad de los servicios de saneamiento, con la finalidad de alcanzar el acceso universal a los servicios de saneamiento, en la región” a través de 06 Objetivos Específicos:



- OE 01 Atender a la población sin acceso a los servicios y de manera prioritaria a la de escasos recursos.
- OE 02 Garantizar la generación de recursos económicos y su uso eficiente por parte de los prestadores.
- OE 03 Desarrollar y fortalecer las capacidades de los prestadores.
- OE 04 Desarrollar proyectos de saneamiento sostenibles, con eficiencia técnica, administrativa, económica y financiera.
- OE 05 Fortalecer la articulación con los actores involucrados en el sector saneamiento.
- OE 06 Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento.

2.3. Entorno Local

Plan de Desarrollo Local Concertado Puno al 2030

(Municipalidad Provincial de Puno)

Mediante Ordenanza Municipal N° 012-2018-MPP, la Municipalidad Provincial de Puno, aprobó el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno al 2021, con proyección al 2030, siendo un instrumento de gestión estratégica descentralizada y vinculante que, establece las estrategias de desarrollo territorial, el cual consta de ocho (8) objetivos estratégicos, de los cuales el Objetivo 02 “Mejorar el uso sostenible del agua en la Provincia de Puno” es el único alineado al sector saneamiento.

Lineamiento del PDLC Puno al 2030



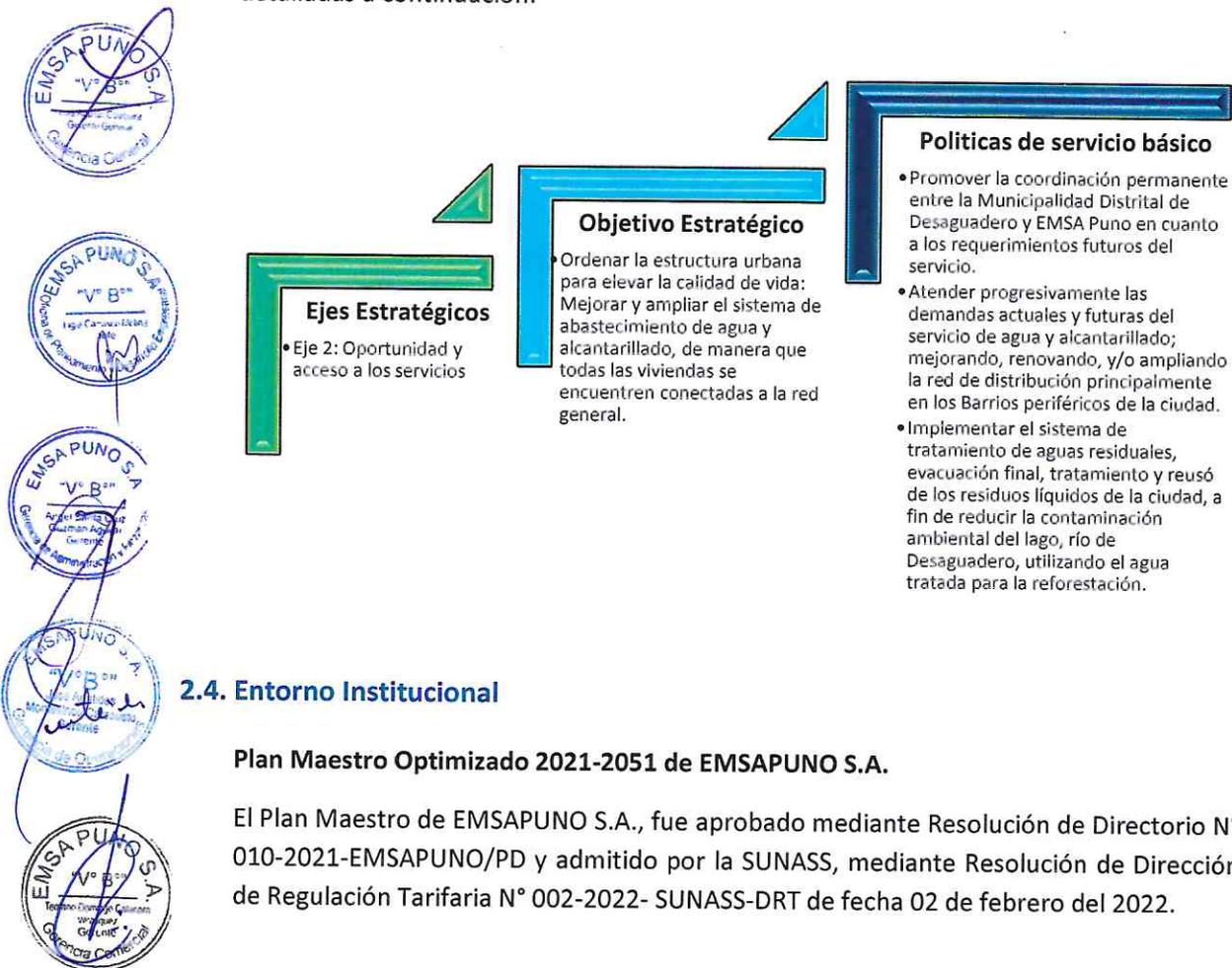
Objetivos y acciones estratégicas del PDLC Puno al 2030



Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Desaguadero 2015-2024

(Municipalidad Distrital de Desaguadero)

El Plan de Desarrollo Urbano de la Ciudad de Desaguadero 2015- 2024, pretende estructurar la ciudad, para crear el soporte urbano ambiental que le permita asumir responsablemente los retos del desarrollo. El PDU., es un instrumento que facilitará el proceso de gobierno, gestión y administración de la Municipalidad Distrital de Desaguadero, a través de un sistema de planificación articulado al desarrollo nacional, estableciendo sus objetivos en base a los ejes determinados en el Plan Bicentenario, en ese sentido y para el cumplimiento del Eje 2, el PDU establece su objetivo y políticas, detalladas a continuación:



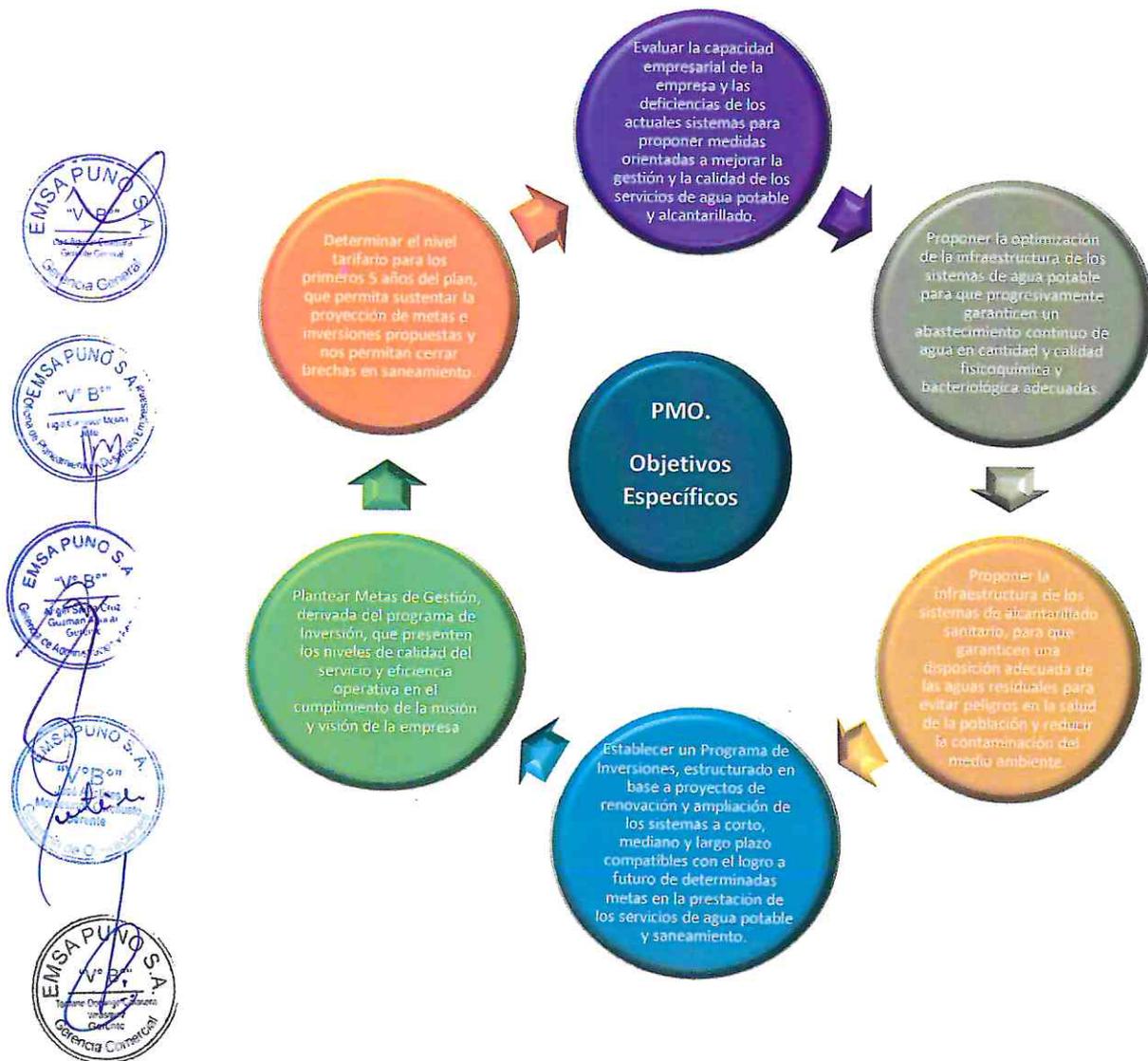
2.4. Entorno Institucional

Plan Maestro Optimizado 2021-2051 de EMSAPUNO S.A.

El Plan Maestro de EMSAPUNO S.A., fue aprobado mediante Resolución de Directorio N° 010-2021-EMSAPUNO/PD y admitido por la SUNASS, mediante Resolución de Dirección de Regulación Tarifaria N° 002-2022- SUNASS-DRT de fecha 02 de febrero del 2022.

Objetivo General:

Disponer de un instrumento de planeamiento, en el mediano y largo plazo que permita consolidar los planes y programas en el marco del Plan Maestro Optimizado para el segundo quinquenio y alcanzar metas de gestión y la mejora de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, concordantes con la política del sector saneamiento, sustentados en tarifas viables para la operación, mantenimiento y sostenibilidad económica y financiera en la prestación de los servicios básicos de EMSAPUNO S.A.



Estudio Tarifario 2022-2027 de EMSAPUNO S.A.

En el marco del Reglamento General de Tarifas y sus modificatorias, la Dirección de Regulación Tarifaria (DRT) de la SUNASS es responsable de brindar asistencia técnica para la elaboración del Plan Maestro Optimizado (PMO) así como de determinar su fórmula tarifaria, estructura tarifaria, metas de gestión y costos máximos de las unidades de medida para determinar los precios de los servicios colaterales. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 079-2022-SUNASS-CD, de fecha 01 de setiembre de 2022, se aprueba el proyecto de resolución que establece la fórmula tarifaria, estructura tarifaria, metas de gestión y costos máximos de los precios de los servicios colaterales de los servicios de saneamiento que serán aplicadas en el segundo quinquenio regulatorio 2022-2027.

Articulación de Planes



3. Análisis Institucional (FODA)

3.1. Micro Ambiente – Fortalezas y Debilidades

Tabla 2: Factores internos – Fortalezas y Debilidades

FACTORES	FACTORES INTERNOS	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Gestión	F.1. Liderazgo y Capacidad de Gestión de la Gerencia General.	
	F.2. Plan Maestro Optimizado y Estudio Tarifario del segundo quinquenio aprobado.	
	F.3. Plan Estratégico Institucional 2023-2025.	
	F.4. Acuerdo de gobernabilidad con la Junta General de Accionistas.	D.1. Documentos de gestión organizacional no alineados a la real dimensión de la empresa.
	F.5. Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo.	D.2. Carencia de un Plan de Comunicación eficaz interna y externa con grupos de interés.
	F.6. Implementación del Sistema de Control Interno.	D.3. Deficiente articulación del Sistema de Gestión de Calidad con los documentos de gestión.
	F.7. Se cuenta con un Directorio acorde a Ley.	D.4. Inadecuada gestión documental y de archivo.
	F.8. Designación como el Área de Prestación de Servicios del Departamento de Puno.	D.5. Insuficiente control, seguimiento y monitoreo de los instrumentos de gestión.
	F.9. Instrumentos para la conservación y uso sostenible de los ecosistemas a través de MERESE.	
	F.10. Instrumentos y Plan de Implementación para la GRD y ACC.	
	F.11. Implementación del sistema de indicadores de gestión.	
	F.12. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	
Infraestructura / Operacional	F.13. EMSAPUNO S.A., cuenta con una moderna infraestructura administrativa para atención al cliente.	D.6. Redes de agua y alcantarillado obsoletas con una antigüedad de más de 40 años.
	F.14. Calidad sanitaria del abastecimiento de agua potable garantizada.	D.7. Determinados sectores tienen baja continuidad del servicio de agua potable.
	F.15. Banco de Medidores Operativo.	D.8. Inadecuada sectorización para la identificación y disminución de fugas.
	F.16. Implementación con equipos y electrobomba para la mejora de la continuidad del servicio en la localidad de Desaguadero.	D.9. Falta protección de las fuentes de agua
		D.10. Inadecuada infraestructura para archivo central y almacén.

FACTORES	FACTORES INTERNOS	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Recursos Humanos     	<p>F.17. Personal profesional y técnico con amplia experiencia en el sector saneamiento.</p> <p>F.18. Predisposición de los técnicos y operadores para trabajo en equipo frente a emergencias en sistema de agua potable y alcantarillado.</p>	<p>D.11. Falta de revaluación de activos - control de bienes y equipos de almacén.</p> <p>D.12. Inexistencia de un plan de mantenimiento preventivo integral de los sistemas de agua potable y alcantarillado.</p> <p>D.13. Escala de remuneraciones desfasado e inadecuada acorde con la responsabilidad funcional.</p> <p>D.14. Débil cultura organizacional</p> <p>D.15. Deficiente capacitación de personal operativo y técnico.</p> <p>D.16. La S.G. Ingeniería no cuenta con profesionales calificados por las bajas remuneraciones que ofrece la EPS.</p> <p>D.17. Falta de cultura de entrega oportuna de información.</p> <p>D.18. Desconocimiento del MOF, ROF y demás documentos de gestión.</p> <p>D.19. Resistencia al cambio de actitud.</p> <p>D.20. Deficientes mecanismos de inducción en la asunción de cargos.</p> <p>D.21. Inexistencia de plan de fortalecimiento de capacidades.</p> <p>D.22. Alto índice de multas y procesos judiciales.</p>
	<p>F.19. Mejoramiento del índice de micro medición con la adquisición de 9,000 medidores para una cobertura del 100%.</p> <p>F.20. Implementación de Catastro Comercial.</p> <p>F.21. Implementación de los VMA.</p> <p>F.22. Ejecución de proyectos de inversión vía administración directa.</p>	<p>D.23. Alto índice de Cartera morosa por efecto de la pandemia.</p> <p>D.24. Alto porcentaje de Agua no facturada 42%.</p> <p>D.25. Conexiones inactivas en promedio 6,000 conexiones.</p> <p>D.26. Inexistencia de sectorización en el sistema de distribución y pérdidas de agua.</p> <p>D.27. Altos costos de energía eléctrica</p> <p>D.28. Catastro comercial y técnico desactualizado.</p>
Tecnológico	<p>F.23. Servicio virtual para atención al cliente</p> <p>F.24. Implementación de la toma de lecturas con equipos.</p> <p>F.25. Automatización de reservorios</p>	<p>D.29. Tecnologías de información con insuficiente automatización de procesos.</p> <p>D.30. No se cuenta con un software intersistemico con la gerencia de operaciones.</p>

3.2. Macro Ambiente- Oportunidades y Amenazas

Tabla 3. Factores externos – Oportunidades y Amenazas

FACTOR	FACTORES EXTERNOS	
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Político - Gubernamental	O.1. Ser una empresa de prestación de un servicio ligado a la vida y la salud.	A.1. Cambios de gestión política, que desestabiliza la marcha administrativa y operativa de la EPS.
	O.2. Integración de los prestadores de servicio de saneamiento a EMSAPUNO S.A.	A.2. Crecimiento desordenado por falta de un Plan Director urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.
	O.3. Política de estado favorable a la inversión en el sector saneamiento.	A.3. Restricción en la política remunerativa por los entes superiores MEF, OTASS y MVCS.
	O.4. Proyectos concertados Convenio N° 25-2018/VIVIENDA/VMCS/PNSU/1.0 “Mejoramiento y ampliación de los servicios de Agua Potable y Recolección de aguas residuales de la ciudad de Puno, distrito de Puno- Provincia de Puno- Departamento de Puno”	A.4. Emergencia sanitaria – la pandemia ha ocasionado mayores costos de los insumos, energía eléctrica y otros en la prestación de los servicios básicos.
	O.5. Ampliación, mejoramiento de los servicios de recolección y tratamiento de aguas residuales de las ciudades de Ayaviri, Moho, Juliaca, Puno, Ilave y Juli del departamento de Puno, a cargo de OPETI.	A.5. Normativa de los entes superiores dificulta un mejor desempeño en la gestión empresarial.
	O.6. Convenio suscrito entre la Municipalidad Distrital de Desaguadero y EMSAPUNO S.A. para la construcción de un nuevo pozo y reservorio.	A.6. Tarifas no se ajustan en base a costos reales de operación y mantenimiento de la empresa.
	O.7. Fuente de financiamiento del MVCS, PNSU y OTASS.	
Económico - Financiero	O.8. Disponer de un fondo de inversión con recursos directamente recaudados.	A.7. Inestabilidad económica del país y conflictos internacional produce el incremento de precios del combustible e insumos.
	O.9. Acceso a fuentes de financiamiento MVCS – PNSU y OTASS.	A.8. Deudas contraídas con FONAVI y KfW –MEF, que afectan los resultados de los Estados Financieros.
	O.10. Gestión de obras por impuesto.	



	<p>O.11. Estructura tarifaria, metas de gestión y servicios colaterales aprobados.</p>	<p>A.9. Emergencia sanitaria – la pandemia ha ocasionado mayores costos de los insumos, energía eléctrica, combustible y otros en la prestación de los servicios básicos.</p> <p>A.10. Alto índice de Sanciones y multas administrativas por sentencias judiciales. (desnaturalización de contratos).</p>
Social- Cultural	<p>O.12. Crecimiento de la población exige mayor demanda de los servicios de agua potable y alcantarillado.</p>	<p>A.11. Reclamos Comerciales y Operacionales.</p> <p>A.12. Roturas por ejecución de obras ocasionadas por la Municipalidad Provincial de Puno, OPETI y usuarios.</p>
	<p>O.13. Posibilidad de acceso a programas de Asistencia técnica externa (OTASS, SUNASS y otros entes).</p>	<p>A.13. Oposición de terceros para el saneamiento físico legal de la laguna de tratamiento de agua residual.</p>
	<p>O.14. Cooperación inter institucional – pasantías con EPS del sector en el marco de las buenas prácticas.</p>	<p>A.14. Débil cultura de la población en el buen uso y valoración de los servicios de saneamiento.</p> <p>A.15. Falta de interés de la población en la sostenibilidad y la preservación de los recursos hídricos.</p>
Tecnológico	<p>O.15. Optimización de tecnologías.</p>	<p>A.16. Imposición de tecnologías por parte del MVCS.</p>
	<p>O.16. Cambio de proveedor de energía eléctrica.</p>	<p>A.17. Corte de energía eléctrica imprevista o programada.</p>
Ecológico - Ambiental	<p>O.17. Existencia de bio-sólidos tipo A para uso agrícola.</p>	<p>A.18. Cambio climático.</p> <p>A.19. Agotamiento del recurso hídrico.</p> <p>A.20. Contaminación de las fuentes de agua (Totorani y Aracmayo), en tiempo de avenidas (lluvias).</p>



4. Filosofía Estratégica de EMSAPUNO S.A.-

4.1. Misión y Visión

MISIÓN

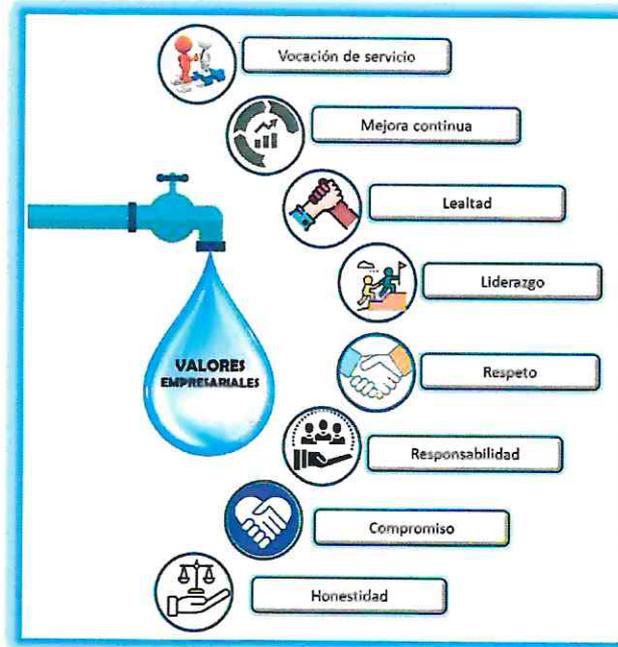
VISIÓN

Gestionamos los servicios básicos de agua potable, recolección y tratamiento de aguas residuales y asegurar el servicio al cliente en términos de calidad, cantidad, oportunidad y agilidad, preservando el medio ambiente.

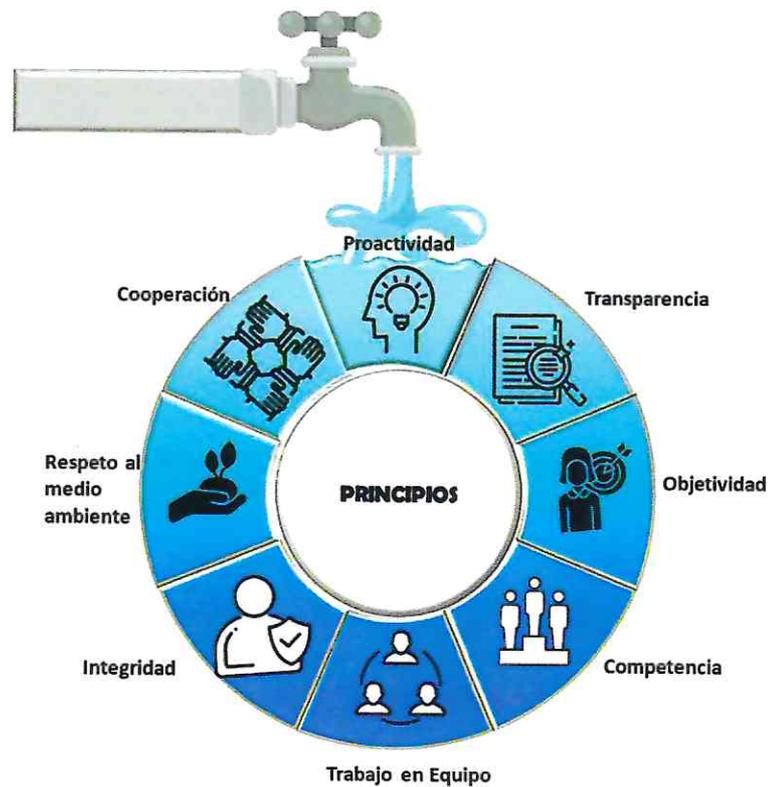
EMSAPUNO S.A., aspira ser una empresa moderna y eficaz, comprometida con el desarrollo regional en la prestación de los servicios de saneamiento y mejora de la calidad de vida.



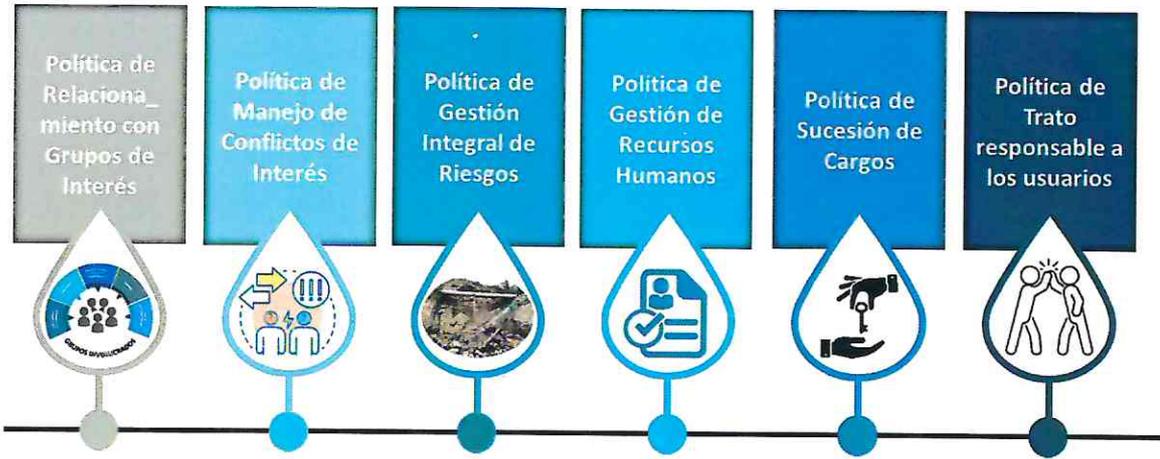
4.2. Valores Empresariales



4.3. Principios



4.4. Políticas de EMSAPUNO S.A.



4.5. Grupos involucrados



5. Orientación Estratégica de EMSAPUNO S.A.

5.1. Objetivos Estratégicos Institucionales

OEI 01: Garantizar la gestión integral del agua potable.



OEI 02: Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado.



OEI 03: Garantizar el valor económico sostenible de la EPS.



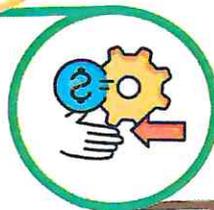
Posicionar a Emsapuno S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región.

OEI 04:



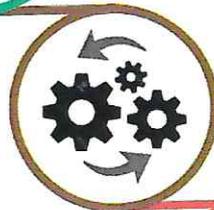
Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS

OEI 05:



Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS

OEI 06:



Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

OEI 07:

OEI 08: Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado al desarrollo del recurso humano.



Tabla 4. Objetivos Estratégicos Institucionales con indicador y meta

Objetivo Estratégico Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
			Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 01 Garantizar la gestión integral del agua potable	Continuidad promedio Puno	h/d	11	11	12	Gerencia de Operaciones
	Continuidad promedio Desaguadero	h/d	1	4	5	
	Presión promedio Puno	m.c.a.	21	21	21	
	Presión promedio Desaguadero	m.c.a.	7.5	9	10	
OEI. 02 Mejorar el acceso a los servicios de Agua Potable y Alcantarillado	Cobertura del servicio de Agua Potable - Puno	%	89.24	90.25	91.23	Gerencia Comercial
	Cobertura del servicio de Agua Potable – Desaguadero	%	59.2	59.3	59.3	
	Cobertura del servicio de alcantarillado - Puno	%	81	81.5	82	
	Cobertura del servicio de alcantarillado - Desaguadero	%	54	54	55	
OEI. 03 Garantizar el valor económico sostenible de la EPS	Relación de Trabajo	%	88	85	85	Gerencia de Administración y Finanzas
OEI. 04 Posicionar a Emsapuno S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	Número de localidades integradas a la EPS	#	2	1	1	Gerencia General
	Índice de cumplimiento global de las metas de gestión del PMO/ Estudio Tarifario	%	85	90	90	
	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo- CBGC	%	80	90	100	
	Implementación del Sistema de Control Interno- Grado de Madurez	%	85	90	100	
	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad-SGC ISO 9001:2015	Doc.	2	2	2	
	Encuesta de Sugerencias Internas	%	70	75	80	
OEI. 05 Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS	Evaluación de desempeño y competencias del personal de EMSAPUNO S.A.	Doc.	1	1	1	Gerencia de Administración y Finanzas
	Terrenos legalmente saneados	#	4	6	6	
	N° de directivas aprobadas	Doc.	4	3	3	
	Porcentaje de activos fijos revaluados	%	1	2	2	
OEI. 06 Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS	Instalación de nuevos medidores- Puno	#	2,240	2,345		Gerencia Comercial
	Instalación de nuevos medidores- Desaguadero	#	157	517	158	
	Reemplazo de medidores en la localidad de Puno	#	2,200	2,215	4,500	
	Reemplazo de medidores en la localidad de Desaguadero	#	160	160	160	
	Agua no Facturada- Puno	%	44	44	42	
	Catastro Comercial de agua potable y alcantarillado- Puno	%	100	100	100	
	Morosidad	Mes	2	1.5	1.2	
	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA	%	100	100	100	
	Número de conexiones inactivas del servicio de agua potable recuperadas	Und	800	1,000	1,000	
	Índice de Satisfacción del Usuario	%	80	90	95	
	N° de conexiones clandestinas detectadas	#	60	60	60	
	Micromedición de la EPS	%	99	99	99	
	Encuestas aplicadas sobre valoración del servicio de agua y alcantarillado	Doc.	2	2	2	



Objetivo Estratégico Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
			Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado	Catastro Técnico de agua potable y alcantarillado- Puno	%	0	100	100	Gerencia de Operaciones
	Porcentaje de ejecución de la reserva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos- MRSE	%	9	27	61	
	Porcentaje de ejecución de la reserva de Gestión de Riesgos y Desastres – GRD y Adaptación al Cambio Climático- ACC	%	25	54	67	
	Porcentaje de ejecución de la reserva del Plan de Control de Calidad – PCC, Programa de Adecuación Sanitaria- PAS y Valores Máximos Admisibles – VMA	%	27	45	63	
	Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EPS	%	61	64	74	
	N° de obras liquidadas	#	3	3	3	
	N° de directivas aprobadas	Doc.	4	0	4	
	Densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable	Rot/Km	0.32	0.32	0.32	
	Densidad de atoros en la red de Alcantarillado	Ator/Km	0.3	0.3	0.3	
	Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado aprobado	Doc.	1	1	1	
Plan de Contingencia aprobado	Doc.	1	1	1		
OEI. 08 Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano	Implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades	%	60	70	80	Gerencia de Administración y Finanzas
	Índice del clima laboral	%	75	78	80	



5.2. Acciones Estratégicas Institucionales

Tabla 5. Acciones Estratégicas Institucionales

Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
				Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 01	Garantizar la gestión integral del agua potable						
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 01							
AEI. 01.01	Asegurar la continuidad del servicio de agua potable a nivel de EPS	Continuidad promedio Puno	h/d	11	11	12	
		Continuidad promedio Desaguadero	h/d	1	4	5	Gerencia de Operaciones
AEI. 01.02	Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS	Presión promedio Puno	m.c.a.	21	21	21	
		Presión promedio Desaguadero	m.c.a.	7.5	9	10	
OEI. 02	Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado						
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 02							
AEI. 02.01	Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS	Cobertura del servicio de Agua Potable - Puno	%	89.24	90.25	91.23	
		Cobertura del servicio de Agua Potable – Desaguadero	%	59.20	59.30	59.30	Gerencia Comercial
AEI.02.02	Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado a nivel de EPS	Cobertura del servicio de alcantarillado - Puno	%	81.0	81.5	82.0	
		Cobertura del servicio de alcantarillado - Desaguadero	%	54.00	54.00	55.00	



Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
				Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 03	Garantizar el valor económico sostenible de la EPS						
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 03							
AEI. 03.01	Lograr un eficiente manejo económico y financiero de la EPS	Relación de Trabajo	%	88	85	85	Gerencia de Administración y Finanzas
OEI. 04	Posicionar a Emsapuno S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región						
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 04							
AEI. 04.01	Integración de localidades al ámbito de la EPS	Número de localidades integradas a la EPS	#	2	1	1	
AEI. 04.02	Gestionar eficientemente el PMO	Índice de cumplimiento global de las metas de gestión del PMO/ Estudio Tarifario	%	85	90	90	
AEI. 04.03	Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo- CBGC	%	80	90	100	Gerencia General
		Implementación del Sistema de Control Interno- Grado de Madurez	%	85	90	100	
		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad- SGC ISO 9001:2015	Doc.	2	2	2	
AEI. 04.04	Fortalecer la imagen institucional enfocado al cliente interno y externo	Encuesta de Sugerencias Internas	%	70	75	80	



Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
				Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 05	Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS						
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 05							
AEI. 05.01	Implementar los instrumentos de Gestión y la nueva estructura organizacional de la Empresa	Evaluación de desempeño y competencias del personal de EMSAPUNO S.A.	Doc.	1	1	1	
AEI. 05.02	Saneamiento legal de terrenos a nivel de EPS	Terrenos legalmente saneados	#	4	6	6	Gerencia de Administración y Finanzas
AEI. 05.03	Implementación de Directivas Internas	N° de directivas aprobadas	Doc.	4	3	3	
AEI. 05.04	Revaluación de activos fijos de la Empresa	Porcentaje de activos fijos revaluados	%	1	2	2	
OEI. 06	Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS						
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 06							
AEI. 06.01	Instalación de nuevos medidores a nivel de la EPS	Instalación de nuevos medidores- Puno	#	2,240	2,345		
		Instalación de nuevos medidores- Desaguadero	#	157	517	158	Gerencia Comercial
AEI. 06.02	Renovación o reposición de medidores a nivel EPS	Reemplazo de medidores en la localidad de Puno	#	2,200	2,215	4,500	
		Reemplazo de medidores en la localidad de Desaguadero	#	160	160	160	

Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
				Año 1	Año 2	Año 3	
AEI. 06.03	Reducir el Agua No Facturada	Agua no Facturada- Puno	%	44	44	42	
AEI. 06.04	Actualización del catastro comercial de agua y alcantarillado en la localidad de Puno	Catastro Comercial de agua potable y alcantarillado- Puno	%	100	100	100	
AEI. 06.05	Reducir el nivel de morosidad de la EPS	Morosidad	Mes	2.0	1.5	1.2	
AEI. 06.06	Dar cumplimiento a la normativa de VMA	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA	%	100	100	100	Gerencia Comercial
AEI. 06.07	Recuperación de conexiones inactivas del servicio de agua potable a nivel de la EPS	Número de conexiones inactivas del servicio de agua potable recuperadas	Und	800	1,000	1,000	
AEI. 06.08	Asegurar la gestión integral del cliente	Índice de Satisfacción del Usuario	%	80	90	95	
AEI. 06.09	Detección de conexiones clandestinas	N° de conexiones clandestinas detectadas	#	60	60	60	
AEI. 06.10	Incrementar el nivel de micromedición de la EPS	Micromedición de la EPS	%	99	99	99	
AEI. 06.11	Desarrollar una cultura sanitaria basada en el valor y calidad de la prestación de los servicios	Encuestas aplicadas sobre valoración del servicio de agua y alcantarillado	Doc.	2	2	2	



Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
				Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 07	Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado						
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 07							
AEI. 07.01	Implementación del catastro técnico de agua y alcantarillado en la localidad Puno	Catastro Técnico de agua potable y alcantarillado- Puno	%	0	100	100	
AEI. 07.02	Implementar la gestión ambiental sostenible de la EPS	Porcentaje de ejecución de la reserva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos- MRSE	%	9	27	61	
		Porcentaje de ejecución de la reserva de Gestión de Riesgos y Desastres – GRD y Adaptación al Cambio Climático- ACC	%	25	54	67	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.03	Garantizar la ejecución de inversiones en el marco del PMO	Porcentaje de ejecución de la reserva del Plan de Control de Calidad – PCC,	%	27	45	63	
		Programa de Adecuación Sanitaria- PAS y Valores Máximos Admisibles – VMA	%	61	64	74	
AEI. 07.04	Agilizar la liquidación de obras de la EPS	N° de obras liquidadas	#	3	3	3	



Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
				Año 1	Año 2	Año 3	
AEI. 07.05	Implementación de Directivas Internas	N° de directivas aprobadas	Doc.	4	0	4	
AEI. 07.06	Reducir la densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable	Densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable	Rot/Km	0.32	0.32	0.32	
AEI. 07.07	Reducir la densidad de atoros en la red de Alcantarillado	Densidad de atoros en la red de Alcantarillado	Ator/Km	0.30	0.30	0.30	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.08	Implementar el Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado	Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado aprobado	Doc.	1	1	1	
AEI. 07.09	Implementar el Plan de Contingencia de la EPS	Plan de Contingencia aprobado	Doc.	1	1	1	
OEI. 08	Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano						
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 08							
AEI. 08.01	Impulsar el aprendizaje y crecimiento del Recurso Humano	Implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades	%	60	70	80	Gerencia de Administración y Finanzas
AEI. 08.02	Fomentar un clima laboral satisfactorio a nivel de la EPS	Índice del clima laboral	%	75	78	80	



5.3. Ruta Estratégica

Tabla 6. Ruta Estratégica de Objetivos y Acciones

Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional		Prioridad	Acción Estratégica Institucional	
	Código	Descripción		Código	Descripción
1°	OEI. 01.	Garantizar la gestión integral del agua potable	1°	AEI.01.01	Asegurar la continuidad del servicio de agua potable a nivel de EPS
			2°	AEI.01.02	Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS
2°	OEI. 02.	Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado	1°	AEI.02.01	Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS
			2°	AEI.02.02	Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado a nivel de EPS
6°	OEI. 03.	Garantizar el valor económico sostenible de la EPS	1°	AEI.03.01	Lograr un eficiente manejo económico y financiero de la Empresa
4°	OEI. 04.	Posicionar a Emsapuno S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	1°	AEI.04.01	Integración de localidades al ámbito de la EPS
			3°	AEI.04.02	Gestionar eficientemente el PMO
			2°	AEI.04.03	Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza
			4°	AEI.04.04	Fortalecer la imagen institucional enfocado al cliente interno y externo
7°	OEI. 05.	Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS	1°	AEI.05.01	Implementar los instrumentos de Gestión y la nueva estructura organizacional de la Empresa
			2°	AEI.05.02	Saneamiento legal de terrenos
			4°	AEI.05.03	Implementación de Directivas Internas
			3°	AEI.05.04	Revaluación de activos fijos de la Empresa
			1°	AEI.06.01	Instalación de nuevos medidores a nivel de la EPS
2°	AEI.06.02	Renovación o reposición de medidores a nivel de la EPS			
3°	AEI.06.03	Reducir el Agua No Facturada			



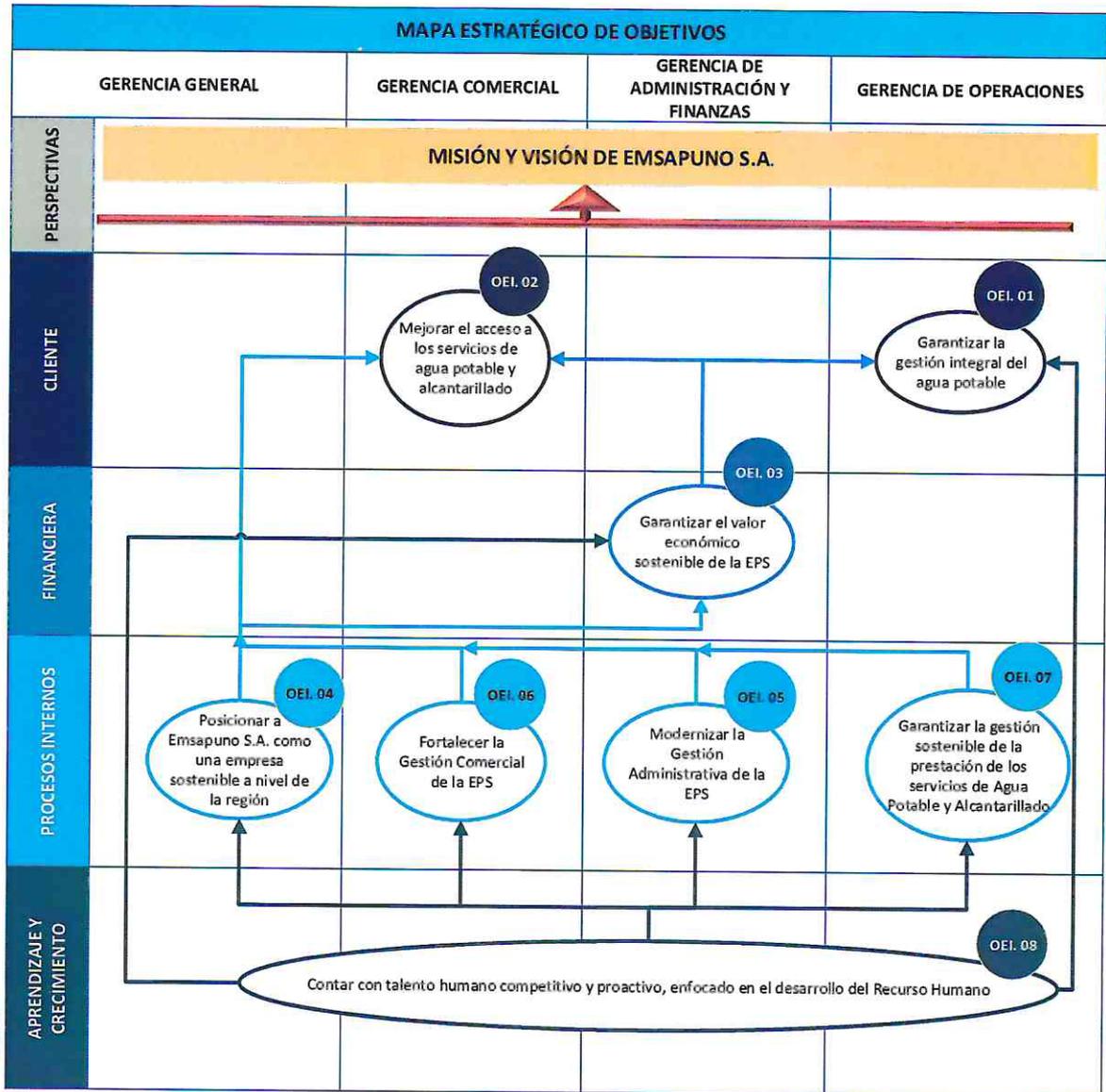
Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional		Prioridad	Acción Estratégica Institucional				
	Código	Descripción		Código	Descripción			
5°	OEI. 06.	Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS	8°	AEI.06.04	Actualización del catastro comercial de agua y alcantarillado en la localidad de Puno			
			7°	AEI.06.05	Reducir el nivel de morosidad de la EPS			
			9°	AEI.06.06	Dar cumplimiento a la normativa del VMA			
			4°	AEI.06.07	Recuperación de conexiones inactivas del servicio de agua potable a nivel de la EPS			
			10°	AEI.06.08	Asegurar la gestión integral del cliente			
			5°	AEI.06.09	Detección de conexiones clandestinas			
			6°	AEI.06.10	Incrementar el nivel de micromedición de la EPS			
			11°	AEI.06.11	Desarrollar una cultura sanitaria basada en el valor y calidad de la prestación de los servicios			
			3°	OEI. 07.	Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado	4°	AEI.07.01	Implementación del catastro técnico de agua y alcantarillado en la localidad de Puno
						5°	AEI.07.02	Implementar la gestión ambiental sostenible de la EPS
						3°	AEI.07.03	Garantizar la ejecución de inversiones en el marco del PMO/Estudio Tarifario
6°	AEI.07.04	Agilizar la liquidación de obras de la EPS						
9°	AEI.07.05	Implementación de Directivas Internas						
1°	AEI.07.06	Reducir la densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable						
2°	AEI.07.07	Reducir la densidad de atoros en la red de Alcantarillado						
7°	AEI.07.08	Implementar el Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado						
8°	AEI.07.09	Implementar el Plan de Contingencia de la EPS						

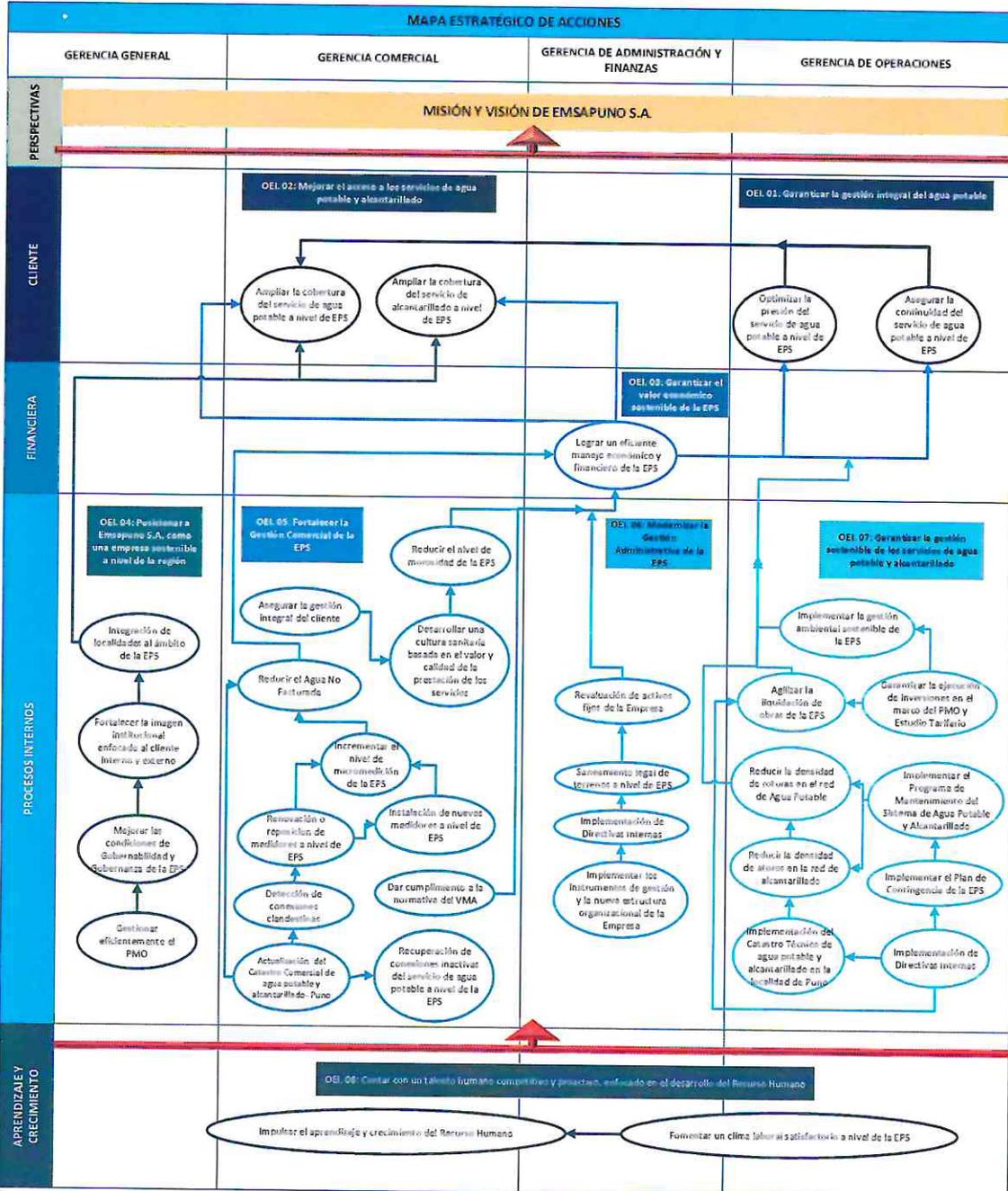


Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional		Prioridad	Acción Estratégica Institucional	
	Código	Descripción		Código	Descripción
8°	OEI. 08.	Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano	1°	AEI.08.01	Impulsar el aprendizaje y crecimiento del Recurso Humano
			2°	AEI.08.02	Fomentar un clima laboral satisfactorio a nivel de la EPS



5.4. Mapa Estratégico





6. Monitoreo y Evaluación

El monitoreo y la evaluación del Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de EMSAPUNO S.A., se hará con el fin de conocer los resultados alcanzados a nivel de metas de los indicadores programadas en el Plan Estratégico Institucional 2023-2025, información que permitirá alertar a tiempo si hubiese un comportamiento distinto a lo planeado y orientar la toma de decisiones en su oportunidad.

a) Del periodo de evaluación

El PEI 2023-2025, por ser de carácter multianual requiere ser evaluado de forma anual, por tanto, la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, en base a la información remitida por las Gerencias de línea (Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones) y/o responsables de las unidades orgánicas, presenta el informe de evaluación del PEI 2023-2025, el mismo que luego será remitido a Gerencia General para sus acciones correspondientes.

b) Del informe de evaluación del PEI 2023-2025

El monitoreo y evaluación, consistirá en analizar la información remitida por las Gerencias de Línea, respecto a la ejecución de los indicadores establecidas en el PEI, informes que deberán contener el valor actualizado de cada indicador.

El informe de evaluación del PEI 2023-2025, mostrará el grado de cumplimiento de los indicadores del PEI con respecto a las metas establecidas, el cual debe ser expresado en términos porcentuales.



Anexos

Anexo 1: Matriz del Plan Estratégico Institucional –PEI 2023-2025

Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Línea de base año 2021	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
						Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 01	Garantizar la gestión integral del agua potable								
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 01									
AEI. 01.01	Asegurar la continuidad del servicio de agua potable a nivel de EPS	Continuidad promedio Puno	$\frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$	h/d	10:28	11	11	12	Gerencia de Operaciones
AEI. 01.02	Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS	Presión promedio Puno	$\frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (PP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$	h/d	1:00	1	4	5	
OEI. 02	Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado								
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 02									
AEI. 02.01	Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS	Cobertura del servicio de Agua Potable - Puno	$\frac{(PSACC_t + PSACP_t)}{PAE_t} \times 100$	%	98.37	89.24	90.25	91.23	Gerencia Comercial
AEI. 02.02	Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado a nivel de EPS	Cobertura del servicio de alcantarillado - Puno	$\frac{PSACA_t}{PAE_t} \times 100$	%	44.07	59.20	59.30	59.30	



Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Línea de base año 2021	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
						Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 03	Garantizar el valor económico sostenible de la EPS								
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 03									
AEI. 03.01	Lograr un eficiente manejo económico y financiero de la EPS	Relación de Trabajo	$\frac{COD_t}{IO_t}$	%	106	88	85	85	Gerencia de Administración y Finanzas
OEI. 04	Posicionar a Emsapuno S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región								
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 04									
AEI. 04.01	Integración de localidades al ámbito de la EPS	Número de localidades integradas a la EPS	$L_{i,t}$	#	0	2	1	1	
AEI. 04.02	Gestionar eficientemente el PMO	Índice de cumplimiento global de las metas de gestión del PMO/Estudio Tarifario	$\frac{\sum_{i=1}^n ICI_{i,t}}{n}$	%	-	85	90	90	
AEI. 04.03	Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo- CBGC	$\frac{EICBGC_t * 100}{TECBGC_t}$	%	34	80	90	100	Gerencia General
AEI. 04.03	Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Sistema de Control Interno- Grado de Madurez	$\sum \frac{V_{xP}}{V_m} * 100 * C$	%	56.14	85	90	100	Gerencia General
AEI. 04.03	Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad- SGC ISO 9001:2015	Informe de auditorías	Doc.	2	2	2	2	Gerencia General
AEI. 04.04	Fortalecer la imagen institucional enfocado al cliente interno y externo	Encuesta de Sugerencias Internas	Resultado de encuesta	%	-	70	75	80	



Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Línea de base año 2021	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
						Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 05	Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS								
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 05									
AEI. 05.01	Implementar los instrumentos de Gestión y la nueva estructura organizacional de la Empresa	Evaluación de desempeño y competencias del personal de EMSAPUNO S.A.	Informe de evaluación de desempeño	Doc.	-	1	1	1	Gerencia de Administración y Finanzas
AEI. 05.02	Saneamiento legal de terrenos a nivel de EPS	Terrenos legalmente saneados	$\frac{TLSt}{\text{Numero de terrenos saneados en el periodo "t"}}$	#	9	4	6	6	Gerencia de Administración y Finanzas
AEI. 05.03	Implementación de Directivas Internas	N° de directivas aprobadas	$\frac{DA_t}{\text{Numero de directivas aprobadas en el periodo "t"}}$	Doc.	-	4	3	3	
AEI. 05.04	Revaluación de activos fijos de la Empresa	Porcentaje de activos fijos revaluados	$\frac{AFR_t}{TA_t} * 100$	%	0	1	2	2	
OEI. 06	Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS								
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 06									
AEI. 06.01	Instalación de nuevos medidores a nivel de la EPS	Instalación de nuevos medidores-Puno Instalación de nuevos medidores-Desaguadero	Mi_t Numero de nuevos medidores instalados en el periodo "t"	#	2,078	2,240	2,345	158	Gerencia Comercial
AEI. 06.02	Renovación o reposición de medidores a nivel EPS	Reemplazo de medidores en la localidad de Puno Reemplazo de medidores en la localidad de Desaguadero	Ri_t Numero de medidores reemplazados o renovados en el periodo "t"	#	2,011	2,200	2,215	160	Gerencia Comercial



Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Línea de base año 2021	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable	
						Año 1	Año 2	Año 3		
AEI. 06.03	Reducir el Agua No Facturada	Agua no Facturada- Puno	$\frac{VTPA_t - VTAFA_t}{VPTA_t} \times 100$	%	44	44	44	44	42	
AEI. 06.04	Actualización del catastro comercial de agua y alcantarillado en la localidad de Puno	Catastro Comercial de agua potable y alcantarillado- Puno	$\frac{ACCCAP_t + ACCCAL_t}{2}$	%	0	100	100	100	100	
AEI. 06.05	Reducir el nivel de morosidad de la EPS	Morosidad	$\frac{CPCCN_t}{(IOTA_t/12)}$	Mes	2.0	2.0	1.5	1.5	1.2	
AEI. 06.06	Dar cumplimiento a la normativa de VMA	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA	$\frac{\sigma_1 \cdot N_{VMA} + \sigma_2 \cdot T_{VMA} + \sigma_3 \cdot PFA + \sigma_4 \cdot CIA}{\sum_{i=1}^n \sigma_i}$	%	27	100	100	100	100	Gerencia Comercial
AEI. 06.07	Recuperación de conexiones inactivas del servicio de agua potable a nivel de la EPS	Número de conexiones inactivas del servicio de agua potable recuperadas	$RCISAP_t$ Número de conexiones inactivas del servicio de agua recuperadas	Und	-	800	1,000	1,000	1,000	
AEI. 06.08	Asegurar la gestión integral del cliente	Índice de Satisfacción del Usuario	$\sum_{k=1}^n \left[\frac{\sum_{i=1}^5 N_{R_{ik}}}{\sum_{i=1}^5 N_{R_{ik}}} \times \delta_k \right] \times 100$	%	-	80	90	90	95	
AEI. 06.09	Detección de conexiones clandestinas	N° de conexiones clandestinas detectadas	CC_t Conexiones clandestinas detectadas al periodo "t"	#	-	60	60	60	60	
AEI. 06.10	Incrementar el nivel de micromedición de la EPS	Micromedición de la EPS	$\frac{CxM_t}{CxT_t} \times 100$	%	77.28	99	99	99	99	
AEI. 06.11	Desarrollar una cultura sanitaria basada en el valor y calidad de la prestación de los servicios	Encuestas aplicadas sobre valoración del servicio de agua y alcantarillado	$\sum EVA_t$	Doc.	0	2	2	2	2	



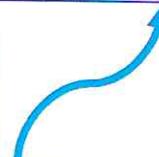
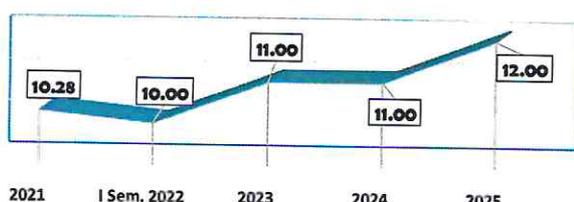
Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Línea de base año 2021	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
						Año 1	Año 2	Año 3	
OEI. 07	Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado								
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 07									
AEI. 07.01	Implementación del catastro técnico de agua y alcantarillado en la localidad Puno	Catastro Técnico de agua potable y alcantarillado- Puno	$\frac{ICTSAP_i + ICTSAL_i}{2}$	%	0	0	100	100	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.02	Implementar la gestión ambiental sostenible de la EPS	Porcentaje de ejecución de la reserva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos- MRSE Porcentaje de ejecución de la reserva de Gestión de Riesgos y Desastres – GRD y Adaptación al Cambio Climático- ACC	$\frac{\sum_{t=1}^n IRE_{i,t}}{ITAI} \times 100$	%	0	9	27	61	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.03	Garantizar la ejecución de inversiones en el marco del PMO/Estudio Tarifario	Porcentaje de ejecución de la reserva del Plan de Control de Calidad – PCC, Programa de Adecuación Sanitaria- PAS y Valores Máximos Admisibles – VMA	$\frac{\sum_{t=1}^n IFIE_t}{ITPI} \times 100$	%	0	27	45	63	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.04	Agilizar la liquidación de obras de la EPS	N° de obras liquidadas	OL_t N° obras liquidadas en el periodo "t"	#	3	3	3	3	Gerencia de Operaciones



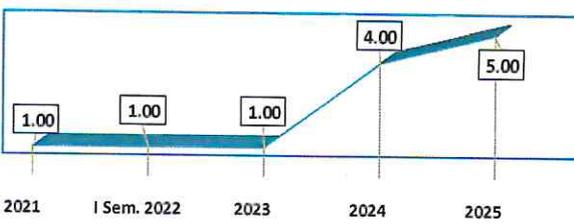
Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Línea de base año 2021	Logros esperados			Unidad Orgánica responsable
						Año 1	Año 2	Año 3	
AEI. 07.05	Implementación de Directivas Internas	N° de directivas aprobadas	DA_t Número de directivas aprobadas en el periodo "t"	Doc.	0	4	0	4	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.06	Reducir la densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable	Densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable	$\frac{\sum_{t=1}^n NREA_t}{\sum_{t=1}^n LRA_t}$	Rot/Km	0.34	0.32	0.32	0.32	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.07	Reducir la densidad de atoros en la red de Alcantarillado	Densidad de atoros en la red de Alcantarillado	$\frac{\sum_{t=1}^n NAEA_t}{\sum_{t=1}^n LRASt}$	Ato/Km	0.32	0.30	0.30	0.30	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.08	Implementar el Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado	Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado aprobado	PMA_t Programa de Mantenimiento aprobado	Doc.	0	1	1	1	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.09	Implementar el Plan de Contingencia de la EPS	Plan de Contingencia aprobado	PCA_t Plan de Contingencia aprobado	Doc.	0	1	1	1	Gerencia de Operaciones
OEI. 08	Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano								
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 08									
AEI. 08.01	Impulsar el aprendizaje y crecimiento del Recurso Humano	Implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades	$\frac{AE_t}{AP_t} * 100$	%	-	60	70	80	Gerencia de Administración y Finanzas
AEI. 08.02	Fomentar un clima laboral satisfactorio a nivel de la EPS	Índice del clima laboral	$ICL = \%SCL$	%	71	75	78	80	Gerencia de Administración y Finanzas



Anexo 2: Ficha de indicadores –PEI 2023-2025

		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO AEI. 01.01	
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 01 : Garantizar la gestión integral del agua potable			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 01.01: Asegurar la continuidad del servicio de agua potable a nivel de EPS			
Nombre del indicador:		Continuidad promedio			
Justificación:		Este indicador permite conocer el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la EPS brinda a sus usuarios.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Operaciones- Subgerencia de Producción de Agua			
Limitaciones del Indicador:		La pérdida y fuga de agua. Malos hábitos de uso de agua potable.			
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 	
Método de cálculo:		Fórmula: $\frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$		Variables: HAP_{ij}: Es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i". NCA_{ij}: Es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i". n: Es el número de sectores de abastecimiento. t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.	
Ámbito:		Puno		Unidad de medida: Horas por día (h/d)	
Frecuencia :		Mensual		Fuente y base de datos: Reportes Operativos de la Subgerencia de Producción de Agua	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año		2021		I Sem. 2022	
Valor		10.28		10.00	
				2023	
				2024	
				2025	
Presentación grafica:		Continuidad del servicio de agua potable-Puno 			



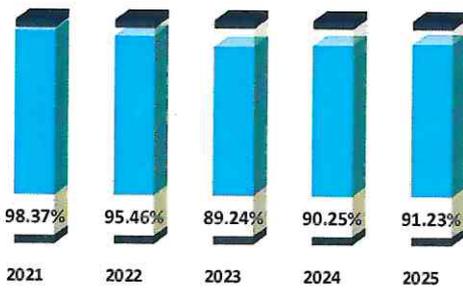
		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 01.01	
Objetivo Estratégico Institucional OEI. 01 : Garantizar la gestión integral del agua potable					
Acción Estratégica Institucional AEI. 01.01: Asegurar la continuidad del servicio de agua potable a nivel de EPS					
Nombre del indicador: Continuidad promedio					
Justificación: Este indicador permite conocer el promedio ponderado del numero de horas de servicio de agua potable que la EPS brinda a sus usuarios.					
Responsable del indicador: Gerencia de Operaciones- Subgerencia de Producción de Agua					
Limitaciones del Indicador: Desabastecimiento de agua en la localidad de Desaguadero, debido a la baja capacidad del reservorio.					
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada:	
Método de calculo:		Fórmula:		Variables:	
		$\frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$		<p>HAP_{ij}: Es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i".</p> <p>NCA_{ij}: Es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i".</p> <p>n: Es el número de sectores de abastecimiento.</p> <p>t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.</p>	
Ámbito:		Desaguadero	Unidad de medida:	Horas por día (h/d)	
Frecuencia :		Mensual	Fuente y base de datos:	Reportes Operativos de la Subgerencia de Producción de Agua	
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	1.00	1.00	1.00	4.00	5.00
Presentación grafica:		<p style="text-align: center;">Continuidad del servicio de agua potable- Desaguadero</p> 			



		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO													
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 01.02													
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 01 : Garantizar la gestión integral del agua potable															
Acción Estratégica Institucional AEI. 01.02: Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS.																	
Nombre del indicador:		Presión promedio															
Justificación:		Este indicador permite conocer el promedio ponderado de la presión de abastecimiento del servicio de agua potable en la red de distribución dentro de la EP.															
Responsable del indicador:		Gerencia de Operaciones- Subgerencia de Producción de Agua															
Limitaciones del Indicador:		La pérdida y fuga de agua. Malos hábitos de uso de agua potable.															
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada:													
Método de calculo:		Fórmula:		Variables:													
		$\frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (PP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$		<p>PP_{ij}: Es la presión promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i".</p> <p>NCA_{ij}: Es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i".</p> <p>n: Es el número de sectores de abastecimiento.</p> <p>t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.</p>													
Ámbito:		Puno	Unidad de medida:		m.c.a.												
Frecuencia :		Mensual	Fuente y base de datos:		Reportes Operativos de la Subgerencia de Producción de Agua												
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados													
Año	2021	I Sem 2022		2023	2024	2025											
Valor	21.01	22.14		21.00	21.00	21.00											
Presentación grafica:		<p align="center">Presión del servicio de agua potable -Puno</p> <table border="1"> <caption>Data for Pressure of Potable Water Service - Puno</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>21.01</td> </tr> <tr> <td>I Sem 2022</td> <td>22.14</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>21.00</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>21.00</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>21.00</td> </tr> </tbody> </table>				Year	Value	2021	21.01	I Sem 2022	22.14	2023	21.00	2024	21.00	2025	21.00
Year	Value																
2021	21.01																
I Sem 2022	22.14																
2023	21.00																
2024	21.00																
2025	21.00																



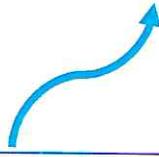
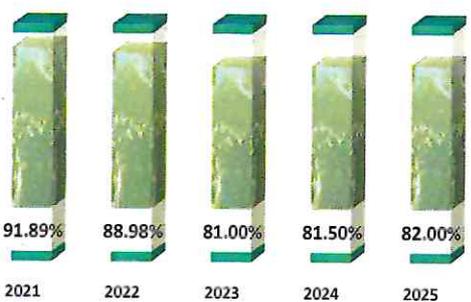
		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A		CÓDIGO													
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 01.02													
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 01 : Garantizar la gestión integral del agua potable															
Acción Estratégica Institucional		AEI. 01.02: Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS.															
Nombre del indicador:		Presión promedio															
Justificación:		Este indicador permite conocer el promedio ponderado de la presión de abastecimiento del servicio de agua potable en la red de distribución dentro de la EP.															
Responsable del indicador:		Gerencia de Operaciones- Subgerencia de Producción de Agua															
Limitaciones del Indicador:		Desabastecimiento de agua en la localidad de Desaguadero, debido a la baja capacidad del reservorio.															
Nivel de referencia de cumplimiento:		Tendencia deseada:															
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:														
	$\frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (PP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$		<p>PP_{ij}: Es la presión promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i".</p> <p>NCA_{ij}: Es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i".</p> <p>n: Es el número de sectores de abastecimiento.</p> <p>t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.</p>														
Ámbito:	Desaguadero	Unidad de medida:	m.c.a.														
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reportes Operativos de la Subgerencia de Producción de Agua														
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados														
Año	2021	I Sem 2022	2023	2024	2025												
Valor	4.30	6.40	7.50	9.00	10.00												
Presentación grafica:	<p align="center">Presión del servicio de agua potable - Desaguadero</p> <table border="1"> <caption>Data for Pressure of Potable Water Service - Desaguadero</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>4.30</td> </tr> <tr> <td>I Sem 2022</td> <td>6.40</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>7.50</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>9.00</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10.00</td> </tr> </tbody> </table>					Año	Valor	2021	4.30	I Sem 2022	6.40	2023	7.50	2024	9.00	2025	10.00
Año	Valor																
2021	4.30																
I Sem 2022	6.40																
2023	7.50																
2024	9.00																
2025	10.00																

		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO	
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 02.01	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 02 : Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 02.01: Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS			
Nombre del indicador:		Cobertura del servicio de Agua Potable			
Justificación:		Este indicador permite conocer la proporción de la población que habita dentro del ámbito de responsabilidad de la EP, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o una pileta pública.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial- Subgerencia de Catastro y Comercialización			
Limitaciones del Indicador:		El indicador muestra dependencia con la demanda del servicio por la población.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 80%	Tendencia deseada:		
	Riesgo	Entre el 80% y 95%			
	Adecuado	Mayor igual a 95%			
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:		
	$\frac{(PSACC_t + PSACP_t)}{PAE_t} \times 100$		<p>PSACC_t: Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria en el periodo de tiempo correspondiente "t".</p> <p>PSACP_t: Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública en el periodo de tiempo correspondiente "t".</p> <p>PAE_t: Es la población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP.</p> <p>t: Es el periodo de tiempo correspondiente en el cual se hace la evaluación.</p>		
Ámbito:	Puno	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reportes de Indicadores Comerciales de la Subgerencia de Catastro y Comercialización- Gerencia Comercial.		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	98.37%	95.46%	89.24%	90.25%	91.23%
Presentación grafica:	Cobertura del servicio de agua potable-Puno				
					

NOTA: Cabe precisar que, para el calculo de la cobertura se usará una densidad poblacional del 2.88 en Puno y 2.09 en Desaguadero.

		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO													
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 02.01													
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 02 : Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado															
Acción Estratégica Institucional		AEI. 02.01: Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS															
Nombre del indicador:		Cobertura del servicio de Agua Potable															
Justificación:		Este indicador permite conocer la proporción de la población que habita dentro del ámbito de responsabilidad de la EP, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o una pileta pública.															
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial- Subgerencia de Catastro y Comercialización															
Limitaciones del Indicador:		El indicador muestra dependencia con la demanda del servicio por la población.															
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 80%	Tendencia deseada:														
	Riesgo	Entre el 80% y 95%															
	Adecuado	Mayor igual a 95%															
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:														
	$\frac{(PSACC_t + PSACP_t)}{PAE_t} \times 100$		<p>PSACC_t: Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria en el periodo de tiempo correspondiente "t".</p> <p>PSACP_t: Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública en el periodo de tiempo correspondiente "t".</p> <p>PAE_t: Es la población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP.</p> <p>t: Es el periodo de tiempo correspondiente en el cual se hace la evaluación.</p>														
Ámbito:	Desaguadero	Unidad de medida:	Porcentaje (%)														
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reportes de Indicadores Comerciales de la Subgerencia de Catastro y Comercialización- Gerencia Comercial.														
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados													
Año	2021	1 Sem. 2022	2023	2024	2025												
Valor	44.07%	67.59%	59.20%	59.30%	59.30%												
Presentación grafica:	<p align="center">Cobertura del servicio de agua potable- Desaguadero</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cobertura (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>44.07%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>67.59%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>59.20%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>59.30%</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>59.30%</td> </tr> </tbody> </table>					Año	Cobertura (%)	2021	44.07%	2022	67.59%	2023	59.20%	2024	59.30%	2025	59.30%
Año	Cobertura (%)																
2021	44.07%																
2022	67.59%																
2023	59.20%																
2024	59.30%																
2025	59.30%																

NOTA: Cabe precisar que, para el calculo de la cobertura se usará una densidad poblacional del 2.89 en Puno y 2.09 en Desaguadero.

		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 02.02	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 02 : Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 02.02: Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado a nivel de EPS			
Nombre del indicador:		Cobertura del servicio de Alcantarillado			
Justificación:		Este indicador permite conocer la proporción de la población que habita dentro del ámbito de responsabilidad de la EP, que tiene acceso al servicio de alcantarillado.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial- Subgerencia de Catastro y Comercialización			
Limitaciones del Indicador:		El indicador muestra dependencia con la demanda del servicio por la población.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 80%	Tendencia deseada:		
	Riesgo	Entre el 80% y 95%			
	Adecuado	Mayor igual a 95%			
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:		
	$\frac{PSACA_t}{PAE_t} \times 100$		<p>PSACA_t: Es la población servida que tiene acceso al servicio de alcantarillado en el periodo de tiempo correspondiente "t".</p> <p>PAE_t: Es la población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP.</p> <p>t: Es el periodo de tiempo correspondiente en el cual se hace la evaluación.</p>		
Ámbito:	Puno	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reportes de Indicadores Comerciales de la Subgerencia de Catastro y Comercialización- Gerencia Comercial.		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	91.89%	88.98%	81.00%	81.50%	82.00%
Presentación grafica:	Cobertura del servicio de alcantarillado - Puno				
					

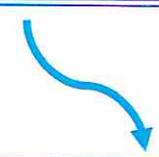
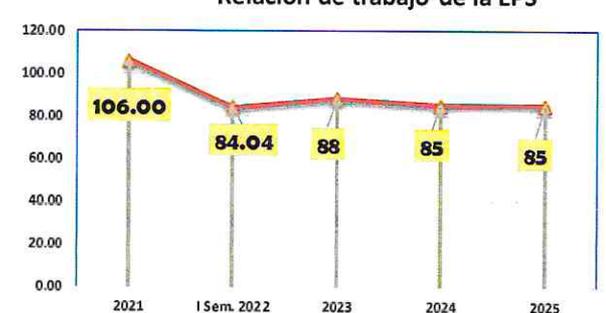
NOTA: Cabe precisar que, para el calculo de la cobertura se usará una densidad poblacional del 2.88 en Puno y 2.09 en Desaguadero.



		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO													
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 02.02													
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 02 : Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado															
Acción Estratégica Institucional		AEI. 02.02: Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado a nivel de EPS															
Nombre del indicador:		Cobertura del servicio de Alcantarillado															
Justificación:		Este indicador permite conocer la proporción de la población que habita dentro del ambito de responsabilidad de la EP, que tiene acceso al servicio de alcantarillado.															
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial- Subgerencia de Catastro y Comercialización															
Limitaciones del Indicador:		El indicador muestra dependencia con la demanda del servicio por la población.															
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 80%	Tendencia deseada:														
	Riesgo	Entre el 80% y 95%															
	Adecuado	Mayor igual a 95%															
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:														
	$\frac{PSACA_t}{PAE_t} \times 100$		PSACA_t: Es la población servida que tiene acceso al servicio de alcantarillado en el periodo de tiempo correspondiente "t". PAE_t: Es la población urbana que se encuentra en el ambito de responsabilidad de la EP. t: Es el periodo de tiempo correspondiente en el cual se hace la evaluación.														
Ámbito:	Desaguadero	Unidad de medida:	Porcentaje (%)														
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reportes de Indicadores Comerciales de la Subgerencia de Catastro y Comercialización- Gerencia Comercial.														
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados													
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025												
Valor	39.88%	61.17%	54.00%	54.00%	55.00%												
Presentación grafica:	<p align="center">Cobertura del servicio de alcantarillado - Desaguadero</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cobertura (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>39.88%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>61.17%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>54.00%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>54.00%</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>55.00%</td> </tr> </tbody> </table>					Año	Cobertura (%)	2021	39.88%	2022	61.17%	2023	54.00%	2024	54.00%	2025	55.00%
Año	Cobertura (%)																
2021	39.88%																
2022	61.17%																
2023	54.00%																
2024	54.00%																
2025	55.00%																

NOTA: Cabe precisar que, para el calculo de la cobertura se usará una densidad poblacional del 2.88 en Puno y 2.09 en Desaguadero.

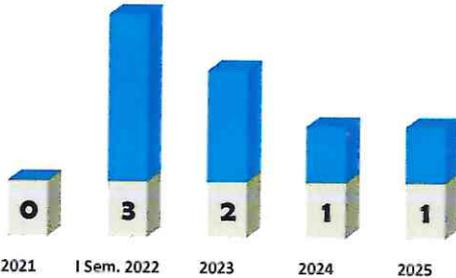


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO	
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 03.01	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 03 : Garantizar el valor económico sostenible de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 03.01: Lograr un eficiente manejo económico y financiero de la EPS			
Nombre del indicador:		Relación de trabajo			
Justificación:		Este indicador mide la proporción de los costos desembolsables, con respecto a los ingresos operacionales obtenidos por la EP.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Administración y Finanzas- División de Contabilidad			
Limitaciones del Indicador:		Falta de proceso de racionalización de gastos.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Mayor igual a 100%	Tendencia deseada:		
	Riesgo	Entre el 80% y 100%			
	Adecuado	Menor al 80%			
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:		
	$\frac{COD_t}{IO_t}$		COT_t : Son los costos desembolsables en el periodo "t". IO_t : Son los ingresos operativos en el periodo "t". t : Es el mes en el cual se hace la evaluación.		
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Trimestral	Fuente y base de datos:	Informe de gestión de la División de Contabilidad- Gerencia de Administración y Finanzas		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	106.00	84.04	88	85	85
Presentación grafica:	<p align="center">Relación de trabajo de la EPS</p> 				

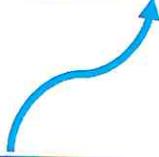
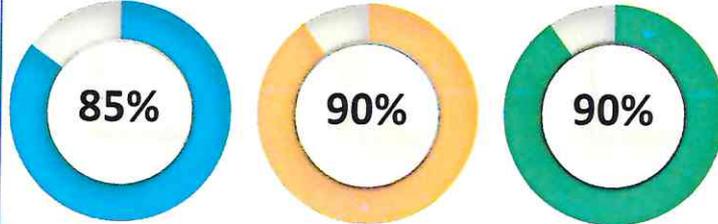




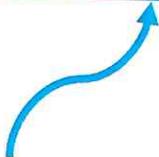
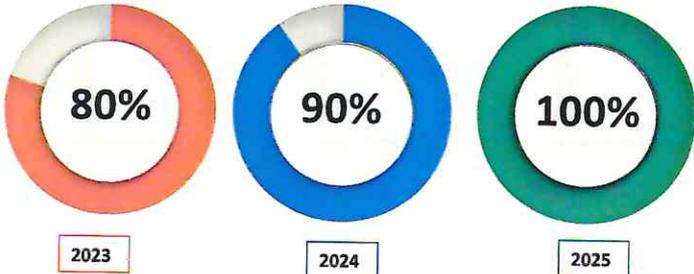


 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 04.01															
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región.															
Acción Estratégica Institucional		AEI. 04.01: Integración de localidades al ámbito de la EPS															
Nombre del indicador:	Numero de localidades integradas a la EPS																
Justificación:	Este indicador permite conocer el numero de localidades que son integradas al ámbito de la EPS.																
Responsable del indicador:	Gerencia General																
Limitaciones del indicador:	La voluntad política de las autoridades de las localidades																
Nivel de referencia de cumplimiento:		Tendencia deseada:															
Método de calculo:	Fórmula:	Variables:															
	LI_t Numero de localidades integradas a la EPS	LI_t : Es el número de localidades integradas a la EPS en el periodo "t". t : Es el periodo en el cual se hace la evaluación.															
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Numero de localidades integradas														
Frecuencia :	Trimestral	Fuente y base de datos:	Informes de gestión de la Oficina de Asesoría y Defensa Legal y/o Secretaría General														
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados														
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025												
Valor	0	3	2	1	1												
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">N° de localidades integradas a la EPS</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2021</th> <th>I Sem. 2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>					Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025	Valor	0	3	2	1	1
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025												
Valor	0	3	2	1	1												

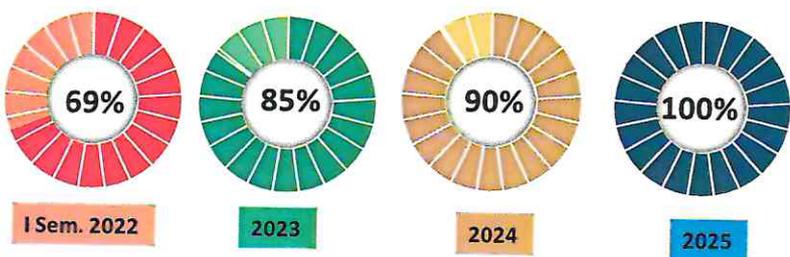


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO	
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 04.02	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 04.02: Gestionar eficientemente el PMO			
Nombre del indicador:		Índice de cumplimiento global (ICG) de metas de gestión.			
Justificación:		Este indicador mide la capacidad de gestión de una EP para alcanzar metas, permite identificar el nivel de cumplimiento promedio de las metas de gestión de la EP en un año regulatorio.			
Responsable del indicador:		Gerencia General			
Limitaciones del Indicador:		El índice de cumplimiento global es calculado sobre la base de la información remitida por las Gerencias de Línea, sobre el reporte de indicadores.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 70%	Tendencia deseada:		
	Riesgo	Entre el 70% y 85%			
	Adecuado	Mayor igual a 85%			
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:		
	$\frac{\sum_{i=1}^n ICI_{i,t}}{n}$		IC_{it}: Es el índice de cumplimiento individual de la meta de gestión i en el año "t". n: Es el número de metas de gestión. t: Es el año regulatorio para cual se calcula el ICG.		
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Anual	Fuente y base de datos:	Informes de gestión de las Gerencias de Línea.		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	85%	90%	90%
Presentación grafica:	Índice de cumplimiento de las metas de gestión del PMO				
					



		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 04.03	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 04.03: Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS			
Nombre del indicador:		Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo.			
Justificación:		Este indicador permite medir el nivel de cumplimiento de implementación formal y factual de los estándares del CBGC de la EPS.			
Responsable del indicador:		Gerencia General			
Limitaciones del Indicador:		La implementación factual implica el involucramiento de todos los colaboradores de la sociedad.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 70%	Tendencia deseada:		
	Riesgo	Entre el 70% y 85%			
	Adecuado	Mayor igual a 85%			
Método de calculo:		Fórmula: $\frac{EICBGC_t}{TECBGC_t} * 100$		Variables: EICBGCt: Estándares implementados del CBGC en el periodo "t". ECBGCt: Estándares totales del CBGC.	
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida: Porcentaje (%)		
Frecuencia :		Semestral	Fuente y base de datos: Informes de gestión de la Oficina de Asesoría Legal y/o Secretaría General.		
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	34%	0%	80%	90%	100%
Presentación grafica:		Índice de cumplimiento de los indicadores del CBGC 			



 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 04.03			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI. 04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región.				
Acción Estratégica Institucional	AEI. 04.03: Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS				
Nombre del indicador:	Implementación del Sistema de Control Interno - Grado de Madurez				
Justificación:	Este indicador mide la implementación del Sistema de Control Interno en los 3 ejes: (1) Cultura organizacional, (2) Gestión de riesgos y (3) Supervisión.				
Responsable del indicador:	Gerencia General				
Limitaciones del Indicador:	Involucramiento permanente de las Gerencias de Línea, Unidades Orgánicas y todo el personal de EMSAPUNO S.A.				
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 70%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 70% y 85%			
	Adecuado	Mayor igual a 85%			
Método de calculo:	Fórmula: $\text{Grado de Madurez} = \frac{\sum VxP}{V_m} * 100 * C$		Variables: V: Valor de la calificación. Vm: Valor máximo de calificación. P: Peso de la pregunta. C: Cobertura de Productos priorizados.		
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Semestral	Fuente y base de datos:	Informes de gestión del responsable y operador del Sistema de Control Interno.		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	56%	69%	85%	90%	100%
Presentación grafica:	Implementación del Sistema de Control Interno 				

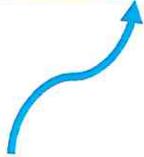
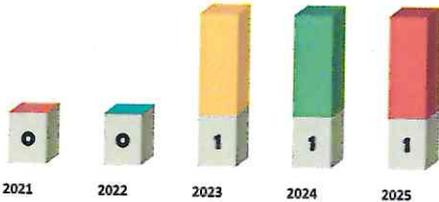




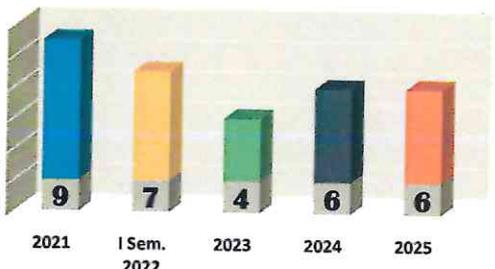


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO													
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 04.03													
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región.															
Acción Estratégica Institucional		AEI. 04.03: Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS															
Nombre del indicador:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad -SGC ISO 9001:2015															
Justificación:		Este indicador consiste en pasar auditorías, que certifiquen el cumplimiento ordenado y coordinado de actividades que nos permita ofrecer servicio de calidad para la satisfacción de nuestros clientes.															
Responsable del indicador:		Gerencia General															
Limitaciones del Indicador:		Involucramiento permanente de las Gerencias de Línea, Unidades Orgánicas, responsables de los Procesos con los que cuenta la empresa y todo el personal de EMSAPUNO S.A.															
Nivel de referencia de cumplimiento:			Tendencia deseada:														
Método de cálculo:	Fórmula:		Variables:														
	$\sum \text{auditorías aprobadas}$		Informe de auditorías aprobadas														
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Documento														
Frecuencia :	Trimestral	Fuente y base de datos:	Informes de gestión del responsable del Sistema de Gestión de Calidad.														
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados														
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025												
Valor	2	-	2	2	2												
Presentación grafica:	<p align="center">Implementación del Sistema de Gestión de Calidad</p> <table border="1"> <caption>Informe de auditorías aprobadas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>I Sem. 2022</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>					Año	Valor	2021	2	I Sem. 2022	0	2023	2	2024	2	2025	2
Año	Valor																
2021	2																
I Sem. 2022	0																
2023	2																
2024	2																
2025	2																

NOTA: Cabe precisar que, para el año 2022, las auditorías están programadas para el mes de setiembre y octubre.

		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO AEI. 05.01	
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 05 : Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 05.01: Implementar los instrumentos de Gestión y la nueva estructura organizacional de la Empresa.			
Nombre del indicador:		Evaluación de desempeño y competencias del personal de EMSAPUNO S.A.			
Justificación:		Este indicador mide de forma objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad de todo el personal de Em sapuno S.A.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Administración y Finanzas /División de Recursos Humanos			
Limitaciones del Indicador:					
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 	
Método de calculo:		Fórmula: Informe de evaluación de desempeño.		Variables: Informe de evaluación de desempeño.	
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida: Documento	
Frecuencia :		Semestral		Fuente y base de datos: Informes de evaluación de desempeño y competencias del personal- División de Recursos Humanos.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año		2021		I Sem. 2022	
Valor		0		1	
Presentación grafica:		Evaluación de desempeño y competencias del personal de EMSAPUNO S.A. 			

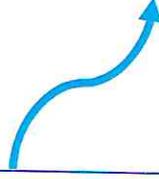
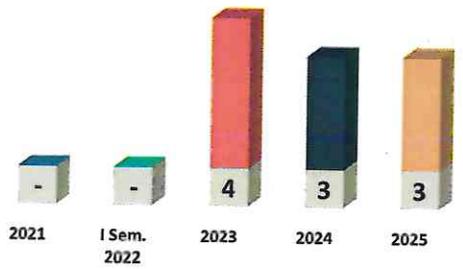


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO AEI. 05.02	
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 05 : Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 05.02: Saneamiento legal de terrenos a nivel de EPS			
Nombre del indicador:		Terrenos legalmente saneados			
Justificación:		Este indicador permite conocer la cantidad de terrenos que están legalmente saneados.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Administración y Finanzas /División de Logística y Servicios Generales			
Limitaciones del Indicador:					
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 	
Método de calculo:		Fórmula: $\sum TLS_t$		VARIABLES: TLS _t : Número de terrenos legalmente saneados durante el periodo "t".	
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida: Número de terrenos saneados	
Frecuencia :		Semestral		Fuente y base de datos: Informes de gestión de la División de Logística y Servicios Generales - Patrimonio.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año		2021		I Sem. 2022	
Valor		9		7	
				2023	
				2024	
				2025	
Presentación grafica:		N° de Terrenos legalmente saneados 			





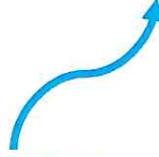


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 05.03													
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 05 : Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS.															
Acción Estratégica Institucional		AEI. 05.03: Implementación de Directivas Internas															
Nombre del indicador:		N° de Directivas internas aprobadas															
Justificación:		Este indicador permite conocer el numero de directivas internas que fueron aprobadas, las mismas que se formularon con el fin de establecer lineamientos o determinar procedimientos internos que se debe realizar dentro de la empresa.															
Responsable del indicador:		Gerencia de Administración y Finanzas															
Limitaciones del Indicador:																	
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 													
Método de calculo:		Fórmula: DA_t		Variables: DA_t N° de directivas internas aprobadas durante el periodo "t".													
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida: Documento (Doc)													
Frecuencia :		Trimestral		Fuente y base de datos: Informe de gestión de la Gerencia de Administración y Finanzas y Oficina de Asesoría y Defensa Legal													
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados													
Año		2021		I Sem. 2022													
Valor		-		4													
Presentación grafica:		 <table border="1"> <caption>N° de Directivas Internas Aprobadas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>I Sem. 2022</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Valor	2021	-	I Sem. 2022	-	2023	4	2024	3	2025	3
Año	Valor																
2021	-																
I Sem. 2022	-																
2023	4																
2024	3																
2025	3																







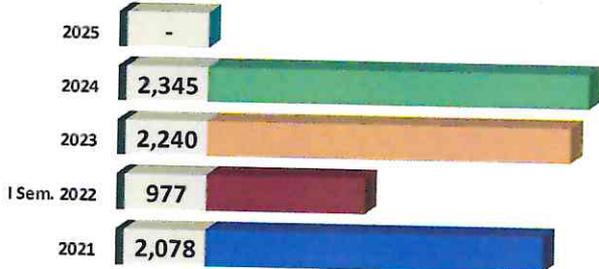
		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 05.04	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 05 : Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 05.04: Revaluación de activos fijos de la Empresa			
Nombre del indicador:		Porcentaje de activos fijos revaluados			
Justificación:		Este indicador nos permite obtener el proceso de volver a evaluar el valor de un activo fijo para hacerlo mas cercano a su valor razonable.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Administración y Finanzas			
Limitaciones del Indicador:		[Empty space]			
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 	
Método de calculo:		Fórmula: $\frac{AFR_t}{TA_t} * 100$		Variables: AFR _t : Activos fijos revaluados en periodo "t". TA: Total activos	
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida: Porcentaje (%)	
Frecuencia :		Anual		Fuente y base de datos: Informe de gestión sobre la revaluación de activos fijos	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año		2021		I Sem. 2022	
Valor		0%		0%	
Presentación grafica:		2023		2024	
[Empty space]		1%		2%	
[Empty space]		2025		2%	





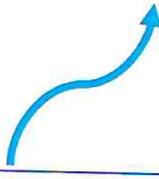




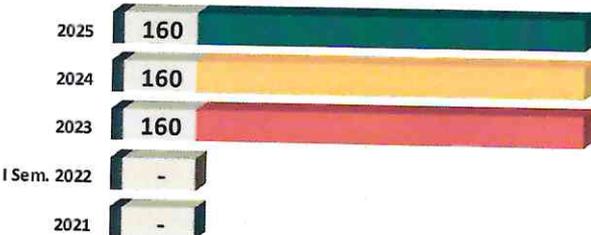
		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.01	
Objetivo Estratégico Institucional OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.					
Acción Estratégica Institucional AEI. 06.01: Instalación de nuevos medidores a nivel de la EPS					
Nombre del indicador: Instalación de nuevos medidores.					
Justificación: Es el número de medidores nuevos instalados en un determinado periodo.					
Responsable del indicador: Gerencia Comercial					
Limitaciones del Indicador: La resistencia de la población.					
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada:	
Método de calculo:		Fórmula: Mi_t		Variables: Mi _t : Es el número de nuevos medidores instalados en el periodo "t". Es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.	
Ámbito: Puno		Unidad de medida: Numero de medidores			
Frecuencia : Mensual		Fuente y base de datos:		Reporte de indicadores comerciales emitido por la Subgerencia de Medición y Facturación - Gerencia Comercial.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	2,078	977	2,240	2,345	-
Presentación grafica:		Instalación de nuevos medidores (N° de medidores instalados)			
					



		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.01	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.01: Instalación de nuevos medidores a nivel de la EPS			
Nombre del indicador:		Instalación de nuevos medidores.			
Justificación:		Es el numero de medidores nuevos instalados en un determinado periodo.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial			
Limitaciones del Indicador:		La resistencia de la población.			
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada:	
Método de calculo:		Fórmula: M_i_t	Variables: Mi: Es el número de nuevos medidores instalados en el periodo "t". t: Es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.		
Ámbito:		Desaguadero	Unidad de medida:	Numero de medidores	
Frecuencia :		Mensual	Fuente y base de datos:	Reporte de indicadores comerciales emitido por la Subgerencia de Medición y Facturación - Gerencia Comercial.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	0	0	157	517	158
Presentación grafica:		Instalación de nuevos medidores (N° de medidores instalados)			

		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.02	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.02: Renovación o reposición de medidores a nivel de la EPS			
Nombre del indicador:		Reemplazo de medidores			
Justificación:		Es el número de medidores reemplazados o renovados en un determinado periodo en la EPS.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial			
Limitaciones del Indicador:		Resistencia de los usuarios.			
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 	
Método de calculo:		Fórmula: R_i_t		VARIABLES: R_i : Es el número de medidores reemplazados o renovados en el periodo "t". t : Es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.	
Ámbito:		Puno		Unidad de medida: Numero de medidores	
Frecuencia :		Mensual		Fuente y base de datos: Reporte de indicadores comerciales emitido por la Subgerencia de Medición y Facturación - Gerencia Comercial.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año		2021		I Sem. 2022	
Valor		2,011		2023 2,200	
				2024 2,215	
				2025 4,500	
Presentación grafica:		Reemplazo de medidores - Puno (N° de medidores reemplazados o renovados) 			

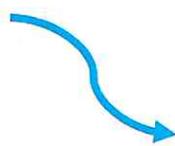
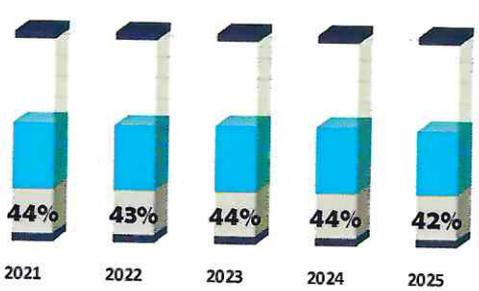


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CODIGO AEI. 06.02	
Objetivo Estratégico Institucional OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.					
Acción Estratégica Institucional AEI. 06.02: Renovación o reposición de medidores a nivel de la EPS					
Nombre del indicador: Reemplazo de medidores					
Justificación: Es el número de medidores reemplazados o renovados en un determinado periodo en la EPS.					
Responsable del indicador: Gerencia Comercial					
Limitaciones del Indicador: Resistencia de los usuarios.					
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada:	
Método de calculo:		Fórmula: R_i_t		Variables: Ri: Es el número de medidores reemplazados o renovados en el periodo "t". t: Es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.	
Ámbito: Desaguadero		Unidad de medida:		Numero de medidores	
Frecuencia : Mensual		Fuente y base de datos:		Reporte de indicadores comerciales emitido por la Subgerencia de Medición y Facturación - Gerencia Comercial.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año 2021		I Sem. 2022		2023 2024 2025	
Valor -		-		160 160 160	
Presentación grafica:		Reemplazo de medidores-Desaguadero (N° de medidores reemplazados o renovados)			
					

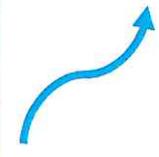
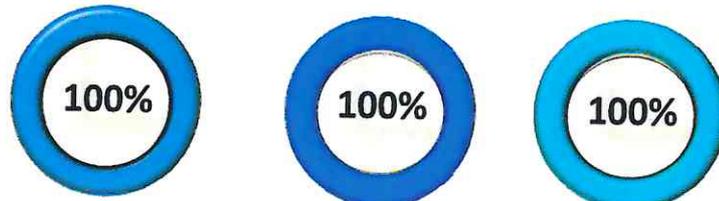




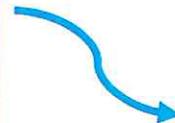
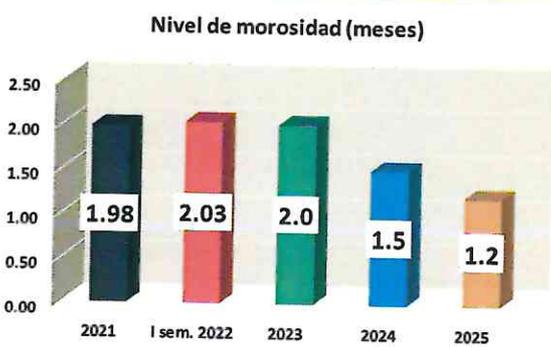



		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			CÓDIGO AEI. 06.03	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.				
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.03: Reducir el Agua No Facturada				
Nombre del indicador:		Agua No Facturada				
Justificación:		Este indicador mide la proporción del volumen de agua potable producido que no es facturado por la EP.				
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial				
Limitaciones del Indicador:						
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Mayor igual a 50%	Tendencia deseada:			
	Riesgo	Entre el 40% y 50%				
	Adecuado	Menor igual a 40%				
Método de calculo:	Fórmula: $\frac{VTPA_t - VTAF_t}{VPTA_t} \times 100$		Variables: VTPA _t : Es el volumen total producido de agua en el periodo "t". VTAF _t : Es el volumen total facturado de agua potable en el periodo "t". t: Es el mes o periodo en el cual se hace la evaluación.			
Ámbito:	Puno	Unidad de medida:	Porcentaje (%)			
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reporte de indicadores comerciales emitido por la Subgerencia de Medición y Facturación - Gerencia Comercial.			
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados			
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025	
Valor	44%	43%	44%	44%	42%	
Presentación grafica:	Agua No Facturada (%) 					

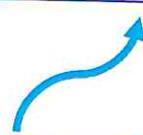
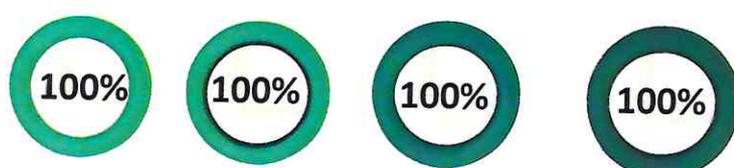


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.04	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.04: Actualización del catastro comercial de agua y alcantarillado en la localidad de Puno.			
Nombre del indicador:		Catastro Comercial de agua potable y alcantarillado			
Justificación:		Este indicador comprende la actualización del catastro comercial de las conexiones totales de agua potable y alcantarillado en un determinado periodo y localidad.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial			
Limitaciones del Indicador:		Resistencia de los usuarios al registro.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Crítico	Menor al 80%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 80% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de calculo:	Fórmula: $\frac{ACCCAP_i + ACCCAL_i}{2}$		Variables:		
			ACCCAP _i : Es la actualización del catastro comercial de las conexiones de agua potable en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACCCAL _i : Es la actualización del catastro comercial de las conexiones de alcantarillado en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. i: Es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.		
Ámbito:	Puno		Unidad de medida:	Porcentaje (%)	
Frecuencia :	Trimestral		Fuente y base de datos:	Reportes y/o informes de gestión de la Subgerencia de Catastro y Comercialización- Gerencia Comercial.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	100%	100%	100%
Presentación grafica:	Actualización del Catastro Comercial -Puno				
					
	2023 2024 2025				
	100% 100% 100%				



		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.05	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.05: Reducir el nivel de morosidad			
Nombre del indicador:		Morosidad			
Justificación:		Este indicador mide las cuentas por cobrar comerciales netas, que los usuarios adeudan a la EP, como el numero de meses equivalentes al promedio mensual de los ingresos operativos totales.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial / Subgerencia de Medición y Facturación			
Limitaciones del Indicador:		El indicador muestra dependencia con la capacidad de pago y valoración de los servicios.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Mayor a 4 meses	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre 2 y 4 meses			
	Adecuado	Menor igual a 2 meses			
Método de calculo:	Fórmula: $\frac{CPCCN_t}{(IOTA_t/12)}$		Variables: CPCCN _t : Cuentas por cobrar comerciales netas al finalizar el mes "t". IOTA _t : Ingresos operativos totales de los últimos 12 meses hasta el mes "t". t: Es el mes o período en el cual se hace la evaluación.		
	Ámbito: EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida:	Meses	
Frecuencia :		Trimestral	Fuente y base de datos:	Estados Financieros de la EPS y reporte de indicadores comerciales de la Subgerencia de Medición y Facturación.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año	2021	I sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	1.98	2.03	2.0	1.5	1.2
Presentación grafica:					

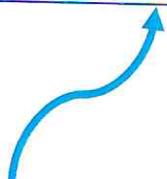
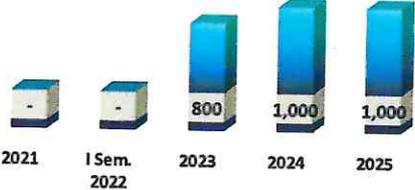
NOTA: La empresa realiza la facturación del servicio los fines de cada mes, por tanto, el calculo de la morosidad se viene realizando menos una facturación.

		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.06	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.06: Dar cumplimiento a la normativa de VMA			
Nombre del indicador:		Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA			
Justificación:		Este indicador mide el cumplimiento de las principales obligaciones establecidas en el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial			
Limitaciones del Indicador:		Malas prácticas sanitarias y falta de sensibilización por parte de los usuarios.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Crítico	Menor al 70%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 70% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\alpha_1 RUND + \alpha_2 TMI + \alpha_3 FPA + \alpha_4 CAA}{\sum_{i=1}^4 \alpha_i}$		Variables: RUND: Indicador de Registro actualizado de UND TMI: Indicador de toma de muestra inopinada. FPA: Indicador de facturación del pago adicional por exceso de concentración. CAA: Indicador de cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado por sobrepasar los VMA. Pesos correspondientes a los α_i : indicadores. $\alpha_1=15\%$, $\alpha_2=40\%$, $\alpha_3=30\%$ y $\alpha_4=15\%$.		
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reportes y/o informes de gestión de la Subgerencia de Catastro y Comercialización- Gerencia Comercial.		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	Ago-22	2023	2024	2025
Valor	27%	100%	100%	100%	100%
Presentación grafica:	Índice de cumplimiento de la normativa de VMA				
					
	Agosto 2022 2023 2024 2025				

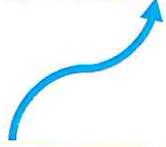
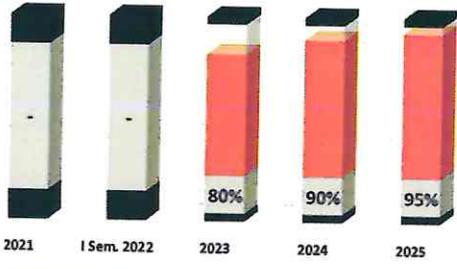




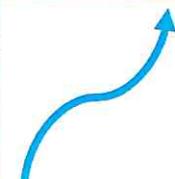


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.07	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.07: Recuperación de conexiones inactivas del servicio de agua potable a nivel de la EPS			
Nombre del indicador:		Numero de conexiones inactivas del servicio de agua potable recuperadas			
Justificación:		Es el número de conexiones inactivas del servicio de agua potable recuperadas e integradas al sistema de agua de la empresa en un determinado periodo.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial			
Limitaciones del Indicador:		Resistencia de usuarios.			
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 	
Método de calculo:		Fórmula: $RCISAP_i$		Variables: RCISAP _i : Es el número de conexiones inactivas del servicio de agua potable recuperadas en el año regulatorio i.	
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida: Unidad (und)	
Frecuencia :		Mensual		Fuente y base de datos: Reporte de indicadores comerciales emitido por la Subgerencia de Medición y Facturación - Gerencia Comercial.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año		2021		I Sem. 2022	
Valor		-		800	
				2023	
				2024	
				2025	
Presentación grafica:		Recuperación de conexiones inactivas del servicio de agua potable 			



		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO	
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 06.08	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 :Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.08: Asegurar la gestión integral del cliente			
Nombre del indicador:		Índice de Satisfacción del Usuario			
Justificación:		Este indicador permite estimar la satisfacción de los usuarios de la EPS, respecto al servicio recibido y la atención brindada por la EP.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial			
Limitaciones del Indicador:		Resistencia de la población a ser encuestados.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 80%	Tendencia deseada:		
	Riesgo	Entre el 80% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:		
	$\sum_{k=1}^K \left[\left(\frac{\sum_{i=1}^5 NR_{ik}}{\sum_{i=1}^5 NR_{ik}} \right) \cdot \delta_k \right] \cdot 100$		<p>NR_{ik}: Es el número de veces que se responde la alternativa "i" de la pregunta "k".</p> <p>K: Es el numero total de preguntas específicas para cada tipo de indice.</p> <p>δ_k: Es el peso asignado a cada pregunta. δ_k puede ser igual a 1/k si se requiere un promedio simple.</p>		
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Semestral	Fuente y base de datos:	Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	-	-	80%	90%	95%
Presentación grafica:	Índice de la satisfacción del usuario (%)				
					

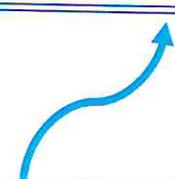
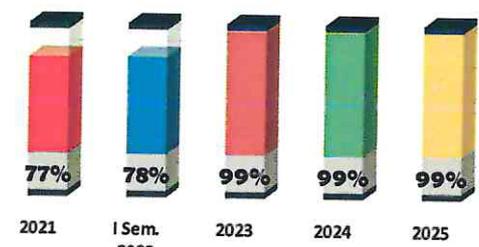


 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.09															
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 :Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.															
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.09: Detección de conexiones clandestinas a nivel de la EPS															
Nombre del indicador:		Detección de conexiones clandestinas															
Justificación:		Es el número de conexiones clandestinas que fueron detectadas en un determinado periodo.															
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial															
Limitaciones del Indicador:		Recursos Humanos Limitado															
Nivel de referencia de cumplimiento:			Tendencia deseada: 														
Método de cálculo:	Fórmula:	Variables:															
	CCD_t	CCD _t : Es el número de conexiones clandestinas detectadas en el periodo t. t: Es el periodo en el cual se hace la evaluación.															
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Numero de conexiones clandestinas detectadas														
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reporte de indicadores comerciales emitido por la Subgerencia de Catastro y Comercialización - Gerencia Comercial.														
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados														
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025												
Valor	-	34	60	60	60												
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">Detección de conexiones clandestinas de agua potable</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>I Sem. 2022</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table>					Año	Valor	2021	0	I Sem. 2022	34	2023	60	2024	60	2025	60
Año	Valor																
2021	0																
I Sem. 2022	34																
2023	60																
2024	60																
2025	60																







 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 06.10			
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.10: Incrementar el nivel de micromedición de la EPS			
Nombre del indicador:	Micromedición				
Justificación:	Este indicador mide la proporción de conexiones de agua potable, con medidor leído por la EP.				
Responsable del indicador:	Gerencia Comercial				
Limitaciones del Indicador:	Recursos Humanos Limitados Cajas de medidores enterrados, ocultos y otros.				
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 60%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 60% y 80%			
	Adecuado	Mayor igual a 80%			
Método de calculo:	Fórmula:		Variables:		
	$\frac{CxM_t}{CxT_t} \times 100$		CxM _t : Es el numero de conexiones con medidor leído en el periodo "t", según corresponda. CxT _t : Es el numero de conexiones totales de agua potable en el periodo "t". t: Es el mes o periodo en el cual se hace la evaluación.		
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Reporte de indicadores comerciales emitido por la Subgerencia de Medición y Facturación - Gerencia Comercial.		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	77%	78%	99%	99%	99%
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">Micromedición (%)</p>  <p style="text-align: center;"> 77% 78% 99% 99% 99% 2021 I Sem. 2022 2023 2024 2025 </p>				

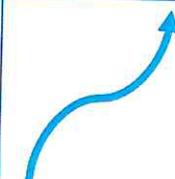
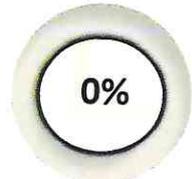
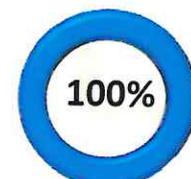






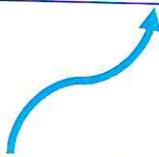
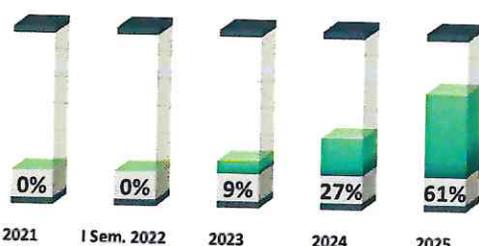
		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO	
		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 06.11	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 06.11: Desarrollar una cultura sanitaria basada en el valor y calidad de la prestación de los servicios.			
Nombre del indicador:		Informe de aplicación de encuestas sobre valoración del servicio de agua y alcantarillado			
Justificación:		Este indicador permite conocer si las encuestas sobre valoración de los servicios de agua potable y alcantarillado están siendo aplicadas o no.			
Responsable del indicador:		Gerencia Comercial / Subgerencia de Catastro y Comercialización			
Limitaciones del Indicador:		Resistencia de usuarios a ser encuestados.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	No aplicado		Tendencia deseada:	
	Riesgo	Una vez al año			
	Adecuado	Dos veces al año			
Método de calculo:		Fórmula:	Variables:		
		$\sum EVA_t$	Informe de aplicación de encuestas de valoración de los servicios de agua y alcantarillado.		
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Documento (Doc.)	
Frecuencia :		Semestral	Fuente y base de datos:	Informe de resultados de la encuesta aplicada por Educación Sanitaria.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	-	-	2	2	2
Presentación grafica:		<p>Informe de aplicación de encuestas sobre valoración del servicio de agua y alcantarillado</p> <p>2021 2022 2023 2024 2025</p>			

NOTA: En indicador se implementará a partir del año 2023.

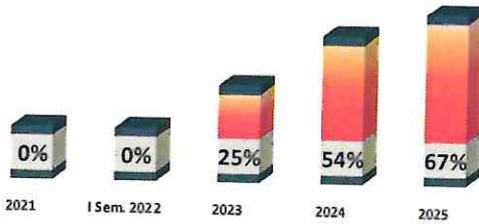
EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A		CÓDIGO			
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 07.01.			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI. 07: Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado				
Acción Estratégica Institucional	AEI. 07.01: Implementación del catastro técnico de agua y alcantarillado en la localidad de Puno				
Nombre del indicador:	Catastro técnico de agua potable y alcantarillado.				
Justificación:	Este indicador comprende la realización del catastro técnico de la infraestructura del sistema de agua potable y alcantarillado que cuente la EP de acuerdo al año base y la nueva infraestructura sanitaria que cuente por nuevas obras.				
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones / Subgerencia de Ingeniería.				
Limitaciones del Indicador:	Resistencia de los usuarios al registro.				
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 80%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 80% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de calculo:	Fórmula:	Variables:			
	$\frac{ICTSAP_i + ICTSAL_i}{2}$	<p>ICTSAP: Es la implementación del catastro técnico del sistema de agua potable en el periodo "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS.</p> <p>ACTSAL: Es la implementación del catastro técnico del sistema de alcantarillado en el periodo "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS.</p> <p>i: Es el periodo en el cual se hace la evaluación.</p>			
Ámbito:	Puno	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Trimestral	Fuente y base de datos:	Informes de gestión de la Subgerencia de Ingeniería- Gerencia de Operaciones		
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	0%	100%	100%
Presentación grafica:	Implementación del Catastro Técnico de Agua Potable y Alcantarillado				
					
	2023	2024	2025		






 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.02.			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado				
Acción Estratégica Institucional	AEI. 07.02: Implementar la gestión ambiental sostenible de la EPS				
Nombre del indicador:	Porcentaje de ejecución de la reserva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos - MRSE				
Justificación:	Este indicador mide la capacidad de la EP para gestionar recursos destinados a la ejecución de las inversiones o actividades asociadas a las reservas para mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos - MRSE.				
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones				
Limitaciones del Indicador:	Contingencias en la etapa de ejecución.				
Nivel de referencia de cumplimiento:	Crítico	Menor al 80%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 80% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de calculo:	Fórmula:	Variables:			
	$\frac{\sum_{t=1}^n IRE_{i,t}}{ITA_i} \times 100$	IRE: Es el importe de las reservas de tipo "I" declarado ejecutado en el periodo t. ITA: Importe total de las inversiones o actividades asociadas a la reserva de tipo "I" contemplada en el estudio tarifario. i: Tipo de reserva analizada - MRSE. n: Periodo de análisis.			
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Trimestral	Fuente y base de datos:	Informes de gestión sobre la ejecución de reservas - Gerencia de Operaciones.		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	9%	27%	61%
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">% de ejecución de la reserva de MRSE</p>  <p style="text-align: center;">2021 I Sem. 2022 2023 2024 2025</p>				

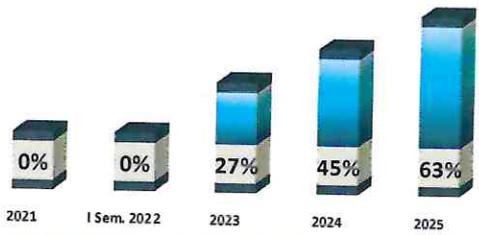


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.02.	
Objetivo Estratégico Institucional OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado					
Acción Estratégica Institucional AEI. 07.02: Implementar la gestión ambiental sostenible de la EPS					
Nombre del indicador: Porcentaje de ejecución de la reserva de Gestión de Riesgos y Desastres – GRD y Adaptación al Cambio Climático- ACC.					
Justificación: Este indicador mide la capacidad de la EP para gestionar recursos destinados a la ejecución de las inversiones o actividades asociadas a las reservas para Gestión de Riesgos y Desastres- GRD y Adaptación al Cambio Climático - ACC.					
Responsable del indicador: Gerencia de Operaciones					
Limitaciones del Indicador: Contingencias en la etapa de ejecución.					
Nivel de referencia de cumplimiento:	Crítico	Menor al 80%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 80% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de calculo:	Fórmula: $\frac{\sum_{t=1}^n IRE_{i,t}}{ITAi} \times 100$		Variables: IRE: Es el importe de las reservas de tipo "i" declarado ejecutado en el periodo t. ITA: Importe total de las inversiones o actividades asociadas a la reserva de tipo "i" contemplada en el estudio tarifario. i: Tipo de reserva analizada - GRD y ACC. n: Período de análisis.		
	Ámbito: EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida:	Porcentaje (%)	
Frecuencia :	Trimestral		Fuente y base de datos:	Informes de gestión sobre la ejecución de reservas - Gerencia de Operaciones.	
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	1 Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	25%	54%	67%
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">% de ejecución de la reserva GRD y ACC</p> 				





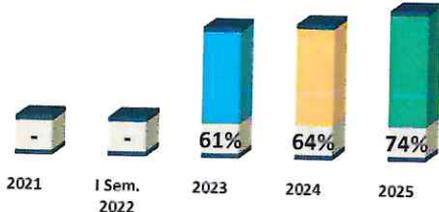


 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.		CÓDIGO								
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		AEI. 07.02.								
Objetivo Estratégico Institucional	OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado									
Acción Estratégica Institucional	AEI. 07.02: Implementar la gestión ambiental sostenible de la EPS									
Nombre del indicador:	Porcentaje de ejecución de la reserva del Plan de Control de Calidad – PCC, Programa de Adecuación Sanitaria- PAS y Valores Máximos Admisibles – VMA									
Justificación:	Este indicador mide la capacidad de la EP para gestionar recursos destinados a la ejecución de las inversiones o actividades asociadas a las reservas para el Plan de Control de Calidad, Programa de Adecuación Sanitaria y Valores Máximos Admisibles.									
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones									
Limitaciones del Indicador:	Contingencias en la etapa de ejecución.									
Nivel de referencia de cumplimiento:	<table border="1"> <tr> <td>Crítico</td> <td>Menor al 80%</td> </tr> <tr> <td>Riesgo</td> <td>Entre el 80% y 90%</td> </tr> <tr> <td>Adecuado</td> <td>Mayor igual a 90%</td> </tr> </table>	Crítico	Menor al 80%	Riesgo	Entre el 80% y 90%	Adecuado	Mayor igual a 90%	Tendencia deseada:		
Crítico	Menor al 80%									
Riesgo	Entre el 80% y 90%									
Adecuado	Mayor igual a 90%									
Método de calculo:	Fórmula: $\frac{\sum_{t=1}^n IRE_{i,t}}{ITAi} \times 100$	Variables: IRE: Es el importe de las reservas de tipo "i" declarado ejecutado en el periodo t. ITA: Importe total de las inversiones o actividades asociadas a la reserva de tipo "i" contemplada en el estudio tarifario. i: Tipo de reserva analizada - PAS, PCC y VMA. n: Período de análisis.								
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)							
Frecuencia :	Trimestral	Fuente y base de datos:	Informes de gestión sobre la ejecución de reservas - Gerencia de Operaciones.							
Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados								
Año	2021	1 Sem. 2022	2023	2024	2025					
Valor	0%	0%	27%	45%	63%					
Presentación grafica:	% de ejecución de la reserva PCC, PAS y VMA 									





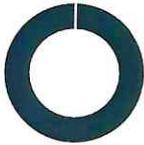
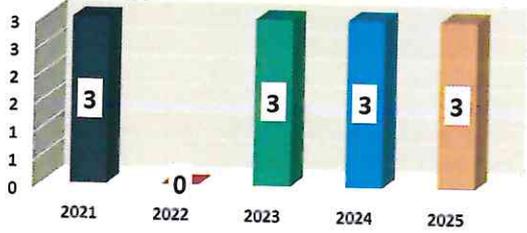


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.03.	
Objetivo Estratégico Institucional OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado					
Acción Estratégica Institucional AEI. 07.03: Garantizar la ejecución de inversiones en el marco del PMO y Estudio Tarifario.					
Nombre del indicador: Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EPS					
Justificación: Este indicador mide la capacidad de la EP para gestionar los recursos destinados a la ejecución del programa de inversiones en el marco del PMO y Estudio Tarifario.					
Responsable del indicador: Gerencia de Operaciones					
Limitaciones del Indicador: Contingencias en la etapa de ejecución.					
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor al 80%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 80% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de calculo:	Fórmula: $\frac{\sum_1^t IFIE_t}{ITPI} \times 100$		Variables: IFIE _t : Es el importe del fondo de inversiones reportado como ejecutado durante el periodo t. ITP: Importe total del programa de inversiones del PMO y/o Estudio Tarifario. t: Es el período de análisis.		
	Ámbito: EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida: Porcentaje (%)			
Frecuencia : Trimestral	Fuente y base de datos: Informes de gestión sobre la ejecución del programa de inversiones - Subgerencia de Ingeniería-Gerencia de Operaciones.				
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	-	-	61%	64%	74%
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">% de ejecución del Programa de Inversiones</p> 				





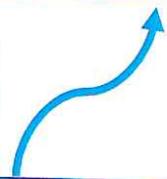
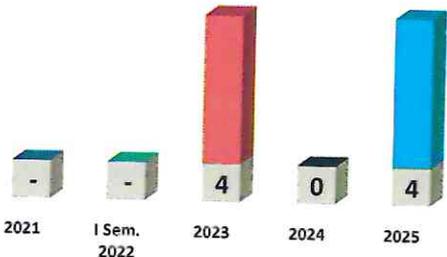


 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.04.															
Objetivo Estratégico Institucional OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado																	
Acción Estratégica Institucional AEI. 07.04: Agilizar la liquidación de obras de la EPS.																	
Nombre del indicador: N° Obras liquidadas																	
Justificación: Este indicador proporciona el número de proyectos e IOARR que fueron liquidadas tanto técnica como financieramente.																	
Responsable del indicador: Gerencia de Operaciones																	
Limitaciones del Indicador: Inexistencia del acervo documentario de los proyectos Contingencias en la etapa de ejecución contractual.																	
Nivel de referencia de cumplimiento:		Tendencia deseada:															
Método de calculo:	Fórmula: OL_t N° obras liquidadas en el período "t"	Variables: OL _t : Es el número de obras que fueron liquidadas en el periodo t. t: Es el período de análisis.															
	Ámbito: EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Número de proyectos liquidados														
Frecuencia :	Trimestral	Fuente y base de datos:	Informe de gestión por parte de la Subgerencia de Ingeniería- Gerencia de Operaciones.														
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados														
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025												
Valor	3	0	3	3	3												
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">N° de obras liquidadas a nivel de EPS</p>  <table border="1"> <caption>N° de obras liquidadas a nivel de EPS</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>N° de obras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>					Año	N° de obras	2021	3	2022	0	2023	3	2024	3	2025	3
Año	N° de obras																
2021	3																
2022	0																
2023	3																
2024	3																
2025	3																





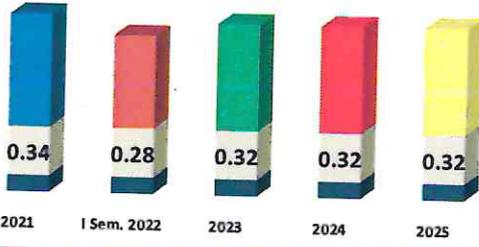


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.05	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 07.05: Implementación de Directivas Internas.			
Nombre del indicador:		N° de Directivas internas aprobadas			
Justificación:		Este indicador permite conocer el numero de directivas internas que fueron aprobadas, las mismas que se formularon con el fin de establecer lineamientos o determinar procedimientos internos que se debe realizar dentro de la empresa.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Operaciones			
Limitaciones del Indicador:		[Empty]			
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 	
Método de calculo:		Fórmula: DA_t		Variables: DA_t : N° de directivas internas aprobadas durante el período "t".	
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida: Documento (Doc)	
Frecuencia :		Trimestral		Fuente y base de datos: Informe de gestión de la Gerencia de Operaciones y Oficina de Asesoría y Defensa Legal	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año		2021 I Sem. 2022		2023 2024 2025	
Valor		0 0		4 0 4	
Presentación grafica:		<div style="text-align: center;"> N° de Directivas Internas Aprobadas  </div>			







 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.06.															
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado															
Acción Estratégica Institucional		AEI. 07.06: Reducir la densidad de roturas en la red de distribución de agua potable															
Nombre del indicador:		Densidad de Roturas en las redes de distribución de agua potable															
Justificación:		Este indicador mide la incidencia de las roturas en las redes de distribución de agua potable (primaria y secundaria) en relación a su longitud.															
Responsable del indicador:		Gerencia de Operaciones															
Limitaciones del Indicador:		Daños por terceros que no asumen responsabilidad.															
Nivel de referencia de cumplimiento:	Crítico	Mayor igual a 2	Tendencia deseada: 														
	Riesgo	De 1 a 2															
	Adecuado	Entre 0 y 1															
Método de calculo:	Fórmula:	Variables:															
	$\frac{\sum_{t=1}^n NREA_t}{\sum_{t=1}^n LRA_t}$	NREA _t : Es el numero de roturas en las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) durante el mes "t". LRA _t : Es la longitud promedio total de las redes de agua potable (primarias y secundarias) en "t" t: Es el mes que se hace la evaluación.															
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Roturas mensuales por kilómetro de red de Agua Potable (Rot/Km)														
Frecuencia :	Mensual	Fuente y base de datos:	Informe de gestión de la Subgerencia de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones														
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados														
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025												
Valor	0.34	0.28	0.32	0.32	0.32												
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">Densidad de roturas en las redes de agua potable</p>  <table border="1"> <caption>Densidad de roturas en las redes de agua potable</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>0.34</td> </tr> <tr> <td>I Sem. 2022</td> <td>0.28</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0.32</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>0.32</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>0.32</td> </tr> </tbody> </table>					Año	Valor	2021	0.34	I Sem. 2022	0.28	2023	0.32	2024	0.32	2025	0.32
Año	Valor																
2021	0.34																
I Sem. 2022	0.28																
2023	0.32																
2024	0.32																
2025	0.32																







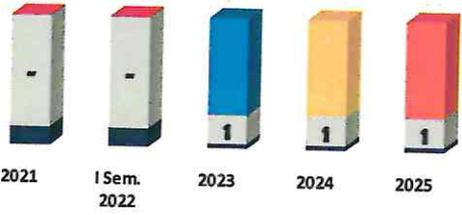
		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.07.	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 07.07: Reducir la densidad de atoros en la red de Alcantarillado			
Nombre del indicador:		Densidad de atoros en la red de Alcantarillado			
Justificación:		Este indicador mide la incidencia de las roturas en las redes de alcantarillado, afectando al servicio brindado a los usuarios.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Operaciones			
Limitaciones del Indicador:		Uso inadecuado del alcantarillado que provoca atoros.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Mayor igual a 2	Tendencia deseada:		
	Riesgo	De 1 a 2			
	Adecuado	Entre 0 y 1			
Método de calculo:	Fórmula: $\frac{\sum_{t=1}^n NAEA_t}{\sum_{t=1}^n LRAS_t}$		VARIABLES: NAEA _t : Es el numero de atoros en las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) durante el mes "t". LRAS _t : Es la longitud total de las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) en "t" t: Es el mes que se hace la evaluación.		
	Ámbito: EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida:	Atoros mensuales por kilómetro de red de alcantarillado (Ator/Km)	
Frecuencia : Mensual		Fuente y base de datos:		Informe de gestión de la Subgerencia de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones	
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	0.32	0.19	0.30	0.30	0.30
Presentación grafica:	Densidad de atoros en las redes de alcantarillado				

 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.08			
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 07.08: Implementar el Programa de Mantenimiento del sistema de Agua Potable y Alcantarillado			
Nombre del indicador: Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado					
Justificación: Este indicador permite conocer si la empresa cuenta o no con un programa de mantenimiento, el mismo que contiene el conjunto de intervenciones preventivas que se debe realizar a los equipos o activos del sistema para su adecuado funcionamiento.					
Responsable del indicador: Gerencia de Operaciones/ Subgerencia de Mantenimiento					
Limitaciones del Indicador:					
Nivel de referencia de cumplimiento:		 Tendencia deseada: 			
Método de calculo:		Fórmula: PMA_t Programa de Mantenimiento aprobado Variables: Programa de Mantenimiento aprobado.			
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida: Documento (Doc.)		
Frecuencia :		Anual	Fuente y base de datos: Informe de Gestión de la Subgerencia de Mantenimiento/ Gerencia de Operaciones		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	-	-	1	1	1
Presentación grafica:		Programa de mantenimiento aprobado 			

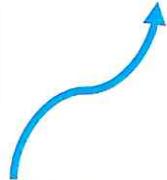
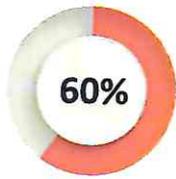
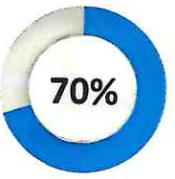






		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 07.09	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 07.09: Implementar el Plan de Contingencia de la EPS			
Nombre del indicador:		Plan de Contingencia aprobado			
Justificación:		Este indicador permite conocer si la empresa cuenta o no con un Plan de Contingencia, el mismo que detalla las medidas que se deben tomar para garantizar la operación de la EP en caso de alguna emergencia.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Operaciones			
Limitaciones del Indicador:					
Nivel de referencia de cumplimiento:				Tendencia deseada: 	
Método de calculo:		Fórmula: PCA_t Plan de Contingencia aprobado		Variabes: Plan de Contingencia aprobado.	
Ámbito:		EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida: Documento (Doc.)	
Frecuencia :		Anual		Fuente y base de datos: Informe de Gestión de la Gerencia de Operaciones	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año		2021		I Sem. 2022	
Valor		-		1	
Presentación grafica:		Plan de Contingencia aprobado 			

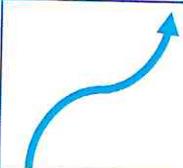
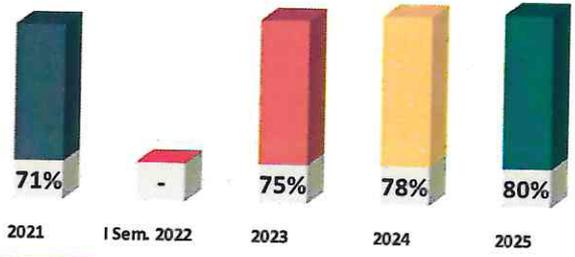


		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 08.01.	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 08 Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 08.01: Impulsar el aprendizaje y crecimiento del Recurso Humano			
Nombre del indicador:		Implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades			
Justificación:		Este indicador mide el grado de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Fortalecimiento de Capacidades.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Administración y Finanzas			
Limitaciones del Indicador:		(Empty)			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Crítico	Menor igual a 80%	Tendencia deseada: 		
	Riesgo	Entre el 80% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de cálculo:	Fórmula: $\%PFC = \frac{AE_t}{AP_t} \times 100$		Variables: AE _t : Actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento de Capacidades en el periodo "t". AP _t : Actividades programadas en el Plan de Fortalecimiento de Capacidades en el periodo "t". t: Es el mes o periodo en el cual se hace la evaluación.		
	Ámbito: EMSAPUNO S.A.		Unidad de medida:	Porcentaje (%)	
Frecuencia :	Mensual		Fuente y base de datos:	Informes de gestión de la División de Recursos Humanos - Gerencia de Administración y Finanzas.	
Valor de línea base		Valor actual		Logros esperados	
Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	60%	70%	80%
Presentación grafica:	Implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>60%</p> <p>2023</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>70%</p> <p>2024</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>80%</p> <p>2025</p> </div> </div>				







		EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR		CÓDIGO AEI. 08.02.	
Objetivo Estratégico Institucional		OEI. 08 Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano.			
Acción Estratégica Institucional		AEI. 08.02: Fomentar un clima laboral satisfactorio a nivel de la EPS			
Nombre del indicador:		Índice del clima laboral			
Justificación:		Este indicador permite conocer la percepción que los trabajadores tienen sobre el ambiente laboral de la EP.			
Responsable del indicador:		Gerencia de Administración y Finanzas			
Limitaciones del Indicador:		Involucramiento permanente de todo el personal de EMSAPUNO S.A.			
Nivel de referencia de cumplimiento:	Critico	Menor igual a 80%	Tendencia deseada:		
	Riesgo	Entre el 80% y 90%			
	Adecuado	Mayor igual a 90%			
Método de calculo:		Fórmula:	Variables:		
		$ICL = \%SCL$	%SCL: Es el porcentaje de satisfacción del Clima laboral		
Ámbito:	EMSAPUNO S.A.	Unidad de medida:	Porcentaje (%)		
Frecuencia :	Semestral	Fuente y base de datos:	Resultado de encuestas aplicadas por la División de Recursos Humanos - Gerencia de Administración y Finanzas.		
Valor de línea base		Valor actual	Logros esperados		
Año	2021	I Sem. 2022	2023	2024	2025
Valor	71%	-	75%	78%	80%
Presentación grafica:	<p style="text-align: center;">Índice de clima laboral</p>  <p style="text-align: center;">2021 I Sem. 2022 2023 2024 2025</p>				



PANEL FOTOGRÁFICO



Foto 1: Participantes del taller de formulación del PEI



Foto 2: Inicio del taller de formulación del PEI





Foto 3: Introducción al taller de formulación del PEI



Foto 4: Mesa de Trabajo- Gerencia General



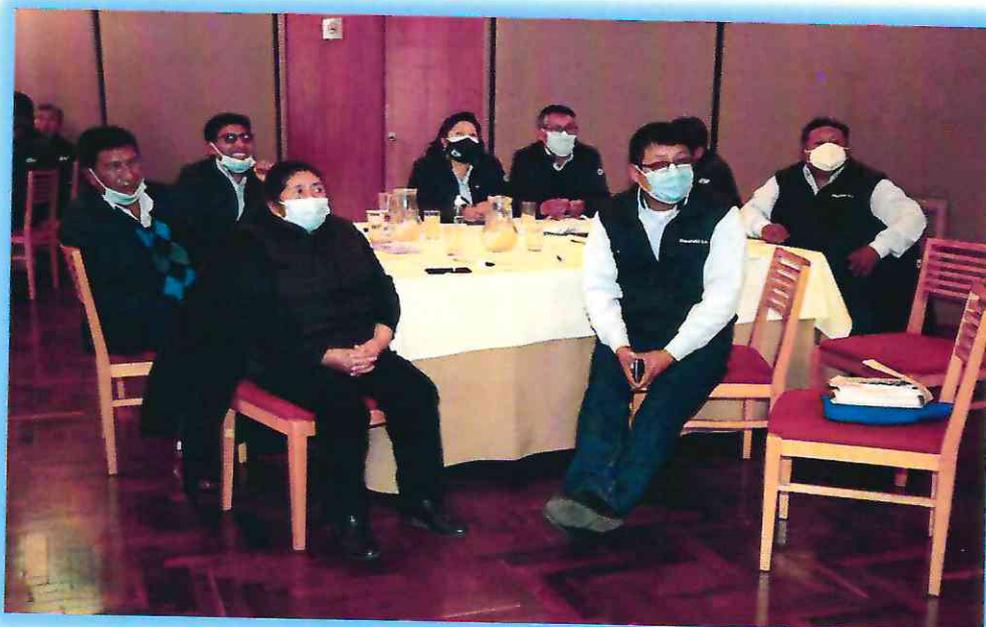


Foto 5: Mesa de trabajo – Gerencia de Administración y Finanzas



Foto 6: Mesa de Trabajo – Gerencia de Operaciones





Foto 7: Mesa de trabajo- Gerencia Comercial



Foto 8: Exposición de Oportunidades - Análisis FODA



Foto 9: Exposición de Amenazas- Análisis FODA



Foto 10: Exposición de Fortalezas –Análisis FODA





Foto 11: Reunión de trabajo- Gerencia de Operaciones



Foto 12: Reunión de trabajo – Gerencia de Administración y Finanzas





Foto 13: Reunión de trabajo – Gerencia de Administración y Finanzas

EMSAPUNO S.A.
V.B.
Gerencia General

EMSAPUNO S.A.
V.B.
Gerencia de Administración y Finanzas

EMSAPUNO S.A.
V.B.
Gerencia de Administración y Finanzas

EMSAPUNO S.A.
V.B.
Gerencia de Administración y Finanzas

EMSAPUNO S.A.
V.B.
Gerencia de Administración y Finanzas