



## EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

### RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 053-2020-EMSAPUNO/GG

Puno, 03 JUL 2020

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

#### VISTOS:

El Informe n.º 06-2020-EMSAPUNO/OP del 22 de junio de 2020, sobre solicitud de aprobación de Plan Estratégico Institucional 2020-2022 de la empresa, su contenido, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. - Emsapuno S.A. es una empresa pública de accionariado municipal constituida como sociedad anónima, íntegramente de propiedad del Estado, con autonomía jurídica, administrativa y económica, según su estatuto y el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo n.º 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado con Decreto Supremo n.º 005-2020-VIVIENDA, así como por su Reglamento.

Que, en el marco de esta autonomía administrativa, Emsapuno S.A., como entidad pública, a la luz del inciso 8 del artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS, 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.

Que, para el planeamiento estratégico de las actividades de Emsapuno S.A., con la Resolución de Gerencia General n.º 079-2019-EMSAPUNO/GG del 28 de agosto de 2019 inició el proceso de planeamiento estratégico y conformó la comisión de planeamiento estratégico a cargo del jefe de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, quien, después de todo el procedimiento de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2022, a través del Informe n.º 096-2020-EMSAPUNO/OP del 22 de junio de 2020 presentó el PEI 2020-2022 para su respectiva aprobación, en cumplimiento del artículo 48 de 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 modificada con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo n.º 107-2014-CEPLAN/PCD.

Que, corresponde al titular de la entidad, aprobar el PEI 2020-2022 en aplicación del numeral 7.1.1 de la citada Directiva.

En uso de las facultades conferidas por el Estatuto vigente de Emsapuno S.A., por el artículo 22 del Reglamento de Organización y Funciones y con visto bueno de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial la Oficina de Asesoría y Defensa Legal:

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO: APROBAR** el PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2022 de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., cuyo documento íntegramente adjunto forma parte de la presente.

**ARTÍCULO SEGUNDO: 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 como encargarse de realizar el seguimiento del avance en el logro de lo planificado en el PEI 2020-2022.

**ARTÍCULO TERCERO: 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.

C.c Arch.  
GAF/GO/GC  
Oficinas



REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

HECTOR RÁUL AQUINO ARIAS  
GERENTE GENERAL



EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO

# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2022



## Contenido

<b>1. Situación Institucional.....</b>	<b>4</b>
1.1. Marco Legal .....	4
1.2. Breve Reseña Histórica Institucional .....	4
1.3. Fines de EMSAPUNO S.A. ....	6
<b>2. Diagnóstico Institucional .....</b>	<b>6</b>
2.1. Aspectos Relevantes del Entorno General.....	6
2.1.1. Entorno Nacional .....	6
2.1.2. Entorno Regional. ....	8
2.1.3. Entorno Local .....	8
2.1.4. Entorno Específico a la EPS .....	9
<b>3. Análisis Institucional (FODA) .....</b>	<b>9</b>
3.1. Macro Ambiente - Oportunidades y Amenazas.....	9
3.2. Micro Ambiente - Fortalezas y Debilidades .....	10
<b>4. Filosofía Estratégica de EMSAPUNO S.A. ....</b>	<b>11</b>
4.1. Visión .....	12
4.2. Misión .....	12
4.3. Valores Empresariales .....	12
4.4. Estrategia Genérica y Políticas Corporativas .....	13
4.4.1. Estrategia Genérica .....	13
4.4.2. Política de Gestión Comercial.....	13
4.4.3. Política de Gestión Técnica .....	13
4.4.4. Política de Inversión .....	13
4.4.5. Política de Dirección.....	13
4.4.6. Política Administrativa .....	14
4.4.7. Política de Recursos Humanos .....	14
<b>5. Objetivos Estratégicos Institucionales 2020-2022 .....</b>	<b>14</b>
5.1. Relación con los Objetivos Estratégicos generales del Sector .....	15
5.2. Ejes estratégicos.....	15
5.3. Objetivos Estratégicos Generales, Específicos y Principales Líneas de Acción .....	16
5.4. Objetivos y Metas Estratégicas 2020-2022 .....	21
5.5. Mapas Estratégicos .....	22

6.	Programa de Inversiones EMSAPUNO S.A. 2020-2022.....	23
7.	Seguimiento y Control.....	24
8.	Anexos.....	26
8.1.	Matriz del Plan Estratégico Institucional.....	26
8.2.	Cuadro de Indicadores.....	27

## Introducción

La Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno “EMSAPUNO S.A., es una empresa pública de derecho privado que suministra los servicios de agua potable, alcantarillado con ámbito de responsabilidad en las localidades de Puno y Desaguadero, que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Puno y Municipalidad Distrital de Desaguadero respectivamente.

El accionar de la empresa se enmarca en las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, su Reglamento aprobado mediante D.S. N° 019-2017-VIVIENDA, su Estatuto Social vigente y demás disposiciones emitidas por las Instituciones Competentes como el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, OTASS, SUNASS, Ministerio de Economía y Finanzas entre otros.

## 1. Situación Institucional

### 1.1. Marco Legal

La EPS EMSAPUNO S.A. es una Empresa Municipal, que opera en el marco de la Legislación Nacional, para la provisión de servicios de saneamiento, con personería jurídica de Derecho Público Privado, inscrita en el registro de Sociedades Mercantiles, se rige por sus estatutos, Ley de la Actividad Empresarial del Estado N° 24948 y por la Ley General de Sociedades N° 26887.

EMSAPUNO S.A. se adecua bajo la forma Sociedad Anónima por acciones, en virtud de lo dispuesto en el art. 18° de la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley 26338 y el inciso a) del artículo 26° de su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-95-PRES y por las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades.

EMSAPUNO S.A. tiene personería jurídica en cumplimiento de la Ley 26338, Ley General de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°09-95-PRES, el estudio tarifario se ciñe a las disposiciones contenidas en los referidos instrumentos legales, asimismo en aplicación de las disposiciones emitidas por la SUNASS en materia de regulación de las tarifas. En este último rubro están comprendidas las Directivas para la formulación de Planes Maestros Optimizados y sus modificatorias. Conceptualmente las tarifas son determinadas procurando que reflejen una adecuada utilización de los recursos en el marco de una gestión razonablemente eficiente. Tal como se ha previsto en el reglamento de la Ley General, la tarifa debe permitir la cobertura de los costos medios anuales, entendiéndose como tal a aquellos que contienen a los costos de explotación, las inversiones con recursos propios, el servicio a la deuda y el pago de los impuestos.

### 1.2. Breve Reseña Histórica Institucional

Durante el segundo gobierno del Arq. Fernando Belaunde Terry (1980–1985), la administración de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado sanitario, que estuvo a cargo de la Dirección Regional de Vivienda y Construcción, pasa a depender como Unidad Operativa del SERVICIO NACIONAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO – SENAPA, entidad centralizada nueva, y creada por Decreto Legislativo N° 150 de fecha 12 de junio de 1981; con sede en la capital.

Posteriormente durante el mandato del Dr. Alan García Pérez (1985–1990), en el año de 1987, la Unidad Operativa se transforma en Empresa de Servicio de Agua Potable y alcantarillado de Puno SEDAPUNO, como filial de SENAPA (Lima), con autonomía administrativa y económica, siendo su primer Presidente del Directorio el Q.I. Carlos Luna Casapino y su primer Gerente General el Ing. Francisco Pacoricona Villasante.

En las postrimerías de este gobierno, por Decreto Legislativo N° 574 de fecha 05 de abril de 1990, con espíritu descentralista, el gobierno transfiere la administración del servicio de agua potable y alcantarillado a las Municipalidades Provinciales y Distritales del país, al mismo tiempo por Decreto Legislativo N° 601 de fecha 30 de abril de 1990, se norma los procedimientos para dicha transferencia; de esta forma SEDAPUNO mas tarde se convertiría en Empresa Municipal. En el primer año de mandato del Ing. Alberto Fijimori Fujimori (1990-2000), por Decreto Supremo N° 137-90-PCM de fecha 29 de octubre de 1990, el gobierno transfiere a título gratuito las acciones de capital de SEDAPUNO, a las Municipalidades Provinciales de: Melgar (Ayaviri), Azángaro, Huancané, Chucuito, San Román (Juliaca) y Puno, esta norma fue complementada por Decreto Supremo N° 006-91-PCM de fecha 9 de enero de 1991, para que dicha transferencia sea ejecutada en forma definitiva a las Municipalidades Provinciales antes mencionadas.

Por esta razón, en cumplimiento de las normas citadas en el párrafo anterior, SEDAPUNO en el año 1991 transfiere la administración local de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a las Municipalidades Provinciales de: San Román (Juliaca), Azángaro, Melgar (Ayaviri) y Huancané; quedando bajo su administración los servicios de las Provincias de Chucuito (Juli) y el Collao (Ilave).

El año de 1994, previa una reestructuración de la Empresa, SEDAPUNO se transforma o toma la denominación de EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – EMSAPUNO, por resolución de la Junta Empresarial N° 02-94-EMSAPUNO/PJE de fecha 24 de marzo de 1994. El Estatuto Social del 05 de agosto de 1999, fecha en que fue modificado y adecuado con arreglo a la ley General de Saneamiento, Ley N° 26338; en cumplimiento a las directivas establecidas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS y debidamente inscrito en Registros Públicos de Sociedades Mercantiles, establece su real denominación como EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA y en forma abreviada EMSAPUNO S.A., transformándose la Empresa

de Agua Potable y Alcantarillado de Puno, en una Sociedad Anónima, cuyos accionistas son las Municipalidades Provinciales de Puno, el Collao (Ilave) y Chucuito (Juli), así como, la Municipalidad Distrital de Desaguadero.

No obstante mantenerse la conformación arriba indicada en el Estatuto Social de la empresa, de facto la Municipalidad Provincial de Chucuito (Juli) se retiró de EMSAPUNO S.A. en el año 2010; de la misma forma lo hizo la Municipalidad Provincial del Collao (Ilave) en el año 2014.

Actualmente, la empresa funciona a tono con los avances de una administración moderna, siendo sus órganos de dirección la Junta General de Accionistas, Directorio y Gerencia General, con un ámbito de responsabilidad empresarial que comprende, en la práctica, a la Municipalidad Provincial de Puno y la Municipalidad Distrital de Desaguadero. Cuya visión empresarial nos permitirá llegar a ser una Empresa Líder, a nivel del sur en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, brindando una atención de óptima y de calidad al cliente.

### 1.3. Fines de EMSAPUNO S.A.

Brindar la cobertura y mejorar la calidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, tratamiento de aguas servidas en concordancia con los objetivos del Plan Nacional, Regional y Local.

## 2. Lineamientos Institucionales

### 2.1. Aspectos Relevantes del Entorno General

#### 2.1.1. Entorno Nacional

**Política Nacional de Saneamiento<sup>1</sup>:** Objetivos y Ejes Estratégicos.

El objetivo principal de la Política Nacional de Saneamiento es: “Alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad a los servicios de saneamiento”. Acorde con ello, el Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021, desarrolla los 6 Ejes de Política que permitirán desarrollar las actividades de los actores involucrados y facilitará la medición de los avances a través de los indicadores respectivos.

Los Objetivos Específicos aprobados en la Política Nacional de Saneamiento son:

<sup>1</sup> Aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA.



- 1) Atender a la población sin acceso a los servicios y de manera prioritaria a la de escasos recursos.
- 2) Garantizar la generación de recursos económicos y su uso eficiente por parte de los prestadores.
- 3) Desarrollar y fortalecer la capacidad de gestión de los prestadores.
- 4) Desarrollar proyectos de saneamiento sostenibles, con eficiencia técnica, administrativa, económica y financiera.
- 5) Consolidar el rol rector del MVCS y fortalecer la articulación con los actores involucrados en el sector saneamiento.
- 6) Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento.

Los 6 Ejes de Política aprobados en la Política Nacional de Saneamiento son:

- 1) Acceso de la población a los servicios de saneamiento.
- 2) Sostenibilidad financiera.
- 3) Fortalecimiento de los prestadores.
- 4) Optimización de las soluciones técnicas.
- 5) Articulación de los actores.
- 6) Valoración de los servicios de saneamiento.

### **Plan Nacional de Saneamiento<sup>2</sup>**

El Plan Nacional de Saneamiento es el instrumento que desarrolla el Objetivo Principal, los Objetivos Específicos y los Ejes de Política aprobados en la Política Nacional de Saneamiento, con una visión integral para la provisión de los servicios saneamiento, orientada al desarrollo de las acciones estratégicas por los prestadores y actores involucrados.

*Visión:* “Los peruanos viven en centros poblados urbanos y rurales con servicios de saneamiento sostenibles y de calidad, brindados por prestadores, caracterizados por la optimización en el uso de los recursos naturales, humanos, tecnológicos y financieros, con responsabilidad social empresarial”.

---

<sup>2</sup> Aprobado el 25 de junio de 2017 con el Decreto Supremo N° 017-2017-VIVIENDA.

*Misión:* “Promover y gestionar la prestación y sostenibilidad de los servicios de saneamiento en forma oportuna con tecnologías apropiadas y actores responsables, para alcanzar el acceso universal con calidad”.

### **Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016-2021 Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento.**

*Visión del sector:* “los peruanos viven en un territorio ordenado, en centros poblados urbanos y rurales sostenibles, en viviendas seguras, con servicios de agua y saneamiento de calidad”.

Objetivos Estratégicos:

- OE6 Incrementar el acceso de la población urbana a servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad
- OE7 Mejorar la capacidad de gestión de las instituciones del sector.

#### **2.1.2. Entorno Regional.**

PLAN DE DESARROLLO REGIONAL CONCERTADO AL 2021

Objetivos Estratégicos:

- Servicios de calidad en educación y salud integral con interculturalidad, así como adecuados servicios básicos, asegurando el bienestar de la población.

Políticas:

Vivienda, Construcción y Saneamiento.

- Promover la sostenibilidad de los sistemas, la ampliación de la cobertura y el mejoramiento de calidad de los servicios de saneamiento.
- Mejorar y ampliar la cobertura de los servicios de saneamiento básico.

#### **2.1.3. Entorno Local**

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Objetivo Estratégico.

- Obras publicas de calidad y amplio beneficio social con énfasis en la ampliación de la cobertura de servicios de agua, desagüe y descontaminación del Lago Titicaca.

## 2.1.4. Entorno Específico a la EPS

PLAN MAESTRO OPTIMIZADO 2012 – 2042

Objetivo General

- Formular y consolidar los planes y programas diseñados por la EPS EMSAPUNO S.A., para alcanzar determinadas metas de prestación del servicio en el mediano y largo plazo, concordantes con la política del sector saneamiento, sustentados en tarifas técnicamente viables reflejadas en las formulas tarifarias propuestas.

## 3. Análisis Institucional (FODA)

### 3.1. Macro Ambiente - Oportunidades y Amenazas

Fortalezas	Debilidades
F.1. La EPS cuenta con capital humano especializado y con experiencia.	D.1. Las condiciones laborales en la empresa son inadecuadas.
F.2. La EPS cuenta con la certificación ISO 9001.	D.2. Existe una inadecuada gestión del capital humano.
F.3. Capacidad Instalada y renovación en equipos de bombeo.	D.3. Los instrumentos de gestión que utiliza la empresa están desactualizados.
F.4. Cuenta con Software comercial actualizado.	D.4. Costos operativos elevados.
F.5. Adecuado control de calidad de los servicios en relación a los parámetros establecidos por la OMS, DIGESA Y SUNASS	D.5. Inadecuado infraestructura y mobiliario administrativo.
F.6. Cuenta con catastro comercial activo.	D.6. Agua no facturada.
F.7. Empresa Monopólica.	

### 3.2. Micro Ambiente - Fortalezas y Debilidades

Oportunidades	Amenazas
<p>O.1. Voluntad de financiamiento de proyectos de inversión por parte de entidades externas</p> <p>O.2. Incremento tarifario.</p> <p>O.3. Disponibilidad del recurso hídrico.</p> <p>O.4. La implementación de normas de modernización.</p> <p>O.5. Avance tecnológico.</p> <p>O.6. Capacitaciones que ofrecen entidades estatales y privadas.</p> <p>O.7. Convenio con otras instituciones públicas y privadas.</p>	<p>A.1. Inestabilidad política y económica</p> <p>A.2. Cambios climatológicos.</p> <p>A.3. Conflictos sociales.</p> <p>A.4. Contaminación y agotamiento de las fuentes de agua.</p> <p>A.5. Incremento en las tarifas de energía eléctrica.</p> <p>A.6. Injerencia política por parte de la Municipalidad.</p>

## Matriz FODA

		ANÁLISIS INTERNO	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>MATRIZ FODA</b>		<p>F.1. La EPS cuenta con capital humano especializado y con experiencia.</p> <p>F.2. La EPS cuenta con la certificación ISO 9001.</p> <p>F.3. Capacidad instalada y renovación en maquinarias y equipos.</p> <p>F.4. Cuenta con Software comercial actualizado.</p> <p>F.5. Adecuado control de calidad de los servicios en relación a los parámetros establecidos por la OMS, DIGESA Y SUNASS</p> <p>F.6. Cuenta con catastro comercial activo.</p> <p>F.7. Empresa Monopólica.</p>	<p>D.1. Las condiciones laborales en la empresa son inadecuadas.</p> <p>D.2. Existe una inadecuada gestión del capital humano.</p> <p>D.3. Los instrumentos de gestión que utiliza la empresa están desactualizados.</p> <p>D.4. Costos operativos elevados.</p> <p>D.5. Inadecuado infraestructura y mobiliario administrativo.</p> <p>D.6. Agua no facturada.</p>
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	<p>O.1. Voluntad de financiamiento de proyectos de inversión por parte de entidades externas.</p> <p>O.2. Incremento tarifario.</p> <p>O.3. Disponibilidad del recurso hídrico.</p> <p>O.4. La implementación de normas de modernización.</p> <p>O.5. Avance tecnológico.</p> <p>O.6. Capacitaciones que ofrecen entidades estatales y privadas.</p> <p>O.7. Convenio con otras instituciones públicas y privadas.</p>	<p>F.1.O.1. Gestionar el financiamiento que pueda otorgar el gobierno central para el pago de obligaciones.</p> <p>F.3.O.3. Aprovechamiento eficiente del recurso hídrico disponible con el manejo de renovados equipos de producción y distribución.</p> <p>F.3.O.6. Acceder a las capacitaciones ofertadas por entidades externas priorizando temas respecto a la renovación de equipos de producción y distribución de saneamiento.</p> <p>F.1.O.4. Desarrollar e implementar el Manual de Perfil de Puestos, en el marco de la ley de modernización.</p> <p>F.5.O.7. Realizar convenios con otras instituciones para brindar servicios de calidad según los parámetros establecidos.</p>
	AMENAZAS	<p>A.1. Inestabilidad política y económica</p> <p>A.2. Cambios climatológicos.</p> <p>A.3. Conflictos sociales e inseguridad ciudadana.</p> <p>A.4. Contaminación y agotamiento de las fuentes de agua.</p> <p>A.5. Incremento en las tarifas de energía eléctrica.</p> <p>A.6. Injerencia política por parte de la Municipalidad.</p>	<p>F.1.A.3. Preparar al personal en asuntos de coyuntura social, para que puedan manejar de acuerdo a un plan de contingencia los diversos conflictos sociales que pueda haber a lo largo del desempeño de sus actividades.</p> <p>F.2.A.4. Desarrollar proyectos de inversión incorporando componentes de mitigación ambiental para brindar un servicio de calidad.</p> <p>F.2.A.1. Actualizar y monitorear los procesos de la empresa para disminuir el efecto de inestabilidad política.</p> <p>F.3.A.5. Utilizar equipos renovados para disminuir las tarifas eléctricas que se facturan en la empresa.</p> <p>F.3.A.2. Utilizar equipos de producción y distribución para reducir el impacto negativo de los cambios climáticos.</p>
		ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
		ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA

## 4. Filosofía Estratégica de EMSAPUNO S.A.

### 4.1. Visión

Al 2022 mejoraremos los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario para todos nuestros usuarios.

### 4.2. Misión

Somos una empresa comprometida en mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, mediante la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, con responsabilidad social y ambiental.

### 4.3. Valores Empresariales

#### **Vocación de servicio**

Nos debemos al cliente, mantenemos una comunicación permanente a fin de atender sus demandas, oportuna, amable y efectivamente. Logramos exceder las expectativas de nuestros usuarios cuando agregamos valor a nuestro trabajo.

#### **Mejora Continua**

La mejora continua es el objetivo permanente de la empresa, el mismo que se refleja en la eficacia y eficiencia de nuestros procesos, el trabajo en equipo y la medición permanente de la gestión con indicadores.

#### **Transparencia**

Construimos confianza mediante la comunicación veraz de las actividades de la empresa y el uso adecuado y óptimo de los recursos.

#### **Liderazgo**

El liderazgo es valorado y apoyado en todos los niveles de organización de la Empresa, constituye uno de los ejes principales para la cohesión interna y logro de los propósitos institucionales; construye nuestra imagen y nos orienta hacia la mejora continua.

#### **Respeto**

Todas nuestras acciones están encaminadas a la preservación y uso racional del medio ambiente. Respetamos y cumplimos la normativa emitida por las entidades rectoras de nuestra empresa.

## Responsabilidad

Siempre damos lo mejor de nosotros para cumplir los compromisos adquiridos con la población, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.

## Compromiso

Compromiso con nuestros usuarios y la sociedad para brindar servicios cada vez mejores.

## 4.4. Estrategia Genérica y Políticas Corporativas

### 4.4.1. Estrategia Genérica

EMSAPUNO S.A. apuesta por un desempeño empresarial sustentable, sostenible, fundamentando en los valores institucionales y atendiendo los principios que, en materia de derechos humanos, estándares laborales, ambiente y anticorrupción sean consensuados por la sociedad.

Garantizamos la calidad de nuestros servicios y nos comprometemos con la satisfacción de los usuarios, mediante el fortalecimiento de nuestro Sistema de Calidad en el marco de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

### 4.4.2. Política de Gestión Comercial

EMSAPUNO S.A. incrementará las conexiones de agua potable y alcantarillado y reducir el volumen de agua no facturada.

### 4.4.3. Política de Gestión Técnica

EMSAPUNO S.A. realizará la operación y mantenimiento de los sistemas la cual comprende una serie de actividades para asegurar el funcionamiento de los sistemas y garantizar los servicios de agua potable y alcantarillado a la población usuaria.

### 4.4.4. Política de Inversión

EMSAPUNO S.A. priorizará inversiones necesarias en infraestructura, fortalecimiento de capacidades para mantener o incrementar la eficiencia de la actual capacidad productiva de agua y alcantarillado.

### 4.4.5. Política de Dirección

EMSAPUNO S.A. Actuará de acuerdo al Código de Buen Gobierno Corporativo que corresponden a buenas prácticas de gobierno corporativo, funciones, roles y responsabilidades de los actores que instaurarán mecanismos de supervisión y control para mejorar la gestión empresarial.

#### 4.4.6. Política Administrativa

EMSAPUNO S.A, realizara el manejo de los recursos públicos con transparencia, desarrollando sus actividades con calidad y costos adecuados, sin poner en peligro la estabilidad financiera y desarrollo a largo plazo de la Empresa.

#### 4.4.7. Política de Recursos Humanos

La participación de nuestro personal es decisiva para alcanzar los fines empresariales, por esta razón creamos un clima laboral amable y productivo, cuidando de fomentar el desarrollo de las competencias laborales y realizar programas de bienestar que incluyan al trabajador y su familia con la finalidad de hacer del trabajo una fuente de desarrollo humano y profesional.

### 5. Objetivos Estratégicos Institucionales 2020-2022

Los Objetivos estratégicos:

Objetivo estratégico 01:

- Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS.

Objetivo estratégico 02:

- Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS.

Objetivo estratégico 03:

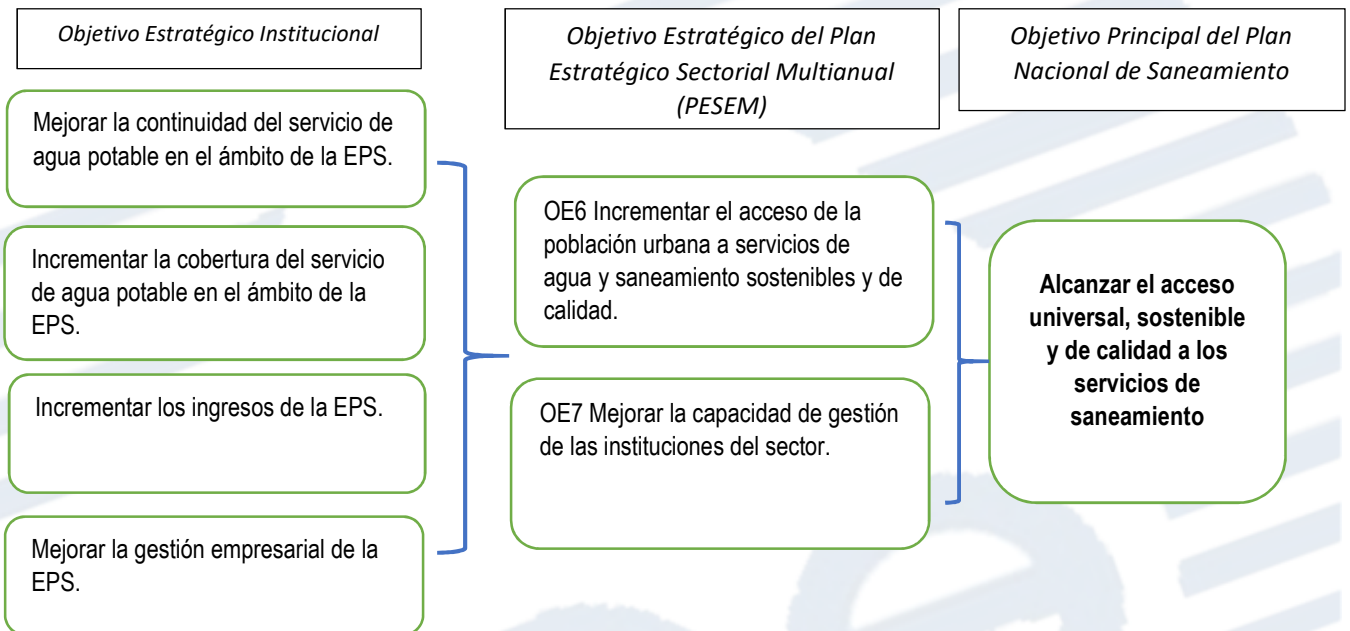
- Incrementar los ingresos de la EPS.

Objetivo estratégico 04:

- Mejorar la gestión empresarial de la EPS.



## 5.1. Relación con los Objetivos Estratégicos generales del Sector



## 5.2. Ejes estratégicos

### Eje: Calidad de servicios

EMSAPUNO S.A. alinea su objetivo estratégico “Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS” e “Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS” a fin de brindar los servicios que cumplan los estándares técnicos que los organismos reguladores y usuarios y la ciudadanía exigen. Se espera que EMSAPUNO S.A. alcance mejoras en su desempeño y mejore los estándares técnicos de calidad de servicio en el horizonte del presente Plan Estratégico Institucional.

### Eje: Creación de valor social y ambiental

Alinea sus objetivos “Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS” y “Mejorar la gestión empresarial de la EPS” a fin de mejorar el servicio de calidad e incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento. Asimismo, evalúa la dimensión ambiental del desempeño para reducir los impactos ambientales negativos que los procesos de EMSAPUNO pueda ocasionar.

**Eje: Creación de valor económico**

EMSAPUNO S.A. alinea su objetivo estratégico “Mejorar la situación financiera de la Empresa” para lo cual debe asegurar el incremento de ingresos, los márgenes y la rentabilidad de EMSAPUNO S.A. aportando así a la mejora de la competitividad y la eficiencia en la ejecución de las inversiones.

**5.3. Objetivos Estratégicos Generales, Específicos y Principales Líneas de Acción**

**Objetivo Estratégico 1:**

**Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS**

Para garantizar la continuidad del servicio, la Empresa plantea un conjunto de acciones estratégicas cuyo resultado permitirá en primer lugar incrementar la continuidad en aquellas zonas que aun cuentan con servicios restringidos y mantenerlo en aquellas que ya cuentan con 24 horas de abastecimiento ininterrumpido. Para ello, se ha previsto la ejecución de un importante grupo de proyectos que garantizarán la fuente de abastecimiento, la ampliación, optimización y rehabilitación de los sistemas, el control y reducción de pérdidas, entre otros.

**INDICADOR DE CONTINUIDAD EN PUNO**

AMBITO	FRECUENCIA	UNIDAD		
Puno	Mensual	Horas		
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
2018	2019	2020	2021	2022
<b>08:50</b>	<b>09:00</b>	<b>09:50</b>	<b>10:00</b>	<b>10:30</b>

Fuente: EMSAPUNO S.A.

**INDICADOR DE CONTINUIDAD EN DESAGUADERO**

AMBITO	FRECUENCIA	UNIDAD		
Desaguadero	Mensual	Horas		
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
2018	2019	2020	2021	2022
<b>04:00</b>	<b>04:30</b>	<b>05:00</b>	<b>05:30</b>	<b>06:00</b>

Fuente: EMSAPUNO S.A.

Se plantea un conjunto de acciones estratégicas que se monitorearán permanentemente para lograr el cumplimiento del objetivo, dentro de ellas destacan.

- a) Incrementar la cantidad de horas del servicio de agua potable, para lo cual la Empresa implementará las medidas que permitan la satisfacción de los clientes, asegurando la recolección y conducción de agua potable, y tratamiento de aguas residuales, ejecutando las inversiones a nivel IOARR que se tiene en la Programación Multianual de Inversiones 2020 – 2022.
- b) Ampliar los medidores nuevos en el ámbito de la EPS, en efecto mejorará significativamente el control de pérdidas de agua, la buena distribución y producción del agua potable, la cual conllevará a la mejora de la continuidad del servicio.

### Objetivo Estratégico 2:

#### Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS

Para el 2022, la población de la ciudad de Puno y Desaguadero contará con una cobertura significativa de agua potable, para lo cual la Empresa ha previsto la ejecución de un importante programa de inversiones orientado a la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado cuyo resultado final será la instalación de 89% y 80% de las viviendas respectivamente.

#### INDICADOR DE COBERTURA EN PUNO

AMBITO	FRECUENCIA		UNIDAD		
Puno	Anual		Porcentajes		
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	
2018	2019	2020	2021	2022	
<b>85%</b>	<b>86%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	

Fuente: EMSAPUNO S.A.

#### INDICADOR DE COBERTURA EN DESAGUADERO

AMBITO	FRECUENCIA		UNIDAD		
Desaguadero	Anual		Porcentajes		
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	
2018	2019	2020	2021	2022	
<b>60%</b>	<b>65%</b>	<b>70%</b>	<b>75%</b>	<b>80%</b>	

Fuente: EMSAPUNO S.A.

Las principales acciones estratégicas están relacionadas con:

- a) Ampliación de cobertura a través de proyectos, que tiene por finalidad llevar el servicio en el más breve plazo que se ubican en las zonas más altas de la ciudad.
- b) Incrementar el número conexiones de agua potable y alcantarillado, planteándose que al final de la meta tengan el servicio la totalidad de las viviendas en el ámbito de la EPS.

### Objetivo Estratégico 3:

#### Incrementar los ingresos de la EPS

Para alcanzar el objetivo de mejorar la situación financiera, la Empresa ha previsto un programa acciones e inversiones que se ejecutará mediante una inversión pública.

#### INCREMENTO DE RECAUDACIÓN ANUAL (SIN IGV)

AMBITO	FRECUENCIA		UNIDAD		
EPS	Mensual		Porcentaje		
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	
2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	
<b>20.9%</b>	<b>14.1%</b>	<b>20.1%</b>	<b>19.6%</b>	<b>25.3%</b>	

Fuente: EMSAPUNO S.A.

Las principales acciones estratégicas están relacionadas con:

- a) Incrementar la recaudación de los ingresos, para lo cual se ejecutarán las acciones comerciales y operacionales necesarias para el incremento sostenido del volumen facturado de agua potable, principal variable física que marca la tendencia del indicador relacionado al monto de ingresos operacionales.
- b) Incrementar las conexiones activas de agua potable en Puno y Desaguadero, elaborando los estudios de pre inversión y expedientes técnicos, la misma que conllevará la ejecución de inversiones en el momento requerido.
- c) Reducir el volumen de agua no facturada, realizando el mantenimiento oportuno y ejecutando la actividades e inversiones orientadas a la rehabilitación por antigüedad o prevención de colapso, lo cual será monitoreado con la longitud de tuberías rehabilitadas.

#### Objetivo Estratégico 4:

##### Mejorar la gestión empresarial de la EPS

La mejora de la gestión empresarial de la EPS es fundamental para lograr los objetivos y metas previstas, para lo cual se prevé un conjunto de intervenciones relacionadas principalmente con el reforzamiento de modelo de gestión empresarial, así como la implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el marco del Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

#### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

AMBITO	FRECUENCIA		UNIDAD		
EPS	Anual		Unidad		
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	
2018	2019	2020	2021	2022	
95%	96%	97%	98%	99%	

Fuente: EMSAPUNO S.A.

Las principales acciones estratégicas están relacionadas con:

- Fortalecimiento Institucional de la Empresa, dentro del proceso de calidad con productividad y control interno, siendo lo más importante el cumplimiento del plan de fortalecimiento de capacidades. Además, se pondrá énfasis en el desarrollo de proyectos de innovación que serán implementados bajo el enfoque de gestión de calidad, asimismo se implementarán las acciones para fortalecer la imagen institucional.
- Mantener la certificación ISO 9001, mitigar los factores negativos internos y externos en los servicios que presta la Empresa, siendo importante la aprobación de las auditorías externas.
- Mejorar el clima laboral de la Empresa, para ello se implementará el desarrollo de capacidades e integración del personal relacionada a la gestión de talento humano que será abordada dentro de la acción estratégica que será evaluada y monitoreada en cada periodo.

## Ruta Estratégica

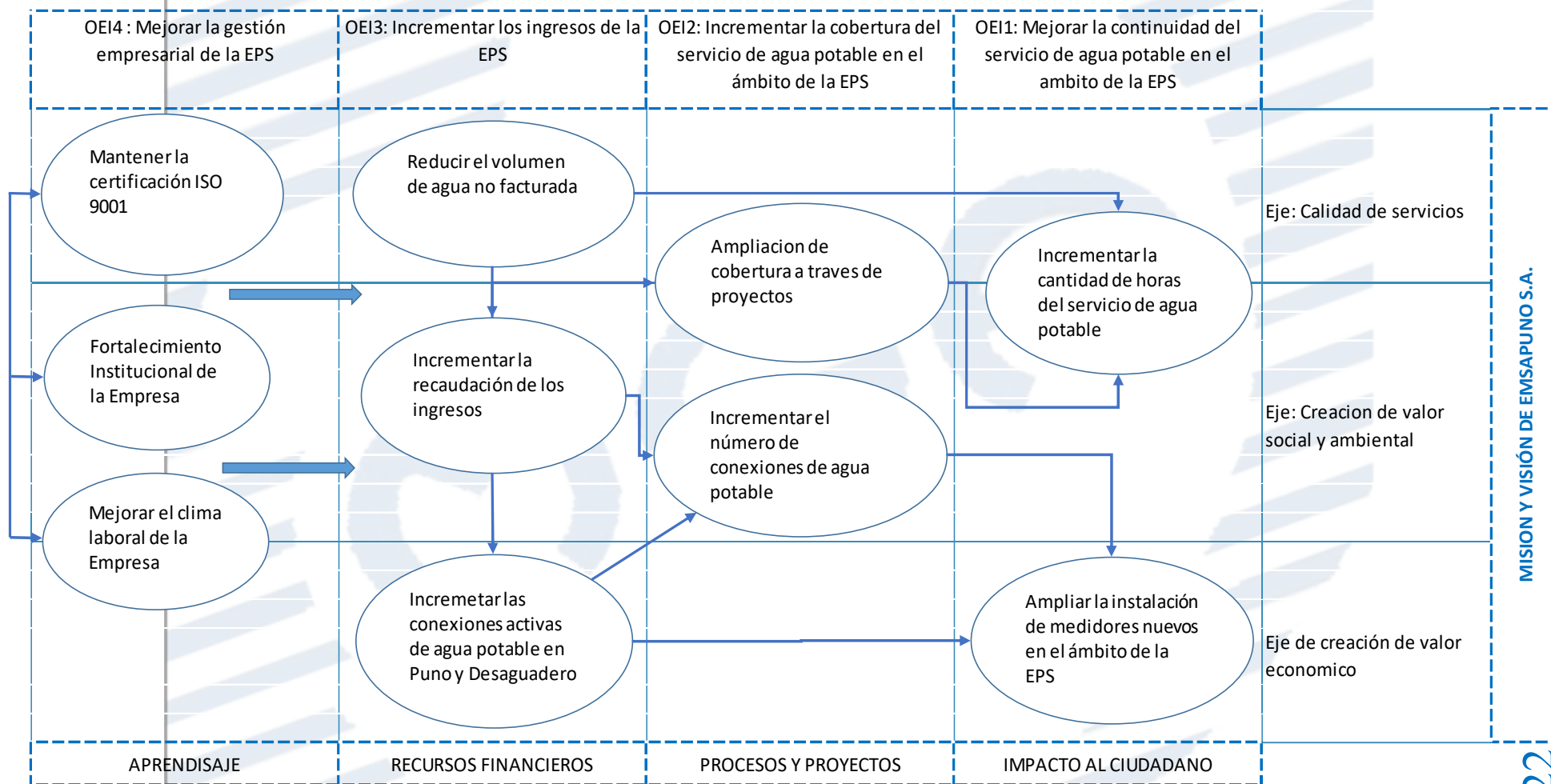
PRIORIDAD DE OBJETIVOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PRIORIDAD DE ACCIONES	ACCIONES ESTRATEGICAS	RESPONSABLE
1°	Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	1°	Incrementar la cantidad de horas del servicio de agua potable	Gerencia de Operaciones - Sub Gerencia de Producción de Agua
		2°	Ampliar la instalación de medidores nuevos en el ámbito de la EPS	Gerencia Comercial / División Catastro y Medición
2°	Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	1°	Ampliación de cobertura a través de proyectos	Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Catastro y Comercialización
		2°	Incrementar el número de conexiones de agua potable	Gerencia Operacional / División de Ingeniería.
3°	Incrementar los ingresos de la EPS	1°	Incrementar la recaudación de los ingresos	Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Medición y Facturación
		2°	Incrementar las conexiones activas de agua potable en Puno y Desaguadero	Gerencia Comercial / División Catastro y Medición.
		3°	Reducir el volumen de agua no facturada	Gerencia Comercial / División Comercialización y Facturación
4°	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	1°	Fortalecimiento Institucional de la Empresa	División de Recursos Humanos
		2°	Mantener la certificación ISO 9001	Representante de la Dirección
		3°	Mejorar el clima laboral de la Empresa	División de Recursos Humanos

## 5.4. Objetivos y Metas Estratégicas 2020-2022

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ACCIONES ESTRATEGICAS	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO BASE	METAS PEI				RESPONSABLE
				2019	2020	2021	2022		
Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	Incrementar la cantidad de horas del servicio de agua potable	Continuidad de horas de servicio de agua potable en ambito de la EPS	Horas	06:40	06:55	07:10	07:25	Gerencia de Operaciones - Sub Gerencia de Producción de Agua	
	Ampliar la instalación de medidores nuevos en el ámbito de la EPS	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en el ámbito de la EPS	Und.	1,636	1,800	1,980	2,178	Gerencia Comercial / División Catastro y Medición	
Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	Ampliación de cobertura a través de proyectos	Cobertura del servicio de agua potable en el ambito de la EPS	Porcentaje	75.50	78.50	81.50	84.50	Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Catastro y Comercialización	
	Incrementar el número de conexiones de agua potable	Conexiones nuevas de agua potable en el ambito de la EPS	Und.	910	952	997	1043	Gerencia Operacional / División de Ingeniería.	
Incrementar los ingresos de la EPS	Incrementar la recaudación de los ingresos	Recaudación anual	%	14.1	20.1	19.6	25.5	Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Medicion y Facturación	
	Incrementar las conexiones activas de agua potable en Puno y Desaguadero	Conexiones activas de agua potable	Porcentaje	87.00	89.00	91.00	93.00	Gerencia Comercial / División Catastro y Medición.	
	Reducir el volumen de agua no facturada	Indice de agua no facturada	Porcentaje	36.00	34.00	32.00	30.00	Gerencia Comercial / División Comercializacion y Facturación	
Mejorar la gestión empresarial de la EPS	Fortalecimiento Institucional de la Empresa	Nivel de cumplimiento del plan de fortalecimiento de capacidades	Porcentaje	96.00	97.00	98.00	99.00	División de Recursos Humanos	
	Mantener la certificación ISO 9001	Aprobacion de auditorias externas de tercera parte	Und.	1.0	2.0	2.0	2.0	Representante de la Dirección	
	Mejorar el clima laboral de la Empresa	Indice de clima laboral	Porcentaje	80.00	84.00	88.00	92.00	División de Recursos Humanos	

Fuente: Elaboración Propia

### 5.5. Mapas Estratégicos



Fuente: Elaboración Propia



## 6. Programa de Inversiones EMSAPUNO S.A. 2020-2022

N°	TIPO DE INVERSIÓN	ESTADO	NOMBRE DE LA INVERSIÓN	COSTO DE INVERSIÓN	2020	2021	2022
1	IOARR	IDEA	INSTALACIÓN DE RED PRIMARIA Y DE VALVULAS EN EL SECTOR 12 - SALCEDO DE LA CIUDAD DE PUNO.	265,621.49	7,500.00	258,121.49	0.00
2	IOARR	IDEA	INSTALACIÓN DE LA RED PRIMARIA PARA LOS BARRIOS VALLECITO, VILLA FLORIDA Y QUINTANILLA DE LA CIUDAD DE PUNO.	172,905.03	172,905.03	0.00	0.00
3	IOARR	IDEA	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE VÁLVULAS DE AIRE EN LA CIUDAD DE PUNO	212,354.02	6,500.00	205,854.02	0.00
4	IOARR	IDEA	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE GRIFOS CONTRA INCENDIO EN LA CIUDAD DE PUNO	34,090.84	0.00	0.00	34,090.84
5	IOARR	IDEA	RENOVACIÓN DE VÁLVULAS DE AIRE EN LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN DE TOTORANI -PUNO	104,581.75	104,581.75	0.00	0.00
6	IOARR	IDEA	OPTIMIZACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE EN LA ZONA CENTRAL - JR. AREQUIPA DE LA CIUDAD DE PUNO.	39,348.40	39,348.40	0.00	0.00
7	IOARR	IDEA	RENOVACIÓN DE EQUIPOS DE BOMBEO Y TABLERO DE CONTROL EN EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE LA LOCALIDAD DE DESAGUADERO	132,231.57	132,231.57	0.00	0.00
8	IOARR	IDEA	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE VÁLVULAS DE CONTROL Y PROTECCIÓN EN LA CIUDAD DE PUNO	22,503.87	22,503.87	0.00	0.00
9	IOARR	IDEA	ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO TÉCNICO DE LA CIUDAD DE PUNO	1,240,311.51	0.00	1,240,311.51	0.00
10	IOARR	IDEA	ADQUISICIÓN DE EQUIPO MULTIPARAMETRO PARA VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES A NIVEL EPS - EMSAPUNO	17,542.82	17,542.82	0.00	0.00
11	IOARR	IDEA	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCION Y SEGURIDAD DE LUGARES CONFINADOS (BUZONES, OTROS)-EMSA PUNO S.A.	44,032.41	44,032.41	0.00	0.00
12	IOARR	IDEA	ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL LABORATORIO DE AGUA POTABLE DE EMSAPUNO Y ADQUISICIÓN DE EQUIPOS	903,215.71	0.00	903,215.71	0.00
13	PROYECTO	IDEA	MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LA PLANTA DE AGUAS RESIDUALES DE ALTO PUNO DE LA CIUDAD DE PUNO, DISTRITO DE PUNO, PROVINCIA DE PUNO, DEPARTAMENTO DE PUNO - PUNO	1,043,934.26	1,043,934.26	0.00	0.00
14	IOARR	IDEA	SECTORIZACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LOS SECTORES OPERACIONALES 1 Y 3	500,808.02	12,700.00	488,108.02	0.00
15	IOARR	IDEA	SECTORIZACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LOS SECTORES OPERACIONALES 10 Y 15	145,293.02	0.00	5,100.00	140,193.02
16	IOARR	IDEA	ADQUISICIÓN DE UNIDADES MÓVILES (2 MOTOCARGA + 2 MOTOCICLETAS LINEALES) PARA LA CIUDAD DE PUNO	37,028.40	0.00	37,028.40	0.00
17	IOARR	IDEA	ADQUISICIÓN DE UNIDADES MÓVILES (1 MOTOCARGA + 1 MOTOCICLETAS LINEALES) PARA LA CIUDAD DE DESAGUADERO.	16,790.00	0.00	16,790.00	0.00
18	IOARR	IDEA	ADQUISICIÓN DE VEHICULO PARA REPOSICIÓN DE UNIDAD MÓVIL (CAMIONETA) CIUDAD DE PUNO	104,522.04	0.00	104,522.04	0.00
19	PROYECTO	IDEA	MEJORAMIENTO DEL SERVICIO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO-EMSAPUNO S.A., DISTRITO DE PUNO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE PUNO.	6,325,363.93	6,325,363.93	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>				<b>11,362,479.10</b>	<b>7,929,144.06</b>	<b>3,259,051.18</b>	<b>174,283.86</b>

Fuente: PMO – EMSAPUNO S.A.

## 7. Seguimiento y Control

Para la evaluación y seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2022, se desarrollará una herramienta ejecutiva, que permita alertar a tiempo sobre un comportamiento distinto o adverso al planeado en las Acciones Estratégicas. Este instrumento de seguimiento deberá tener la función de alinear a todas las Gerencias en una sola agenda estratégica.

Por otro lado, el proceso de evaluación y seguimiento servirá para comunicar los avances reales del Plan Estratégico Institucional, y fortalecerá las actividades de recolección, seguimiento y evaluación ejecutiva de las metas del Plan Estratégico. Lo anterior dentro de un proceso de gestión estratégica y de excelencia.

El instrumento de seguimiento deberá cumplir los siguientes objetivos:

- Información oportuna, relevante y confiable del avance en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2022.
- Indicadores y metas acordes a los planes, programas y políticas definidas por la Alta Dirección de EMSAPUNO S.A.
- Contar con una herramienta de soporte para el análisis y la toma de decisiones, tanto estratégica como operativa, relativas a las fases de monitoreo, evaluación rediseño y control de estrategias de la empresa.

En el sistema de información de evaluación y seguimiento se presentará de manera visual el avance de cada indicador estratégico, ya sea a través de gráficas, un mapa, etc. El sistema recolectará los datos de sistemas actuales de EMSAPUNO S.A., y los desplegará ejecutivamente para la toma de decisiones y con ello fomentar la consulta del sistema, tanto para el personal directivo como para los distintos operadores de los procesos de la empresa.

El sistema mostrará todos los indicadores relacionados con el Plan Estratégico 2020 – 2022, establecidos en el anexo N° 4 “Indicadores de Monitoreo del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2022”, los que serán actualizados periódicamente dependiendo de la fecha programación del indicador, con información confiable y ser utilizado de manera periódica en las reuniones ejecutivas de EMSAPUNO S.A. además, se deberá estar evaluando y realineando el sistema en base a las estrategias actuales o emergentes en materia de saneamiento, y realizar los procesos necesarios para

la incorporación o desincorporación de indicadores estratégicos. Y con ello garantizar un proceso de mejora continua en materia de monitoreo y evaluación de los programas de EMSAPUNO S.A.

## 8. Anexos.

### 8.1. Matriz del Plan Estratégico Institucional.

MATRIZ ESTRATEGICA 2020 - 2022											
OBJETIVOS ESTRATEGICOS		ACCIONES ESTRATEGICAS		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO BASE	META PEI			RESPONSABLE	
						2019	2020	2021	2022		
OE1	Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ambito de la EPS	AE1	Incrementar la cantidad de horas del servicio de agua potable	Continuidad de horas de servicio de agua potable en ambito de la EPS	Horas	06:40	06:55	07:10	07:25	Gerencia de Operaciones - Sub Gerencia de Producción de Agua	
		AE2	Ampliar la instalación de medidores nuevos en el ámbito de la EPS	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en el ámbito de la EPS	Und.	1,636	1,800	1,980	2,178	Gerencia Comercial / División Catastro y Medición	
OE2	Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	AE1	Ampliacion de cobertura a traves de proyectos	Cobertura del servicio de agua potable en el ambito de la EPS	Porcentaje	75.50	78.50	81.50	84.50	Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Catastro y Comercialización	
		AE2	Incrementar el número de conexiones de agua potable	Conexiones nuevas de agua potable en el ambito de la EPS	Und.	910	952	997	1043	Gerencia Operacional / División de Ingeniería.	
OE3	Incrementar los ingresos de la EPS	AE1	Incrementar la recaudación de los ingresos	Recaudación anual	%	14.1	20.1	19.6	25.5	Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Medicion y Facturación	
		AE2	Incrementar las conexiones activas de agua potable en Puno y Desaguadero	Conexiones activas de agua potable	Porcentaje	87.00	89.00	91.00	93.00	Gerencia Comercial / División Catastro y Medición.	
		AE3	Reducir el volumen de agua no facturada	Indice de agua no facturada	Porcentaje	36.00	34.00	32.00	30.00	Gerencia Comercial / División Comercializacion y Facturación	
OE4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	AE1	Fortalecimiento Institucional de la Empresa	Nivel de cumplimiento del plan de fortalecimiento de capacidades	Porcentaje	96.00	97.00	98.00	99.00	División de Recursos Humanos	
		AE2	Mantener la certificación ISO 9001	Aprobacion de auditorias externas de tercera parte	Und.	1.0	2.0	2.0	2.0	Representante de la Dirección	
		AE3	Mejorar el clima laboral de la Empresa	Indice de clima laboral	Porcentaje	80.00	84.00	88.00	92.00	División de Recursos Humanos	

8.2. Cuadro de Indicadores

	<b>EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO</b> <b>FICHA DEL INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>
<b>INDICADOR</b> Continuidad de horas de servicio de agua potable en ambito de la EPS	<b>ESTADO</b> 08:50	<b>TENDENCIA</b> DESEADA
<b>DEFINICIÓN</b> Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la empresa brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ambito de la EPS		
<b>VARIABLES</b>	<b>FORMULA</b>	
HAP <sub>ij</sub> = Es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i" NCA <sub>ij</sub> = Es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i" t = Es mes en el que se hace la evaluación n = Es el número de sectpres de abastecimiento	$continuidad = \frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$	
<b>FUENTE DE DATOS</b> Monitoreo de presión y continuidad		
<b>RESPONSABLE</b> Gerencia de Operaciones - Sub Gerencia de Producción de Agua		
<b>AMBITO</b> Puno	<b>FRECUENCIA</b> Mensual	<b>UNIDAD</b> Horas
<b>AÑO BASE</b> 2018	<b>VALOR ACTUAL</b> 2019	<b>AÑO 1</b> 2020
08:50	09:00	09:30
<b>AÑO 2</b> 2021	<b>AÑO 3</b> 2022	<b>META FINAL</b> 2022
10:00	10:30	10:30
<b>INDICADOR DE CONTINUIDAD EN PUNO</b>		



**EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO**  
**FICHA DEL INDICADOR**

CODIGO

<b>INDICADOR</b>	<b>ESTADO</b>	<b>TENDENCIA</b>
Continuidad de horas de servicio de agua potable en ambito de la EPS	04:30	DESEADA
<b>DEFINICIÓN</b>		
Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la empresa brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas		

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ambito de la EPS

<b>VARIABLES</b>	<b>FORMULA</b>
<p><math>HAP_{ij}</math> = Es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i"</p> <p><math>NCA_{ij}</math> = Es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i"</p> <p>t = Es mes en el que se hace la evaluación</p> <p>n = Es el número de secpres de abastecimiento</p>	$continuidad = \frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$

**FUENTE DE DATOS**

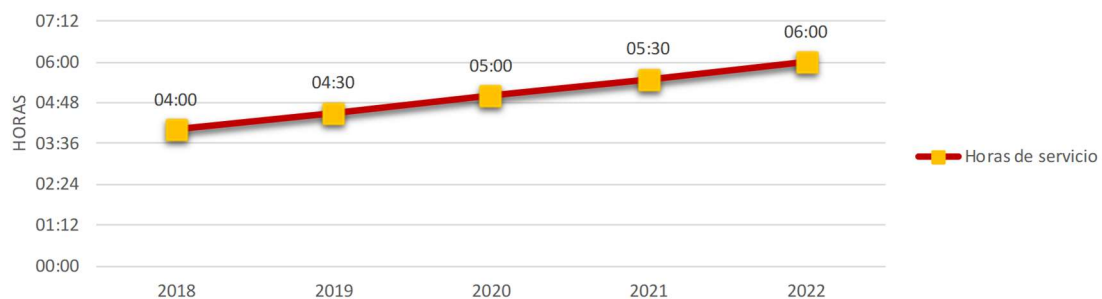
Monitoreo de presión y continuidad

**RESPONSABLE**

Gerencia de Operaciones - Sub Gerencia de Producción de Agua

<b>AMBITO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD</b>			
Desaguadero	Mensual	Horas			
<b>AÑO BASE</b>	<b>VALOR ACTUAL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>META FINAL</b>
2018	2019	2020	2021	2022	2022
04:00	04:30	05:00	05:30	06:00	06:00

**INDICADOR DE CONTINUIDAD EN DESAGUADERO**



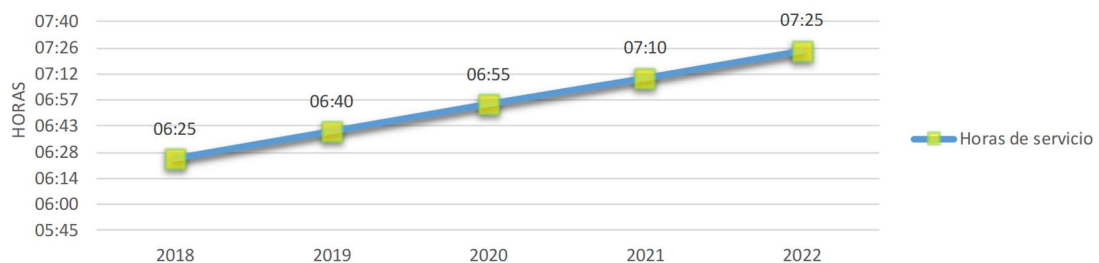


**EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO**  
**FICHA DEL INDICADOR**

CODIGO

<b>INDICADOR</b>		<b>ESTADO</b>	<b>TENDENCIA</b>		
Continuidad de horas de servicio de agua potable en ambito de la EPS		06:40	DESEADA		
<b>DEFINICIÓN</b>					
Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la empresa brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas					
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>					
Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ambito de la EPS					
<b>VARIABLES</b>	<b>FORMULA</b>				
<p><math>HAP_{ij}</math> = Es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i"</p> <p><math>NCA_{ij}</math> = Es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i"</p> <p>t = Es mes en el que se hace la evaluación</p> <p>n = Es el número de sectpres de abastecimiento</p>	$continuidad = \frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n NCA_{ij}}$				
<b>FUENTE DE DATOS</b>					
Monitoreo de presión y continuidad					
<b>RESPONSABLE</b>					
Gerencia de Operaciones - Sub Gerencia de Producción de Agua					
<b>AMBITO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD</b>			
EMSAPUNO S.A.	Mensual	Horas			
<b>AÑO BASE</b>	<b>VALOR ACTUAL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>META FINAL</b>
2018	2019	2020	2021	2022	2022
06:25	06:40	06:55	07:10	07:25	07:25

**INDICADOR DE CONTINUIDAD EN EL AMBITO DE EMSAPUNO S.A.**



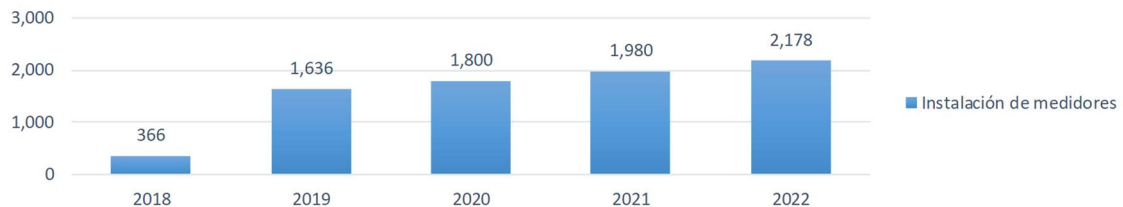


**EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO**  
**FICHA DEL INDICADOR**

CODIGO

INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA		
Instalación de medidores a usuarios sin medidor en el ámbito de la EPS		1,636	DESEADA		
DEFINICIÓN					
Es el numero de medidores de agua potable instalados a usuarios que no cuentan con medidores en la localidad de Puno, con el objetivo de obtener el consumo real de usuarios y mejorar los ingresos de la empresa.					
OBJETIVO ESTRATÉGICO					
Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ambito de la EPS					
VARIABLES	FORMULA				
$MNI_t = \text{Medidores nuevos instalados en el mes "t"}$ $t = \text{Es el mes ene le que se hace la evaluacion.}$	$\text{Instalacion de medidores} = \sum_{i=1}^t (MNI)$				
FUENTE DE DATOS					
Reportes y registros de instalaciones de medidores de Agua Potable					
RESPONSABLE					
Divicion de Catastro Comercial y Medidores de Agua Potable					
AMBITO		FRECUENCIA		UNIDAD	
EMSAPUNO S.A.		Mensual		Unidad	
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL
2018	2019	2020	2021	2022	2022
366	1,636	1,800	1,980	2,178	2,178

**INSTALACIÓN DE NUEVOS MEDIDORES**





INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA DESEADA		
Cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS		86			
DEFINICIÓN					
Es la proporción de la población que habita en las zonas administradas por la empresa prestadora, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública.					
OBJETIVO ESTRATÉGICO					
Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS					
VARIABLES		FORMULA			
<p><math>PSACC_t</math> = Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria al finalizar el mes "i".</p> <p><math>PSACP_t</math> = Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública al finalizar el mes "i".</p> <p><math>PAE_t</math> = Es la población en el ámbito de la empresa al finalizar el mes "i".</p> <p>t = Es el mes en el que se hace la evaluación.</p>		$\text{Cobertura de Agua Potable} = \frac{PSACC_t + PSACP_t}{PAE_t} \times 100$			
FUENTE DE DATOS					
Informe de Conexión y Población					
RESPONSABLE					
Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Catastro y Comercialización					
ÁMBITO		FRECUENCIA		UNIDAD	
Puno		Mensual		Porcentaje (%)	
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL
2018	2019	2020	2021	2022	2022
85.00	86.00	87.00	88.00	89.00	89.00
COBERTURA DE AGUA POTABLE EN PUNO (%)					

INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA DESEADA		
Cobertura del servicio de agua potable en el ambito de la EPS		65			
DEFINICIÓN					
Es la proporción de la población que habita en las zonas administradas por la empresa prestadora, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública.					
OBJETIVO ESTRATÉGICO					
Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS					
VARIABLES		FORMULA			
<p><math>PSACC_t</math> = Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria al finalizar el mes "t".</p> <p><math>PSACP_t</math> = Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública al finalizar el mes "t".</p> <p><math>PAE_t</math> = Es la población en el ámbito de la empresa al finalizar el mes "t".</p> <p>t = Es el mes en el que se hace la evaluación.</p>		$\text{Cobertura de Agua Potable} = \frac{PSACC_t + PSACP_t}{PAE_t} \times 100$			
FUENTE DE DATOS					
Informe de Conexión y Población					
RESPONSABLE					
Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Catastro y Comercialización					
AMBITO		FRECUENCIA		UNIDAD	
Desaguadero		Mensual		Porcentaje (%)	
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL
2018	2019	2020	2021	2022	2022
60.00	65.00	70.00	75.00	80.00	80.00
COBERTURA DE AGUA POTABLE EN DESAGUADERO (%)					

INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA DESEADA														
Cobertura del servicio de agua potable en el ambito de la EPS		75.5															
DEFINICIÓN																	
Es la proporción de la población que habita en las zonas administradas por la empresa prestadora, que tiene acceso al aservicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta publica.																	
OBJETIVO ESTRATÉGICO																	
Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS																	
VARIABLES		FORMULA															
<p><math>PSACC_t</math> = Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria al finalizar el mes "i".</p> <p><math>PSACP_t</math> = Es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta publica al finalizar el mes "i".</p> <p><math>PAE_t</math> = Es la población en el ambito de la empresa al finalizar el mes "i".</p> <p>t = Es el mes ene le que se hace la evaluacion.</p>		$\text{Cobertura de Agua Potable} = \frac{PSACC_t + PSACP_t}{PAE_t} \times 100$															
FUENTE DE DATOS																	
Informe de Conexión y Poblacion																	
RESPONSABLE																	
Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Catastro y Comercialización																	
AMBITO		FRECUENCIA		UNIDAD													
EMSAPUNO S.A.		Mensual		Porcentaje (%)													
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL												
2018	2019	2020	2021	2022	2022												
72.50	75.50	78.50	81.50	84.50	84.50												
COBERTURA DE AGUA POTABLE EN EMSAPUNO (%)																	
<table border="1"> <caption>COBERTURA DE AGUA POTABLE EN EMSAPUNO (%)</caption> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>COBERTURA (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>72.50</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>75.50</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>78.50</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>81.50</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>84.50</td> </tr> </tbody> </table>						AÑO	COBERTURA (%)	2018	72.50	2019	75.50	2020	78.50	2021	81.50	2022	84.50
AÑO	COBERTURA (%)																
2018	72.50																
2019	75.50																
2020	78.50																
2021	81.50																
2022	84.50																

		<b>EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO</b> <b>FICHA DEL INDICADOR</b>		<b>CODIGO</b>	
<b>INDICADOR</b> Conexiones nuevas de agua potable en el ambito de la EPS		<b>ESTADO</b> 770		<b>TENDENCIA DESEADA</b>	
<b>DEFINICIÓN</b> El incremento de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable registradas cada año por crecimiento vegetativo en el ambito de la jurisdiccion de la empresa. Asi mismo, se incluye la incorporacion de conexiones ilicitas de agua potable					
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS					
<b>VARIABLES</b>			<b>FORMULA</b>		
$CAP_t = \text{Conexiones domiciliarias de agua potable nuevas instaladas en el mes } "t"$ $t = \text{Es el mes ene le que se hace la evaluacion.}$			$\text{Conexion de Agua} = \sum_{i=1}^t (CAP_i)$		
<b>FUENTE DE DATOS</b> Informe mensual de conexiones					
<b>RESPONSABLE</b> Gerencia Operacional / División de Ingenieria.					
<b>AMBITO</b> Puno		<b>FRECUENCIA</b> Mensual		<b>UNIDAD</b> Porcentaje	
<b>AÑO BASE</b> 2018	<b>VALOR ACTUAL</b> 2019	<b>AÑO 1</b> 2020	<b>AÑO 2</b> 2021	<b>AÑO 3</b> 2022	<b>META FINAL</b> 2022
733	770	808	849	891	891
<b>NÚMERO DE NUEVAS CONEXIONES INSTALADAS DE AGUA POTABLE - PUNO</b>					

		<b>EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO</b> <b>FICHA DEL INDICADOR</b>		<b>CODIGO</b>													
<b>INDICADOR</b> Conexiones nuevas de agua potable en el ambito de la EPS		<b>ESTADO</b> 140		<b>TENDENCIA DESEADA</b>													
<b>DEFINICIÓN</b> El incremento de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable registradas cada año por crecimiento vegetativo en el ambito de la jurisdiccion de la empresa. Asi mismo, se incluye la incorporacion de conexiones ilicitas de agua potable																	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS																	
<b>VARIABLES</b>			<b>FORMULA</b>														
$CAP_t = \text{Conexiones domiciliarias de agua potable nuevas instaladas en el mes "t"}$ $t = \text{Es el mes en el que se hace la evaluacion.}$			$\text{Conexion de Agua} = \sum_{i=1}^t (CAP_i)$														
<b>FUENTE DE DATOS</b> Informe mensual de conexiones																	
<b>RESPONSABLE</b> Gerencia Operacional / División de Ingenieria.																	
<b>AMBITO</b> Puno		<b>FRECUENCIA</b> Mensual		<b>UNIDAD</b> Porcentaje													
<b>AÑO BASE</b> 2018	<b>VALOR ACTUAL</b> 2019	<b>AÑO 1</b> 2020	<b>AÑO 2</b> 2021	<b>AÑO 3</b> 2022	<b>META FINAL</b> 2022												
136	140	144	148	152	152												
<b>NÚMERO DE NUEVAS CONEXIONES INSTALADAS DE AGUA POTABLE - DESAGUADERO</b>																	
<table border="1"> <caption>Número de nuevas conexiones instaladas de agua potable - Desaguadero</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Conexiones Nuevas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>136</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>148</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>152</td> </tr> </tbody> </table>						Año	Conexiones Nuevas	2018	136	2019	140	2020	144	2021	148	2022	152
Año	Conexiones Nuevas																
2018	136																
2019	140																
2020	144																
2021	148																
2022	152																

INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA		
Conexiones nuevas de agua potable en el ámbito de la EPS		910	DESEADA		
DEFINICIÓN					
El incremento de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable registradas cada año por crecimiento vegetativo en el ámbito de la jurisdicción de la empresa. Así mismo, se incluye la incorporación de conexiones ilícitas de agua potable					
OBJETIVO ESTRATÉGICO					
Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS					
VARIABLES	FORMULA				
<p><math>CAP_t</math> = Conexiones domiciliarias de agua potable nuevas instaladas en el mes "t"</p> <p>t = Es el mes en el que se hace la evaluación.</p>	$\text{Conexion de Agua} = \sum_{i=1}^t (CAP_i)$				
FUENTE DE DATOS					
Informe mensual de conexiones					
RESPONSABLE					
Gerencia Operacional / División de Ingeniería.					
AMBITO		FRECUENCIA		UNIDAD	
EMSAPUNO S.A.		Mensual		Porcentaje	
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL
2018	2019	2020	2021	2022	2022
869	910	952	997	1,043	1,043
NÚMERO DE NUEVAS CONEXIONES INSTALADAS DE AGUA POTABLE - EMSAPUNO					

INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA DESEADA		
Recaudación anual		13,622,961			
DEFINICIÓN					
Mide el nivel de ingresos obtenidos de forma mensual por la venta de servicios, sin considerar el IGV, el objetivo del indicador es medir el nivel de cumplimiento de la recaudación anual proyectada para el ejercicio.					
OBJETIVO ESTRATÉGICO					
Mejorar la situación financiera de la Empresa					
VARIABLES	FORMULA				
Donde: $RT_i$ : Recaudación total desde el inicio del año hasta el mes "i" $n$ : Es el mes en el cual se hace la evaluación.	$\sum_{i=1}^n RT_i$				
FUENTE DE DATOS					
Informe de Facturación y Recaudación					
RESPONSABLE					
Gerencia Comercial - Sub Gerencia de Medicion y Facturación					
AMBITO	FRECUENCIA	UNIDAD			
EMSAPUNO S.A.	Mensual	Porcentaje			
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL
2018	2019	2020	2021	2022	2022
13,106,030	13,622,961	14,361,609	15,083,995	16,014,512	16,014,512
RECAUDACION - EMSAPUNO					





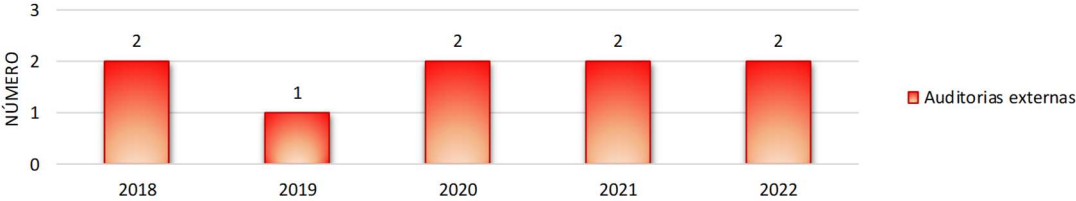
**EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO**  
**FICHA DEL INDICADOR**

CODIGO

INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA																
Conexiones Activas de agua potable Puno		87%	DESEADA																
DEFINICIÓN																			
Es la proporción del total de conexiones activas de agua potable que son facturadas y que se encuentran operativas, en relación a las conexiones totales administradas por la empresa.																			
OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
Mejorar la situación financiera de la Empresa																			
VARIABLES	FORMULA																		
<p><math>CAAP_t</math> = Conexiones activas de agua potable en el mes "t"</p> <p><math>CTAP_t</math> = Conexiones totales de agua potable en el mes "t"</p> <p>t = Es el mes en el que se hace la evaluación.</p>	$\text{Conexión activas de agua potable} = \frac{CAAP_t}{CTAP_t} \times 100$																		
FUENTE DE DATOS																			
Informe mensual de conexiones																			
RESPONSABLE																			
División de Catastro Comercial y Medición de consumo																			
AMBITO	FRECUENCIA	UNIDAD																	
EMSAPUNO S.A.	Mensual	Porcentaje																	
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL														
2018	2019	2020	2021	2022	2022														
86	87	89	91	93	95														
<p><b>PORCENTAJE DE CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE</b></p> <table border="1"> <caption>Data for Porcentaje de Conexiones Activas de Agua Potable</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table>						Año	Porcentaje (%)	2017	86	2018	87	2019	89	2020	91	2021	93	2022	95
Año	Porcentaje (%)																		
2017	86																		
2018	87																		
2019	89																		
2020	91																		
2021	93																		
2022	95																		



INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA														
Nivel de cumplimiento del plan de fortalecimiento de capacidades		95%	DESEADA														
DEFINICIÓN																	
Mide la relacion de cumplimiento de la programacion de capacitaciones con la ejecucion de los mismos.																	
OBJETIVO ESTRATÉGICO																	
Mejora la gestion empresarial de la EPS.																	
VARIABLES	FORMULA																
<p><math>AE_t</math> = Actividades ejecutadas en el mes "t"</p> <p><math>AP_t</math> = Actividades programadas en el mes "t"</p> <p>t = Es el mes en el que se hace la evaluacion.</p>	$\% \text{ PFC} = \frac{AE_t}{AP_t} \times 100$																
FUENTE DE DATOS																	
Informe de ejecucion del Plan de Fortalecimiento de Capacidades																	
RESPONSABLE																	
División de Recursos Humanos																	
AMBITO		FRECUENCIA		UNIDAD													
EMSAPUNO S.A.		Mensual		Porcentaje													
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL												
2018	2019	2020	2021	2022	2022												
95.00	96.00	97.00	98.00	99.00	99.00												
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES																	
<table border="1"> <caption>Porcentaje de cumplimiento del plan de fortalecimiento de capacidades</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>95.00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>96.00</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97.00</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98.00</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.00</td> </tr> </tbody> </table>						Año	Porcentaje	2018	95.00	2019	96.00	2020	97.00	2021	98.00	2022	99.00
Año	Porcentaje																
2018	95.00																
2019	96.00																
2020	97.00																
2021	98.00																
2022	99.00																

INDICADOR		ESTADO	TENDENCIA DESEADA		
Aprobacion de auditorias extremas de tercera parte		2			
DEFINICIÓN					
Aprobacion del Proceso de auditoria externa realizada para el mantenimiento de las certificacion de calidad ISO 9000, obtenido por la empresa.					
OBJETIVO ESTRATÉGICO					
Mejora la gestion empresarial de la EPS.					
VARIABLES	FORMULA				
<i>Informe de aprobacion del proceso de auditoria externa</i>	<i>Informe de aprobacion del auditor externo</i>				
FUENTE DE DATOS					
Informe del Auditor Externo					
RESPONSABLE					
Representante para la Direccion para el Sistema de Gestion de Calidad					
AMBITO	FRECUENCIA	UNIDAD			
EMSAPUNO S.A.	Anual	Und.			
AÑO BASE	VALOR ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META FINAL
2018	2019	2020	2021	2022	2022
2	1	2	2	2	2
AUDITORIAS EXTERNAS APROBADAS					
					

		<b>EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO</b> <b>FICHA DEL INDICADOR</b>			<b>CODIGO</b>												
<b>INDICADOR</b> Índice de Clima Laboral		<b>ESTADO</b> 78%		<b>TENDENCIA DESEADA</b>													
<b>DEFINICIÓN</b> Mide el porcentaje de mejora del clima laboral de las dimensiones que no se pueden cuantificar																	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Mejora la gestion empresarial de la EPS.																	
<b>VARIABLES</b>			<b>FORMULA</b>														
% SCL = Porcentaje de satisfacion al clima organizacional por parte de los trabajadores. resultado de la aplicacion de encuestas.			$ICL = \%SCL$														
<b>FUENTE DE DATOS</b> Informe de resultado de las encuestas de clima laboral																	
<b>RESPONSABLE</b> División de Recursos Humanos																	
<b>AMBITO</b> EMSAPUNO S.A.		<b>FRECUENCIA</b> Anual		<b>UNIDAD</b> Porcentaje													
<b>AÑO BASE</b>	<b>VALOR ACTUAL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>META FINAL</b>												
2018	2019	2020	2021	2022	2022												
78.00	80.00	84.00	88.00	92.00	92.00												
<b>ÍNDICE DE CLIMA LABORAL</b>																	
<table border="1"> <caption>ÍNDICE DE CLIMA LABORAL</caption> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>Índice de Clima Laboral (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>92</td> </tr> </tbody> </table>						AÑO	Índice de Clima Laboral (%)	2018	78	2019	80	2020	84	2021	88	2022	92
AÑO	Índice de Clima Laboral (%)																
2018	78																
2019	80																
2020	84																
2021	88																
2022	92																

PANEL FOTOGRAFICO DE TALLERES - PEI



