



**PLAN**



**ESTRATÉGICO**

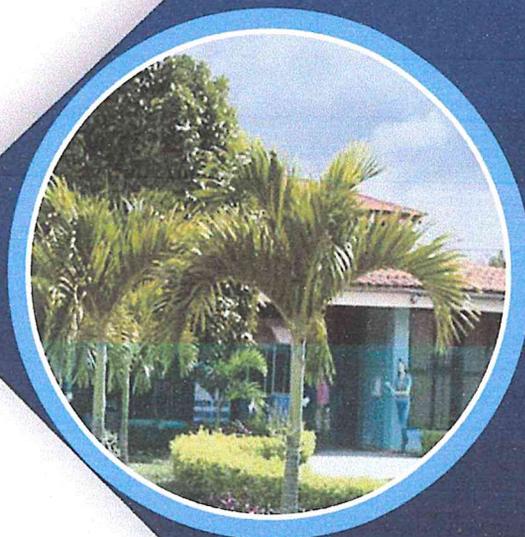
**INSTITUCIONAL**



**2022 - 2024**



**MOYOBAMBA - PERÚ**



INDICE

PRESENTACIÓN ..... 2

I. ASPECTOS GENERALES DE EPS MOYOBAMBA S.A. .... 3

    1.1. ÁMBITO DE INFLUENCIA ..... 3

        3

    1.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA..... 4

    1.3. RESOLUCIÓN MINISTERIAL RAT ..... 5

    1.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA ..... 5

    1.5. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS: ..... 6

II. ANÁLISIS SITUACIONAL ..... 6

    2.1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES ..... 6

    2.2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL ..... 8

        2.2.1. ANÁLISIS INTERNO ..... 8

        2.2.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO ..... 10

    2.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES ..... 11

    2.4. INDICADORES..... 13

    2.5. RUTA ESTRATÉGICA ..... 14

III. ANEXOS ..... 1

    3.1. ORGANIGRAMA ..... 3

    3.2. METAS DE GESTIÓN ..... 4

    3.3. ACTAS DE REUNIONES ..... 5

    3.4. PANEL FOTOGRAFICO ..... 6



## PRESENTACIÓN

La Empresa Prestadora de Servicios de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima- EPS MOYOBAMBA S.A, es una empresa pública de derecho privado, cuyo objeto social es la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso acorde a lo indicado en su contrato de explotación., fue constituida el 26 de setiembre de 1991 como Empresa Municipal de Servicios de Agua potable y alcantarillado de Moyobamba Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades y en concordancia con la Ley N° 26338 – Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-95-PRES.

El presente documento, es resultado de un proceso de construcción colectiva y de validación, que asume como referencia el marco normativo para la formulación de instrumentos de Gestión Estratégica, emitidos por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN y adaptadas a la EPS Moyobamba.

El referido documento, contribuirá para que la EPS Moyobamba S.A, defina su estrategia en el mediano plazo, lo que permitirá cumplir su Visión y Misión a través de sus Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2024, está organizado en dos fases: La primera referida a la fase de diagnóstico, identificación de variables, identificación de actores y roles y la fase estratégica que contiene: construcción de escenarios, principios, valores, visión, misión, objetivos, acciones e indicadores estratégicos institucionales, ruta estratégica y sus anexos.





**I. ASPECTOS GENERALES DE EPS MOYOBAMBA S.A.**

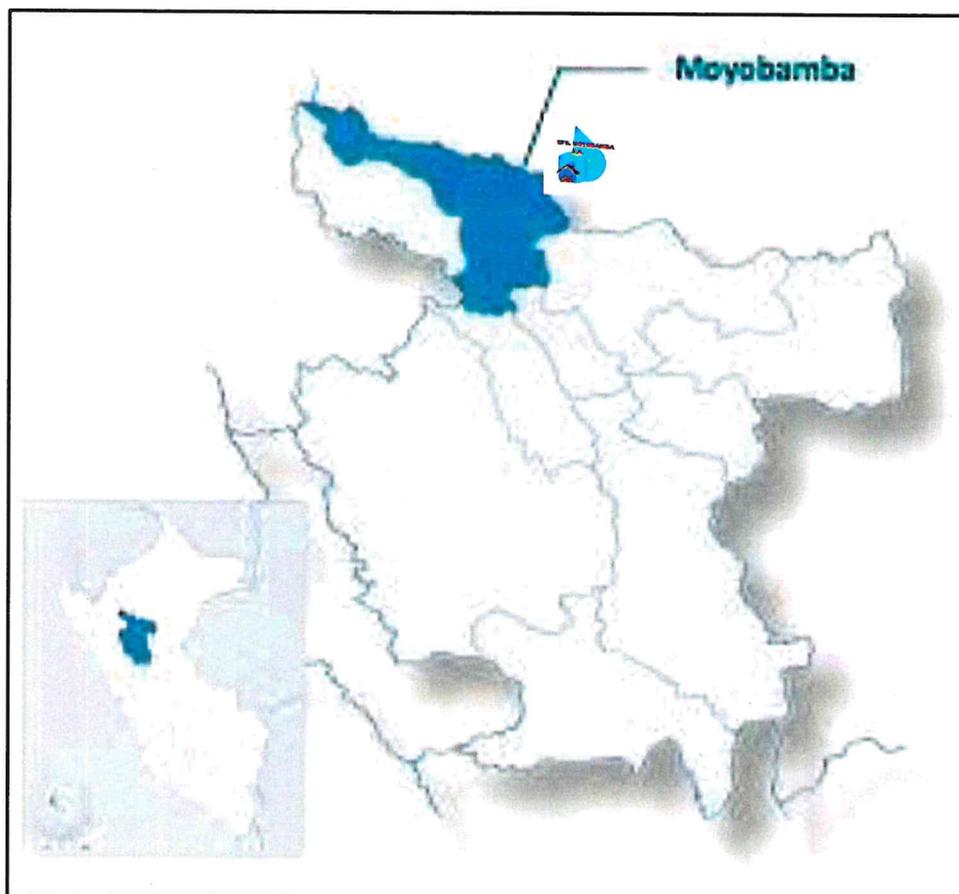
**1.1. ÁMBITO DE INFLUENCIA**

La EPS Moyobamba S.A. tiene por objeto presentar servicios de saneamiento que comprende la prestación de agua potable y alcantarillado. Tiene como jurisdicción y área de influencia el Distrito de Moyobamba, Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín; brindando servicio de agua potable a una población de 47,565 habitantes.

A diciembre 2020, EPS MOYOBAMBA S.A. abastece a 15 431 conexiones totales de agua potable y 10 774 conexiones totales de alcantarillado. El nivel de cobertura en agua es del orden 86,8% y el de alcantarillado de 60,4%. En tanto que, el nivel de micro medición alcanza el 96% con una continuidad del servicio de 19.8 horas/día.

SEDE	VIVIENDA	POBLACIÓN	DENSIDAD HAB/VIV
Moyobamba	37,059	59,683	3.94

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda 2017





La provincia de Moyobamba cuenta con cuatro (4) sectores operacionales, los cuales son abastecidos por los tres (3) subsistemas existentes (San Mateo, Juninguillo y Almendra). El sector operacional N° 1 es abastecido mediante el subsistema Juninguillo (Quebrada El Milagro y Quebrada Chuyayacu); el sector operacional N° 2 es abastecido por el subsistema San Mateo (Miskiyacu, Rumiyacu, Vertientes 1-4, PTAP San Mateo); el sector operacional N° 3 por el subsistema Almendra y por el último el sector operacional N°4 abastecido por el subsistema San Mateo (Miskiyacu, Rumiyacu, Vertientes 1-4, PTAP San Mateo).



## 1.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA.

La EPS Moyobamba S. R. Ltda., inició sus actividades a partir del 26 de setiembre de 1991, creada como EMAPA - Moyobamba por acuerdo de Alcaldía del Consejo Provincial de Moyobamba de fecha 26 de Setiembre de 1991.

Mediante Decreto Supremo N° 07-94-PRES, se aprueba la trasferencia efectuada por SENAPA, de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Moyobamba hacia la Municipalidad Provincial de Moyobamba, constituyéndose la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Servicios Conexos de Moyobamba – EMAPA MOYOBAMBA S.A.



Posteriormente mediante el Decreto Supremo N° 024-09-95-PRES, se aprueba el cambio de Razón Social de “Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Servicios Conexos de Moyobamba – EMAPA MOYOBAMBA S.A.” por “Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – EPS MOYOBAMBA SRL”, contando con el reconocimiento de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).



Mediante acuerdo de Sesión Extraordinaria de Junta Empresarial de fecha 03 de marzo de 1997, se procede a la modificación de los estatutos, aumento de capital y cambio de razón social a EPS MOYOBAMBA S. R. Ltda., integrándose como socios las Municipalidades Distritales de Soritor y Calzada.



Mediante acuerdo de Sesión Ordinaria de Junta General de Socios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S. R. Ltda. de fecha 11 de octubre del 2001 modifican el capital respecto a los Estatutos de la empresa.

Con fecha 08 de mayo de 2018 se inscribe la transformación societaria de la EPS Moyobamba S.R. Ltda a EPS Moyobamba S.A., en concordancia con lo establecido en el Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



La EPS Moyobamba S.A., es una Empresa Pública de accionariado Municipal, que tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de la provincia de Moyobamba, departamento de San Martín, siendo la Municipalidad Provincial De Moyobamba dueña del 100 % del Capital Social.



### 1.3. RESOLUCIÓN MINISTERIAL RAT

La Empresa Prestadora de los Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima de accionariado municipal, tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Moyobamba, Departamento San Martín y que se encuentra incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio según Resolución Ministerial N°338-2015-VIVIENDA, de fecha 17 de diciembre de 2015, y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 18 de diciembre de 2015.



El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), inicia su gestión a partir del 05 de abril de 2017, en merito a la Resolución Ministerial N°338-2015-VIVIENDA, en consecuencia, durante el periodo que dure el RAT, la Comisión de Dirección Transitoria (CDT), constituye el órgano máximo de decisión de la EPS Moyobamba, ejerciendo las funciones y atribuciones de la Junta General de Accionistas de la EPS Moyobamba S.A.

### 1.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Estructura Orgánica de EPS Moyobamba S.A. fue aprobada por la Comisión de Dirección Transitoria en Sesión Ordinaria N°015-2019 según el acuerdo N°04 numeral 4.2, con fecha 25 de noviembre de 2019, el cual está conformado por los siguientes órganos:



#### CÓDIGO 01 ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

- 01.1 Junta General de Accionistas
- 01.2 Directorio
- 01.3 Gerencia General

#### CÓDIGO 02 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

- 02.1 Órgano de Control Institucional

#### CÓDIGO 03 ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- 03.1 Gerencia de Asesoría Jurídica
- 03.2 Oficina de Desarrollo y Presupuesto

#### CÓDIGO 04 ÓRGANOS DE APOYO

- 04.1 Gerencia de Administración y Finanzas
  - 04.1.1 Oficina de Finanzas
  - 04.1.2 Oficina de Contabilidad
  - 04.1.3 Oficina de Logística y Control Patrimonial
    - 04.1.3.1 Equipo de servicios generales
  - 04.1.4 Equipo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
  - 04.1.5 Oficina de Recursos Humanos
- 04.2 Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social

#### CÓDIGO 05 ÓRGANOS DE LÍNEA

- 05.1 Gerencia de Operaciones
  - 05.1.1 Oficina de Distribución y Recolección





- 05.1.1.1 Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución y Agua Potable.
- 05.1.2 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
  - 05.1.2.1 Equipo de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
- 05.1.3 Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
- 05.2 Gerencia de Comercial
  - 05.2.1 Equipo de Atención al Cliente
  - 05.2.2 Oficina Catastro Comercial, Medición y Facturación
    - 05.2.2.1 Equipo de Medición, Facturación y Micromedición.
  - 05.2.3 Oficina de Cobranza y Control Comercial
- 05.3 Oficina de Aseguramiento de la Calidad
  - 05.3.1 Equipo Funcional de Agua Potable, Cruda y Agua Residual, VMA y Control de Procesos.

**1.5. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS:**

Los órganos de mayor jerarquía de EPS MOYOBAMBA S.A. son la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia General. Estos órganos toman decisiones sobre la gestión de la empresa. Actualmente, las funciones de la Junta General de Accionistas están suspendida al estar la EP bajo el RAT. En este contexto, el OTASS designa a los miembros del Directorio, que constituye el órgano de mayor jerarquía de la EP. El presidente del Directorio es el Director Ejecutivo del OTASS señor Hugo Ortega Polar. Asimismo, el OTASS designa al gerente general y gerentes de línea, según lo dispuesto en el sub numeral 3 del numeral 101.1 del artículo 101 del Decreto Legislativo N° 1280, modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1357. En tal sentido, el OTASS designó, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2019-OTASS/CD de fecha 01 de setiembre de 2019, en el cargo de gerente general de EPS MOYOBAMBA S.A. al señor Juan Carlos Noriega Flores. 14. Con relación al número de personal, su cuadro de asignación de personal, está conformado por 70 trabajadores que laboran en las distintas unidades orgánicas de la EP.

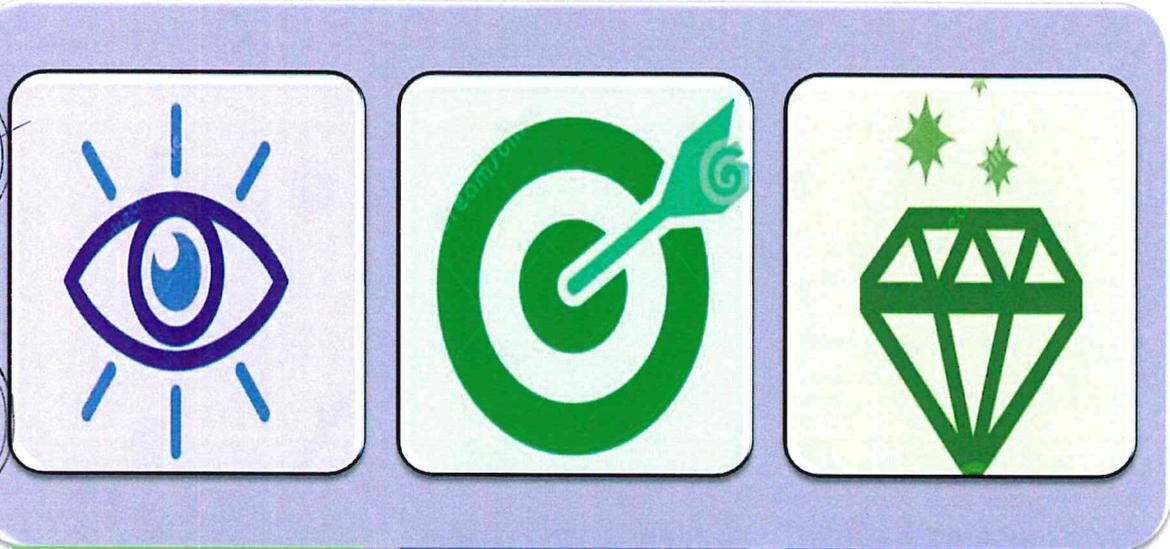
**II. ANÁLISIS SITUACIONAL**

**2.1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES**

La visión es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige la empresa o qué es aquello en lo que es aquello en lo que pretende convertirse en el mediano y largo plazo. La visión de la EPS fue adaptada de la última revisión de la EPS realizada en el año 2019 y que se incluye en la Memoria Anual Institucional del 2021. Asimismo, se validó en al menos dos talleres participativos con los funcionarios de la EPS.

La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito de ser de la entidad. La misión institucional se adoptó del anterior PEI 2019-2021 y se incluyó los

nuevos desafíos que implican el nuevo PMO y el proceso de fortalecimiento y modernización de la EPS. También ha sido validada en el proceso participativo con los funcionarios de la EPS.



**VISION**

Ser una empresa líder, reconocida y sostenible en la prestación de servicios de agua y saneamiento, generando valor social y ambiental.

**MISION**

Somos un equipo humano, con responsabilidad ambiental, brindando servicios de agua y saneamiento de calidad a la población de Moyobamba.

**VALORES**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Disciplina
- Sentido de Urgencia
- Mentalidad Corporativa



## 2.2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

### 2.2.1. ANÁLISIS INTERNO

El análisis trata de conocer y explicar la situación de la empresa a partir de sus características propias, a partir de sus rasgos distintivos y corporativos destinados al cumplimiento de una determinada función. En términos del análisis estratégico, se revelan las fortalezas y debilidades de la entidad, siguiendo los procesos que se desarrollan. Al respecto, se han tomado como fuentes de información los últimos documentos elaborados en la EPS, tales como el Plan Maestro Optimizado a través del estudio Tarifario, Memoria Anual 2021, documentos que recogen el análisis interno en términos de fortalezas y debilidades, según los procesos empresariales desarrollados. En el siguiente listado se aprecian las fortalezas y debilidades por procesos empresariales, actualizadas y validadas en un taller con la participación de todas las gerencias y oficinas, siendo los siguientes:

#### A. FORTALEZAS

- a) **Estados financieros con ratios positivos, sostenibles y auditables con dictamen favorable.**

En los últimos cinco años producto del apoyo de OTASS y de las transferencias financieras recibidas del MVCS y GIZ/SECO, la empresa ha logrado obtener indicadores positivos en los estados de resultados, el cual permitió la obtención de un dictamen favorable.

- b) **Personal capacitado con experiencia profesional que permite brindar apoyo con asistencia técnica de intercambio institucional.**

Contamos con personal con conocimiento del reglamento de calidad de la prestación de los servicios y con experiencia por varios periodos, lo cual nos brinda los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las actividades.

- c) **Infraestructura y equipamiento tecnológico para el desarrollo de las actividades comerciales, administrativas y operativas.**

Lo que permite a la empresa contar con un soporte permanente en los procesos de las actividades que desarrolla la empresa.

- d) **Atención oportuna de las incidencias operacionales (atoros y roturas) y comerciales.**

La EPS ante las incidencias operaciones (atoros y roturas), así como las incidencias comerciales, como las solicitudes de conexiones nuevas, solicitudes de instalación de medidores y reclamos comerciales, realizan una pronta atención de las mismas.

- e) **Transparencia en los procesos de adquisición de bienes y servicios.**

La EPS no ha presentado problemas con respecto a la adquisición de los procesos de adquisición de bienes y servicios, evitando así procesos innecesarios.

- f) **Alto índice de cobertura de medidores.**

Contamos con una cobertura amplia cobertura, más del 90% de las conexiones cuentan con medidor.



**B. DEBILIDADES****a) Gastos no programados durante el ejercicio fiscal.**

La EPS presenta deficiencias en la planificación de gasto en la programación anual lo cual trae como consecuencia gastos que no contemplados.

**b) Falta de Formulación e implementación de procesos administrativos.**

La EPS carece de un proceso administrativo delimitado, así como de un sistema de Trámite y control documentario, generando en muchas ocasiones duplicidad y retrasos en los procesos administrativos.

**c) Documentos de gestión desactualizados.**

La empresa no cuenta con instrumentos de gestión actualizados, como el ROF, MOF, PEI, PAC, propiciando una ejecución de actividades desordenadas y dificultando el cumplimiento de objetivos.

**d) Falta de gestión y ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades. -**

La empresa carece de un Plan de Fortalecimiento de capacidades – PAC, no se realiza las gestiones necesarias para poder ejecutar el PAC, lo cual limita la formación e integración del personal.

**e) Ausencia de saneamiento físico legal y servidumbre que no permite acceso a las válvulas de purga en las líneas de conducción.**

La empresa no cuenta con el saneamiento físico legal de diversos bienes inmuebles en todas sus sedes, lo cual podría conllevar a problemas legales y del óptimo desarrollo de las actividades.

**f) Redes antiguas de agua potable y alcantarillado.**

Este factor genera la rotura de las tuberías y presencia de fugas por deterioro de los materiales y sub-dimensionamiento en la conducción y transporte del agua potable y aguas servidas.

**g) La EPS no cuenta con áreas de trabajo adecuadas y presenta una comunicación interna deficiente que no permite atender los problemas de manera oportuna y eficiente.**

La EPS pese a contar con diversas áreas de trabajo, estas no se encuentran en el mejor estado, asimismo no cuenta con una comunicación interna favorable para el desarrollo de las actividades la cual ha generado duplicidad de las mismas.

**h) Inoportuna atención de reclamos operacionales y limitado personal para la atención de las mismas.**

La atención de reclamos operacionales ha generado problemas con los usuarios por el tiempo que se toma en resolverlos, una de las causas es por contar con limitado personal para la oportuna atención de la misma.





- i) **Personal no identificado y desmotivado en el desarrollo de sus funciones por bajos sueldos.**

Contar con una escala remunerativa por debajo del mercado ha generado problemas de identificación de los trabajadores para con la empresa llegando a tomar medidas extremas, como una huelga, la cual generó retraso en el desarrollo de las actividades.



- j) **No se cuenta con una central telefónica.**

La empresa no cuenta con una central telefónica generando dificultades en la ejecución de actividades comerciales, administrativas y operativas.



### 2.2.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO

El análisis del entorno, como es sabido, busca revelar aquellos factores que tienen especial incidencia para la gestión de la EPS. Aquellos factores externos que particularmente favorezcan el desarrollo de la empresa hacia sus objetivos estratégicos, son considerados como oportunidades; mientras que los factores externos que especialmente significan una traba u obstáculo para el desarrollo de la empresa hacia sus objetivos estratégicos, son las amenazas.

#### C. OPORTUNIDADES

- a) **Apoyo por parte de la Cooperación Internacional, OTASS, ANEPSSA.**

El intercambio de conocimientos entre empresas del mismo rubro es una fuente de oportunidades para mejorar los procesos.

- b) **Asistencia técnica por parte de OTASS.**

El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), viene realizando el acompañamiento a EMAPA SAN MARTÍN S.A. mediante el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) con el objetivo de asegurar la cobertura, calidad y sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento de la EPS.

- c) **Constante desarrollo de nuevas tecnologías de información y procesos productivos.**

En los últimos 10 años, la tecnología ha venido desarrollándose de forma exponencial, logrando reducir tiempo y costos en diversos factores productivos y en la calidad del producto final. La digitalización automática de la información y la vinculación a sistemas informáticos cada vez de más fácil acceso, nos muestra una gama de oportunidades que se puede adoptar para el desarrollo empresarial y productivo.

- d) **La Oferta Hídrica que presenta el Alto Mayo**

El Alto Mayo presenta una diversidad de Oferta Hídrica convirtiéndose en una oportunidad dado que





e) **Programas y políticas de apoyo al sector saneamiento a nivel nacional.**

Las políticas públicas se están enfocando en el sector saneamiento para una mayor cobertura de agua potable y alcantarillado sanitario como unos de los principales pilares de desarrollo sostenible.

D. **AMENAZAS**



a) **Efectos del cambio climático en la captación de recursos hídricos.** - Los efectos del cambio climático están ocasionando cambios drásticos en las estaciones del año para nuestra región, las cuales comprenden sequías prolongadas y fuertes épocas de lluvia, de esta manera se ve comprometida el proceso de tratamiento y de distribución de agua potable.

b) **Deforestación en las microcuencas de fuentes de agua.**

Esta es una amenaza latente en la zona de las quebradas de donde proviene el agua para su tratamiento y distribución a la población, cuyos caudales vienen disminuyendo progresivamente.



c) **Deterioro de calidad del agua de las fuentes de captación.**

Los dueños de terrenos colindantes con las quebradas que abastecen a nuestras plantas de tratamiento generan contaminantes que afectan directamente a la calidad del agua.

d) **Prácticas de instalaciones clandestinas.**

Cada año se descubren nuevas conexiones clandestinas, lo cual producto del crecimiento desordenado de la zona urbana, no se cuenta con un registro de la cantidad exacta de las mismas.



e) **Crecimiento desordenado de la ciudad.**

Ello ha permitido la instalación de pobladores en zonas con recursos limitados para la prestación de los servicios, principalmente por invasiones.



f) **Percepción negativa del usuario**

A consecuencia de incidentes operacionales, comerciales y otros factores climatológicos que dificultan en ocasiones el servicio continuo puede generar una percepción negativa del servicio brindado en la población.

### 2.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES



Se definen cuatro objetivos estratégicos para el PEI, los cuales incluyen todos los que permitirán desarrollar y modernizar a la empresa. Para establecer los objetivos estratégicos de la EPS Moyobamba S.A, se ha analizado y considerado los objetivos y acciones del Plan Nacional de Saneamiento, el PESEM del Sector Saneamiento, siguiendo una lógica de causalidad que corresponden a factores asociados a los objetivos estratégicos definidos por el sector. En esa línea se priorizan los siguientes objetivos Estratégicos institucionales para la EPS Moyobamba S.A:



- OE1: Garantizar la calidad y continuidad de la prestación de los servicios de Saneamiento que administra la EPS.
- OE2: Promover la mejora y ampliación del servicio a la población.
- OE3: Asegurar la Sostenibilidad Financiera de la EPS.
- OE4: Lograr la Sostenibilidad de los sistemas de saneamiento.



Las acciones estratégicas vinculadas a cada uno de los objetivos estratégicos están articuladas a cada uno de los indicadores de las metas de gestión. El Plan propone 14 medidas estratégicas, de acuerdo a la siguiente distribución.

Los objetivos institucionales para el periodo 2022-2024 se definen como:

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: GARANTIZAR LA CALIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO QUE ADMINISTRA EPS**

- Acciones Estratégicas 1.1 Manejo óptimo y tecnificado de la producción, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS.
- Acciones Estratégicas 1.2 Manejo adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS.



**OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER LA MEJORA Y AMPLIACION DEL SERVICIO A LA POBLACION**

- Acciones Estratégicas 2.1 Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de agua y brindar el servicio a la población.
- Acciones Estratégicas 2.2 Promover proyectos de inversión para incrementar la oferta hídrica para cubrir la demanda de agua
- Acciones Estratégicas 2.2 Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de alcantarillado y brindar el servicio a la población.



**OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS**

- Acciones Estratégicas 3.1 Optimización de costos en las EPS.
- Acciones Estratégicas 3.2 Formulación e Implementación de los procesos administrativos de costos en las EPS.
- Acciones Estratégicas 3.3 Incremento de la recaudación por servicios y colaterales
- Acciones Estratégicas 3.4 Ejecutar un plan de reducción de pérdidas operativas y comerciales.
- Acciones Estratégicas 3.5 Actualización del Catastro Comercial.
- Acciones Estratégicas 3.6 Eficiencia en la gestión de atención al usuario.
- Acciones Estratégicas 3.7 Programa de Micromedición implementado en la EPS.





**OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE SANEAMIENTO.**

- Acciones Estratégicas 4.1 Asegurar la ejecución de las Transferencias del OTASS.
- Acciones Estratégicas 4.2 Asegurar el cumplimiento de las inversiones de la empresa.



**2.4. INDICADORES**

Para cada uno de los objetivos estratégicos se alinearon indicadores de las metas de gestión contenidas en el Plan Maestro Optimizado 2021-202, los cuales en conjunto son 14. El objetivo 1 tiene seis indicadores, el objetivo 2, tiene cuatro indicadores, el objetivo 3, incluye ocho indicadores y el objetivo 4 cuenta con dos indicadores.



CÓDIGO	OBJETIVO ESTRATÉGICO/ ACCIONES ESTRATÉGIAS	INDICADORES
<b>OE1</b>	<b>Garantizar La Calidad Y Continuidad De La prestación de los Servicios De Saneamiento Que Administra La EPS</b>	
AE.1.1	Manejo óptimo y tecnificado de la producción, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuidad.</li> <li>▪ Presión.</li> <li>▪ Numero de parámetros que superan los LMP del agua.</li> <li>▪ Densidad de incidencias operativas de agua.</li> </ul>
AE.1.2	Manejo adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Densidad de incidencias operativas de alcantarillado.</li> <li>▪ UND registrados y monitoreados.</li> </ul>
<b>OEI 2</b>	<b>Promover la mejora y Ampliación Del Servicio A La Población</b>	
AE.2.1.	Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de agua y saneamiento para mejorar el servicio brindado a la población.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cobertura de agua y alcantarillado</li> </ul>
AE.2.2	Promover proyectos de inversión para incrementar la oferta hídrica para cubrir la demanda de agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuidad</li> <li>▪ Presión</li> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Cobertura</li> </ul>





AE.2.3	Promover proyectos de inversión que optimicen los sistemas de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidad</li> <li>Presión</li> </ul>
<b>OEI 3</b>	<b>Asegurar La Sostenibilidad Financiera De La EPS</b>	
AE.3.1	Optimización de los costos en la EPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Margen Operativo.</li> <li>Margen Neto</li> </ul>
AE.3.2	Formulación e Implementación de los procesos administrativos en la EPS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Margen Neto</li> </ul>
AE.3.3	Incremento de la recaudación por servicios y colaterales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recaudación Acumulada.</li> <li>Recuperación de deuda de 3 meses a más.</li> </ul>
AE.3.4	Ejecutar el plan de reducción de pérdidas operativas y comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANF</li> </ul>
AE.3.5	Actualización del Catastro comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catastro comercial</li> </ul>
AE.3.6	Eficiencia en la gestión de atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Densidad de Reclamos Comerciales.</li> </ul>
AE.3.7	Programa de micro medición implementado en la EPS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>% Micro medición y cobertura</li> </ul>
<b>OEI 4</b>	<b>Lograr La Sostenibilidad De Los Sistemas De Saneamiento</b>	
AE.4.1	Asegurar la ejecución de las Transferencias del OTASS y otros Cooperantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de Ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integración Territoriales".</li> </ul>
AE.4.2	Asegurar el cumplimiento de las metas de inversiones de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del Plan de Inversión.</li> </ul>

**2.5. RUTA ESTRATÉGICA**

La matriz que se presenta a continuación incluye los cuatro objetivos estratégicos y las catorce acciones estratégicas con sus respectivos indicadores y unidades operativas responsables. Cada uno de los indicadores establece un valor actual (metas de gestión). La matriz de indicadores está alineada a los indicadores de gestión del PMO, a los indicadores de desempeño del Benchmarking Regulatorio, entre otros instrumentos de planificación y evaluación de las EPS.



Prioridad	OBJETIVOS	Prioridad	Acciones Estratégicas	UO Responsable
1	OEI 1: Garantizar La Calidad Y Continuidad De Los Servicios De Saneamiento Que Administra La EPS	1	AE.1.1 Manejo óptimo y tecnificado de la producción, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS.	Gerencia de Operaciones y Oficina de Aseguramiento de la Calidad
		2	AE.1.2 Manejo adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS	Gerencia de Operaciones y Oficina de Aseguramiento de la Calidad
2	OEI 2: Promover la Mejora y Ampliación Del Servicio a La Población	1	AE.2.1. Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de agua y saneamiento para mejorar el servicio brindado a la población.	Gerencia de Operaciones
		2	AE.2.2. Promover proyectos de inversión para incrementar la oferta hídrica para cubrir la demanda de agua.	Gerencia de Operaciones
		3	AE.2.3. Promover proyectos de inversión que optimicen los sistemas de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales.	Gerencia de Operaciones
3	OEI 3: Asegurar La Sostenibilidad Financiera De La EPS	1	AE.3.1 Optimización de los costos en la EPS	Gerencia de Administración y Finanzas
		2	AE.3.2 Implementación de los procesos administrativos en la EPS.	Gerencia de Administración y Finanzas
		1	AE.3.3 Incremento de la recaudación por servicios y colaterales.	Gerencia Comercial
		4	AE.3.4 Ejecutar el plan de reducción de pérdidas operativas y comerciales.	Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones
		5	AE.3.5 Actualización del Catastro comercial.	Gerencia Comercial
		6	AE.3.6. Eficiencia en la gestión de atención al usuario.	Gerencia Comercial
		7	AE.3.7. Programa de micro medición implementado en la EPS.	Gerencia Comercial
4	OEI 4: Lograr La Sostenibilidad De Los Sistemas De Saneamiento.	1	AE.4.1 Asegurar la ejecución de las Transferencias del OTASS.	Gerencia de Operaciones
		2	AE.4.2 Asegurar el cumplimiento de las inversiones de la empresa	Gerencia de Administración y Finanzas y Oficina de Desarrollo y Presupuesto

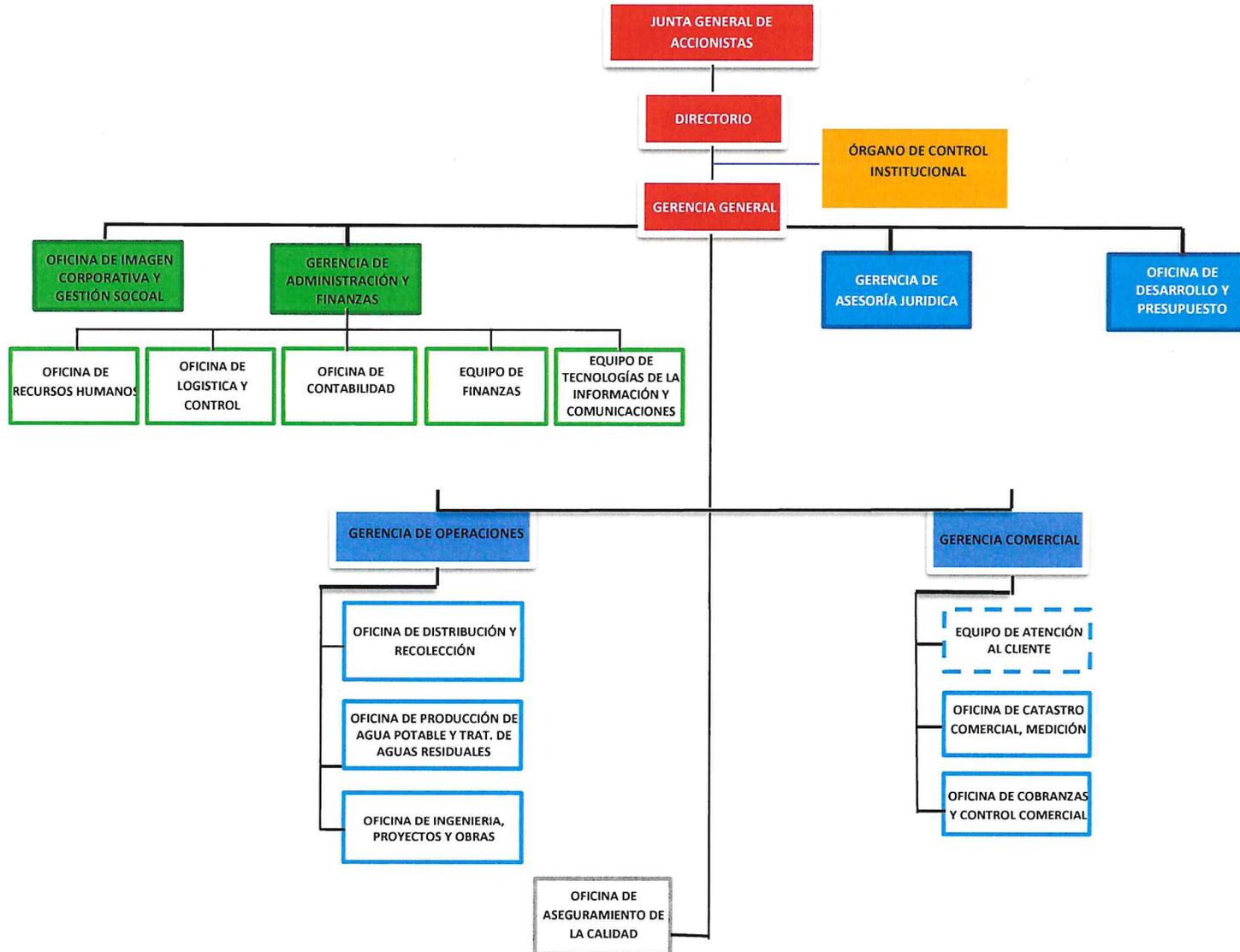


### III. ANEXOS



PLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO (1)		LINEAMIENTOS DE POLITICAS DE OTASS (2)				OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (OTASS)	OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONAL (EPS)	ACCIONES ESTRATEGICAS (EPS)	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE CALCULO	LINEA BASE 2021	2022	2023	2024	RESPONSABLE							
OBJETIVO PRINCIPAL	EJE DE POLITICA																						
   Alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad de los servicios de saneamiento	Acceso de la población a los servicios de saneamiento	Más Agua				OE.1 Garantizar la calidad y continuidad de los servicios de saneamiento que administra EPS	AE.1.1 Manejo óptimo y tecnificado de la producción, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS.	Continuidad	Horas/día	Directo Promedio	17.55	20.00	20.00	20.00	Gerencia de Operaciones y Oficina de Aseguramiento de la Calidad								
								Presión	m.c.a.	Directo Promedio	16.82	17.50	17.50	18.00	Gerencia de Operaciones y Oficina de Aseguramiento de la Calidad								
								Número de parámetros que superan los LMP del agua	Nro.	Inverso Puntual	0.00	1.00	0.00	0.00	Gerencia de Operaciones								
								Atención de incidencias operativas de agua	%	Inverso Puntual	100.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia de Operaciones								
													OE.1.2 Manejo adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS	Atención de incidencias operativas de alcantarillado	%	Inverso Puntual	100.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia de Operaciones		
														UND registrados	%	Directo promedio	88.14	71.42	100.00	100.00	Gerencia de Operaciones		
							 Alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad de los servicios de saneamiento	Sostenibilidad financiera	Más Transparencia				OE.2 Promover la calidad y sostenibilidad de los servicios de saneamiento de los prestadores	AE.2.1. Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de agua y brindar el servicio a la población	Cobertura de agua	%	Directo acumulado	83.25	84.82	86.34	87.89	Gerencia de Operaciones	
															AE.2.2. Promover proyectos de inversión para incrementar la oferta hídrica para cubrir la demanda de agua.	Cobertura de alcantarillado	%	Directo acumulado	57.95	60.07	62.10		64.05
																AE.2.3. Promover proyectos de inversión que optimicen los sistemas de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales.	Margen Operativo	%	Inverso Acumulado	27.17	26.00		29.00
														AE.3.1 Optimización de costos en las EPS	Margen Neto	%	Inverso Acumulado	-5.25	5.00	5.00	5.00		
						OE.3 Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS								AE.3.2 Formulación e implementación de los procesos administrativos de la EPS	Margen Neto	%	Inverso Acumulado					Gerencia de Administración y Finanzas	
														AE.3.3 Incremento de la recaudación por servicios colaterales	Recaudación Acumulada	%	Directo Acumulado	7,281,744.00	7,619,076.00	8,804,474.00	8,950,000.00		
														AE.3.4 Ejecutar el plan de reducción de pérdidas operativas y comerciales.	Morosidad 3 meses a mas	%	Inverso Acumulado	3.10	1.93	36.00	38.00	Gerencia Comercial	
															ANF	%	Inverso Acumulado	34.61	32.93	33.00	33.00		
														AE.3.5 Actualización del Catastro	Catastro Comercial	%	Inverso Acumulado	0.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia Comercial	
															Catastro Tecnico	%	Inverso Acumulado	0.00	0.00	40.00	100.00	Gerencia de Operaciones	
							AE.3.6. Eficiencia en la gestión de atención al usuario.	Atención de reclamos comerciales	%	Inverso Puntual	89.13	90.00	95.00	95.00	Gerencia Comercial								
							AE.3.7. Programa de Micromedición implementado en la EPS	Micromedición	N°	Directo Puntual	0.00	500.00	1,500.00	1,533.00	Gerencia Comercial								
									%	Directo Puntual	85.41	90.95	90.86	91.00	Gerencia Comercial								
Fortalecimiento de prestadores						OE.4 Lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento	AE.4.1 Asegurar la ejecución de las Transferencias del OTASS	Nivel de ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales"	%	Directo Puntual	0.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia de Administración y Finanzas								
							AE.4.2 Asegurar el cumplimiento de las Inversiones de la empresa	Ejecución del Plan de Inversión	%	Directo Puntual	37.46	100.00	100.00	100.00	Gerencia de Administración y Finanzas y Oficina de Desarrollo y Presupuesto								

### 3.1. ORGANIGRAMA





3.2. METAS DE GESTIÓN



	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	LINEA BASE 2021	META 2022
1	CONTINUIDAD	Hrs/Día	17.55	20.00
2	PRESIÓN	m.c.a.	16.82	17.50
3	COLOR RESIDUAL	%	100%	100%
4	RECLAMOS COMERCIALES	(recl mes/1000 usu)	0.37	0.30
5	DENSIDAD DE ATOROS	(atoros-mes/km-mes)	0.06	0.17
6	DENSIDAD DE ROTURAS	(roturas-mes/km-mes)	0.11	0.14
7	AGUA NO FACTURADA	%	34.61%	32.93%
8	MARGEN OPERACIONAL	%	27.17%	26%
9	RECAUDACIÓN	S/	7,281,744	7,619,076
10	MORA 3 MESES	S/	299,160	214,118.40
11	EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS	%	83.07%	100%
12	MICROMEDICION	%	85.41%	90.95%
13	EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN	%	37.46%	100%
14	MARGEN NETO	%	-5.25%	5%



**EPS MOYOBAMBA S.A.**

**Plan Estratégico Institucional  
2022-2024**

---



**3.3. ACTAS DE REUNIONES**



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

## ACTA DE REUNIÓN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA EPS MOYOBAMBA S.A PERIODO 2022-2024



En la ciudad de Moyobamba, siendo las 03:05 pm., del día jueves 20 de octubre de 2022, se reunieron en el auditorio de la EPS Moyobamba S.A, los Gerentes de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Asesoría Legal, Jefe de Ingeniería, Jefe de Catastro Comercial, Jefe de la oficina de tecnología de la información, Jefe de Logística y control patrimonial, Encargado de Tesorería, Jefa de Producción, Encargada de la oficina de Contabilidad y Especialista en Planificación.



Acto seguido, la consultora encargada de la Elaboración del Plan Estratégico Institucional de la EPS Moyobamba S.A saludó a los asistentes dando inicio a la reunión, agradeció a los asistentes la participación, indicando que el objeto de la presente reunión es proceder con la socialización del cronograma de actividades para elaborar el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2022 – 2024.

### 1. Socialización de la Metodología

La Econ. Jackelin Mishel Sosa Paima, en su calidad de consultora presentó la metodología y la programación del PEI 2022-2024, explicando el procedimiento y las pautas para realizarlo.



### 2: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS	Hora
Reunión de Socialización de Metodología con Gerentes y jefes para presentar y aprobar la programación de actividades y el cronograma para la Elaboración del Plan Estratégico Institucional.	Consultora	20 de octubre de 2022	03:00 pm
Reunión con Gerentes y jefes para presentación de la Propuesta y definición de la Visión, Misión y Políticas Institucionales – Validación.	Consultora	24 de octubre de 2022	03:00 pm
Construcción del Marco Estratégico – Objetivos Estratégicos y Acciones estratégicas – Validadas.	Consultora	25 de octubre de 2022	03:00 pm
Construcción distribución de las medidas del PEI para cada una de las unidades de gestión de la EPS	Consultora	26 de octubre de 2022	09:00 am



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Taller de Validación del PEI 2022 -2024 EPS MOYOBAMBA S.A	Consultora	27 de octubre de 2022	03:00 pm
Consolidación y remisión de Informe Final	Consultora	28 de octubre de 2022	



Los Gerentes y jefes de Oficina convienen en APROBAR la programación de actividades y el Cronograma para la Elaboración del Plan Estratégico Institucional de la EPS Moyobamba 2022-2024.



Siendo las 03:40 pm horas del mismo día y no habiendo punto que tratar. Se da por finalizado la reunión, suscribiendo los asistentes la presente acta en señal de conformidad.

*[Signature]*  
 F. del Rosal Castro  
 Gerente de Administración  
 y Finanzas.

*[Signature]*  
 JORGE MATEO M.  
 CATASTRO MED. Y FACT.



*[Signature]*  
 Paulina Flores Jallo  
 Of. de Producción

*[Signature]*  
 Edilberto Anillo  
 Of. de Logística

*[Signature]*  
 Daniel  
 Méndez Ibarra  
 Gerencia OTIC



*[Signature]*  
 Marilyn Centurión Casque.  
 Oficina Contabilidad (e).

*[Signature]*  
 Ronald Palmer Comino  
 Of. de Ingeniería Proyectos y Obras



*[Signature]*  
 Montaña Recategui  
 Especialista Planificación

*[Signature]*  
 G. Asesoría Legal.  
 Horacio Leon Cacho



*[Signature]*  
 Borist H. Niros León  
 Gerente Comercial.

*[Signature]*  
 HUMBERTO FLORES P  
 EFFF TEXERIS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### ACTA DE REUNIÓN DE VALIDACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA EPS MOYOBAMBA S.A PERIODO 2022-2024



En la ciudad de Moyobamba, siendo las 03:05 pm., del día jueves 10 de noviembre de 2022, se reunieron en el auditorio de la EPS Moyobamba S.A, los Gerentes de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Legal, Jefe de Ingeniería, Jefe de Catastro Comercial, Jefe de Logística, Encargado de Tesorería, Jefa de PTAP, Encargada de Contabilidad y Especialista en Planificación.



Acto seguido, la consultora encargada de la Elaboración del Plan Estratégico Institucional de la EPS Moyobamba S.A saludó a los asistentes dando inicio a la reunión, agradeció a los asistentes la participación, indicando que el objeto de la presente reunión es proceder con la validación del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2022 – 2024.

#### 1. Socialización de los Objetivos Estratégicos



La Econ. Jackelin Mishell Sosa Paima, en su calidad de consultora del servicio de Elaboración del Plan Estratégico Institucional de la EPS Moyobamba S.A, socializó los Objetivos y Acciones estratégicas que fueron trabajadas con los funcionarios de la EPS Moyobamba de forma individual.

Luego de realizar la Socialización, los funcionarios de la EPS Moyobamba S.A, brindaron la validación respectiva de cada Objetivo y Acción Estratégica, según el Cuadro Adjunto.



En ese sentido y por lo antes expuesto los Gerentes y jefes de Oficina convienen en APROBAR la programación de actividades y el Cronograma para la Elaboración del Plan Estratégico Institucional de la EPS Moyobamba 2022-2024.

Siendo las 04:02 pm horas del mismo día y no habiendo punto que tratar. Se da por finalizado la reunión, suscribiendo los asistentes la presente acta en señal de conformidad.

Encargado de OIPO

Samuel López Chávez  
Gerente Operaciones

F. del Antonio Amador Castro  
Gerente Adm. y Finanzas

Juan Carlos Gullón J.

Paulina Flores Jazo  
Gerente de Asesoría Legal

Paulina Flores Jazo  
Oficina Producción

Marilyn Centurión  
Oficina Contabilidad

Jonathan Reategui  
Oficina Desarrollo y Presupuesto

SERGE MARTINEZ M.  
OFICINA CATASTRO COMERC.

3.4. PANEL FOTOGRAFICO

