



**Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento
Empresa Municipal de
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de
Amazonas S. R. L.**



**PLAN DE FORTALECIMIENTO
DE CAPACIDADES
2016-2020**

Chachapoyas, Octubre de 2016

PARTICIPANTES EN ELABORACIÓN DE PLAN DE FORTALECIMIENTO

EQUIPO GENERAL:

Ing. Carlos Alberto Mestanza Ibérico
Gerente General
C.P.C. Carlos Francisco Angulo Díaz
Jefe del Departamento de Administración y Finanzas
Ing. Juan de Dios Cruz Inga
Jefe del Departamento de Planificación Presupuesto e Informática
Tec. Blanca Ruiz Ordoñez
Jefe del Departamento de Comercialización
Ing. Emilio Edgardo Silva Fallaque
Jefe del Departamento de Operaciones

COORDINADORES RESPONSABLES:

Hernán Ricardo Meza
Asistente de Recursos Humanos
Ing. Juan de Dios Cruz Inga
Jefe del Dpto. de Planificación Presup. e Informática

EQUIPO DE APOYO:

Ing. Carlos Reyna Huamán

INDICE

1.- Introducción:	5
2.- Información general de la EPS EMUSAP S.R.L.	6
2.1 Ubicación geográfica	6
2.2 Antecedentes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.R.L. “EMUSAP S.R.L.”	7
2.3 Datos Generales de la EPS	9
2.4 Organigrama	14
2.5 Recursos Humanos	15
2.6 Estructura	16
2.7 Objetivos estratégicos institucionales y metas de gestión del PMO (Formato 1)	17
3.- Diagnóstico	
3.1 Análisis externo (Oportunidades y Amenazas o Riesgos) (Formato 2)	19
3.2 Análisis de actores (Formato 3)	21
3.3 Análisis interno por macroprocesos / procesos (Fortalezas y Debilidades) (Formato 4)	22
3.3.1 Macroproceso Gestión Empresarial.	22
3.3.1.1 Planificación y presupuesto.	23
3.3.1.2 Asesoría Legal.	23
3.3.1.3 Evaluación y control de la gestión institucional.	24
3.3.1.4 Gestión del sistema de información	25
3.3.1.6 Modernización empresarial.	26
3.3.2 Macroproceso Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza.	26
3.3.2.1 Comunicaciones y relaciones institucionales.	26
3.3.2.2 Control interno (gobernanza).	27
3.3.3 Macroproceso Logística.	28
3.3.3.1 Adquisición de bienes y servicios.	28
3.3.3.2 Almacenes.	29
3.3.4 Macroproceso Gestión Financiera.	30
3.3.4.1 Contabilidad.	30
3.3.4.2 Tesorería.	32
3.3.4.3 Control Patrimonial.	33
3.3.5 Macroproceso Gestión y Desarrollo del Capital Humano.	34
3.3.5.1 Reclutamiento y selección de personal.	34
3.3.5.2 Desarrollo de personal.	36
3.3.5.3 Evaluación de desempeño.	37
3.3.5.4 Gestión de las compensaciones y beneficios.	38
3.3.5.5 Seguridad y salud en el trabajo.	40
3.3.6 Macroproceso Desarrollo de la Infraestructura Sanitaria y Medio Ambiente.....	41
3.3.6.1 Gestión de inversiones.	41
3.3.6.2 Ejecución y supervisión de proyectos.	42
3.3.6.2.1 Formulación de estudios y proyectos.	43
3.3.6.2.2 Ejecución / supervisión de obra.	44
3.3.6.2.3 Liquidación de obras.	45
3.3.6.3 Administración de catastro técnico.	45
3.3.6.4 Gestión ambiental.	46
3.3.7 Macroproceso Aseguramiento de Fuentes, Producción y Distribución de Agua Potable.....	47

3.3.7.1 Participación en la gestión de las fuentes de abastecimiento.....	47
3.3.7.2 Producción de agua potable.	48
3.3.7.3 Distribución de agua potable.	50
3.3.7.4 Evaluación de la calidad de agua.	51
3.3.8 Macroproceso Recolección, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales.	53
3.3.8.1 Recolección de aguas residuales.	53
3.3.8.2 Tratamiento y disposición de aguas residuales.	54
3.3.8.3 Evaluación de la calidad de agua residual.	55
3.3.9 Macroproceso Gestión Comercial.	55
3.3.9.1 Atención al cliente.	55
3.3.9.1.1 Comercialización.	55
3.3.9.1.2 Orientación e Información.	57
3.3.9.1.2 Reclamos.	57
3.3.9.2 Catastro comercial.	58
3.3.9.3 Medición.	59
3.3.9.4 Facturación.	60
3.3.9.5 Cobranza.	60
3.3.9.5.1 Cobranza corriente.	60
3.3.9.5.2 Cobranza morosa.	61
4.- Identificación de necesidades de FC por macroprocesos y su vínculo con las metas del PMO (Formato 5).	62
5.- Matriz de interacción entre procesos, objetivos estratégicos institucionales y metas de Gestión del PMO. (Formato 6)	79
6.- Formulación estratégica.	81
5.1 Formula Objetivos estratégicos del PFC (Formato 7).	81
5.3 Indicadores y metas (Formato 8).	83
5.4 Identificación y priorización de acciones de FC (Formato 9).	98
5.5 Definición de acciones de FC. (Formato 10)	116
7.- Presupuesto (Formato 11).	122
8.- Presupuesto (Formato 12).	129

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

INTRODUCCIÓN

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Empresa Municipal del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.R.L. “EMUSAP S.R.L.”, cuenta con un potencial de recurso humano identificado con la organización y desarrollo de las actividades que realiza la empresa, en la prestación de los servicios de agua y alcantarillado, que conlleva al cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

La EPS EMUSAP S.R.L. desarrolla el Plan de Fortalecimiento de Capacidades dentro de los lineamientos que establece de la Resolución Ministerial N° 355-2015-VIVIENDA, cuya ejecución pueda garantizar condiciones óptimas de gobernabilidad y sostenibilidad, brindando una prestación de servicios de agua potable de alta calidad a la satisfacción de los usuarios, servicios de alcantarillado, con una proyección de brindar tratamiento a las aguas servidas de acuerdo a los trabajos que se vienen ejecutando del Mega Proyecto “Mejoramiento ampliación y rehabilitación del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Chachapoyas – Amazonas con código SNIP N° 229654, cuyo monto de inversión es de S/ 66’200,844.00; el que es financiado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.

EMUSAP S.R.L. presta servicios de agua potable a 7,360 usuarios y servicios de desagüe a 6,430 usuarios en el ámbito de la ciudad de Chachapoyas, capital de la Provincia de Chachapoyas, de la Región de Amazonas, la población de la ciudad de Chachapoyas a Junio de 2016; proyectada es de 30,000 habitantes, que desarrollan actividades administrativas, comerciales, de servicios y de producción entre las principales.

La prestación de los servicios se realiza con calidad la cual se manifiesta en sus indicadores: continuidad de 24 horas, calidad fisicoquímica y bacteriológica.

Para desarrollar sus actividades, la empresa cuenta con 36 trabajadores contratados a plazo indeterminado y a plazo fijo; Su estructura depende de la Junta General de Participacionistas formada por el Alcalde de la Provincia de Chachapoyas, quien designa al Gerente General. Así también, cuenta con cuatro Jefaturas de Departamentos: Administración y Finanzas, Operaciones, Comercialización y Planificación, Presupuesto e Informática.

Los valores esenciales que orientan el actuar de la empresa son: Trabajo en equipo, identificación con la empresa, honestidad, respeto, vocación de servicio y respeto al medio ambiente.

EMUSAP SRL establece como:

VISIÓN “Ser una empresa líder en el Perú, prestando un servicio de calidad a satisfacción de los clientes, logrando la auto sostenibilidad económica”.

MISIÓN “Brindar los servicios de Agua Potable y Alcantarillado a las localidades de nuestro ámbito; con calidad, eficiencia y eficacia empresarial; contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población y protegiendo el medioambiente, con la participación integral de los trabajadores”.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Empresa Municipal del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.R.L. “EMUSAP S.R.L.”, se encuentra ubicada en el Distrito de Chachapoyas, Provincia Chachapoyas, capital del Departamento de Amazonas.

La ciudad de Chachapoyas se ubica a una altitud de 2.334 msnm, en el nor-oriente peruano, cerca al río Utcubamba, cuenta con acceso vía terrestre, se encuentra a 56 km desde Pedro Ruiz, 236 km desde Moyobamba, 441 km desde Chiclayo y 1222 km desde Lima vía Chiclayo y Chachapoyas.



ANTECEDENTES DE EMUSAP S.R.L.

- Los inicios en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Departamento de Amazonas con sede Chachapoyas se remontan en la década de 1969, correspondía la Administración de los Servicios de Agua Potable y Desagüe de Chachapoyas a la Dirección General de Obras Sanitarias que dependía directamente del Ministerio de Vivienda.
- La administración de los Servicios de Saneamiento de Chachapoyas en la década de los 80 correspondía a la Sub – Dirección de Obras Sanitarias que dependía directamente de la Dirección General de Obras Sanitarias del Ministerio de Fomento y Obras Públicas.
- En el año 1981, mediante Decreto Legislativo N° 150, se crea el Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado – SENAPA, una empresa estatal que reemplazó la Dirección General de Obras Sanitarias – Ministerio de Fomento y Obras Públicas – y absolvió a las empresas autónomas que poseía en Lima, Arequipa y Trujillo.
- A partir de 1981 los servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Departamento de Amazonas, pasaron a depender de la Dirección Regional de Vivienda y Construcción, quien a su vez dependía administrativamente de Moyobamba y posteriormente de Chiclayo y normativamente del Ministerio de Vivienda y Construcción.
- En el año de 1983, se crea la Unidad Operativa de Amazonas SENAPA; la que estaba integrada por la Provincias de Chachapoyas como sede principal, provincia de Luya, provincia de Bagua, provincia de Utcubamba, la administración de los Servicios de Saneamiento del Departamento de Amazonas, dependiente del Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado – SENAPA; tenía ámbito nacional dependiendo normativamente de SENAPA y su organización y administración estaban a cargo de una Junta Empresarial, un Directorio y la Gerencia General.
- A partir del 30 de Abril de 1990, por disposición expresa del Decreto Legislativo 574 complementado por el Decreto Legislativo N° 601, SENAPA transfería a Título gratuito las acciones a las Municipalidades Provinciales y Distritales, estableciendo por ende como órganos de Dirección y Administración: la Junta Empresarial, el Directorio y la Gerencia General, teniendo como órgano rector al Ministerio de la Presidencia.
- En abril de 1991 se crea la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas - EMAPAA.
- En junio de 1991 se crea la Empresa de Servicio Municipal de Agua de Chachapoyas SEMACH.
- En diciembre de 1992, se crea, mediante Decreto Ley N° 25965, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) como el organismo encargado de promover el desarrollo y proponer las normas para la prestación de los servicios de saneamiento, fiscalizar la prestación y resolver, en última instancia, los reclamos de los usuarios. Entonces, se declara en disolución y liquidación a la Empresa Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado SENAPA (Decreto Ley N° 25973).
- En Junio de 1994 se crea Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas Sociedad Anónima. EMUSAP AMAZONAS S.A. con ámbito la ciudad de Chachapoyas, Luya – Lamud, Bongará – Jumbilla, retirándose estos últimos en 1997.

- En cumplimiento al artículo 26 del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, mediante escritura del 10/12/1998 realiza su adecuación estatutaria de Sociedad Anónima a la de Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, participando como socios las municipalidades provinciales de Chachapoyas y Luya – Lámud.
- Con la finalidad de viabilizar el objetivo social de EMUSAP S.R.L., con fecha 26/07/2000 se inscribe la Escritura de Modificación del Estatuto y de Reducción de Capital, estas acciones se adoptaron por la renuncia del Consejo Provincial de Luya-Lámud a participar en la vida social de la EPS, así como por la decisión de SUNASS comunicada mediante Oficio N° 296-2000-SUNASS del 15/05/2000.
- En consecuencia, su ámbito jurisdiccional se limitaba a la Provincia de Chachapoyas, específicamente a los distritos de Chachapoyas, Levanto y su Anexo Collacruz. El 28 de Abril del 2004, la Junta General de Participacionistas dispone el cierre definitivo del servicio de agua que brinda EMUSAP SRL a Levanto y Collacruz, a solicitud de los pobladores de estas localidades, quedando finalmente el ámbito definido a la ciudad de Chachapoyas.
- Como Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento opera bajo el ámbito de la Ley N° 26338, habiendo sido reconocida como tal por Resolución de Superintendencia N° 021-95-PRES/VMI/SSS.
- En el año 2013 se mejoró la línea de conducción de Ashpachaca.
- En el segundo semestre del año 2014 se inicia el Mega Proyecto – Saneamiento Integral Chachapoyas, firmando el contrato con el Ministerio de Vivienda y Construcción y la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.
- Con fecha 28 de agosto del 2015 se modifican parcialmente los estatutos denominando a EMUSAP S.R.L. como Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.R.L.
- El ente rector de EMUSAP S.R.L. es la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento – SUNASS.

CAPITAL

El Capital Social de EMUSAP S.R.L. es de CINCO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO NUEVOS SOLES (S/. 5,493,938.00), dicho Capital está representado por CINCO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTAS TREINTA Y OCHO acciones, donde cada acción esta valorizada en UN CON 00/100 NUEVO SOL (S/. 1.00).

DATOS GENERALES

1. COBERTURA RESIDENCIAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

En el año 2015, EMUSAP S.R.L. tiene bajo su ámbito a la ciudad de Chachapoyas, alcanzando una cobertura residencial del servicio de agua potable de 95.88%, con 6,771 conexiones residenciales, considerando 4.20 habitantes por vivienda y una proyección de población de 29,660 habitantes.

2. COBERTURA RESIDENCIAL DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

En la ciudad de Chachapoyas la cobertura Residencial de Alcantarillado es de 82.94% se cuenta con 5,857 conexiones residencial, Considerando 4.20 habitantes por vivienda y una proyección de población de 29,660 habitantes.

3. CONEXIONES DE AGUA POTABLE

3.1. CONEXIONES ACTIVAS

Al 31 de Diciembre del 2014, se cuenta con 6,845 conexiones activas, observándose que se ha incrementado 208 conexiones, es decir un 3.09% respecto al 31 de Diciembre del 2015, que se contaba con 6,636 conexiones activas. Esto se debe a la verificación continua de los servicios cortados notificándoles continuamente para que se apersonen a cancelar sus deudas y brindándoles facilidades de pago, si los usuarios así lo requirieren.

3.2. CONEXIONES TOTALES

Al 31 de agosto del 2016 se ha incrementado en 178 conexiones totales.

Al 31 de Diciembre del 2015 se ha incrementado en 223 conexiones totales, con respecto al 31 de Diciembre del 2014, es decir, las conexiones totales se han incrementado en un porcentaje de 3.09%, esto se debe a las conexiones solicitadas por el usuario.

CONEXIONES TOTALES DE AGUA POTABLE 2014, 2015 y AGOSTO DEL 2016, SEGÚN ESTADO

Localidad	Conexiones de Agua Potable								
	2 014			2 015			2 016		
	Activas	Cortadas	Totales	Activas	Cortadas	Totales	Activas	Cortadas	Totales
CHACHAPOYAS	6,636	441	7,077	6,845	455	7,300	7,023	447	7,470

En el gráfico se observa el crecimiento de las conexiones totales por año del 2014 al 2015, y al 31 de Agosto del 2016 en la ciudad de Chachapoyas.

4. CONEXIONES DE ALCANTARILLADO

Las conexiones de alcantarillado se incrementaron en 429 conexiones, es decir hubo una disminución del 0.24 % respecto al año anterior. A pesar que en el mes de Abril del 2015 la EPS EMUSAP S.R.L. incorporó como usuario de alcantarillado los moradores del AA.HH. Santo Toribio de Mogrovejo, y al 31 de Agosto del 2016 se han incrementado 114 conexiones, en lo que respecta al 31 de Diciembre del 2015.

CONEXIONES TOTALES DE ALCANTARILLADO 2014, 2015 y AGOSTO DEL 2016, SEGÚN ESTADO

Localidad	Conexiones de Alcantarillado								
	2 014			2 015			2 016		
	Activas	Cortadas	Totales	Activas	Cortadas	Totales	Activas	Cortadas	Totales
CHACHAPOYAS	5,597	336	5,933	6,009	353	6,362	6,160	353	6,513

5. MICROMEDICION

Al 31 de Diciembre del 2015, la EPS cuenta con 6,844 medidores activos, 29 están inactivos, que representa 6,815 están operativos, con lo que se obtiene un nivel de micro medición de 99.57%.

En el Área de micro medición, en el año 2015 se instaló 216 medidores nuevos de ½", ¾", 1" y de 2".

Se realizó el mantenimiento correctivo de medidores malogrados inoperativos por luna rota, medidores paralizados, dando un total de 137 medidores de ½", ¾" y 1".

Al mes de Agosto del 2016, la EPS cuenta con 7,023 medidores activos, 29 están inactivos, que representa 6,994 están operativos, con lo que se obtiene un nivel de micromedición de 99.58%.

En el Área de micro medición, en el presente año a Julio 2016 se instaló 153 medidores nuevos de ½", ¾", 1" y de 2".

6. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DE AGUA POTABLE
CONEXIONES TOTALES DE AGUA POTABLE

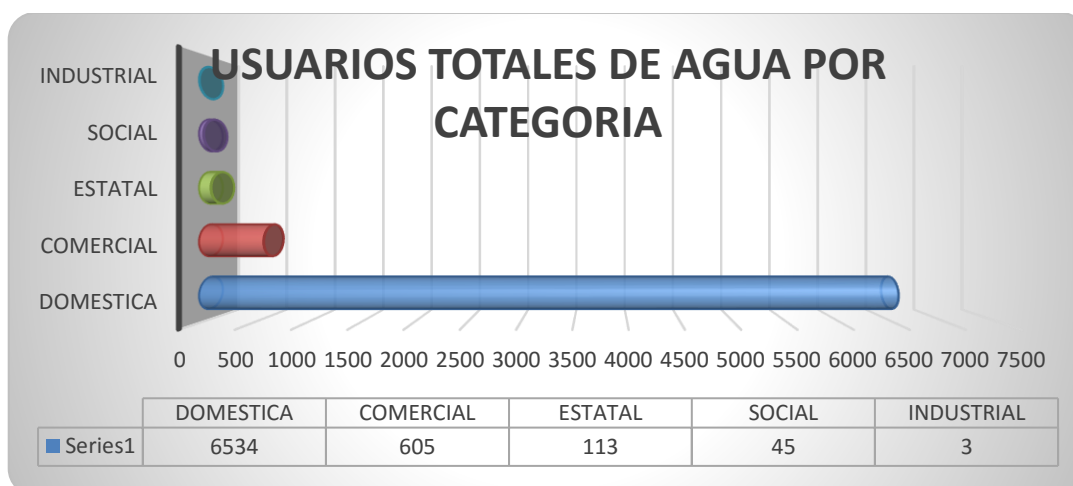
En el año 2014, 2015 como en años anteriores, la categoría que alberga mayor número de conexiones, es la doméstica, representando el 89.57% de las conexiones totales.

A continuación, se muestra la distribución de usuarios por categorías, de los últimos tres años:

CONEXIONES TOTALES 2015, Y A JUNIO 2016, SEGÚN CATEGORÍA.

Categoría	2014		2015		2016	
	Nº de Conexiones Totales	%	Nº de Conexiones Totales	%	Nº de Conexiones totales	%
DOMESTICA	6,330	89.44	6,534	89.51	6,697	89.65
COMERCIAL	584	8.25	605	8.29	608	8.14
ESTATAL	110	1.55	113	1.55	116	1.55
SOCIAL	47	0.66	45	0.62	45	0.60
INDUSTRIAL	6	0.08	3	0.04	4	0.05
TOTAL	6,713	100	7,300	100	7,470	100

CONEXIONES TOTALES 2015, SEGÚN CATEGORÍA



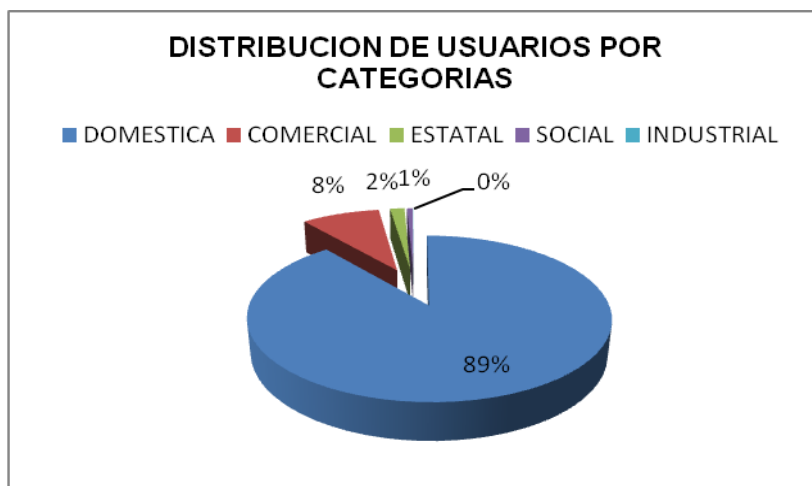
DISTRIBUCION DE USUARIOS CON CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE

En el año 2015, la categoría que alberga mayor número de conexiones Activas, es la Doméstica, representando el 89.15%, seguidas por las categorías, Comercial en un 8.59%, Estatal con 1.59%, Social en un 0.63% y la categoría Industrial con 0.04%.

NÚMERO DE CONEXIONES ACTIVAS TOTALES 2015 Y JUNIO 2016 SEGÚN CATEGORÍA

Categoría	2014		2015		2016	
	Nº de Conexiones Totales	%	Nº de Conexiones Totales	%	Nº de Conexiones totales	%
DOMESTICA	5,913	89.10	6,102	89.15	6,276	89.37
COMERCIAL	567	8.54	588	8.59	589	8.38
ESTATAL	105	1.58	109	1.59	112	1.59
SOCIAL	45	0.68	43	0.63	42	0.60
INDUSTRIAL	6	0.09	3	0.04	4	0.06
TOTAL	6,636	100.00	6,845	100	7,023	100

A continuación, se presenta un gráfico con los porcentajes por categoría de las conexiones Activas de agua potable.



TARIFA.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2015-SUNASS-CD, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 26 de Agosto del 2015 se aprueba las Metas de gestión, fórmula tarifaria y estructura tarifaria que deber cumplir EMUSAP S.R.L. en el quinquenio regulatorio 2015-2020.

De acuerdo al Artículo 7° de la Resolución de Consejo Directivo N° 033-2015-SUNASS-CD, se aplica el nuevo incremento tarifario del 23% a los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el mes de Octubre del 2015.

Además de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 033-2015-SUNASS-CD se regulan los Servicios Colaterales con los que cuenta la EPS.

Estructura Tarifaria de la EPS EMUSAP S.R.L.

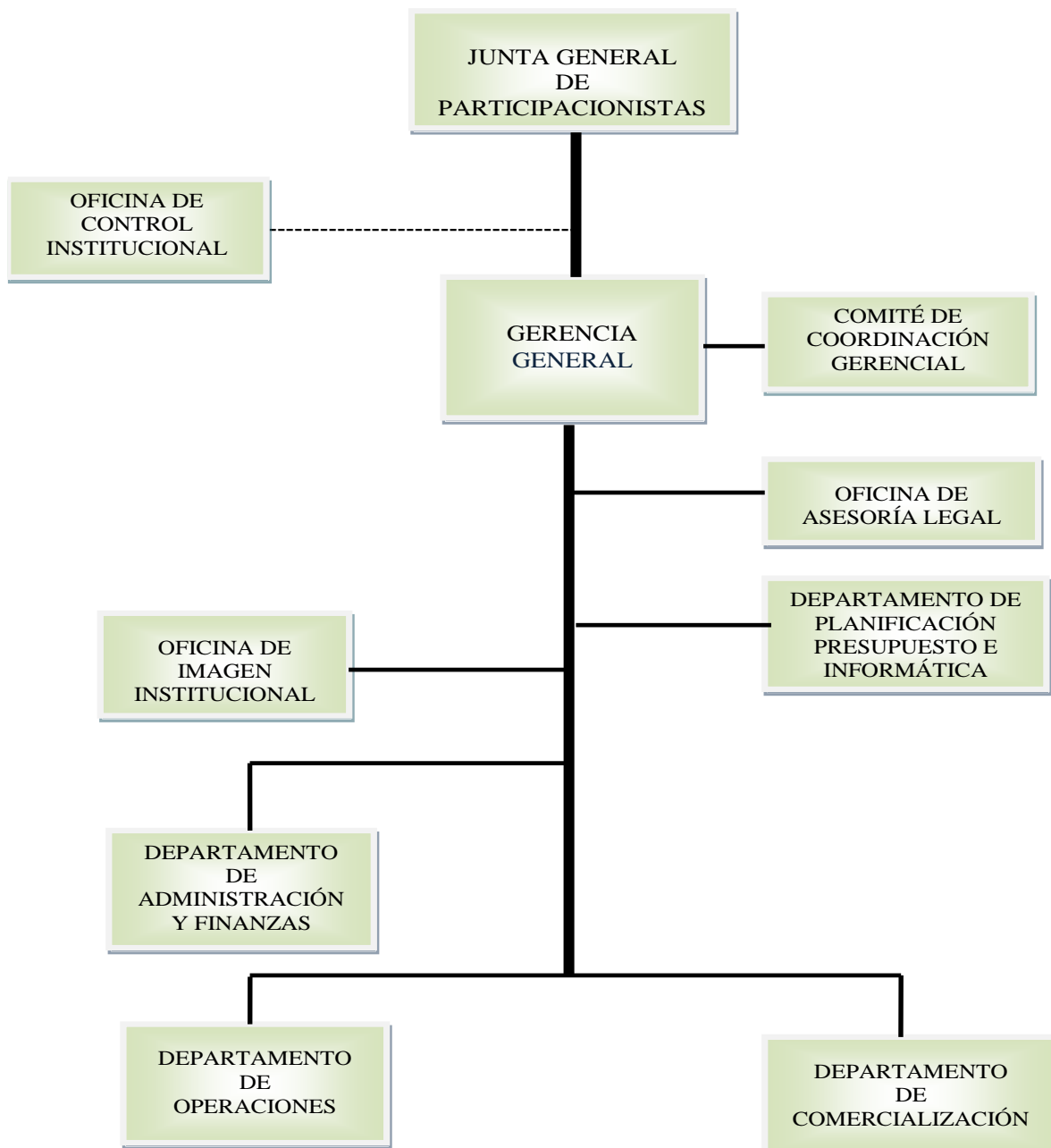
CARGO POR VOLUMEN DE AGUA POTABLE

CLASE CATEGORÍA	RANGOS m3/mes	Tarifas S/. m3	VOLUMEN ASIGNADO
RESIDENCIAL			
Social	0 a más	0.959	10
Doméstica	0 a 8	0.959	20
	8 a 20	1.389	
	20 a más	1.650	
NO RESIDENCIAL			
Comercial	0 a 40	1.650	35
	40 a más	1.907	
Industrial	0 a más	1.907	85
Estatal	0 a más	1.650	50

CARGO POR VOLUMEN DE ALCANTARILLADO

CLASE CATEGORÍA	RANGOS m3/mes	Tarifas S/. m3	VOLUMEN ASIGNADO
RESIDENCIAL			
Social	0 a más	0.463	10
Doméstica	0 a 8	0.463	20
	8 a 20	0.661	
	20 a más	0.796	
NO RESIDENCIAL			
Comercial	0 a 40	0.796	35
	40 a más	0.921	
Industrial	0 a más	0.921	85
Estatat	0 a más	0.796	50

CARGO FIJO = S/. 2.00

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

RECURSO HUMANO

EMUSAP S.R.L considera a su personal como capital humano fundamental, para mejorar la gestión de la empresa; con la participación de todos sus trabajadores se elabora y ejecutará el Plan de Fortalecimiento de Capacidades 2016- 2020; contando con el apoyo y asistencia del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades de la Dirección Nacional de Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Este desafío plantea la necesidad de acciones que se manifiesten en la calidad de servicio brindado a nuestros usuarios.

ITEM	DENOMINACION	MODALIDAD	SITUACIÓN DEL CARGO	
			PRESUP.	NO PRESUP.
	JUNTA GENERAL DE PARTICIPACIONISTAS			
1	Presidente de la Junta General de Participacionistas	Presidente de la Junta		
	OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL			
2	Jefe de la Oficina de Control Institucional			1
	GERENCIA GENERAL			
3	Gerente General	Cargo de confianza	1	
4	Secretaria de Gerencia General	Plazo indeterminado	1	
5	Chofer de Gerencia General	Plazo fijo	1	
	ASESORÍA LEGAL			
6	Asesor Legal Externo	Servicios no person.		1
	DPTO. DE PLANIFIC. PRESUPUESTO E INFORMÁTICA			
7	Jefe del Dpto de Planific. Presupuesto e Informática	Plazo fijo	1	
8	Asistente de Planificación y Presupuesto			1
9	Asistente de Informática	Plazo indeterminado	1	
	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL			
10	Relacionista Público			1
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
11	Jefe del Departamento de Administración y Finanzas	Plazo indeterminado	1	
12	Contador General			1
13	Asistente de Contabilidad	Plazo indeterminado	1	
14	Asistente de Recursos Humanos	Plazo indeterminado	1	
15	Asistente de Tesorería	Plazo fijo	1	
16	Asistente de Logística	Plazo indeterminado	1	
17	Asistente de Contrataciones	Plazo fijo	1	
18	Almacenero	Plazo indeterminado	1	
19	Personal de Limpieza	Régimen Parcial	1	
	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES			
20	Jefe del Departamento de Operaciones	Plazo indeterminado	1	
21	Especialista en Producción y Control de Calidad	Plazo indeterminado	1	
22	Especialista en Catastro Técnico y Control de Perdidas			1
23	Especialista en Control de Calidad Aguas Residuales			1
24	Técnico en Operación y Mantenimiento	Plazo indeterminado	1	
25	Chofer del Departamento de Operaciones	Plazo indeterminado	1	
26	Técnico Operario de Planta de Agua Potable	Plazo indeterminado	3	
27	Técnico Operario de Planta de Aguas Residuales			9
28	Gasfiteros	Plazo indeterminado	7	
29	Gasfiteros	Plazo fijo	3	3
	DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION			
30	Jefe del Departamento de Comercialización	Plazo indeterminado	1	
31	Asistente de Comercialización			1
32	Asistente de Reclamos	Plazo indeterminado	1	
33	Asistente de Cobranzas	Plazo indeterminado	1	
34	Gasfitero	Plazo fijo	1	
35	Asistente de Micromedición y Catastro	Plazo indeterminado	1	
36	Gasfitero	Plazo indeterminado	1	1
			36	21

ESTRUCTURA

MACROPROCESOS	DENOMINACIÓN DE PROCESO	ACTIVIDADES DEL PFC				
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gestión Empresarial	Planificación y presupuesto		X			
	Asesoría Legal				X	
	Evaluación y control de la gestión Institucional		X			
	Gestión del sistema de información	X				X
	Gestión integral de calidad y riesgo		X			
	Modernización empresarial		X			
Gestión de la Gobernabilidad y Gobernanza	Comunicaciones y relaciones institucionales		X			X
	Control interno (gobernanza)					
Logística	Adquisiciones de bienes y servicios	X				
	Almacenes				X	
Gestión Financiera	Contabilidad		X			
	Tesorería		X			
	Control patrimonial			X		
Gestión y Desarrollo del Capital Humano	Reclutamiento y selección de personal		X			X
	Desarrollo de personal			X		
	Evaluación de desempeño		X			
	Gestión de las compensaciones y beneficios		X			
	Seguridad y salud en el trabajo		X			
Desarrollo de la Infraestructura Sanitaria y Medio Ambiente	Gestión de inversiones			X		
	Ejecución y supervisión de proyectos - Formulación de estudios y proyectos. - Ejecución / Supervisión de obra. - Liquidación de obras				X	
	Administración de catastro técnico			X		
	Gestión ambiental				X	
Aseguramiento de Fuentes, Producción y Distribución de Agua Potable	Participación en la gestión de las fuentes de abastecimiento		X			
	Producción de agua potable		X			
	Distribución de agua potable		X			
	Evaluación de la calidad de agua		X			
Recolección, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales	Recolección de aguas residuales			X		
	Tratamiento y disposición de aguas residuales			X		
	Evaluación de la calidad de agua residual					
Gestión Comercial	Atención al cliente - Comercialización - Orientación e información - Reclamos			X		
	Catastro comercial		X			
	Medición		X			
	Facturación		X			
	Cobranza - Cobranza corriente - Cobranza morosa					

IDENTIFICACION DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y DEL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (PMO)

Para diseñar el Plan de fortalecimiento de Capacidades en la gestión de EMUSAP S.R.L. se evaluó el diagnóstico de la situación que se encuentra la empresa, orientado a resultados de desarrollo dentro de los diferentes Departamentos / Áreas, este diagnóstico nos permitió desarrollar los objetivos estratégicos institucionales planteados.

Los objetivos estratégicos del PMO están directamente vinculado con la ejecución de los proyectos de inversión definidos en el plan de inversiones, los mismos que se verán reflejados en la ampliación del acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, instalación de micromedidores, mejora de la continuidad, presión, conexiones activas y relación de trabajo.

FORMATO 01

OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES DE LA EPS

OBJETIVO GENERAL
Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento.
OBJETIVOS ESPECIFICOS
<ol style="list-style-type: none">1 - Cobertura al 100 % de los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de nuestro ámbito.2 - Mantener en 24 horas la continuidad del servicio de agua potable.3 - Promover e implementar el desarrollo de un catastro técnico de agua potable y alcantarillado4 - Asegurar la alta calidad del agua producida5 - Actualización permanente del catastro comercial y Técnico.6 - Garantizar personal altamente motivado y lograr un buen clima laboral y organizacional.7 - Realizar positivas alianzas estratégicas para aprovechar oportunidades del entorno en el desarrollo institucional8 - Garantizar la alta calidad de los servicios para lograr estándares de excelencia.9 - Implementar tecnologías de información actualizadas para garantizar la toma de decisiones efectivas y oportunas.10 - Implementar acciones efectivas y eficientes de medición y control para mejorar los procesos.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL PMO Y/O METAS DE GESTION DE LA EPS

OBJETIVO GENERAL / METAS DE GESTION
Continuar prestando un servicio de alta calidad de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a la ciudad de Chachapoyas, garantizando la sostenibilidad de los recursos y la satisfacción de los usuarios
OBJETIVOS ESPECIFICOS / METAS DE GESTION
I. Incremento anual de conexiones domiciliarias de agua potable. (Ejecución de proyecto de ampliación de cobertura del servicio de agua potable).
II. Incremento anual de conexiones domiciliarias de alcantarillado (Ejecución de proyecto de ampliación de cobertura del servicio de alcantarillado).
III. Incremento anual de nuevos medidores (Instalación de medidores por primera vez financiados con recursos propios).
IV. Reemplazo y reposición anual de medidores (Instalación de un nuevo medidor en una conexión de agua potable, remplazo por haber sido robado, vandalizado o por deterioro de su vida útil.
V. Continuidad promedio en zonas con presión menos favorable (horas/día)
VI. Promedio de presiones menores a 10 m.c.a.
VII. Agua no facturada
VIII. Conexiones activas de agua potable

ANALISIS DEL MACROENTORNO

Para desarrollar el PFC, se realizó el diagnóstico y análisis de la situación en la que se encuentra la EPS EMUSAP S.R.L. en lo que respecta a las capacidades institucionales y personales. - al realizar el diagnóstico se incluyó el análisis del macro entorno o análisis externo con sus oportunidades y amenazas.

El análisis del macro entorno o análisis externo, permite en determinar las oportunidades como las amenazas o riesgos provenientes de factores fuera de la EPS, que pudiesen influir positiva o negativamente en la EPS, principalmente en sus capacidades institucionales y personales.

Los factores externos se dividen en:

- Factores económicos y financieros.
- Factores políticos, legales o jurídicos.
- Factores socio-culturales.
- Factores ambientales.
- Factores tecnológicos.

FORMATO 2

ANALISIS DEL MACROENTORNO O ANALISIS EXTERNO (*)		
FACTOR DE ANÁLISIS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS (")
Económicos-financieros	<ul style="list-style-type: none"> •Gobierno Regional financia la ejecución de proyectos de ampliación de redes de agua y alcantarillado. ▪El Ministerio de Vivienda Construcción y saneamiento, ejecuta proyectos de mejoramiento y ampliación de la infraestructura sanitaria actual en el cambio de redes de agua y alcantarillado. •Demanda creciente de Entidades Públicas y privadas por asistencia técnica y, servicios de EMUSAP S.R.L. •Existencia de proyectos que dinamizan la economía a nivel de Chachapoyas. ▪ Apertura del MEF al financiamiento de proyectos en saneamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa coordinación de los gobiernos regional y local para el desarrollo de los Planes de Inversión para fortalecer la capacidad operativa de los Sistemas de Agua. • Deuda creciente con UTE FONAVI. • Alta vulnerabilidad de la línea de conducción de Tilacancha ante fenómenos naturales
Políticos, legales o jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de normas que regulan la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional. • Actual política del gobierno para desarrollo y fortalecimiento del sector saneamiento a través del MVCS. • Política de gobierno orientada a mejorar la calidad los servicios de saneamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Injerencia política a nivel de gobierno nacional, regional y local • Normativa vigente que no toma en cuenta la realidad geográfica y económica de las EPS. • Alto riesgo de ser pasibles de multas por DIGESA, SUNAT, ANA, SUNASS.

Socio - culturales	<ul style="list-style-type: none"> •Crecimiento poblacional que demanda de nuevas conexiones de agua y alcantarillado • Existencia de entidades consolidadas para fomentar la cultura de saneamiento (orientada a educar y transmitir a los usuarios métodos, conocimientos, actitudes y prácticas positivas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia de los usuarios al incremento tarifario. <p>Crecimiento urbano desordenado en zonas vulnerables, dificulta la expansión de servicios de saneamiento de agua y alcantarillado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La corrupción aumenta el costo de las inversiones (bienes y servicios), reduciendo el ingreso del gobierno para servicios esenciales debilitando la credibilidad de las instituciones
Ambientales / Geográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la Creación Legal de Áreas de Conservación Privadas • Presencia de fuentes de uso alterno línea de conducción Aspachaca que aseguran el abastecimiento del agua. • Políticas de concientización por organismos no gubernamentales ante calentamiento global y escases del recurso hídrico. • Acuerdos y compromisos COP 20 y 21. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asentamientos humanos Desordenado en zonas vulnerables, que dificulta la expansión de servicios de saneamiento de agua y alcantarillado. ▪ Topografía accidentada de las ciudades. ▪ Fallas geológicas • Frecuente lluvia por efectos del Cambio climático trae consigo huaycos y derrumbes afectan las líneas de conducción y Captaciones (Tilacancha y Aspachaca).
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> •Disponibilidad de equipos con tecnología de punta para diferentes actividades •Fácil Acceso a tecnologías y equipos en el mercado para tratamiento de agua potable y aguas servidas. •Acceso a Internet para la búsqueda de información tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪Avance de la tecnología generando desfase en corto periodo de tiempo
Otros factores (especificar)		

ANÁLISIS DE ACTORES

Como parte del análisis externo, se detallan los actores potenciales que pueden colaborar en la ejecución del PFC. Allí se puede recabar información sobre la relación del actor con la EPS y su potencial cooperación en el proceso de diseño e implementación del PFC 2016 – 2020.

FORMATO 3

ANÁLISIS DE ACTORES DEL ENTORNO						
ACTOR	PARTICIPACION EN LA EJECUCION DEL PFC	CARACTERÍSTICAS	INTERESES Y ÁMBITO DE ACCIÓN EN FC	RELACION CON EL ACTOR	COOPERACION POTENCIAL DEL ACTOR	NIVEL DE IMPORTANCIA DEL ACTOR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PFC.
MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO	Asesoramiento y capacitación	Institución pública	Asistencia y capacitación para el fortalecimiento de las capacidades en saneamiento.	1	1	2
ANEPSSA PERU	Capacitación en la Formulación y Elaboración del PFC	Impulsa el desarrollo del PFC mediante capacitación para su elaboración.	Capacitación y Orientación en temas relacionados al Sector Saneamiento.	1	1	1
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS – MPCH	Posee local y equipos para realización de eventos	Institución pública	Cooperación Institucional	2	2	3
SUNASS	Publicación de Normas y Directiva	Regula la prestación de servicios		1	1	1
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Realiza cursos de capacitación	Normativas de Control Interno	Asistencia Técnica	1	2	1
PROVEEDORES	Capacitación manejo y uso de equipos de última tecnología	Instituciones privadas	Asistencia Técnica	1	1	2
UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	Capacitación y especialización en temas diversos	Intercambio de conocimientos en diversos temas	Cooperación Institucional	1	1	1
DIRECCION NACIONAL DE SANEAMIENTO	Evaluación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades	Evaluación de cumplimiento del PFC	Cumplimiento de metas del PFC	1	2	2
GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS	Cooperación mutua en proyectos de Ampliación de Redes agua y alcantarillado	Ejecución de los proyectos	Cooperación Institucional	1	1	1
COLEGIO PROFESIONAL DE INGENIEROS	Realiza cursos de capacitación		Cooperación Institucional	2	2	2
COLEGIO PROFESIONAL DE CONTADORES			Cooperación Institucional	2	2	2

1. MACROPROCESO DE GESTION EMPRESARIAL
Proceso 1: Planificación y Presupuesto

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL	Responsable	Gerente General
PROCESO	PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	Responsable	Jefe del Dpto. Planificación Presupuesto e Informática
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	La empresa cuenta con documentos de gestión últimamente actualizada como el MOF, ROF, CAP y PAP	Los documentos de gestión tenían más de 10 años	Documentos de gestión aprobados por la Junta de Participacionistas.
	Estudio tarifario EMUSAP SRL 2015 - 2020 aprobado	Presentación de información solicitada por SUNASS, realización de Audiencia Pública	Publicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 033-2015-SUNASS-CD en el diario oficial El Peruano.
	Se cuenta con personal con voluntad de trabajar y dispuesto a superación	Personal predispuesto a superación	Trabajador profesional que tiene optimismo al trabajo
DEBILIDADES	Ambientes inadecuados	Local alquilado	Local actual de EMUSAP SRL
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Trabajo coordinado con las áreas.	Atención rápida de necesidades de la empresa.	Atención de requerimientos.
	Disposición para el desarrollo de capacidades	Actualización profesional	Participación en eventos de capacitación
DEBILIDADES	Ambientes inadecuados	Local alquilado	Local actual de EMUSAP S.R.L.
	Falta de capacitación al personal	• No se cumple a cabalidad con el PFC.	PFC de 2014 y 2015
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal con Aptitud Positiva y compromiso para desempeñar sus funciones asignadas			

Proceso 2: Asesoría Legal

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL	Responsable	Gerente General
PROCESO	ASESORIA LEGAL	Responsable	Asesor Legal
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Asesoramiento a la Gerencia General y demás unidades orgánicas de la EPS en asuntos de carácter legal	Capacidad y experiencia	Opiniones legales emitidas
	Está considerado en el ROF	ROF y Estructura Orgánica aprobados	Acta de la Junta General de Participacionistas
DEBILIDADES	Plaza ocupada por un asesor legal externo	Remuneración baja no motiva la demanda de la plaza.	Contrato de asesor legal externo vigente
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con amplia experiencia en la defensa	Reconocimiento a la experiencia profesional del Asesor Legal.	Informes absolviendo consultas
	Disponibilidad inmediata	Profesional de la localidad	Contrato vigente
DEBILIDADES	No tiene dedicación exclusiva para la empresa	Modalidad de contrato	Contrato
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Se cumple adecuadamente con los procesos judiciales y atención al cliente.			

Proceso 3: Evaluación y control de la gestión institucional

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL	Responsable	Gerente General
PROCESO	EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION INSTITUCIONAL	Responsable	Jefe del Dpto. Planificación Presupuesto e Informática
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	La EPS cuenta con MOF, ROF, CAP, PAP, RIT	Actualización de documentos de gestión	Resoluciones de Gerencia General, Actas de Junta General de Participacionistas
	Plan Maestro Optimizado aprobado y en ejecución, Presupuesto Institucional	Normas y procedimientos	Resoluciones de Gerencia General
	Se cuenta con indicadores de gestión	Normas y procedimientos	Metas y objetivos del PEI y PMO

	Se está implementado la Ley de Control Interno	Normatividad de Control del Estado	Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica
DEBILIDADES	Deficiente trabajo en equipo	Falta de formación de trabajo en equipo	Descoordinación entre áreas
	Decisiones tomadas sin análisis de indicadores	No existe aplicativo informático para medir los indicadores	No cumplimiento de algunos indicadores
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con conocidas capacidades individuales	Coordinación con las demás áreas	Planes y directivas formuladas
DEBILIDADES	Falta de personal del OCI para desarrollar su trabajo.	Funciones adicionales	Un trabajador encargado de planificación y presupuesto y uno para informática
	Falta de personal en el DPPI	Funciones adicionales	Un trabajador encargado de planificación y presupuesto y uno para informática
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal predisuesto al cambio			

Proceso 4: Gestión del sistema de información

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL	Responsable	Jefe del Dpto. Planificación Presupuesto e Informática
PROCESO	GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION	Responsable	Asistente de Informática
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Resguardo de la información	Creación de copias de seguridad	copias de seguridad
	Se cuenta con una página web	Realizado por personal de la empresa	Página: www.emusap.com.pe
DEBILIDADES	No se cuenta con oficina adecuada para el servidor y mantenimientos	Falta de espacio en la empresa	Oficina compartida
	Falta de Plan Operativo Informático, Directivas y Manual de Procedimientos.	Falta de documento de gestión	Observaciones de Auditoría externa
	No se cuenta con un sistema digitalizado de tramite documentario y archivos	Falta de presupuesto	Demora en trámites administrativos

	Equipos que ya cumplieron su vida útil	No se cuenta con disponibilidad presupuestal debido a costo elevado	Tiempo que se viene utilizando el servidor
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Conocimiento en Base de datos para el proceso de información en los sistemas	Capacitación en base de datos adaptive server enterprise.	Generación de consultas para el proceso de información respecto a los anexos de Sunass y lo requerido por las Áreas.
	Personal con amplia experiencia	Años de servicio	Legajo personal
DEBILIDADES	Limitaciones para desarrollar otros aplicativos	Limitados recursos económicos.	Proceso de información manual (hoja de cálculo).
	Falta de capacitación en otros lenguajes de programación web como java	Limitada disponibilidad presupuestal.	Desconocimiento de otros lenguajes de programación
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal realiza trabajo en equipo cumpliendo las labores de la mejor manera, brindando información y asistencia técnica a las diferentes Áreas de la empresa para el mejor desempeño de las funciones de cada trabajador.			

Proceso 5: Gestión integral de calidad y riesgo

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL	Responsable	Jefe del Dpto. Planificación Presupuesto e Informática
PROCESO	GESTION INTEGRAL DE CALIDAD Y RIESGO	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Porcentaje de los ingresos de la EPS destinado para la gestión de riesgo	Estructura tarifaria EMUSAP SRL 2015 -2020	Cuenta aperturada
	Formulación del análisis de vulnerabilidad, plan de medidas de mitigación y plan de emergencias	Estructura tarifaria EMUSAP SRL 2015 -2020	Contratación de consultoría
DEBILIDADES	No se cuenta con plan de gestión del riesgo 2016	No se ha formulado	No existe
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con aptitud para trabajar ante la ocurrencia de una emergencia	identificados con la EPS	Atenciones de emergencia
DEBILIDADES	Personal insuficiente	Limitado presupuesto	Mínimo número de persona
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Falta implementar directivas a fin de garantizar los procesos de gestión integral de calidad de riesgo			

Proceso 6: Modernización empresarial

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL	Responsable	Jefe del Dpto. Planificación Presupuesto e Informática
PROCESO	MODERNIZACION EMPRESARIAL	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Cuenta con Plan Maestro Optimizado aprobado	Normas	Resolución de Gerencia
	Cuenta con contrato de explotación aprobada	Normas	Contrato de explotación
DEBILIDADES	No se cumple con la programación del PMO	Incumplimiento de contratos	Retraso ejecución de metas
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal involucrado en el cumplimiento de metas del PMO	Identificación con la EPS	Desempeño de sus funciones
DEBILIDADES	Personal desconoce el CGR	Falta de capacitación	Incumplimiento del PFC
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Falta compromiso de todos los trabajadores			

2. MACROPROCESO DE GESTION DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA
Proceso 1: Comunicaciones y relaciones institucionales

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA	Responsable	Jefe del Dpto. Planificación Presupuesto e Informática
PROCESO	COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES	Responsable	Jefe del Dpto. Planificación Presupuesto e Informática
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Encuesta de satisfacción al usuario	Nivel de percepción de los usuarios a la EPS	Encuesta a usuarios realizadas
DEBILIDADES	No logra satisfacer las exigencias de los usuarios	No contar con recursos suficientes	Población sin servicio de agua Reclamos
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia	Personal estable	Legajo personal
DEBILIDADES	No se cuenta con Plan de comunicación y Educación Sanitaria	No se culmina la formulación de los planes mencionados	Planes en etapa de formulación

	Poco Manejo en la elaboración de planes de Comunicación y Educación Sanitaria.	Personal Nuevo desconoce la Elaboración Con limitada capacitación en la elaboración de comunicación y Educación Sanitaria.	Demora en la Elaboración y Aprobación de Planes de Comunicación y educación Sanitaria.
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Buenas relaciones y comunicaciones entre todos los trabajadores			

Proceso 2: Control interno (gobernanza)

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA	Responsable	Jefe del Dpto. Planificación Presupuesto e Informática
PROCESO	CONTROL INTERNO (GOBERNANZA)	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Sistema de control interno en proceso de implementación	Normatividad vigente	Aprobación de cronograma de actividades
	Se ha implementado la Ley de Control Interno	Aplicación de labores de acuerdo a la Ley de Control Interno.	Cumplimiento de la Ley
	Se Contrató a una firma consultora para ver el diagnóstico de la EPS	La empresa no cuenta con un órgano de Control Interno para que cumpla dicha funciones	No se cumple adecuadamente la Ley de Control Interno
	Personal conoce la Directiva N° 001-2015 sobre las Normas Específicas de Control Interno de EMUSAP SRL	Se entregó la Directiva a todo el personal de la empresa	Memorando de la entrega de la Directiva.
DEBILIDADES	No se cuenta con personal para OCI	No se cuenta con la disponibilidad presupuestal	No existe
	El equipo responsable no trabaja coordinadamente	Falta de cultura de trabajo en equipo	Se encuentra en proceso de implementación
	No se cuenta con un sistema integral e interconectado de información	No ha habido estudio integral de la necesidad	No existe
	Problemas con clima organizacional	Falta de políticas de reclutamiento y de promoción de personal	Personal no cumple funciones ingreso directo y a dedo a la entidad, no cumple su labor adecuadamente.
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal involucrado en el acceso a capacitación, previo requerimiento	Realización de las labores de control	Cumplimiento de labores

DEBILIDADES	No todo el personal involucrado es competente para asumir dichas funciones	Escasez de conocimiento	Atrasos en el cumplimiento del Plan Anual de Control
	Personal con escasa preparación para cumplir con la Ley de Control Interno	Falta de capacitación	Limitaciones en las labores propias a Control Interno
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal trata de cumplir con las labores para la implementación			

3. MACROPROCESO DE LOGISTICA

Proceso 1: Adquisición de bienes y servicios

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	LOGISTICA	Responsable	Asistente de Logística
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Aprobación del Plan Maestro Optimizado.	PMO documento interno regula la gestión interna	Ejecución en cumplimiento de las actividades, segundo quinquenio.
	Apoyo de organismos externos.	Conocimiento de la normatividad	Aprobación del PAC con Resolución de Gerencia General.
	Programa del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones	Realiza gestiones con los proveedores para cumplir con los requerimientos de las unidades orgánicas.	Cotización de productos
	Se cuenta con un Comité Especial de Contrataciones de bienes y servicios.	Elaboración de bases para proceso oportunos de acuerdo a la Ley.	Procesos ejecutados.
DEBILIDADES	Demora en Adquisiciones menores Insuficiente	Especificaciones Técnicas incompletas.	No atención oportuna de las adquisiciones directas
	Falta de directivas para implementación de cuadro de necesidades, compras menores.	Incremento de proyectos que implican el aumento de necesidades	Recargada labor por gran número de actividades
	No se tiene información oportuna de otras áreas, para las compras programadas	Falta de organización de las áreas usuarias	Retraso en las convocatorias de los procesos en los plazos establecidos
	Deficiencia en la supervisión de los procesos de selección	Demora en la investigación de mercado para hallar el valor referencial	Demora en el envío de cotizaciones por parte de los proveedores
	Insuficiente Recurso Humano capacitado en Contrataciones en nuestro Medio	Falta de capacitación del personal	No existe una continuidad de personal del área
	Personal a plazo fijo inestable no especializado	Contratación de nuevo personal no calificado.	Exceso de rotaciones del personal

ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal dispuesto para ser capacitado y Entrenado	Actualización de conocimientos de acuerdo a los cambios, tecnologías	Manejo de herramientas y mecanismos que permitan los objetivos
DEBILIDADES	No existe un programa de capacitación en normatividad de SEACE permanente y especializado	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un plan de Identificación institucional No se cuenta con una política de incentivos 	Cambio de la nueva Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
	Personal que ocupa puestos de técnicos y asistentes carecen de formación especializada	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un plan integral de capacitación en diferentes niveles 	Personal no cuenta con la capacitación para cumplir sus funciones
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
El personal con experiencia está capacitado y entrenado			

Proceso 2: Almacenes

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	ALMACEN	Responsable	Asistente de Logística
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal comprometido con la empresa.	Personal con disposición al trabajo y cambios	Se realizan trabajos fuera del horario normal
	Organización y realización del ingreso de materiales oportunos al Almacén.	El área de Almacén es reducida por lo que la oficina de la empresa es alquilada	Registro de materiales no es el adecuado, pero se cumple
	Buena relación con Proveedores.	Coordinación oportuna	Entrega de materiales es rápida
DEBILIDADES	Espacio Físico inadecuado e insuficiente	Ambiente inadecuado para almacenar bienes (iluminación y condiciones) ambientes alquilados	Falto de infraestructura para las oficinas administrativas, así como para almacén
	No existe un programa de capacitación	No se cuenta con un plan de Identificación institucional	No se cuenta con un plan integral de capacitación a corto, mediano y largo plazo
	Seguridad inadecuada	Falta de anaqueles en almacén. No se dan charlas de seguridad de materiales	Falta un relativo ordenamiento de los materiales en almacén
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia capacitado y entrenado	Personal trabaja en coordinación con Logística y unidades orgánicas de la EPS.	Personal con conocimiento del sistema Avalon-suministros

	Personal comprometido con la empresa	Disponibilidad de personal para apoyar.	Personal apoya a logística
	Se cuenta con personal estable.	Permanencia laboral	Contrato a plazo indeterminado
	Predisposición del personal para cumplir metas	Motivación personal Trabaja en equipo	Metas cumplidas
DEBILIDADES	No existe un programa de capacitación	No se cuenta con un plan de Identificación institucional	No hay capacitación en tema de gestión de stocks
	Falta de acciones preventivas para la preservación de materiales	Escaso conocimiento técnico-profesional sobre gestión de almacenes	Falta de cursos en temas de Almacenes
	No existe un óptimo clima organizacional	No existe un programa de capacitación	Carencias de manual de procedimientos. almacenes
	No se cuenta con una gestión de calidad	Disponibilidad presupuestal	Falta de motivación al personal
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Se mantiene una buena relación laboral con el personal que se encuentra en entorno y tratamos de maximizar los recursos de la empresa con los trabajadores.			

4. MACROPROCESO DE GESTION FINANCIERA

Proceso 1: Contabilidad

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION FINANCIERA	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	CONTABILIDAD	Responsable	Contador y Asist. Contable
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Imagen institucional que legitima la conducción y gestión.	Información en tiempo real	Toma de acciones de acuerdo a los Estados Financieros
	Se cuenta con un software contable AVALON diseñado para llevar la contabilidad de costos (regulatoria - SUNASS).	Cumplimiento de normatividad establecido por el ente regulador- SUNASS	Plan contable actualizado
	Presentación oportuna de los Estados Financieros a las entidades fiscalizadoras.	Se consolida la información Contable dentro de los plazos.	Reporte de los Estados Financieros
	Información con enlaces de Áreas involucradas con el software contable Avalon.	Acopio de la Información de las distintas áreas.	Reportes analíticos de acuerdo a las necesidades contables actuales.
	Recurso humano eficiente y responsable	Nivel académico	Resultados oportunos

DEBILIDADES	Plaza de Contador no Cubierta.	Falta de disponibilidad presupuestal	Escasos recursos financieros
	Falta de capacitación constante en materia tributaria y financiera	Nuevas normas de aplicación	Normas tributarias en constante cambio
	Carencia de normas internas o directivas que establezcan políticas contables en materia de activos fijos.	Personal desconoce los criterios técnicos y de aplicación de políticas	Sugerencias de sociedad de Auditoría Externa falta de Oficina de control interno
	Personal no cuenta con un buen ambiente de trabajo oficinas son alquiladas y pequeñas	Costo elevado de alquiler de inmuebles para oficinas en nuestro medio, local alquilado	Espacio limitado para archivar documentación de la elaboración de Estados Financieros
	No existe un óptimo clima organizacional	Retribuciones económicas por debajo de las expectativas del mercado	Falta de motivación al personal
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el trabajo.	Trabajadores con tiempo de servicio	Contrato a plazo indeterminado
	Disponibilidad de personal para apoyar	Predisposición a las capacitaciones.	Mejora de la gestión contable
	Predisposición del personal para cumplir metas	Avance de las actividades que desarrollan	Estados financieros son generados mensualmente
DEBILIDADES	No existe un programa de capacitación	No se cuenta con un plan integral de capacitación a corto, mediano plazo.	No se cuenta con un plan de Identificación institucional
	Falta de predisposición para contratar personal para Control Interno	No se cuenta con una gestión de calidad.	No existe oficina de Control Interno para mejorar la gestión
	No se ha implementado la gestión de procesos	Falta de conocimientos en gestión de procesos	Fortalecer las capacidades del capital humano en gestión de procesos.
	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal	Personal desmotivado
	Personal no se siente reconocido	Bajas remuneraciones	Categorización inadecuada
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal con iniciativa para el trabajo, identificado con la empresa para el cumplimiento de las metas y objetivos, disposición al cambio para las mejoras del trabajo			

Proceso 2: Tesorería

ANÁLISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTIÓN FINANCIERA	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	TESORERÍA	Responsable	Asistente de Tesorería
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Imagen institucional que legitima la conducción y gestión.	Información adecuada para el buen desarrollo de la empresa	Gestión adecuada del Dpto. de Administración y Finanzas
	Buenas Relaciones con entidades financieras.	Liquidez económica	Estado de cuenta de los bancos
	Entrega de Información Financiera oportuna.	Sistema administrativo software Avalon adecuado.	Enlace a contabilidad y emisión de reportes
	Oportuna atención a las diferentes obligaciones contraídas por la Empresa.	Coordinación interna entre los trabajadores del área dentro y fuera de ésta	Pagos realizados dentro de los plazos establecidos por Ley.
	Entrega de Información Financiera	Sistema administrativo Adecuado	Enlace a Contabilidad y emisión de reportes
	Sistema de pagos vía internet	Pago de proveedores de otras localidades, y pago de remuneraciones trabajadores	Convenio con la institución financiera
DEBILIDADES	Carencia de un ambiente adecuado para los archivos e tesorería	Local de las oficinas es alquilado.	Ambiente reducido del Área de Tesorería
	Demora en trámite de pagos a proveedores	Documentación incompleta	Áreas involucradas no cumplen con plazos establecidos
	Procesos de tramitación de Documentos fuentes no Optimizados	No se tiene la información completa de las otras áreas	Falta de un control de calidad de la documentación fuente
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Recurso humano eficiente y responsable	Personal con experiencia capacitado y entrenado	Labor eficiente
	Personal proactivo a sus funciones diarias.	Motivación permanente	Clima laboral positivo
	Predisposición del personal para cumplir metas.	Personal involucrado	Cumplimiento de trabajo
	Disponibilidad de personal para apoyar	Buen nivel de colaboración	Perspicacia en la función de su trabajo
	Cumplimiento de funciones en el tiempo previsto	Conocimiento y perspicacia en el trabajo realizado	Facilidad para solucionar problemas
DEBILIDADES	No existe un programa de capacitación	No se cuenta con un plan integral de capacitación a corto, mediano plazo.	La empresa no cuenta con un presupuesto para capacitaciones a mediano plazo.

	Falta de motivación al personal que labora las funciones.	No se cuenta con un plan de Identificación institucional	Personal desmotivado
	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal	Falta de presupuesto para incentivos.
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Afinidad laboral y disposición al cambio para las mejoras del trabajo			

Proceso 3: Control patrimonial

ANALISIS INTERNO			
MACROPROCESO	GESTION FINANCIERA	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	CONTROL PATRIMONIAL	Responsable	Asistente de Logística
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Registro y control del ingreso, bajas, retiros y transferencias de bienes del activo fijo	Personal cumple con dar oportunamente los ingresos, bajas, retiros y transferencias de bienes del activo fijo	Reporte mensual del inventario del ingreso, bajas, retiros de los activos fijos
	Elaboración del Inventario anual.	Exigencia de Normas contables	Reporte del inventario físico
	Depreciación de activos fijos.	El personal cuenta con experiencia en este tema	Estados Financieros
	Codificación interna de los bienes de la Empresa para su inmediata identificación y ubicación.	Exigencia de Normas contables	Inventario físico
DEBILIDADES	No existe personal profesional o técnico calificado en nuestro medio	Retribuciones económicas por debajo de las expectativas del mercado	Escaso presupuesto para contratar personal profesional
	Débil gestión del saneamiento legal de los bienes	Personal cuenta con escasos conocimientos para realizar el trabajo de saneamiento legal de los bienes de la Empresa	Registro Incompleto de terrenos y bienes para ser saneado
	No existe plan de mantenimiento preventivo de activos fijos.	Desconocimiento para elaborar planes	Continuos mantenimientos correctivos
	Falta elaboración del manual de procedimientos	Falta documento de gestión	Documento
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Interés en adquirir nuevos conocimientos	Cursos especializados para evaluar el alta y baja de los bienes adquiridos	Limitadas capacitaciones para control patrimonial
	Buena iteración con áreas administrativas	Entorno laboral	Buena actitud para desarrollar trabajos en equipo.

	Predisposición del personal para cumplir Metas	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal
DEBILIDADES	No existe un programa de capacitación	No se cuenta con un plan de Identificación institucional	No se cuenta con un plan integral de capacitación a corto, mediano y largo plazo
	Falta de eficiencia en procedimiento administrativo	No se cuenta con una gestión de calidad	No existe capacitación en saneamiento legal de bienes y Servicios
	Falta de ambientes	Activos fijos no están bien protegidos ambientes pequeños	Local de oficinas administrativas es alquilada
	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal	Falta actitud más proactiva del personal para el cumplimiento oportuno.
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal con iniciativa y experiencia en la materia, con iniciativa en el trabajo e identificación con la empresa			

5. MACROPROCESO DE GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Proceso 1: Reclutamiento y selección de personal

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	Responsable	Asistente de Recursos Humanos
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Imagen institucional que legitima la conducción y gestión	La realidad de la EPS, está presente en el desarrollo del capital humano en lo que respecta a su formación y la capacitación.	Plan de Capacitación permite fundamentar un proceso de cambio afinar el perfil de cada trabajador.
	Se cuenta con Reglamento Interno de Trabajo actualizado	Se entregó un anillado a cada trabajador de la empresa	Se aplica el cumplimiento del RIT
DEBILIDADES	Falta de interés institucional para normar el reclutamiento y selección de personal	No existe directivas para proceso de reclutamiento y selección de personal	Personal ingresa directamente sin un perfil adecuado
	No se realiza movimiento de los recursos humanos, como promociones, transferencias, ascensos	Falta de directiva de promoción de recursos humanos.	Se cuenta con personal preparado para realizar promociones o ascensos
	Falta promocionar el bienestar y salud laboral.	Personal expuesto a peligros durante los procesos administrativos, operativos y comerciales.	Local de oficinas alquilado no genera seguridad y bienestar

	Personal mayor próximo a jubilarse	No se cuenta con programa de renovación para reemplazar al personal	Improvisación de trabajadores
	No se ha implementado un sistema de gestión por competencias.	Personal de Recursos Humanos.	No se desarrolla el perfil de puestos desde la perspectiva de las competencias.
	Falta de Capacidades en Reclutamiento selección e inducción de personal	Personal con poco conocimiento en el Reclutamiento, selección e inducción de personal	Falta procesos de selección a desarrollar.
	Falta de Capacidades en Liderazgo e Inteligencia Emocional	poco control de las emociones personales e iniciativa para el desarrollo de sus labores	Personal que continuamente hace juicios personales que afectan el Clima Laboral
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Disponibilidad de personal para concursar a plazas vacantes.	Compromiso de los trabajadores	Personal está preparado para cubrir plazas vacantes
	Predisposición del personal para cumplir metas	Personal comprometido con la empresa a fin de mejorar el desarrollo del capital humano.	Actitud personal
	Personal tiene un alto nivel de compromiso y predisposición para adaptarse al cambio organizacional y nuevas tecnologías	Disposición del personal para tomar acciones de compromiso	Actitud personal
	Buena comunicación respeto, trabajo en equipo.	Relación activa con todos los trabajadores	Actitud personal
	Se tiene actualizado los legajos del personal y otros documentos.	Se cumple con directivas	Se solicita con documento informe o memorando.
DEBILIDADES	No se implementa normas de reclutamiento y selección de personal	Falta de capacitación en reclutamiento de personal	Falta de desarrollo del personal
	Debilidades en clima laboral y comunicación	Fortalecer las capacidades del recurso humano en clima laboral y comunicación	Falta de buen clima laboral y comunicación
	No se cuenta con un plan de Identificación institucional	No se cuenta con una gestión de calidad	Falta de capacitación al personal.
	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal	Personal desmotivado para el trabajo
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Falta ejecutar promoción de bienestar y salud laboral.			

Proceso 2: Desarrollo de personal

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	DESARROLLO DE PERSONAL	Responsable	Asistente de Recursos Humanos
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Instituciones apoyan el desarrollo de capacidades en el sector saneamiento	Desarrollo de capacitaciones por entidades del sector de saneamiento	Invitaciones de Anepssa Perú, a cursos de saneamiento convenios con Ministerio de Vivienda y EPSs
	Existencia de un Plan de Capacitación, que canaliza la demanda de fortalecimiento de Capacidades.	Requerimiento de las diferentes áreas de la empresa	Se aprueba con Resolución de Gerencia General de la empresa
	Se realizan procesos de inducción de recursos humanos incorporados	Desarrollar la habilidad y potencial del trabajador	Desempeño de funciones en forma diaria.
	Personal con experiencia en Recursos Humanos	El personal viene laborando más de 15 años en la Empresa	Personal estable con contrato a plazo indeterminado.
DEBILIDADES	Falta de interés institucional para incentivar el desarrollo del personal	Limitada disponibilidad presupuestal para programas de desarrollo de personal	Personal desmotivado
	Débiles procesos de inducción de recursos humanos incorporados	El personal no conoce la metodología para motivar a los trabajadores nuevos de la Empresa.	Personal no desarrolla adecuadamente sus labores
	Contratación inadecuada de personal	Sin evaluación curricular/Recomendados	Ineficiencia para aprender y en el desempeño de sus labores
	Personal poco capacitado en temas de desarrollo de recursos humanos, actualizaciones de las normas	Limitada atención en las capacitaciones solicitadas por el Área de Recursos Humanos	El 80 % del personal del Dpto. requiere capacitación.
	Plan de Capacitación no ejecutado en su totalidad	Disponibilidad Presupuestal para la ejecución del programa del Fortalecimiento de Capacidades, es demasiado corto que no cubre otras capacitaciones.	Plan de Capacitación con actividades pendientes de ejecución
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Predisposición de personal para desarrollarse personalmente	Cumplimiento de funciones encomendados	Información y reportes oportunos
	Predisposición del personal para cumplir metas	Cumplimiento adecuado y oportuno de los objetivos y metas de la empresa	Disponibilidad para trabajar

	Identificación del personal con la institución	Apoyo en las diferentes actividades y programas	Forma parte de equipos de trabajo, que se evidencia en las resoluciones emitidas de Gerencia General
DEBILIDADES	No existen programas de desarrollo de personal	No se cuenta con un plan de Identificación institucional	No se cuenta con una gestión de calidad
	Falta de Capacitaciones en Nueva Ley Procesal Laboral	Desconocimientos de procesos	Juicios laborales
	Falta de Capacidades en Resolución de conflictos y Negociaciones	Poco conocimiento de parte de los colaboradores en la solución de conflictos y negociaciones.	Problemas en las soluciones de las Negociaciones Colectivas.
	Falta de conocimiento del personal en normatividad laboral vigente	Cambios continuos y aplicación de normas legales	Absolución de consultas e informes sustentados
	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal.	Personal desmotivado
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal con actitudes positivas, dispuesto al trabajar en equipo y con continua capacitación personal.			

Proceso 3: Evaluación de desempeño

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Responsable	Asistente de Recursos Humanos
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Existencia del marco normativo para la evaluación del desempeño del personal	Desarrollar el aprendizaje continuo de modo individual y colectivo de todos los trabajadores de la empresa	Tomar la decisión en que temas capacitar al personal, así como la ubicación del puesto
	Área de Recursos Humanos realizo la Directiva de evaluación de desempeño laboral	Buscar el desarrollo y desempeño del personal	Mejorar la capacidad donde se encuentre debilidad
DEBILIDADES	Falta de interés institucional para evaluar el desempeño del personal.	Cambios continuos en la alta dirección	No toman interés para realizar la aplicación de la evaluación de desempeño
	Falta de procesos de evaluación de desempeño	El personal no tiene conocimientos para el proceso de evaluación de desempeño de los trabajadores.	No se aplica la respectiva capacitación y preparación para el desarrollo de desempeño de personal
	No se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores	Falta de política de evaluación de desempeño	No hay medición

ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Predisposición de personal para ser evaluado en su desempeño	Personal predispuesto al cambio	Buena actitud ante los cambios y mejorar
	Predisposición del personal para cumplir metas	Nivel de compromiso de los trabajadores	Identificación empresarial
DEBILIDADES	No existen programas de evaluación de desempeño	Falta de un desarrollo especial en desempeño	Actitud de los trabajadores ante una evaluación de desempeño.
	No hay evaluación del personal	No se cuenta con una gestión de calidad	Disconformidad del personal ante una evaluación
	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal	Disconformidad del personal
	Impulsar la generación de conocimientos especializados en diversas áreas del Talento Humano	Falta de programas especializados en diversas Áreas y descubrir el talento humano	No existe los programas plasmados a desarrollar
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Es necesario desarrollar programas capacitación y desarrollar programas de desempeño laboral y de las labores de campo en lectura			

Proceso 4: Gestión de las compensaciones y beneficios

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	GESTION DE LAS COMPENSACIONES Y BENEFICIOS	Responsable	Asistente de Recursos Humanos
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Existencia del marco normativo para las Compensaciones y Beneficios	Pagos se realizan de acuerdo a la normatividad legal vigente	Pagos oportunos
	Personal Profesional y técnico con disponibilidad para el trabajo en equipo	Compromiso y responsabilidad para el lograr de los objetivos y metas propuestos	Documentos varios que evidencian el cumplimiento de las funciones en el tiempo requerido.
	Responsabilidad en la ejecución oportuna del pago de remuneraciones y Leyes Sociales de los trabajadores	Cumplimiento de Leyes, Normas, directivas y Dispositivos Legales vigentes	Comprobantes de pago ejecutados según las fechas establecidas
	Manejo del sistema de remuneraciones, beneficios y compensaciones	El personal conoce la gestión remunerativa de la Empresa	Registro de Planilla y compensación por tiempo de servicios.

	RRHH, desempeña un papel protagónico dentro del desarrollo de la gestión empresarial, es el encargado de administrar la gestión del recurso humano en base a los objetivos de la empresa.	Es necesario contar con un sistema actual y acorde a los cambios.	Está presente en el recurso humano. Respecto a ellos, su formación y desarrollo como estrategia empresarial en las organizaciones
	Se cuenta con Software de Recursos Humanos, AVALON, Módulo de Planillas remuneraciones y CTS	Necesidad de integrar la información con Planificación, Contabilidad y Finanzas, para Obtener los enlaces fin generar información y llevar un control presupuestal y contable.	Procesos confiables, de enlace que permiten realizar los ajustes oportunamente y al final de cada año, tener los Estados Financieros oportunos
DEBILIDADES	Remuneración no está de acuerdo a la función y responsabilidad del trabajador.	Limitada disponibilidad presupuestal para incrementar las remuneraciones sueldos y salarios.	Remuneraciones subvaluadas con relación al mercado
	Falta de gestión de un plan anual de incentivos del personal	Falta de presupuesto y decisión de Gerencia para su implementación	Plan pendiente para implementar
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Predisposición del personal para cumplir metas.	Cumplimiento adecuado y oportuno de los objetivos y metas de la empresa	Identificación con la empresa
	Personal responsable y comprometido para ejecutar sus funciones con constante actualización personal	El personal conoce su responsabilidad y viene laborando por más de 10 años	Información confiable
	Predisposición a la capacitación y al trabajo en equipo	Personal proactivo al cambio y a seguir capacitándose	Desarrollo personal y profesional para mejorar cada día dentro de la empresa
DEBILIDADES	No existen programas de desarrollo de personal	No se cuenta con un plan de Identificación institucional	No se cuenta con una gestión de calidad
	No se cuenta con un plan anual de incentivos del personal	Se evidencia la desmotivación de los trabajadores, quienes no se sienten valorados	Personal con poca identificación a la Empresa
	Falta de conocimiento del personal en Normatividad Laboral vigente.	Cambios continuos de Normas Laborales	Absolución de consultas y aplicación de las mismas
	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal	Actitud de personal
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
En las actuales circunstancias tenemos al personal desmotivado y no se percibe la identificación de los mismos para con la empresa			

Proceso 5: Seguridad y salud en el trabajo

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	Responsable	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas
PROCESO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable	Asistente de Recursos Humanos y Comité de SST
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Existencia del marco normativo en Seguridad y Salud en el Trabajo	Prevenir la seguridad y salud de todos los trabajadores de la empresa.	Personal preparado y ubicado en ambientes protegidos para elaborar sus trabajos
	La empresa cuenta con un Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Exigencia de marco normativo vigente	Reglamento aprobado con Resolución de Gerencia General.
DEBILIDADES	No se cuenta con un comité de Seguridad y Salud en el Trabajo capacitado	Comité de seguridad Inactivo y no se implementa la Directiva de Seguridad y Salud en el Trabajo	Falta convocar un comité que estén capacitados en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	Carencia o inadecuado ambiente para protección de equipos	Inmueble de las oficinas administrativas es alquilado y cuenta con ambientes pequeños, local es antiguo	No se cuenta con local propio para protección adecuada de equipos
	El personal que trabaja en campo está expuesto a un elevado riesgo de accidentes	El personal no conoce los procedimientos para la aplicación del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	No se cuenta con capacitación para el personal en Seguridad y Salud en el Trabajo
	No se cuenta con Procedimientos de trabajo seguro, registro y documentos externos	El personal no tiene conocimiento de procedimientos de trabajo seguro.	No existe documentos del tema.
	No se realizan Auditorías internas en la empresa por ser pequeña.	La empresa carece de profesionales en Auditoria por ser pequeña y no se cuenta con presupuesto para contratar un personal estable.	Se está por implementar la Oficina de Control Interno en la empresa
	No se efectúa inspecciones a los trabajadores en campo durante el trabajo que desarrollan	Falta de compromiso por velar por la seguridad y salud de los trabajadores en el campo	Falta de predisposición de los Jefes inmediatos y Comité
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Se cuenta con personal con experiencia para optar a la capacitación.	Predisposición del personal para cumplir con capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Actitud de los trabajadores en aprender y mejorar la Seguridad y Salud en el trabajo.
DEBILIDADES	Falta de capacitación al personal en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Prevenir accidentes dentro del centro de trabajo y en el campo.	Tipo de trabajo en apertura de zanjas de agua potable y alcantarillado.

	No se ha diseñado plan de acción de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Retrasa la implementación de acuerdo a la normatividad vigente.	Falta de capacitación en el tema
	No existe un óptimo clima organizacional	Falta de motivación al personal	Falta de incentivos y la capacitación
ANÁLISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Falta ejecutar la promoción de la seguridad y salud en el trabajo a todos los trabajadores de la empresa.			

6. MACROPROCESO DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE

Proceso 1: Gestión de inversiones

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	GESTIÓN DE INVERSIONES	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Elaboración de proyectos para el desarrollo de las nuevas obras de impacto.	Estudios en campo de la problemática y necesidades de los servicios básicos a la población	Aprobación de todos los proyectos y factibilidades para su posterior ejecución
	Se otorga todas las factibilidades evaluadas para nuevas ampliaciones de redes	Dar la aprobación de la factibilidad de los servicios	Captación de nuevos usuarios
DEBILIDADES	Falta de movilidad para el desarrollo de trabajos de campo	Retraso y pérdida de tiempo para realizar los trabajos	Solicitudes de ampliación de redes de agua y desagüe que no se cumplen con el tiempo establecido.
	Falta de programación y control de la ejecución de obras.	No se encuentra bien estructurado la programación y control de la ejecución de las obras.	Informe del Departamento de Operaciones
	Falta de personal	Bajo nivel remunerativo y no se cuenta con mayor presupuesto para contratar.	Escasez de profesionales
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el área de trabajo	Permanencia en el puesto	Contratos
	Existe un equipo que labora en el área con ganas de superación	Mejor desarrollo del área	Capacitación a título personal
DEBILIDADES	Falta de capacitación y especialización en la elaboración de proyectos y expedientes técnicos	Rapidez para la elaboración	Demanda de solicitudes de factibilidad de servicio de agua y desagüe

	Falta de experiencia para conocer nuevas tecnologías de automatización de procesos.	Fortalecer las capacidades del recurso humano para conocer nuevas tecnologías de automatización de procesos	Limitado uso de tecnologías
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal Operativo con la actitud positiva ante los requerimientos de la empresa y entusiasmo de desempeñar sus labores, así mismo falta de capacitación en el Área			

Proceso 2: Ejecución y supervisión de proyectos

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el área	Trabajos en el sector saneamiento	Conocimiento en la Ejecución de trabajos
	Cumplimiento de metas trazadas	Producción del personal técnico	Viabilidad de proyectos y obras ejecutadas
	Se cuenta con una buena coordinación para los trabajos programados, cumplimiento de metas	Surge la necesidad de atención al usuario en un tiempo real	Trabajo en equipo y reuniones
DEBILIDADES	Falta de movilidad para el desarrollo de trabajos de campo	Retraso y pérdida de tiempo para realizar los trabajos	Solicitudes de ampliación de redes de agua y desagüe que no se cumplen en el tiempo establecido
	Falta capacitación y actualización constante al personal técnico desconocimiento de nuevo software de ingeniera	Falta disponibilidad presupuestal	Desconocimiento del SNIP, normas y sistemas electrónicos
	No se cuenta con software de Autocad avanzado y escasa capacitación	Limitado presupuesto	No se cuenta con planos actualizados
	Limitado personal técnico y obrero	Limitado disponibilidad presupuestal	Retraso en los trabajos programados
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia	Vocación de servicio	Toma de decisiones a tiempo oportuno
	Personal con buena disposición al trabajo	Responsabilidad en el cargo	Identificación con la empresa, trabajo en equipo

DEBILIDADES	Falta de capacitación en programas de presupuesto	Capacidad limitada para realizar mejoras en el área	No se realizaron capacitaciones
	Falta de capacitación en programas de watercad	Limitación presupuestal	No se realizan capacitaciones
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Trabajos son realizados en equipo			

Proceso 2: Ejecución y supervisión de proyectos

- 2.1 Formulación de estudios y proyectos

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	EJECUCION Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
	Formulación de estudios y proyectos		
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el área	Trabajos realizados en el sector saneamiento	Conocimiento en la ejecución de trabajos
	Cumplimiento de metas programadas	Producción laboral del personal técnico	Código de SNIP de los proyectos
	Áreas involucradas al desarrollo de un proyecto	Planteamiento de la necesidades y soluciones	Trabajos en equipo y reuniones
DEBILIDADES	Falta equipos de topografía	Falta de presupuesto	Facturas que son brindados por servicio de terceros
	Falta de equipos como son de plother	Falta de presupuesto para la adquisición	Facturas que son brindados por servicio de terceros
	Equipos de cómputo desactualizados	Limitado presupuesto	Registro de inventario
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia para el trabajo	Vocación de servicio para la buena marcha de EPS	Proyectos elaborados
	Personal con buena disposición al trabajo	Responsabilidad en el cargo	Identificación con la empresa, trabajo en equipo
DEBILIDADES	Falta de capacitación en programas de residencia y supervisión	Limitada capacidad presupuestal	No se realizaron cursos de capacitación
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Trabajos son realizados en equipo			

Proceso 2: Ejecución y supervisión de proyectos

- 2.2 Ejecución y supervisión de obra

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	EJECUCION Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
	Ejecución y supervisión de obra		
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencias en trabajos de supervisión	Trabajos realizados en el sector saneamiento proyectos fenómeno el niño, Megaproyecto	Resolución en supervisión del FEN
	Equipo de trabajo con ganas de superación	Mejor desarrollo en el área	Capacitación en forma personal
DEBILIDADES	Limitado personal para hacer labores de seguimiento en proyectos grandes	Falta de presupuesto	Se presentan reclamos por los usuarios
	No se realizan capacitaciones en supervisiones	Limitado disposición presupuestal	No se realizaron cursos
	No se cuenta con equipos para realizar pruebas, como son equipos para medir la compactación CBR, equipos de baldes con manómetros para las presiones de las tuberías, etc.	Limitado presupuesto	Registro de inventario no cuenta con equipos
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Persona con buena disposición al trabajo	Responsabilidad en el cargo	Identificación con la empresa, trabajo en equipo
DEBILIDADES	Falta de capacitación en programas de residencia y supervisión	Limitada capacidad presupuestal	No se realizaron cursos
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal con actitudes positivas dispuestos a trabajar en equipo y con continua capacitación del personal			

Proceso 2: Ejecución y supervisión de proyectos

- 2.3 Liquidación de obras

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	EJECUCION Y SUPERVISION DE PROYECTOS Liquidación de obras	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en liquidación de obras	Se ha realizado varias liquidaciones de obras	Conformidad de liquidaciones de obra
DEBILIDADES	No se realizan capacitaciones en liquidaciones	Limitado disposición presupuestal	No se realizaron cursos
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia para el trabajo	Vocación de servicio para la buena marcha de EPS	Identificación con la empresa, trabajo en equipo
DEBILIDADES	Falta de capacitación en temas de leyes de contrataciones del estado y liquidaciones de obra	Limitada capacidad presupuestal	No se realizaron cursos
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Trabajo en equipo y buen factor de clima laboral			

Proceso 3: Administración de catastro técnico

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	ADMINISTRACION DE CATASTRO TECNICO	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Trabajos de catastro	Alta inversión con el fin de obtener resultados	Contrato N° 039-2015-EMUSAP SRL
	Personal con experiencia para la realización de los trabajos	Continuidad laboral	Contratos
DEBILIDADES	Falta de un registro y mantenimiento de datos, características técnicas de instalaciones y equipos de los sistemas de abastecimiento y distribución de agua, recolección de aguas residuales	Falta de un programa que permita ser más viable realizar el registro de la información de las características técnicas de cada uno de los equipos y de los sistemas de abastecimiento distribución de agua, recolección de aguas residuales	No existe documentación ni informes del Departamento de Operaciones

	Falta de equipos topográficos Plotter	Limitados recursos económicos y falta de personal capacitado	No se han adquirido
	Capacitación permanente de acuerdo a las funciones de desempeño	Limitados recursos económicos	Personal poco comprometido
	No existe la sistematización de la información catastral que se tiene.	Falta de personal por presupuesto limitado	No se ejecuta información de lo que se cuenta
	Necesidad de CADISTA	Falta de recursos para contratación de Cadista	Recursos insuficientes
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal cuenta con experiencia en sus funciones	Personal comprometido con la EPS	Reuniones de trabajo
	Persona con buena disposición al trabajo	Responsabilidad en el cargo	Identificación con la empresa, trabajo en equipo
DEBILIDADES	Actualización en el manejo de Autocad	Disponibilidad presupuestaria	Personal con poca actualización
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal comprometido con la EPS			

Proceso 4: Gestión ambiental

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	GESTION AMBIENTAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Elaboración del PAMA (Programa de Adecuación de Manejo Ambiental)	Está en proceso de elaboración	Contrato N° 037-2015-EMUSAP SRL
	Personal con experiencia	Conocimiento teóricos	Compromiso con la EPS
DEBILIDADES	Falta de plan de contingencia ante una rotura de tubería impactos que pueda causar	Limitada disponibilidad presupuestal	No se cuenta
	Falta programas de mitigación ante impactos que podemos causar en ejecución de un proyecto	Limitada disponibilidad presupuestal	No se cuenta con programas

ANÁLISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal cuenta con experiencia	Personal comprometido con la EPS	Reuniones de trabajo y concientización de trabajos realizados
	Personal con responsabilidad	Responsabilidad en el cargo	Identificación con la empresa, trabajo en equipo
DEBILIDADES	Falta de concientización para el mantenimiento de la biodiversidad de las líneas de conducción	Limitada disponibilidad presupuestal	No existe capacitaciones
ANÁLISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal cada día comprometido con el cuidado del medio ambiente y su protección			

7. MACROPROCESO DE ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Proceso 1: Participación en la gestión de las fuentes de abastecimiento

MACROPROCESO	DE ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Se opera y controla el sistema de captación, así como las válvulas de la línea de conducción	Abastecimiento de agua de la ciudad las 24 horas	Mantenimiento de las líneas de captación Ashpachaca y Tilacancha.
	Excelentes fuentes de abastecimiento de aguas superficiales como son Tilacancha, Ashpachaca. Matala, asegura el abastecimiento de agua en toda época del año	Zona intangible por APECO conservación del medio ambiente	Convenios con las comunidades de Levanto y San Isidro del Mayno
	Elaboración de perfiles para las comunidades de Levanto y San Isidro del Mayno, como compensación de retribución de recursos ecosistémicos	En proceso de elaboración de perfiles productivos	3 perfiles de proyectos como son: - Recuperación de la zona de amortiguamiento de la micro cuenca de Tilacancha. - Creación de los servicios de apoyo a la cadena productiva de lácteos. - Creación de los servicios de apoyo a la cadena productiva de papa, para ser ejecutados en las comunidades de Levanto y San Isidro del Mayno.

DEBILIDADES	Falta de respuesta de las autoridades de las comunidades de levanto y San Isidro del Mayno	Los comuneros de las comunidades plantean ser beneficiarios directamente	Se visitó a autoridades de las 2 comunidades de Levanto y San Isidro del Mayno
	Falta de capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo e los equipos electromecánicos y electrónicos.	No se tiene presente para detectar las posibles fallas	Personal desconoce poco interés por aprender
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal cuenta con experiencia en tema de desarrollo productivos y manejo de conflictos sociales	Personal comprometido con la EPS, para el buen mantenimiento de las fuentes de abastecimiento.	Reuniones de trabajo conjuntamente con autoridades y comuneros de Levanto y San Isidro del Mayno
	personal con capacidad de convencimiento para desarrollo de proyectos productivos	Personal comprometido en tema de ejecución de proyectos productivos para las comunidades involucradas	Oficio de reuniones pendientes para la culminación de la elaboración de proyectos productivos y beneficios para la comunidad
DEBILIDADES	Personal de presupuesto para realizar las capacitaciones, traslado de equipo y personal.	Limitada disponibilidad presupuestal	No se realizan capacitaciones únicamente reuniones de coordinación
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal comprometido con el cuidado de los afluentes de los manantiales que sirven de abastecimiento de agua, así como el cuidado de los pajonales y medio ambiente			

Proceso 2: Producción de agua potable

MACROPROCESO	DE ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	PRODUCCION DE AGUA POTABLE	Responsable	Espec. Producción y Control de Calidad
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Recurso humano con capacidad.	Trabajo ordenado	Buenos resultados
	la calidad del agua cumple con la norma vigente	Análisis de los parámetros en forma adecuada	Los parámetros analizados se encuentran dentro de los LMP
	Suministro de agua segura	Cloro residual mayor o igual a 0.50 mg/l	Agua exenta de micro organismos
	Seguridad en la dosificación de reactivos químicos	Control de calidad	Agua tratada para el consumo humano.

	No tiene quejas de los usuarios de mala calidad del agua	Control de calidad	Buen servicio
DEBILIDADES	No se cuenta con un auxiliar o asistente de laboratorio	Limitado recursos económicos	No existe personal para limpiar los materiales, preparar reactivos, etc.
	No se cuenta con ambientes para laboratorio de control de calidad	Limitado recursos económicos	Análisis físico, químico se realiza en la oficina de control de calidad, siendo un peligro latente que perjudique la salud.
	No se cuenta con materiales, equipos y medios de cultivo para realizar los análisis de los parámetros solicitados por SUNASS	Limitado disponibilidad presupuestal	Dificulta realizar los análisis de los parámetros obligatorios
	Falta de capacitación en temas de saneamiento y controlar la dosificación, coagulación, floculación y decantación del agua de acuerdo a normatividad.	Limitado recursos económicos	Nuevas técnicas en laboratorio
	Bajos niveles de reposición de equipos y materiales	Limitado recursos económicos	Equipos obsoletos
	La PTAP no cuenta con guardiana las 24 horas continuas.	Limitado disponibilidad presupuestal	Inseguridad permanente
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Responsable	Realizar los análisis a tiempo	Agua de calidad
	Liderazgo	Organizador, enfocar los objetivos y metas	Cumplir con las metas
	Puntual	Llegar al trabajo siempre a tiempo	No faltar
	Confianza	En mi mismo	Seguro lo que realiza
DEBILIDADES	Impaciencia	Realizar buenos análisis	Tener buenos resultados
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Buena relación con los compañeros, respeto mutuo, buen trabajo			

Proceso 3: Distribución de agua potable

MACROPROCESO	DE ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	DISTRIBUCION DEL AGUA POTABLE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el área	Trabajos en el sector saneamiento	Personal de operación mantenimiento y nuevas conexiones
	Se cuenta con fuentes de agua superficial y que es suficiente para garantizar el abastecimiento de agua en a la población	Producción continua en fuentes de agua	Producción promedio diaria en Chachapoyas de 4,536.86 m3.
	Implementación de equipos de medición	Adquisición de equipos por inversión propia	Control del agua distribuida en un 96%
DEBILIDADES	Planta de tratamiento pequeña caudal óptimo de tratamiento 30 lps	Limitada disponibilidad presupuestal	Cuando ingresa el agua a la planta con bastante color, se desabastece la población por falta de capacidad para su tratamiento
	Energía eléctrica deficiente	Fluido eléctrico inestable en la ciudad	Deterioro de los equipos electrobombas de los sistemas de bombeo se desabastece de agua a las partes altas
	No se cuenta con catastro técnico de redes de agua	Limitada disponibilidad presupuestal	Falta de profesionales en el área
	Personal no se encuentra capacitado en programas de Autocad	Limitada disponibilidad presupuestal	No se cuenta con el Software adecuado
	Limitado personal obrero	Limitada disponibilidad presupuestal	Retraso en los trabajos programados
	Ausencia de planos actualizados de las redes de agua.	Ausencia de catastro técnico	Catastro técnico no existe
	Ausencia de manual o instructivo de procedimiento	No se prioriza su implementación	No se cuenta con manuales
	Ausencia de estudios y programas de balance hídrico.	Falta de personal calificado	No se cuenta con estudio de balance hídrico
	No se realiza estudios de simulaciones del balance hidráulico y sectorización.	No está programada falta de iniciativa.	Personal desconoce
	No se realiza monitoreo y controles de los parámetros hidráulicos de la red y reservorios de los sistemas de distribución de agua potable.	Falta de desconocimiento	No se cuenta con manuales

ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal comprometido	Reuniones de trabajo que comprometen e identifican al personal con la EPS	El personal está comprometido con su labor
	Personal capacitado	Personal en su mayoría con varios años de experiencia laboral en el Área	Personal capacitado
DEBILIDADES	Personal que pasan los 50 años de edad	Limitada disponibilidad presupuestal	El 50% del personal supera los 50 años de edad
	Desconocimiento de las metas e indicadores	No se ha socializado las metas y objetivos	Metas PMO, PEI y POI
	Limitada capacitación para detección de fugas y monitoreo de presiones	Limitada disponibilidad presupuestal	No se logra la meta de agua no facturada y presiones
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Buena relación con los compañeros, respeto mutuo buen trabajo			

Proceso 4: Evaluación de la calidad de agua

MACROPROCESO	DE ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE AGUA	Responsable	Espec. Producción y Control de Calidad
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Experiencia en el Área	Trabajos en el sector saneamiento	Responsable de Producción y Control de Calidad
	Producción de agua potable de buena calidad en forma continua	Tratamiento adecuado del agua cruda	No se tiene quejas de los usuarios
	Insumos químicos suficiente para el tratamiento del agua	Adquisición de insumos a tiempo	Tratamiento continuo del agua, con calidad
	Suficiente agua en la fuente de Tilacancha	La fuente de Tilacancha es un área de conservación privada	No existe desabastecimiento de agua potable
	Mantenimiento preventivo a tiempo	Trabajos efectuados en la fecha programada.	Cumplimiento del programa
DEBILIDADES	No se cuenta con un plan de manejo de los lodos de la PTAP, puesto que son considerados residuos peligrosos	Limitado recursos económicos	Los lodos se evacúan por una quebrada al aire libre contaminándolo

	No se cuenta con grupo electrógeno	Limitada disponibilidad presupuestal	Dificulta el tratamiento del agua, continuos cortes de energía en PTAP.
	PTAP pequeña, caudal óptimo de tratamiento 30 lps	Más de 23 años de uso continuo	Cuando ingresa el agua en forma continua, hay desabastecimiento de agua en la población
	La PTAP no tiene guardianía las 24 horas continuas	Limitada disponibilidad presupuestal	Inseguridad permanente
	Operadores de PTAP sin capacitación	Limitado conocimiento	Limitaciones en operar la Planta
	No contamos con dosificadores de Cal hidratada, polímero catiónico	Falta de recursos económicos	Dificultad para agregar al agua en forma adecuada estos insumos
	Dosificadores de sulfato de aluminio deteriorados	Escasos recursos económicos	Continuas reparaciones dificultad para agregar este insumo al agua
	Energía eléctrica deficiente	Fluido eléctrico inestable (bajo potencial) en PTAP	Deterioro de equipos de laboratorio electrobombas
	Falta de control en el mantenimiento y calibración de los equipos de laboratorio	Limitada disponibilidad presupuestal	Falta de interés
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	No se cuenta con Planes de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad	Buen funcionamiento de la planta	Se identifica con la empresa y compromiso en el cargo
	Liderazgo	Organizador, enfocar los objetivos y metas	Cumplir con las metas
	Puntualidad	Llegar al trabajo siempre a tiempo	No falto
	Confianza	En sí mismo	Seguro lo que realiza
DEBILIDADES	No se cuenta con Planes de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad	Personal poco capacitado para la elaboración de Planes de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad	Realización de trabajos sin eficiencia
	Cambio constante de personal operario en Planta de Tratamiento	Personal contratado a plazo fijo	Personal nuevo sin conocimientos para operar una PTA.
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Falta de personal capacitado con conocimientos en manejo de planta de tratamiento			

8. MACROPROCESO DE RECOLECCIÓN, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Proceso 1: Recolección de aguas residuales

MACROPROCESO	DE RECOLECCIÓN, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Responsable	Técnico en Operaciones y Conexiones Domiciliarias
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Infraestructura de recolección se está ejecutando con el Megaproyecto de saneamiento de redes de agua y alcantarillado	Cambio de redes de alcantarillado en un 80% de la ciudad	Tuberías en mal estado deterioradas por la antigüedad
DEBILIDADES	No se realiza la recolección adecuada aguas residuales no se contaba con Planta de tratamiento	La recolección se realiza directamente	Se evacua directamente por no contar con Planta de tratamiento de aguas residuales
	Limitada información de las cuencas de drenaje	Aguas pluviales se introducen al sistema de recolección	Colapso de desagües en tiempo de lluvias
	No se cuenta con laboratorio ni procesos para análisis de aguas residuales	Ausencia de ambiente y equipos	No existe Planta de tratamiento y por tal no existe laboratorio
	Colapso de la red colectora de aguas residuales.	Las aguas pluviales son derivadas a la red colectora de aguas residuales por las viviendas de usuarios de EMUSAP S.R.L.	Inundaciones de viviendas en tiempo de lluvias por la conexión domiciliar de aguas residuales.
	No contamos con alcantarillado pluvial en la ciudad de Chachapoyas	Escasos recursos y falta de proyectos de inversión	Las descargas van al alcantarillado sanitario
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal proactivo al cambio en capacitación y para realizar más adelante el tratamiento de aguas residuales	Disponibilidad del personal para aprender y mejorar	Actitud personal de los trabajadores
DEBILIDADES	No se cuenta con personal preparado para asumir dicha función	No se contaba con Plantas de tratamiento de aguas residuales	Aguas residuales se evacuan directamente a quebradas
	Falta de control de los flujos y caudales del sistema de recolección	No se ha implementado un área responsable que brinde el servicio	Sobrecarga en algunos sectores que sobrepasan la capacidad de su arrastre
ANÁLISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Personal con escaso conocimiento sobre mantenimiento correctivo de redes de alcantarillado			

Proceso 2: Tratamiento y disposición de aguas residuales

MACROPROCESO	DE RECOLECCION, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Planta de tratamiento de aguas residuales en plena construcción	Planta de tratamiento en ejecución con el Megaproyecto	Construcción de 03 plantas de tratamiento
DEBILIDADES	No se realizaba el tratamiento de aguas residuales.	Falta de Planta de tratamiento de aguas residuales	Aguas residuales se evacuan directamente a quebradas
	No se cuenta con catastro técnico de redes de agua y alcantarillado	Limitada disponibilidad presupuestal	Falta de profesionales en el área
	No contamos con Planta de tratamiento de Aguas Residuales	Escasos recursos y falta de proyectos de inversión	Se encuentra en proceso construcción
	Ausencia de planos actualizados de las redes de alcantarillado	Ausencia de catastro técnico	Catastro técnico no existe
	Valores máximos admisibles no ha sido implementada al 100%	Falta de laboratorio en nuestra zona, acreditados	No se cuenta con laboratorios
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS			
DEBILIDADES	Personal insuficiente para necesidades actuales y futuras	No se cuenta con presupuesto	Incumplimiento de metas y trabajos de mantenimiento preventivo.
	Falta de capacitación en manejo y tratamiento de aguas residuales.	No existe personal preparado	No se hace el tratamiento de las aguas residuales.
ANÁLISIS DEL ENTORNO LABORAL			

Proceso 3: Evaluación de la calidad de agua residual

MACROPROCESO	DE RECOLECCION, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
PROCESO	EVALUACIÓN DE CALIDAD DE AGUA RESIDUAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Operaciones
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS			
DEBILIDADES	No hay tratamiento de aguas residuales por ende no existe evaluación de calidad, planta en construcción	No se cuenta con laboratorio para tratamiento de aguas residuales	No se realiza muestras de calidad de evacuación
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal comprometido para aprender	Personal busca desarrollarse cada día	Buscando cambio
DEBILIDADES	Desconocimiento de normas sobre VMA	No se ha socializado normas sobre VMA	Incumplimiento de Directivas del MVCS
	Falta de capacitación en evaluación de la calidad del agua residual.	No hay programación en presupuesto para capacitación	Personal no preparado para asumir retos preparación para evaluación de la calidad del agua residual.
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			

9. MACROPROCESO DE GESTION COMERCIAL
Proceso 1: Atención al cliente
- Comercialización

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Comercialización
PROCESO	ATENCION AL CLIENTE Comercialización	Responsable	Asiste
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Se cuenta con un Plan Maestro Optimizado-PMO aprobados segundo quinquenio 2015 - 2020	Regulación y Control de la SUNASS	Cumplimiento de objetivos y metas
	Disponibilidad al trabajo	Atención oportuna en reclamos al usuario	Satisfacción al usuario
	Grupo de trabajo con amplio sentido de compromiso en el desarrollo de sus funciones	Personal con experiencia	Buenos resultados de gestión

	Se cuenta con formatos debidamente implementados de acuerdo a la normativa del regulador SUNASS.	Proceso de adecuación de la normativa	Formatos para reclamos, Instalación de Medidores, retiro de medidores, contrastación, etc,
	Atención de las consultas de los usuarios	El personal cuenta con conocimiento en atención a las consultas de los usuarios.	Informe del Área de Atención al Cliente
DEBILIDADES	Falta de capacitación.	Desconocimiento de la norma.	Cumplimiento deficiente de atención a las normas establecidas por la Sunass.
	Software Autocad sin Licencia	Disponibilidad presupuestal	Software no está al alcance del presupuesto
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con disponibilidad para atención de reclamos	Personal con ánimos de ser capacitado	Disminución de reclamos por parte de los clientes (% de disminución de reclamos)
	Se cuenta con profesionales y técnicos con amplia experiencia.	Más de cinco años en el puesto de trabajo y con experiencia	Buenos indicadores de gestión
	Personal con experiencia en atención al público	Personal debidamente preparado	Encuesta de satisfacción del servicio
DEBILIDADES	Falta de interés propio para el cumplimiento de los procesos del área	Desinterés por los procesos del Departamento	Trabajo limitado a lo indicado
	Personal con poca capacidad para análisis y timidez para toma de decisiones.	Falta de capacitación para el cambio de actitud y aptitud.	Selección de cursos para capacitación
	Personal desactualizado en temas de atención al cliente y reclamos	Falta de política de capacitación en el área de atención del cliente.	
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Buen clima laboral en el Área de Comercialización			

Proceso 1: Atención al cliente

 - **Orientación e Información**

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Comercialización
PROCESO	ATENCION AL CLIENTE Orientación e Información	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Disponibilidad al trabajo	Atención oportuna en reclamos al usuario	Satisfacción al usuario
DEBILIDADES	Falta de capacitación	Desconocimiento de la norma.	Cumplimiento deficiente de atención a las normas establecidas por la Sunass
	Software del Autocad sin licencia	Disponibilidad presupuestal.	Software no está al alcance del presupuesto
	Medidores ya cumplieron su vida útil	Ejecución del mega Proyecto	Posibles pérdidas para la empresa.
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con disponibilidad	Personal capacitado	Disminución de reclamos por parte de los clientes. (% de disminución de reclamos)
DEBILIDADES	Falta de interés propio para el cumplimiento de los procesos del Área	Desinterés por los procesos del Departamento	Trabajo limitado a lo indicado
	Falta de capacitación de acuerdo al trabajo que realiza.	No aplicar adecuadamente los procesos operacionales	Trabajo mal ejecutado
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			

Proceso 1: Atención al cliente

 - **Reclamos**

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Comercialización
PROCESO	ATENCION AL CLIENTE Reclamos	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal capacitado en atención al usuario y solución de conflictos.	Cumplimiento oportuno de reclamos.	Disminución reclamos.
	Personal del Área de comercialización involucrados en el manejo del sistema SIINCO.	Atención al usuario oportunamente y fluida.	Satisfacción del cliente

DEBILIDADES	Limitado porcentaje de profesionales en el Área comercial	Falta de adecuación de manual de funciones, para Profesionalizar el desarrollo de labores operativas.	Existencia de gran número de trabajadores con nivel Técnico y Secundaria.
	No se cuenta con Infraestructura adecuada para la Atención al Cliente preferentemente en Área de Reclamos	Oficina reducida local alquilado, presupuesto limitado para alquilar oficinas más amplias y seguras	Incomodidad por parte del personal y de los usuarios
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Falta de personal en las Áreas de Asistente de Comercialización y Asistente de Reclamos	Recargadas labores	Cumplimiento
DEBILIDADES	Falta de interés propio para el cumplimiento de los procesos del Área	Desinterés por los procesos de atención a reclamos	Trabajo limitado a lo indicado
	Falta determinar y ejecutar controles de seguimiento de las órdenes de trabajo.	No hay programación para ejecutar controles de seguimiento	Falta de personal para cumplir controles de seguimiento
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			

Proceso 2: Catastro comercial

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Comercialización
PROCESO	CATASTRO COMERCIAL	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Catastro Comercial actualizado	Programa de sistema informático SIINCO permite tener actualizado las fichas catastrales	Fácil ubicación del predio
DEBILIDADES	-Software Autocad sin Licencia	Disponibilidad presupuestal.	-Software no está al alcance del presupuesto.
	No se tiene identificado los usuarios factibles y potenciales.	Catastro Comercial no se encuentra acorde con el crecimiento Poblacional	Identificación y ubicación de posibles usuarios.
	Falta actualizar la dinámica catastral asegurando el suministro permanente de datos técnicos e informaciones reales.	Falta de actitud para optimizar los datos reales de acorde a las informaciones.	Falta salir al campo para verificar y desarrollar los datos reales.
	Falta actualizar constantemente las rutas para la ejecución de las actividades de campo.	No hay iniciativa para mejorar y ejecutar rutas de actividades	Personal no sale al campo para cumplir con sus actividades.

	Falta de Capacitación.	Desconocimiento de la norma	Cumplimiento deficiente de atención a las normas establecidas por la SUNASS
	Catastro comercial se realiza en forma empírica	Disponibilidad presupuestal	Software no está al alcance del presupuesto
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal capacitado	Pre disposición a la capacitación	Mejorar la ejecución de catastro comercial
DEBILIDADES	Falta de interés propio para el cumplimiento de los procesos del Área	-Desinterés por los procesos del Departamento	Trabajo limitado a lo indicado
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Falta más compromiso y responsabilidad de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones			

Proceso 3: Medición

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Comercialización
PROCESO	MEDICIÓN	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Todas las conexiones cuentan con medidor	Registro de consumos.	Control adecuado de las lecturas.
	Banco de prueba de medidores certificado	Realización de contrastación de medidores	Se cumple con los rangos de acuerdo a la normativa vigente
DEBILIDADES	Falta de capacitación.	Desconocimiento de la norma.	Cumplimiento deficiente de atención a las normas establecidas por la Sunass.
	Software Autocad sin Licencia	Disponibilidad presupuestal	Software no está al alcance del presupuesto
	Medidores ya cumplieron su tiempo de vida útil	Ejecución del Mega Proyecto	Posibles pérdidas para la empresa.
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia	Personal capacitado	Disminución de reclamos por parte de los clientes (% de disminución de reclamos)
DEBILIDADES	Falta de capacitación	Disponibilidad presupuestal	Trabajo de acuerdo a la capacidad del trabajador
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			

Proceso 4: Facturación

 - **Comercialización**

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Comercialización
PROCESO	FACTURACION	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Aprobación del Plan Maestro Optimizado 2015 – 2020	Aprobación de las mestas de gestión, formula tarifaria y estructura tarifaria	Aplicación de la estructura tarifaria
	Manejo del Software Siinco	Cumplimiento cronograma de facturación	Pago oportuno del usuario
DEBILIDADES	Falta personal operativo y administrativo en el Departamento de Comercialización	Falta de disponibilidad presupuestal	Se realiza los cortes y reapertura con personal de otro departamento, trabajo administrativo lo realiza el personal de atención al cliente.
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Atención oportuna	Reclamos comerciales y operacionales	Cumplimiento en el cronograma de facturación
DEBILIDADES	Falta de personal en las áreas de Asistente de Comercialización y Asistente de Reclamos	No se cuenta con disponibilidad presupuestal para contratar personal	La Jefatura de Comercialización asume como, Asistente de atención al cliente y Asistente de Comercialización.
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			

Proceso 5: Cobranza

 - **Cobranza corriente**

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Comercialización
PROCESO	COBRANZA Cobranza corriente	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Disponibilidad al trabajo	Atención oportuna en reclamos al usuario	Satisfacción al usuario
	Se cuenta con un programa de cortes y rehabilitaciones eficiente	Equipo de trabajo concientizado	Software es 100% seguro para esta aplicación
	Existe predisposición para Optimizar los procesos de Facturación	Equipo de trabajo concientizado	Informe de evaluación y diagnostico
DEBILIDADES	Falta de capacitación.	Desconocimiento de la norma.	Cumplimiento deficiente de atención a las normas establecidas por la Sunass.

	Software Autocad sin Licencia	Disponibilidad presupuestal	Software no está al alcance del presupuesto
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal predispuesto al cambio y la mejora continua	Personal dispuesto a capacitarse cada día para mejorar	Encuesta de clima laboral
DEBILIDADES	Bajas remuneraciones y desigualdad remunerativa	Políticas salariales inadecuadas	Baja capacidad adquisitiva
	Personal desactualizado en temas de cobranza	Falta de política de capacitación en el área de cobranza	Informe del Área de Cobranza
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			
Se realiza un trabajo en equipo con el personal de Comercialización			

Proceso 5: Cobranza
- Cobranza morosa

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL	Responsable	Jefe del Dpto. de Comercialización
PROCESO	ATENCION AL CLIENTE	Responsable	
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Disponibilidad al trabajo	Atención oportuna en reclamos al usuario.	Satisfacción al usuario
	La empresa cuenta con una baja cartera de morosidad.	La empresa viene difundiendo el ciclo de pago a los usuarios	Baja morosidad
	Programación y emisión de órdenes de cortes de servicio y reconexiones	El área solicita apoyo de Dpto. de Operaciones para apoyo de personal para la ejecución de cortes y reconexiones.	Usuarios con cortes se acercan a pagar.
DEBILIDADES	No existe Planificación y ejecución a programas de recuperación de cartera morosa.	El personal de área no tiene conocimientos de planificación y ejecución de cartera morosa	Actitud del personal
ANALISIS DE CAPACIDADES INDIVIDUALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Seguimiento a usuarios morosos para ejecutar cobranza.	Facilidad de pagos a morosos	Pagos de morosos en partes
DEBILIDADES	No se realiza el seguimiento de servicios cerrados y clausurados al 100%	El área no cuenta con el suficiente personal para realizar el seguimiento a los usuarios cerrados y clausurados.	Falta de personal operativo en el Área de Comercialización
ANALISIS DEL ENTORNO LABORAL			

IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

A partir de la identificación de las debilidades por cada Macro proceso, y Proceso se ha identificado las necesidades de fortalecimiento de capacidades Institucionales y Personales y así satisfacer esas debilidades. Por ser muy importante se considera a cada necesidad un fortalecimiento de capacidades, por cada diagnóstico; es decir amenazas, actores y debilidades identificadas, con la finalidad de identificar todas las necesidades y cubrir las debilidades respectivas.

FORMATO 5

MACROPROCESO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL
PROCESO	PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION PRESUPUESTO E INFORMATICA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en normatividad presupuestal, como asistencia técnica. - Capacitación en temas de normatividad del ente regulador de la Sunass - Mejorar las capacidades en gestión financiera - Fortalecer capacidades para elaboración e implementación del sistema de planificación de corto, mediano y largo plazo a todo nivel de la EPS. - Fortalecer capacidades para elaboración e implementación de Manuales de Procedimientos y flujogramas. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - MEF. Asesoramiento en la aplicación de la normatividad presupuestal - SUNASS - Asesoramiento y asistencia técnica para manejo y control del PMO. - VIVIENDA – OTASS – Asesoramiento para fortalecer en implementación de los documentos de gestión a partir de cambio de la razón social. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal en la Elaboración de Documentos de Gestión y MAPRO - Mejorar los procesos de control y evaluación de ejecución de gastos generales e inversiones 	

FORMATO 5

IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL
PROCESO	ASESORIA LEGAL
RESPONSABLE	ASESOR LEGAL
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Asesor legal externo 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades en Procesos judiciales laborales. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en aplicativos para hacer seguimiento y gestión a expedientes judiciales 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL
PROCESO	EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION INSTITUCIONAL
RESPONSABLE	PLANIFICACION, PRESUPUESTO E INFORMATICA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para implementar un sistema de indicadores que permita el análisis, evaluación y toma de decisiones a partir de la información proporcionada por dicho sistema, con alcance a todas las áreas de la EPS. - Análisis, evaluación y toma de decisiones a partir del reporte de los indicadores. - Capacitación en normativas de control. - Capacitación en gestión pública. - Talleres de capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Contraloría General de la República, Asesoramiento en el control de gestión y aplicación de la Normatividad Legal Vigente. - SUNASS: Asesoramiento en la aplicación de la normatividad y recomendaciones de las acciones de control. - OSCE, UNIVERSIDADES: Contrataciones con el Estado. - Fortalecer capacidades para el desarrollo y mantenimiento del portal institucional. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar las capacidades personales sobre manejo de conflicto, liderazgo y mejoras continuas. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL
PROCESO	GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION
RESPONSABLE	ASISTENTE DE INFORMATICA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en base de datos adaptive server enterprise. - Capacitación diseño y elaboración del Cuadro de Mando Integral - Capacitación en el manejo del Sistema de Información georreferenciado. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar las capacidades para un adecuado mantenimiento de equipos informáticos preventivo y correctivo - Desarrollar capacidades orientadas a proveer un buen soporte técnico a las diferentes Áreas de la empresa 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para el desarrollo de los Softwares - Fortalecer capacidades para el desarrollo y mantenimiento del portal institucional. - Desarrollar capacidades para el desarrollo de Software 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL
PROCESO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y RIESGO
RESPONSABLE	GERENTE GENERAL Y JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION PRESUPUESTO E INFORMATICA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento para difundir el Control de Calidad del Agua Potable y Aguas Residuales como parte de nuestra responsabilidad social empresarial con nuestros usuarios - 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Contraloría General de la República, Asesoramiento en el control de gestión y aplicación de la Normatividad Legal Vigente - SUNASS: Asesoramiento en la aplicación de la normatividad y recomendaciones de las acciones de control. - OSCE, UNIVERSIDADES: Contrataciones con el Estado 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para implantar un sistema de Gestión de Calidad en los Departamentos de Planificación Presupuesto e Informática, Administración y Finanzas, Comercialización, Operaciones. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL
PROCESO	MODERNIZACION EMPRESARIAL
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION PRESUPUESTO E INFORMATICA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y actualización en normatividad vigente 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - SUNASS: Asesoramiento en la aplicación de la normatividad y recomendaciones de las acciones de control - OSCE, UNIVERSIDADES: Contrataciones con el Estado 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta. - Talleres de capacitación en herramientas de gestión, que permitan llevar a cabo un trabajo de gestión en corto tiempo - Mejorar la elaboración y evaluación de los Informes de control con indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras. 	

FORMATO 5

IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION GOVERNABILIDAD Y GOBERNANZA
PROCESO	COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION PRESUPUESTO E INFORMATICA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar los Conocimientos en Educación Sanitaria para elaborar un Plan de Comunicación y Educación Sanitaria y su implementación. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Implementar las políticas de transparencia de la gestión de información de la empresa 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Talleres motivacionales en liderazgo, coaching y relaciones humanas (empatía, asertividad, solución de conflictos), enfocándose en las competencias de comunicación, inteligencia emocional, entre otras. - Talleres de capacitación en mejora continua de procesos, con la finalidad de establecer una cultura de involucración a nivel de toda la empresa, que permitan mejorar la gestión de manera constante. 	

FORMATO 5

IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION GOVERNABILIDAD Y GOBERNANZA
PROCESO	CONTROL INTERNO (GOBERNANZA)
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION PRESUPUESTO E INFORMATICA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Tomar acciones correctivas o de mejoras 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para la implementación del Sistema de Control Interno en la EPS. - Fortalecer capacidades en elaboración procesos empresariales de control interno. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la elaboración y evaluación de los Informes de control, indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	LOGISTICA
PROCESO	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
RESPONSABLE	ASISTENTE DE LOGISTICA Y ASISTENTE DE CONTRATACIONES
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos con términos de referencia incompletos - Organización de las áreas usuarias en desarrollar los conocimientos para la correcta elaboración de cuadro de necesidades, así como su posterior consolidación y aprobación oportuna. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los conocimientos y experiencias sobre las especificaciones técnicas de productos de tal forma que agilicen la adquisición oportuna de materiales importantes en las reparaciones de los sistemas de agua y alcantarillado. - Mejorar capacidades para efectuar una buena planificación de las adquisiciones de bienes y materiales 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer capacidades para elaboración del Plan Anual de adquisiciones y contrataciones – PAC. - Desarrollar capacidades en materia de contrataciones y adquisiciones y sistema SEACE con certificación. - Desarrollar capacidades para la elaboración de plan anual de compras menores - Capacitación en la Nueva Ley de Contrataciones del Estado y sus modificaciones con la finalidad mantener actualizado al personal del Área de logística, en normatividad vigente sobre contrataciones del Estado y otros - Talleres de capacitación en mejora continua de los procesos de adjudicación, que permitan mejorar la gestión de manera constante y eficiente. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	LOGISTICA
PROCESO	ALMACEN
RESPONSABLE	ASISTENTE DE LOGISTICA Y ALMACENERO
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - No se cuenta con un plan de Identificación institucional - No se dan charlas de seguridad de materiales - Mejorar capacidades para un adecuado control de stock mínimo - Mejorar capacidades para un correcto control de las existencias y de los stocks físicos de materiales inmovilizado 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación técnico-profesional y consolidación sobre gestión de almacenes 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en técnicas y control de almacén - Capacitación de almacenamiento de materiales; mantenimiento de materiales y del almacén 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION FINANCIERA
PROCESO	CONTABILIDAD
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS, Y ASISTENTE DE CONTABILIDAD
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en normativa tributaria y nuevos requerimientos de información y nuevas formas de trabajo. - Propiciar asistencia técnica para implementar nuevos requerimientos como NIIFS, Contabilidad Regulatoria. - Desarrollar talleres para implementar los manuales de procedimientos 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación permanente en materia tributaria y financiera. - Capacitación de políticas contables en materia de activos fijos. - Capacitación y actualización constante en normativa contable y su implicancia tributaria. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación integral a corto y mediano plazo. - Talleres de capacitación en herramientas de gestión, que permitan llevar a cabo un trabajo de gestión en corto tiempo. - Talleres motivacionales en liderazgo, coaching y relaciones humanas (empatía, asertividad, solución de conflictos). - Fortalecer capacidades en la elaboración de informes con indicadores de gestión. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION FINANCIERA
PROCESO	TESORERIA
RESPONSABLE	ASISTENTE DE TESORERIA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Propiciar el desarrollo de capacidades para una correcta atención de los pagos y criterio en la priorización de los pagos 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer capacidades de administración, programación, ejecución y control de los fondos de la empresa. - Alcanzar pleno conocimiento de las normas que intervienen en el proceso tesorería sobre detracciones, retenciones, AFP, etc. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Actualización y capacitación sobre uso y custodia de documentos valorados. - Actualización y capacitación en normatividad del Sistema Nacional de Tesorería 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION FINANCIERA
PROCESO	CONTROL PATRIMONIAL
RESPONSABLE	ASISTENTE DE LOGISTICA
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación saneamiento legal de los bienes - Capacitación en mantenimiento preventivo de activos fijos. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en la ejecución y aplicación del manual de procedimientos - Capacitación referente a la Ley de Modernización de los servicios de saneamiento y su reglamento 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en motivación personal. - Capacitación en la aplicación legal para sincerar los bienes en desuso de la empresa 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO
PROCESO	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS, ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para elaborar, ejecutar y aplicar la Directiva del reclutamiento y selección de personal. - Capacitación de promoción bienestar y salud laboral. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para elaborar procesos de reclutamiento, selección, contratación de personal. - Capacitación en Liderazgo e Inteligencia Emocional. - Capacitación en el Plan de Identificación institucional. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación el recurso humano en clima laboral y comunicación. - Capacitación en motivación personal. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO
PROCESO	DESARROLLO DE PERSONAL
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS, ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en temas de desarrollo de recursos humanos, actualizaciones de las normas - Capacitación permanente actualizaciones de las normas laborales 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta. - Talleres en motivación de liderazgo, coaching y relaciones humanas (empatía, asertividad, solución de conflictos), enfocándose en las competencias de comunicación, inteligencia emocional. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en la Nueva Ley Procesal Laboral - Capacitación en Resolución de conflictos y negociaciones - Capacitación en la normatividad legal vigente 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO
PROCESO	EVALUACION DE DESEMPEÑO
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS, ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en procesos de evaluación de desempeño. - Capacitación de conocimientos para el proceso de evaluación de desempeño de los trabajadores. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y preparación para el desarrollo de desempeño de personal - Realización de talleres para el desarrollo e implementación de Modelo de Gestión por competencias del Talento Humano 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar programas de evaluación de desempeño. - Desarrollar programas para la generación de conocimientos especializados en diversas áreas del Talento Humano. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO
PROCESO	GESTION DE LAS COMPENSACIONES Y BENEFICIOS
RESPONSABLE	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración no está en función a la responsabilidad de los trabajadores. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un plan anual de incentivos del personal 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en motivación personal 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO
PROCESO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL, JEFES DE DEPARTAMENTO Y ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en elaboración y ejecución de procedimientos de trabajo seguro, registro y documentos externos. - Implementación de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al comité de seguridad y salud en el trabajo. - Capacitación en Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - Diseñar un plan de acción de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para desarrollar una gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basada en indicadores y tomar acciones correctivas para mejorar las inseguridades en favor de los trabajadores y de los usuarios dentro de la empresa. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE
PROCESO	GESTIÓN DE INVERSIONES
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de Formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en la aplicación de normas y directivas para la formulación de los perfiles y expedientes técnicos de ampliaciones de redes de agua y alcantarillado 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y especialización en la elaboración de proyectos y expedientes técnicos 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE
PROCESO	EJECUCION Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS Formulación de estudios y proyectos, Ejecución y supervisión de obra, Liquidación de obras
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Falta capacitación y actualización constante al personal técnico desconocimiento de nuevo software de ingeniera. - Demora en las evaluaciones de perfil de proyectos - Carencias de equipos de topografía - Falta de equipos para realizar pruebas, como son equipos especializados para medir la compactación, baldes con manómetros para medir las presiones. - Capacitación en nuevas tecnologías en saneamiento 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al personal del Departamento de Operaciones en manejo software de Autocad basico hasta avanzado - Capacitación en manejos de equipos especializados de compactación. - Capacitación en liquidación de obras - Capacitación en formulación de procedimientos para ampliaciones y mejoramiento de proyectos de agua potable y alcantarillado 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en programas de presupuesto - Capacitación en programas de watercad. - Capacitación en programas de residencia y supervisión - Capacitación en la nueva Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento - Capacitación permanente de acuerdo a las funciones de desempeño de Cadista 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE
PROCESO	ADMINISTRACION DE CATASTRO TECNICO
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ESPECIALISTA EN CATASTRO TECNICO, TECNICO EN CONEXIONES OPERACION Y MANTENIM.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de registro y mantenimiento de los datos actualizados de equipos y redes de abastecimiento y distribución de agua, redes de recolección de aguas residuales. - Falta de equipos y software para implantar la administración de catastro técnico - No se cuenta con el software de Autocad 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en el manejo de Autocad - Capacitación en la elaboración y mantenimiento actualizado de los manuales de procedimientos de catastro y archivo técnicos 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al personal en Catastro técnico 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE
PROCESO	GESTION AMBIENTAL
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ESPECIALISTA EN CATASTRO TECNICO, TECNICO EN CONEXIONES OPERACION Y MANTENIM
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de plan de contingencia ante una rotura de tubería impactos que pueda causar 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en planes de contingencia ante rotura de tubería de alcantarillado - Talleres para realizar programas de mitigación ante impactos que podemos causar en ejecución de un proyecto de agua y alcantarillado. - Talleres de implementación de gestión ambiental (DIA, EIA, PAMA, VMA y otros) 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de concientización para el mantenimiento de la biodiversidad de las líneas de conducción - Capacitación para formular planes de adaptación y mitigación del cambio climático 	

FORMATO 5

IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
PROCESO	PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ESPECIALISTA EN CATASTRO TECNICO, ESPECIALISTA EN PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD, TECNICO EN OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONEXIONES
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Escasez de mantenimiento preventivo y correctivo de las líneas de conducción Ashpachaca y Tilacancha. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las tuberías, válvulas y equipos electromecánicos que forman parte desde la captación y las líneas de conducción. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación manejo de equipos electromecánicos y electrónicos 	

FORMATO 5

IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
PROCESO	PRODUCCION DE AGUA POTABLE
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y ESPECIALISTA EN PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar las capacidades del personal para una adecuada formulación, programación e implementación de los programas de mantenimiento preventivo de sistema de producción. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para operar y controlar la dosificación, coagulación, floculación y decantación del agua en cumplimiento a la normatividad legal vigente. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación perenne a los trabajadores de la planta de tratamiento producción. - Capacitación manejo de equipos electromecánicos y electrónicos - 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
PROCESO	DISTRIBUCION DEL AGUA POTABLE
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ESPEC. EN PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y TECNICO EN OPERACIÓN, MANTENIM. Y CONEX.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la ejecución de planos de las redes de agua donde no existe. - Capacitación de manejo de Autocad avanzado 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de innovaciones tecnológicas en PTAP - Capacitación en elaboración y ejecución de manual o instructivo de procedimiento - 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación manejo de equipos electromecánicos y electrónicos - Capacitación permanente para detección de fugas y monitoreo de presiones - 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
PROCESO	EVALUACION DE LA CALIDAD DE AGUA
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ESPEC. EN PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y TECNICO EN OPERACIÓN, MANTENIM. Y CONEX
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en un Plan de manejo de los lodos de la PTAP, puesto que son considerados residuos peligrosos. - Capacitación en el manejo de equipos nuevos desde la adquisición al proveedor como dosificadores de Cal hidratada, polímero catiónico y sulfato de aluminio, los equipos están ya deteriorados. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de equipos nuevos de la evaluación de la calidad de agua - 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al personal nuevo por cambio constante de operario en Planta de Tratamiento 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	RECOLECCION TRATAMIENTO Y DISPOSICION DE AGUAS RESIDUALES
PROCESO	RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ESPEC. EN PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y TECNICO EN OPERACIÓN, MANTENIM. Y CONEX.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en recolección adecuada aguas residuales y evacuación a Planta de Tratamiento - Mejorar capacidades para realizar una buena limpieza de redes y buzones de alcantarillado 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en procesos para tratamiento y evacuación de aguas residuales. - Desarrollar capacidades para realizar una adecuada recolección de aguas residuales para ser tratada según normas técnicas. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en el control de los flujos y caudales del sistema de recolección. - Capacitación al personal profesional y técnicos operarios en la recolección, tratamiento y evacuación de aguas residuales. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	RECOLECCION TRATAMIENTO Y DISPOSICION DE AGUAS RESIDUALES
PROCESO	TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ESPEC. EN PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y TECNICO EN OPERACIÓN, MANTENIM. Y CONEX.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en tratamiento adecuado de las aguas residuales - Capacitación en controlar los parámetros de operación de las Plantas de tratamiento de aguas residuales 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en procesos para estabilizar los residuos sólidos para controlar los olores y vectores. - Desarrollar capacidades para realizar un catastro técnico de redes primarias y secundarias para realizar una adecuada disposición de aguas residuales tratadas y lodos según normas técnicas. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de equipos electromecánicos y electrónicos de plantas de tratamiento de aguas residuales. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	RECOLECCION TRATAMIENTO Y DISPOSICION DE AGUAS RESIDUALES
PROCESO	EVALUACIÓN DE CALIDAD DE AGUA RESIDUAL
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ESPEC. EN PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y TECNICO EN OPERACIÓN, MANTENIM. Y CONEX.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en la toma de muestras de aguas residuales dando cumplimiento a la normatividad vigente. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la capacidad en el análisis fisicoquímico de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente. - Fortalecer la capacidad en los análisis microbiológicos de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para elaborar y ejecutar un plan de control de calidad integral. 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL
PROCESO	ATENCION AL CLIENTE Comercialización, Orientación e Información y Reclamos
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION, ASISTENTE DE COMERCIALIZACION, RECLAMOS, CATASTRO Y MICROMEDICIÓN, GASFITEROS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la capacidad en el cumplimiento eficiente de atención a las normas establecidas por la Sunass. - Fortalecer la capacidad para el cambio de actitud y aptitud. - Mejorar capacidades para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar y ejecutar en la adecuación de manual de funciones, para profesionalizar el desarrollo de labores comerciales y operativas. - Desarrollar una política de capacitación en el área de atención del usuario. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar capacidades para la determinación y ejecución de controles de seguimiento de las órdenes de trabajo. - Mejorar los conocimientos y técnicas de atención al Usuario por parte del personal - Capacitar en el desarrollo de procesos comerciales y operacionales. 	

FORMATO 5

IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL
PROCESO	CATASTRO COMERCIAL
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION, ASISTENTE DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN, GASFITEROS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer al personal en la ejecución de una dinámica catastral para asegurar información con datos reales. - Fortalecer la capacidad del personal para actualizar constantemente las rutas para la ejecución de actividades de campo. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la capacitación del personal para desarrollar un catastro eficiente de acuerdo a la dinámica catastral adecuada y técnica. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al personal para actualizar el catastro comercial de acuerdo a los procedimientos de su ejecución. 	

FORMATO 5

IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL
PROCESO	MEDICIÓN
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION, ASISTENTE DE COMERCIALIZACION, CATASTRO Y MICROMEDICIÓN, GASFITEROS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer capacidades para efectuar adecuadamente la programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de medidores. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para la adecuada programación del mantenimiento preventivo y correctivo de medidores. - Potenciar la capacidad del trabajador para programar, controlar y/o ejecutar la instalación, retiro y reposición de medidores. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para el adecuado manejo del módulo de catastro y micro medición - Fortalecer capacidades para la aplicación adecuada de normas y reglamentos - 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL
PROCESO	FACTURACIÓN
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION, ASISTENTE DE COMERCIALIZACION, RECLAMOS, CATASTRO Y MICROMEDICIÓN, GASFITEROS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer el mejoramiento del proceso de emisión y distribución eficiente de facturas - Desarrollar capacidades para la formulación e implementación de directivas y procedimientos en gestión de facturación. - 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para el manejo del módulo informático de facturación y cobranzas. 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar a todo el personal del Departamento de Comercialización en el proceso de facturación 	

FORMATO 5
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

MACROPROCESO	GESTION COMERCIAL
PROCESO	COBRANZA Cobranza corriente y Cobranza morosa
RESPONSABLE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION, ASISTENTE DE COMERCIALIZACION, COBRANZA.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la capacitación al personal en temas de cobranza - Desarrollar capacidades para el establecimiento y mantenimiento de mecanismos de control de deudores 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A NIVEL INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para la formulación e implementación de directivas y procedimientos en gestión de cobranza (Control de morosidad y de deudas. - Fortalecer capacidades para la ejecución efectiva de cortes del servicio - Desarrollar capacidades para proyectar un programa de Promoción de pago puntual 	
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacidades para efectuar el seguimiento de servicios cerrados y clausurados 	

FORMATO 6

MATRIZ DE INTERACCION ENTRE PROCESOS, OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES Y METAS DE GESTIÓN DEL PMO

PESO DE LA INCEDENCIA DE LOS PROCESOS EN LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES Y METAS DE GESTION DEL PMO											
PROCESO	Cobertura al 100 % de los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de nuestro ámbito.	Mantener en 24 horas la continuidad del servicio de agua potable	Promover e implementar el desarrollo de un catastro técnico de agua potable y alcantarillado	Asegurar la alta calidad del agua producida	Actualización permanente del catastro comercial y Técnico	Garantizar personal altamente motivado y lograr un buen clima laboral y organizacional	Realizar positivas alianzas estratégicas para aprovechar oportunidades del entorno en el desarrollo institucional	Garantizar la alta calidad de los servicios para lograr estándares de excelencia.	Implementar tecnologías de información actualizadas para garantizar la toma de decisiones efectivas y oportunas	Implementar acciones efectivas y eficientes de medición y control para mejorar los procesos	SUMA TOTAL
<u>Proceso 1</u> Gestión Empresarial	15	15	10	15	10	10	15	10	15	10	125
<u>Proceso 2</u> Gestión de la Gobernabilidad y Gobernanza	10	10	10	10	10	10	15	10	10	10	105
<u>Proceso 3</u> Logística	10	10	15	10	10	10	10	10	10	15	110
<u>Proceso 4</u> Gestión Financiera	15	15	10	15	15	15	15	15	5	10	130
<u>Proceso 5</u> Gestión y Desarrollo del Capital Humano	10	10	10	10	10	15	10	15	10	15	115

Proceso 6 Desarrollo de la Infraestructura Sanitaria y Medio Ambiente	10	10	15	10	15	10	15	10	15	10	120
Proceso 7 Aseguramiento de Fuentes, Producción y Distribución de Agua Potable	10	10	10	10	10	10	5	10	15	10	100
Proceso 8 Recolección, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales	10	10	10	10	10	10	5	10	10	10	95
Proceso 9 Gestión Comercial	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

FORMATO 7
FORMULACION DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL PFC

OBJETIVO GENERAL
Abastecimiento de agua potable y alcantarillado a la ciudad de Chachapoyas, garantizando la sostenibilidad de los recursos y la satisfacción de los usuarios
OBJETIVOS ESPECIFICOS
I. Contar con una cobertura al 100 % de los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de nuestro ámbito.
II. Mantener la continuidad del servicio de agua potable las 24 horas del día
III. Implementar el desarrollo de un catastro comercial y técnico de agua potable y alcantarillado dentro de nuestro ámbito.
IV. Mantener y asegurar la alta calidad del agua producida.
V. Realizar la actualización permanente del catastro comercial y técnico.
VI. Promover y garantizar motivación del personal para lograr un buen clima laboral y organizacional.
VII. Desarrollar alianzas estratégicas para aprovechar oportunidades del entorno en el desarrollo institucional.
MACROPROCESOS ASOCIADOS
I.1 Gestión Empresarial: Planificación y Presupuesto; Asesoría Legal; Evaluación y Control de la Gestión Institucional; Gestión del sistema de Información; Gestión integral de calidad y riesgo; Modernización empresarial.
II.1 Gestión de la Gobernabilidad y Gobernanza: Comunicaciones y relaciones Institucionales; Control Interno (gobernanza).
III.1 Gestión de Logística: Adquisiciones de bienes y servicios; Almacenes.
IV.1 Gestión Financiera: Contabilidad; Tesorería; Control Patrimonial.
V.1 Gestión y Desarrollo del Capital Humano: Reclutamiento y selección de personal; Desarrollo de personal; Evaluación y desempeño; Gestión de las compensaciones y beneficios; Seguridad y salud en el trabajo.
VI.1 Gestión de la Infraestructura Sanitaria y Medio Ambiente: Gestión de inversiones; Ejecución y supervisión de proyectos; Administración de catastro técnico; Gestión ambiental.
VII.1 Gestión de Aseguramiento de Fuentes, Producción y Distribución de Agua Potable: Participación en la gestión de las fuentes abastecimiento; producción de agua potable; Distribución de agua potable; Evaluación de la calidad de agua.
VIII.1 Gestión de Recolección, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales: Recolección de aguas residuales; Tratamiento y disposición de aguas residuales; Evaluación de la calidad de agua residual.
IX.1 Gestión Comercial: Atención al cliente; Catastro comercial; Medición; Facturación; Cobranza.
ESTRATEGIAS
- Fortalecer los procesos de control, evaluación y ejecución de gastos generales e inversiones
- Fortalecer las capacidades del recurso humano para integrar de manera eficiente los macroprocesos asociados de gestión administrativo, operativo y comercial.
- Desarrollar capacidades para implantar un sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollar capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta.
- Fortalecer las Capacidades del recurso humano en Educación Sanitaria para elaborar un Plan de Comunicación y Educación Sanitaria y su implementación.
- Fortalecer la elaboración y evaluación de los Informes de control, indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras.
- Fortalecer las capacidades del capital humano en normatividad vigente sobre contrataciones del Estado.
- Capacitación en normativa tributaria, nuevos requerimientos de información y nuevas formas de trabajo.

- Fortalecer las capacidades del recurso humano en lo referente a la Ley de Modernización de los servicios de saneamiento y su reglamento.
- Desarrollar las capacidades del recurso humano para elaborar, ejecutar y aplicar la Directiva del reclutamiento y selección de personal.
- Fortalecer la capacidad en temas de desarrollo de recursos humanos, actualizaciones de las normas de la Nueva Ley Procesal Laboral, resolución de conflictos y negociaciones, así como la normatividad legal laboral vigente.
- Fortalecer los procesos de evaluación de desempeño.
- Desarrollar talleres para el desarrollo e implementación del Modelo de Gestión por competencias del Talento Humano.
- Desarrollar un plan anual de incentivos del personal.
- Fortalecer la Capacidad y desarrollo de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Fortalecer la capacidad del recurso humano en especialización de la elaboración de proyectos y expedientes técnicos.
- Desarrollar la capacidad al personal en formulación de procedimientos para ampliaciones y mejoramiento de proyectos de agua potable y alcantarillado.
- Desarrollar el registro y mantenimiento de los datos actualizados de equipos y redes de abastecimiento y distribución de agua, redes de recolección de aguas residuales, para implantar la administración de catastro técnico.
- Desarrollar planes de contingencia ante rotura de tubería de alcantarillado para realizar programas de mitigación ante impactos que cause en ejecución de un proyecto de agua y alcantarillado.
- Fortalecer la capacidad de implementación de gestión ambiental (DIA, EIA, PAMA, VMA y otros)
- Fortalecer la capacidad en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las tuberías, válvulas y equipos electromecánicos que forman parte desde la captación y las líneas de conducción de agua.
- Fortalecer las capacidades del personal para realizar una adecuada formulación, programación e implementación de programas de mantenimiento preventivo del sistema de producción.
- Fortalecer la Capacidad para operar y controlar la dosificación, coagulación, floculación y decantación del agua en cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- Fortalecer las capacidades del personal en el manejo de equipos como dosificadores de Cal hidratada, polímero catiónico y sulfato de aluminio.
- Fortalecer las capacidades para realizar una adecuada recolección del agua residuales para ser tratada según normas técnicas, así como la evacuación de aguas residuales.
- Capacitación en procesos para estabilizar los residuos sólidos para controlar los olores y vectores.
- Fortalecer la capacidad en el análisis fisicoquímico, microbiológicos de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente.
- Fortalecer la capacidad para el cambio de actitud y aptitud del personal.
- Fortalecer al personal en la ejecución de una dinámica catastral para asegurar información con datos reales, así como actualizar constantemente las rutas para la ejecución de actividades de campo.
- Desarrollar capacidades para la adecuada programación del mantenimiento preventivo y correctivo de medidores.
- Desarrollar capacidades para el establecimiento y mantenimiento del mecanismo de control de deudores

**FORMATO 8
INDICADORES Y METAS**

OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL (') (Empresarial)	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
OBJETIVOS ESPECIFICOS (Empresariales)	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI
1.- Cobertura al 100 % de los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de nuestro ámbito.	Cobertura del servicio de agua y alcantarillado	93.8 % y 94.5 %	93.9 % y 94.6 %	94.1 % y 94.8 %	94.2 % y 94.9 %	94.2 % y 94.9 %	94.3 % y 95.0%
2.- Mantener en 24 horas la continuidad del servicio de agua potable.		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
3.- Promover e implementar el desarrollo de un catastro técnico de agua potable y alcantarillado		0 %	10 %	30 %	60 %	70 %	75 %
4.- Asegurar la alta calidad del agua producida.		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
5.- Actualización permanente del Catastro Comercial y Técnico.		0 %	10 %	30 %	60 %	80 %	100 %
6.- Garantizar personal altamente motivado y lograr un buen clima laboral y organizacional.		60 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
7.- Realizar positivas alianzas estratégicas para aprovechar oportunidades del entorno en el desarrollo institucional.		0 %	20 %	30 %	40 %	60 %	70 %
8.- Garantizar la alta calidad de los servicios para lograr estándares de excelencia.		80 %	80 %	85 %	90 %	95 %	100 %
9.- Implementar tecnologías de información actualizadas para garantizar la toma de decisiones efectivas y oportunas.		70 %	70 %	80 %	90 %	95 %	100 %
10.- Implementar acciones efectivas y eficientes de medición y control para mejorar los procesos.		60%	60%	70%	75%	80%	80%
Viene de formato 1	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI	Consultar PEI
OBJETIVO GENERAL DEL PMO		AÑO 0	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
METAS DE GESTION PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO
I.- Incremento anual de conexiones domiciliarias de agua potable. (Ejecución de proyecto de ampliación de cobertura del servicio de agua potable).		93.8 %	93.9 %	94.1 %	94.2 %	94.2 %	94.3 %

II.- Incremento anual de conexiones domiciliarias de alcantarillado (Ejecución de proyecto de ampliación de cobertura del servicio de alcantarillado).		94.5 %	94.6 %	94.8 %	94.9 %	94.9 %	95.0 %
III.- Incremento anual de nuevos medidores (Instalación de medidores por primera vez financiados con recursos propios).		-	184	184	74	74	74
IV.- Reemplazo y reposición anual de medidores (Instalación de un nuevo medidor en una conexión de agua potable, remplazo por haber sido robado, vandalizado o por deterioro de su vida útil).		-	-	78	535	1069	1519
V.- Continuidad promedio en zonas con presión menos favorable (horas/día)		-	-	-	-	C	C
VI.- Promedio de presiones menores a 10 m.c.a.		-	-	-	-	P	P
VII.- Agua no facturada		-	-	-	ANF	ANF	ANF
VIII.- Conexiones activas de agua potable		94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %
Viene de formato 1	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO	Consultar PMO
OBJETIVO GENERAL DEL PFC	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
OBJETIVO ESPECIFICOS DEL PFC	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir
Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento	Cumplimiento de las metas en la capacitación de todos los trabajadores de EMUSAP S.R.L.	10%	30%	70%	80%	90%	95%
Viene de formato 7	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir
RESULTADOS DE PROCESOS PFC	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	METAS				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GESTIÓN EMPRESARIAL			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Planificación y presupuesto							
Capacitación en normatividad presupuestal, como asistencia técnica	Número de trabajadores a capacitar	0	0	2	2	2	2
Capacitación en temas de normatividad del ente regulador de la Sunass	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	2	4	2
Mejorar las capacidades en gestión financiera	Ejecución financiera	30 %	30 %	80 %	90 %	100 %	100 %

Fortalecer capacidades para elaboración e implementación del sistema de planificación de corto, mediano y largo plazo a todo nivel de la EPS	Número de trabajadores a capacitar para elaboración del sistema de planificación	0	0	4	4	0	0
Fortalecer capacidades para elaboración e implementación de Manuales de Procedimientos y flujogramas	Número de trabajadores a capacitar e implementación de manuales	0	0	2	2	0	2
Fortalecer e implementar los documentos de gestión a partir del cambio de la razón social.	Implementación de documentos de gestión	30 %	30 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Capacitar al personal en la Elaboración de Documentos de Gestión y MAPRO	Número de trabajadores a capacitar	0	0	8	8	0	0
Mejorar los procesos de control y evaluación de ejecución de gastos generales e inversiones	Implementación de control de gastos	30 %	30 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Asesoría Legal							
Desarrollar capacidades en Procesos judiciales laborales	Número de trabajadores a capacitar	0	0	1	1	0	1
Capacitación en aplicativos para hacer seguimiento y gestión a expedientes judiciales	Número de trabajadores a capacitar	0	1	1	1	1	1
Evaluación y control de la gestión Institucional							
Fortalecer las capacidades para implementar un sistema de indicadores que permita el análisis, evaluación y toma de decisiones a partir de la información proporcionada por dicho sistema, con alcance a todas las áreas de la EPS	Implementación sistema para el análisis y evaluación toma de decisiones	30 %	30 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Fortalecer la capacitación en normativas de control.	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	4	0	2
Fortalecer la capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta	Número de trabajadores a capacitar y mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial	0	4	4	4	4	4
Fortalecer el control de gestión y aplicación de la Normatividad Legal Vigente.	Número de trabajadores a capacitar en la aplicación de la normatividad vigente	0	0	4	2	0	2
Fortalecimiento en la aplicación de la normatividad y	Número de trabajadores a capacitar aplicar						

recomendaciones de las acciones de control por la SUNASS:	recomendaciones de las acciones dadas x SUNASS	0	0	4	2	0	2
Fortalecer capacidades para el desarrollo y mantenimiento del portal institucional	Mantenimiento portal institucional	70 %	70 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Fortalecer las capacidades personales sobre manejo de conflicto, liderazgo y mejoras continuas	Número de trabajadores a capacitar	0	0	8	8	8	3
Gestión del sistema de información							
Capacitación base de datos adaptive server enterprise	Número de trabajadores a capacitar	0	0	1	1	0	1
Fortalecer la capacitación en diseño y elaboración del Cuadro de Mando Integral	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	2	0	2
Capacitación en el manejo del Sistema de Información georreferenciado	Número de trabajadores a capacitar	0	0	2	2	0	0
Fortalecer las capacidades para un adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos	Nº de trabajadores a capacitar y así ejecutar mantenimiento preventivo.	0	1	1	1	1	1
Fortalecer capacidades orientadas a proveer un buen soporte técnico para las diferentes Áreas de la empresa.	Mejorar un soporte técnico	0	2	2	2	2	0
Fortalecer capacidades para el desarrollo de los Softwares	Número de trabajadores a capacitar	0	0	1	1	1	1
Fortalecer capacidades para el desarrollo y mantenimiento del portal institucional	Mejorar el mantenimiento del portal institucional	0	2	2	2	2	2
Gestión integral de calidad y riesgo							
Fortalecer la difusión en el Control de Calidad del Agua Potable y Aguas Residuales como parte de nuestra responsabilidad social empresarial con nuestros usuarios.	Mejorar la difusión del control de calidad del agua potable y aguas residuales	70 %	70 %	80 %	90 %	95 %	100 %
Fortalecer capacidades para implantar un sistema de Gestión de Calidad en los Departamentos de Planificación Presupuesto e Informática, Administración y Finanzas, Comercialización, Operaciones	Implantar el Sistema de Gestión de Calidad	50 %	50 %	80 %	90 %	95 %	100 %
Modernización empresarial							
Fortalecer la capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en	Mejorar el funcionamiento de la Gestión Empresarial	50 %	50 %	70 %	80 %	90 %	100 %

cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta							
Fortalecer la capacitación en herramientas de gestión, que permitan llevar a cabo un trabajo de gestión en corto tiempo	Aplicación de las herramientas de gestión	40 %	40 %	60 %	80 %	95 %	100 %
Fortalecer la elaboración y evaluación de los Informes de control con indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras	Elaboración de informes del control de indicadores	50 %	50 %	60 %	75 %	90 %	100 %
GESTION DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)					
Comunicaciones y relaciones institucionales							
Fortalecer el desarrollo en la Educación Sanitaria para elaborar un Plan de Comunicación y Educación Sanitaria y su implementación	Elaboración del Plan de comunicación de Educación Sanitaria	20 %	30 %	50 %	70 %	90 %	100 %
Implementar las políticas de transparencia de la gestión de información de la empresa	Desarrollo de políticas de transparencia	70 %	70 %	80 %	90 %	95 %	100 %
Fortalecer Talleres de motivación en liderazgo, coaching y relaciones humanas (empatía, asertividad, solución de conflictos), enfocando las competencias de comunicación, inteligencia emocional, entre otras.	Motivación del personal, buenas relaciones humanas y solución de conflictos	10 %	40 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Fortalecer capacitación en mejora de procesos, con la finalidad de establecer una cultura de involucración a nivel de toda la empresa, que permitan mejorar la gestión de manera constante.	Procesos mejorados con personal involucrados en la gestión	30 %	30 %	60 %	80 %	95 %	100 %
Control interno (gobernanza)							
Fortalecer capacidades en la implementación del Sistema de Control Interno en la EPS	Implementación del Sistema de Control Interno	10 %	10 %	40 %	70 %	90 %	100 %
Fortalecer capacidades en elaboración procesos empresariales de control interno	Elaboración de procesos empresariales de control interno	70 %	70 %	80 %	90 %	95 %	100 %
Fortalecer la elaboración y evaluación de los Informes de control, indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras	Elaboración de informes de control	30 %	30 %	70 %	90 %	95 %	100 %

LOGISTICA	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)					
Adquisiciones de bienes y servicios							
Fortalecer los requerimientos con términos de referencia incompletos	Mejorar los términos de referencia	50 %	50 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Fortalecer la Organización de las áreas usuarias en desarrollar la correcta elaboración del cuadro de necesidades, así como su consolidación y aprobación oportuna	Elaboración del correcta del cuadro de necesidades anual	50 %	50 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Fortalecer conocimientos y para ejecución de las especificaciones técnicas de productos de tal forma que se agilicen en la adquisición de materiales para las reparaciones de los sistemas de agua y alcantarillado.	Elaboración adecuada de especificaciones técnicas de productos	40 %	40 %	80 %	90 %	95 %	100 %
Fortalecer capacidades para efectuar una buena planificación en las adquisiciones de bienes y materiales	Planificación de adquisiciones de bienes y servicios	60 %	60 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Fortalecer capacidades para elaboración del Plan Anual de adquisiciones y contrataciones – PAC	Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones	50 %	50 %	70 %	90 %	100 %	100 %
Fortalecer capacidades en materia de contrataciones y adquisiciones y sistema SEACE con certificación	Número de trabajadores a capacitar	2	2	3	3	6	6
Fortalecer capacidades para la elaboración de plan anual de compras menores	Número de trabajadores a capacitar	1	2	2	2	2	2
Fortalecer la capacitación en la Nueva Ley de Contrataciones del Estado y sus modificaciones para que el personal del Área de Logística este actualizado.	Número de trabajadores a capacitar en Contrataciones del Estado.	0	2	3	4	6	6
Almacenes							
Fortalecer un plan de Identificación institucional	Elaborar el Plan de Identificación Institucional	20 %	20 %	50 %	80 %	100 %	100 %
Fortalecer mediante charlas sobre la seguridad de materiales	Número de trabajadores a capacitar	0	2	3	3	3	3
Fortalecer capacidades para un correcto control de las existencias de los stocks físicos de materiales inmovilizados	Número de trabajadores a capacitar	0	2	3	3	3	3
Fortalecer la Capacitación técnico profesional y consolidación sobre gestión de almacenes	Número de trabajadores a capacitar	0	2	3	3	3	3

Fortalecer en técnicas y control de almacén	Nº de trabajadores a capacitar	0	2	3	3	3	3
GESTION FINANCIERA	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Contabilidad							
Fortalecer la capacitación en normativa tributaria y nuevos requerimientos de información y nuevas formas de trabajo.	Número de trabajadores a capacitar	0	2	2	2	2	2
Fortalecer la asistencia técnica para implementar nuevos requerimientos como NIIFS, Contabilidad Regulatoria	Número de trabajadores a capacitar	0	2	2	2	2	2
Fortalecer talleres para implementar los manuales de procedimientos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	7	7	0	0
Fortalecer la capacitación de políticas contables en materia de activos fijos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	2	2	2	0
Fortalecer la actualización constante en normativa contable y su implicancia tributaria	Número de trabajadores a capacitar	0	0	2	2	2	2
Fortalecer la capacitación en herramientas de gestión, que permitan llevar a cabo un trabajo de gestión en corto tiempo	Número de trabajadores a capacitar	0	0	2	2	2	2
Fortalecer Talleres motivacionales en liderazgo, coaching y relaciones humanas (empatía, asertividad, solución de conflictos)	Número de trabajadores a capacitar	0	0	36	36	36	36
Fortalecer capacidades en la elaboración de informes con indicadores de gestión.	Número de trabajadores a capacitar	0	4	6	6	6	6
Tesorería							
Fortalecer el desarrollo de capacidades para la correcta atención de pagos, y criterio en la priorización de los pagos	Ejecución de una correcta atención y priorización de pagos	50 %	50 %	60 %	80 %	100 %	100 %
Fortalecer capacidades de administración, programación, ejecución y control de los fondos de la empresa	Nº de trabajadores a capacitar	0	3	3	3	3	3
Fortalecer la capacitación en normas que intervienen en el proceso de tesorería sobre deducciones, retenciones, etc.	Número de trabajadores a capacitar	0	3	3	3	3	3
Fortalecer capacitación sobre uso y custodia de documentos valorados	Número de trabajadores a capacitar	0	3	3	3	3	3
Fortalecer la capacitación en normatividad del Sistema Nacional de Tesorería	Número de trabajadores a capacitar	0	3	3	3	3	3

Control Patrimonial							
Fortalecer la capacitación en saneamiento legal de los bienes	Número de trabajadores a capacitar	0	3	3	3	3	3
Fortalecer la capacitación en el mantenimiento preventivo de activos fijos	Número de trabajadores a capacitar	0	3	3	3	3	3
Fortalecer la capacitación en ejecución y aplicación del manual de procedimientos	Ejecución y aplicación del manual de procedimientos	10 %	10 %	50 %	80 %	90 %	100 %
Fortalecer la aplicación legal para sincerar los bienes en desuso de la empresa	Número de trabajadores a capacitar	0	3	3	3	3	3
GESTION Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Reclutamiento y selección de personal							
Capacitación para elaborar, ejecutar y aplicar la Directiva del reclutamiento y selección de personal	Número de trabajadores a capacitar	0	4	4	4	4	4
Capacitación de promoción bienestar y salud laboral	Bienestar y salud laboral buena	40 %	40 %	60 %	80 %	90 %	100 %
Desarrollar capacidades para elaborar procesos de reclutamiento, selección, contratación de personal.	Número de trabajadores a capacitar	0	4	4	4	4	4
Capacitación en Liderazgo e Inteligencia Emocional	Buen liderazgo	00 %	00 %	60 %	80 %	90 %	100 %
Capacitación en el Plan de Identificación institucional	Ejecución del Plan de Identificación Institucional	00 %	00 %	60 %	80 %	90 %	100 %
Capacitación el recurso humano en clima laboral y comunicación	Buen Clima Laboral y comunicación	00 %	00 %	40 %	60 %	90 %	100 %
Capacitación en motivación personal	Buena motivación del personal	00 %	00 %	60 %	80 %	100 %	100 %
Desarrollo de personal							
Capacitación en temas de desarrollo de recursos humanos, actualizaciones de las normas laborales	Número de trabajadores a capacitar	0	3	3	3	3	3
Talleres de capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta	Buen desarrollo del funcionamiento de la gestión empresarial	50 %	50 %	70 %	90 %	100 %	100 %
Fortalecer talleres en motivación de liderazgo, coaching y relaciones humanas (empatía, asertividad, solución de conflictos), enfocándose en las competencias de comunicación, inteligencia emocional	Buenas relaciones humanas, así como una buena comunicación e inteligencia emocional	60 %	60 %	80 %	90 %	100 %	100 %

Capacitación en la Nueva Ley Procesal Laboral	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Capacitación en Resolución de conflictos y negociaciones	Número de trabajadores a capacitar	0	0	5	5	5	5
Capacitación en la normatividad legal vigente	Número de trabajadores a capacitar	0	0	5	5	5	5
Evaluación de desempeño							
Capacitación en procesos de evaluación de desempeño	Evaluación de los procesos de desempeño	60 %	60 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Capacitación de conocimientos para el proceso de evaluación de desempeño de los trabajadores	Evaluación de desempeño de los trabajadores	60 %	60 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Fortalecer talleres para el desarrollo e implementación de Modelo de Gestión por competencias del Talento Humano	Implementación de la Gestión por competencias del talento humano	00 %	00 %	40 %	60 %	80 %	100 %
Realizar programas de evaluación de desempeño	Evaluación de desempeño	00 %	00 %	20 %	60 %	80 %	100 %
Desarrollar programas para la generación de conocimientos especializados en diversas áreas del Talento Humano	Evaluación de conocimientos	00 %	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %
Gestión de las compensaciones y beneficios							
Fortalecer el desarrollo de un plan anual de incentivos del personal	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Seguridad y salud en el trabajo							
Capacitación en elaboración y ejecución de procedimientos de trabajo seguro, registro y documentos externos.	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	4	4	4
Implementación de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Ejecución de Seguridad y Salud en el Trabajo	00 %	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %
Capacitación al Comité sobre la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0
Fortalecer el desarrollo de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para tomar acciones correctivas y mejorar las inseguridades en favor de los trabajadores y de los usuarios dentro de la empresa	Buena Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	00 %	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %
DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gestión de inversiones							
Fortalecer la Formulación y elaboración de perfiles y expedientes técnicos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3

Capacitación en la aplicación de normas y directivas para la formulación de los perfiles y expedientes técnicos de ampliaciones de redes de agua y alcantarillado	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Capacitación y especialización en la elaboración de proyectos y expedientes técnicos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Ejecución y supervisión de proyectos - Formulación de estudios y proyectos. - Ejecución / Supervisión de obra. - Liquidación de obras							
Fortalecer la capacitación y actualización constante al personal técnico desconocimiento de nuevo software de ingeniería	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Fortalecer la Capacitación en nuevas tecnologías en saneamiento	Número de trabajadores a capacitar	0	0	10	10	10	10
Capacitación al personal del Departamento de Operaciones en manejo software de Autocad avanzado	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Capacitación en manejos de equipos de compactación CBR	Número de trabajadores a capacitar	0	0	10	10	10	10
Capacitación en liquidación de obras	Nº de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Capacitación en formulación de procedimientos para ampliaciones y mejoramiento de proyectos de agua potable y alcantarillado	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Capacitación en programas de presupuesto	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Capacitación en programas de watercad	Nº de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Capacitación en programas de residencia y supervisión	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Capacitación permanente de acuerdo a las funciones de desempeño de Cadista	Número de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Administración de catastro técnico							
Fortalecer talleres para el registro y mantenimiento de los datos actualizados de equipos y redes de abastecimiento y distribución de agua, redes de recolección de aguas residuales	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	4	4	4

Capacitación en la elaboración y mantenimiento actualizado de los manuales de procedimientos de catastro y archivo técnicos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	4	4	4
Capacitación al personal en Catastro técnico	Nº de trabajadores a capacitar	0	0	3	3	3	3
Gestión ambiental							
Capacitación en planes de contingencia ante rotura de tubería de alcantarillado	Número de trabajadores a capacitar	0	0	10	10	10	10
Talleres para realizar programas de mitigación ante impactos que podemos causar en ejecución de un proyecto de agua y alcantarillado	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	4	4	4
Talleres de implementación de gestión ambiental (DIA, EIA, PAMA, VMA y otros)	Número de trabajadores a capacitar	0	0	10	10	10	10
Capacitación de concientización para el mantenimiento de la biodiversidad de las líneas de conducción	Número de trabajadores a capacitar	0	0	10	10	10	10
Capacitación para formular planes de adaptación y mitigación del cambio climático	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	15
ASEGURAMIENTO DE FUENTES DE PRODUCCION Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Participación en la gestión de las fuentes de abastecimiento							
Capacitación en control del subsistema de captación y manejo de equipos electromecánicos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	15
Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las tuberías, válvulas y equipos electromecánicos que forman parte desde la captación y las líneas de conducción	Número de trabajadores a capacitar	0	0	10	10	10	10
Capacitación manejo de equipos electromecánicos y electrónicos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	10	10	10	10
Producción de agua potable							
Mejorar las capacidades del personal para una adecuada formulación, programación e implementación de los programas de mantenimiento preventivo de sistema de producción	Programación e implementación de programas de mantenimiento	30 %	30 %	80 %	100 %	100 %	100 %

Capacitación para operar y controlar la dosificación, coagulación, floculación y decantación del agua en cumplimiento a la normatividad legal vigente	Número de trabajadores a capacitar	0	0	8	8	8	8
Capacitación perenne a los trabajadores de la planta de tratamiento producción	Capacitación permanente PTA	50 %	50 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Capacitación manejo de equipos electromecánicos y electrónicos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	10	10	10	10
Distribución de agua potable							
Fortalecer la ejecución de planos de las redes de agua donde no existe	Número de trabajadores a capacitar	0	0	8	8	8	8
Capacitación en elaboración y ejecución de manual o instructivo de procedimiento	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	4	4	4
Capacitaciones permanentes para detección de fugas y monitoreo de presiones.	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Evaluación de la calidad de agua							
Capacitación en un Plan de manejo de los lodos de la PTAP, puesto que son considerados residuos peligrosos	Número de trabajadores a capacitar	0	0	8	8	0	0
Capacitación en el manejo de equipos nuevos desde la adquisición al proveedor como dosificadores de Cal hidratada, polímero catiónico y sulfato de aluminio y otros	Número de trabajadores a capacitar	0	0	8	8	8	8
Capacitación al personal nuevo por cambio constante de operario en Planta de Tratamiento	Número de trabajadores a capacitar	0	0	4	4	4	4
RECOLECCION, TRATAMIENTO Y DISPOSICION DE AGUAS RESIDUALES	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Recolección de aguas residuales							
Capacitación en recolección adecuada aguas residuales y evacuación a Planta de Tratamiento	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Mejorar capacidades para realizar una buena limpieza de redes y buzones de alcantarillado	Ejecución de limpieza de redes y buzones de alcantarillado	10 %	10 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Capacitación en proceso de tratamiento y evacuación de aguas residuales	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Desarrollar capacidades para realizar una adecuada recolección del agua para ser tratada según normas técnicas.	Proceso de recolección de agua y tratamiento según normas	10 %	10 %	40 %	70 %	90 %	100 %

Capacitación en el control de los flujos y caudales del sistema de recolección	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Capacitación al personal profesional y técnicos en la recolección, tratamiento y evacuación de aguas residuales	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Tratamiento y disposición de aguas residuales							
Capacitación en tratamiento adecuado de las aguas residuales	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Capacitación en controlar los parámetros de operación de las Plantas de tratamiento de aguas residuales	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Capacitación en procesos para estabilizar los residuos sólidos para controlar los olores y vectores	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Desarrollar capacidades para realizar un catastro técnico de redes primarias y secundarias para realizar una adecuada disposición del agua tratada y lodos según normas técnicas	Elaboración de catastro técnico de redes primarias y secundarias	10 %	10 %	60 %	80 %	100 %	100 %
Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de equipos electromecánicos y electrónicos de plantas de tratamiento de aguas residuales.	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Evaluación de la calidad de agua residual							
Capacitación en la toma de muestras de agua tratada dando cumplimiento a la normatividad vigente	Número de trabajadores a capacitar	0	0	12	12	12	12
Fortalecer la capacidad en el análisis fisicoquímico de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente	Número de trabajadores a capacitar	0	0	12	12	12	12
Fortalecer la capacidad en los análisis microbiológicos de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente	Número de trabajadores a capacitar	0	0	12	12	12	12
Capacitación para elaborar y ejecutar un plan de control de calidad integral	Número de trabajadores a capacitar	0	0	8	8	8	8

GESTIÓN COMERCIAL	INDICADORES DE DESEMPEÑO	Base (inicio)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Atención al cliente - Comercialización - Orientación e información - Reclamos							
Fortalecer la capacidad en el cumplimiento eficiente de atención a las normas establecidas por la SUNASS.	Cumplimiento de normas dadas por SUNASS	50 %	50 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Fortalecer la capacidad para el cambio de actitud y aptitud	Aplicación cambio de actitud y aptitud	40 %	40 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Mejorar capacidades para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales	Ejecución de programa para incorporar usuarios factibles y potenciales	10 %	10 %	50 %	60 %	70 %	80 %
Capacitar y ejecutar en la adecuación del manual de funciones, para profesionalizar el desarrollo de labores comerciales y operativas	Elaboración del manual de funciones desarrollo de labores comerciales	50 %	50 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Desarrollar una política de capacitación del área de atención del usuario	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0
Mejorar capacidades para la determinación y ejecución de controles de seguimiento de las órdenes de trabajo	Ejecución de controles de seguimiento de las órdenes de trabajo	50 %	50 %	80 %	90 %	100 %	100 %
Catastro comercial							
Fortalecer al personal en la ejecución de una dinámica catastral para asegurar información y datos reales.	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0
Fortalecer la capacidad del personal para actualizar constantemente las rutas para la ejecución de actividades de campo.	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0
Fortalecer capacitación del personal para desarrollar un catastro eficiente de acuerdo a la dinámica catastral adecuada, técnica y procedimientos de su ejecución.	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0
Medición							
Fortalecer capacidades para efectuar la programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de medidores	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0
Desarrollar capacidades para la adecuada programación del mantenimiento preventivo y correctivo de medidores.	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0

Potenciar la capacidad del trabajador para programar, controlar y/o ejecutar la instalación, retiro y reposición de medidores.	Elaboración de programación del control, instalación, retiro y reposición de medidores	50 %	50 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Desarrollar capacidades para el adecuado manejo del módulo de catastro y micro medición	Implantación y manejo del módulo de catastro y micro medición.	00 %	00 %	50 %	80 %	100 %	100 %
Fortalecer capacidades para la aplicación adecuada de normas y reglamentos.	Aplicación de normas y reglamentos	50 %	50 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Facturación							
Fortalecer el mejoramiento del proceso de emisión y distribución eficiente de facturas y recibos	Desarrollo de una eficiente distribución de facturas y recibos	50 %	50 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Desarrollar capacidades para la formulación e implementación de directiva y procedimientos en gestión de facturación.	Implementación de directiva y procedimientos de la gestión de facturación	00 %	00 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Fortalecer capacitación para el manejo del módulo informático de facturación y cobranzas	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0
Fortalecer la Capacitación a todo el personal del Departamento de Comercialización en el proceso de facturación.	Capacitación permanente del proceso de facturación	50 %	50 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Cobranza - Cobranza corriente - Cobranza morosa							
Fortalecer la capacitación al personal en temas de cobranza.	Número de trabajadores a capacitar	2	2	6	6	6	0
Desarrollar capacidades para el establecimiento y mantenimiento de mecanismos de control de deudores	Elaboración de mecanismos de control de deudores	20 %	20 %	60 %	80 %	90 %	100 %
Fortalecer capacitación para la formulación e implementación de directiva y procedimiento en gestión de cobranza (Control de morosidad y quiebre de deudas).	Número de trabajadores a capacitar	0	0	6	6	6	0
Fortalecer capacidades para la ejecución efectiva de cortes del servicio	Número de trabajadores a capacitar	0	0	15	15	15	0
Desarrollar capacidades para proyectar un programa de Promoción de pago puntual	Elaboración del programa de promoción pago puntual	20 %	20 %	60 %	80 %	100 %	100 %
Desarrollar capacidades para efectuar el seguimiento de servicios cerrados y clausurados	Ejecución de seguimiento de servicios cerrados y clausurados	00 %	00 %	50 %	80 %	100 %	100 %
Viene de formato 9	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir

**FORMATO 9
IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**

1. MACROPROCESO GESTIÓN EMPRESARIAL								
	NECIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION CONTENIDOS	PUBLICO OBJETIVO (1)	ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES MENORES COMPLEMENTARIAS (4)
1.1 PROCESO PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO								
	Capacitación en normatividad presupuestal, como asistencia técnica	Asistencia técnica	Ley presupuestal	Jefe de Departamento Planif. Presup. e Infor. Jefe del Dpto. Administ.	Capacitación	Mediano Plazo	Capaces de desarrollar presupuestos de acuerdo a la normatividad legal V.	Equipos de cómputo y sistema de presupuesto
	Capacitación en temas de normatividad del ente regulador de la Sunass	Capacitación	Implementación, seguimiento y monitoreo del PMO	Jefe de Departamento Planif. Presup. e Infor. Jefe del Dpto. Administ.	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Cumplimiento de metas	
	Mejorar las capacidades en gestión financiera	Asistencia técnica	Ejecución de documentos de gestión	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Cumplimiento de metas	
	Fortalecer capacidades para elaboración e implementación del sistema de planificación de corto, mediano y largo plazo a todo nivel de la EPS	Capacitación y Asistencia Técnica	Curso para implementar el sistema de planificación	Jefe de Departamento Planif. Presup. e Infor. Administ	Capacitación y Asistencia Técnica e Innovación tecnológica	Mediano Plazo y Largo Plazo	Cumplimiento relación de trabajo.	
	Fortalecer capacidades para elaboración e implementación de Manuales de Procedimientos y flujogramas	Asistencia en formulación de Manuales de Procedimientos	Asesoría más capacitación para formulación e implementación de MAPRO	Gerente General Jefes de Departamento y responsable de Áreas	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Cumplimiento de metas	
	Fortalecer e implementación de los documentos de gestión a partir del cambio de la razón social.	Capacitación y Asistencia Técnica	Ejecución de documentos de gestión	Gerente General Jefes de Departamento y responsable de Áreas	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Cumplimiento metas de gestión	
	Capacitar al personal en Elaboración de Documentos de Gestión y MAPRO	Capacitación y Asistencia Técnica	Elaboración del Manual de procedimientos	Gerente General Jefes de Departamento y responsable de Áreas	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Cumplimiento de metas	
	Mejorar los procesos de control y evaluación de ejecución de gastos generales e inversiones	Capacitación y Asesoramiento en evaluación de gastos generales e inversiones	Asesoría en manejos de procesos de control y evaluación de ejecución de gastos.	Jefe de Departamento Planif. Presup. e Infor. Jefe del Dpto. Administ.	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Buen nivel de gestión de gastos generales e inversiones	

1.2 PROCESO ASESORIA LEGAL							
	Desarrollar capacidades en Procesos judiciales laborales	Capacitación en materia laboral	Desarrollo de procesos judiciales.	Asesoría Legal	Capacitación	Largo Plazo	Estar permanentemente actualizados en últimas corrientes jurídicas
	Capacitación en aplicativos para hacer seguimiento y gestión a expedientes judiciales	Curso de capacitación	Desarrollo de procesos judiciales.	Asesoría Legal	Capacitación	Largo Plazo	Estar permanentemente actualizados en últimas corrientes jurídicas
1.3 PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTION INSTITUCIONAL							
	Fortalecer las capacidades para implementar un sistema de indicadores que permita el análisis, evaluación y toma de decisiones a partir de la información proporcionada por dicho sistema, con alcance a todas las áreas de la EPS	Talleres de capacitación	Capacitación y Asesoramiento en implementación el sistema de indicadores	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación	Inmediata	Mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial
	Fortalecer la capacitación en normativas de control.	Curso de capacitación	Actualización normativas	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Calidad en las labores de control
	Fortalecer la capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta	Curso de capacitación	Capacitación en herramientas de gestión	Gerente General Jefes de Departamento	Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Mejorar los porcentajes de cumplimiento
	Contraloría General de la República. Fortalecer el control de gestión y aplicación de la Normatividad Legal Vigente.	Talleres de capacitación	Asesoramiento en la aplicación de la normatividad y las acciones de control	Gerente General Jefes de Departamento y Áreas Involucradas	Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Mejorar el control de gestión.
	Fortalecimiento en la aplicación de la normatividad y recomendaciones de las acciones de control por la SUNASS:	Talleres de capacitación	Asesoramiento	Gerente General Jefes de Departamento	Asistencia Técnica	Inmediata	Mejorar las recomendaciones de control dada por SUNASS
	Fortalecer las capacitaciones en Contrataciones con el Estado OSCE, UNIVERSIDADES:	Curso de capacitación	Actualizar Mejorar Procesos de Contrataciones con el Estado	Áreas Involucradas en el manejo, Logística y Contrataciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Mejorar los procesos en Contrataciones de bienes y servicios con el Estado
	Fortalecer capacidades para el desarrollo y mantenimiento del portal institucional	Capacitación para el desarrollo de Software	Capacitación en desarrollo y mantenimiento de Páginas WEB	Personal del Dpto. de Planificación Presup. e Informática	Capacitación	Inmediata	Portal Web de la EPS debidamente administrada
	Fortalecer las capacidades personales sobre manejo de conflicto, liderazgo y mejoras continuas	Talleres de capacitación	Capacidad personal y manejo de conflicto	Gerente General Jefes de Departamento y Recursos Humanos	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Mejorar las capacidades de los trabajadores, manejo de conflictos

1.4 PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN								
	Capacitación base de datos adaptive server enterprise	Curso de capacitación	Base de datos	Asistente de Informática	Capacitación	Mediano Plazo	Mejorar la base de datos del Servidor	
	Fortalecer la capacitación en diseño y elaboración del Cuadro de Mando Integral	Curso de capacitación	Capacidad en diseño y elaboración de Mando integral	Asistente de Informática	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Aplicativo Informático de Cuadro de Mando Integral operativo y disponible para su uso.	
	Capacitación en el manejo del Sistema de Información georreferenciado	Talleres de capacitación	Manejo de sistema de información georreferenciado	Asistente de Informática	Capacitación	Largo Plazo	Manejo adecuado del sistema de información georreferenciado	
	Fortalecer las capacidades para un adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos	Curso de capacitación	Capacitación en mantenimiento de equipos informáticos	Asistente de Informática	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Desarrollo de un mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos	
	Fortalecer capacidades orientadas a proveer un buen soporte técnico para las diferentes Áreas de la empresa.	Talleres de capacitación	Soporte técnico para todas las Áreas de la EPS	Asistente de Informática	Capacitación y Asistencia Técnica	Largo Plazo	Desarrollar un buen soporte técnico a la EPS	
	Fortalecer capacidades para el desarrollo de los Softwares	Curso de capacitación	Capacitación para la elaboración de aplicativos informáticos	Asistente de Informática	Capacitación	Inmediata	La empresa debe contar con aplicativos y software para fortalecer la gestión	
1.5 PROCESO GESTION INTEGRAL DE CALIDAD Y RIESGO								
	Fortalecer la difusión en el Control de Calidad del Agua Potable y Aguas Residuales como parte de nuestra responsabilidad social empresarial con nuestros usuarios.	Asistencia técnica para implantar sistemas de gestión de calidad	Asesoramiento para Implantar el sistema gestión de Calidad del agua potable y aguas residuales.	Gerente General Jefes de Departamento y Áreas involucradas	Asistencia Técnica	Inmediata	Buen Sistema de gestión de calidad	
	Fortalecer la capacitación en el control de gestión y aplicación de la Normatividad Legal Vigente	Curso de capacitación	Desarrollo de control de gestión	Depto. de Planificación Presupuesto e Informática	Capacitación	Largo Plazo	Control de gestión y aplicación de Normas vigentes	
	Fortalecer capacidades para implantar un sistema de Gestión de Calidad en los Departamentos de Planificación Presupuesto e Inform. Administración y Finanzas, Comercialización, Operaciones	Talleres de capacitación	Implantar el sistema gestión de Calidad	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación	Mediano Plazo	Implantación de un sistema de gestión de calidad	
1.6 PROCESO MODERNIZACION EMPRESARIAL								
	Fortalecer la capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta	Curso de capacitación y Asistencia técnica	Capacitación en organización y métodos del funcionamiento de la gestión empresarial	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Funcionamiento óptimo de la gestión empresarial en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta	

	Fortalecer la capacitación en herramientas de gestión, que permitan llevar a cabo un trabajo de gestión en corto tiempo	Curso de capacitación y Asistencia técnica	Capacitación en herramientas de gestión	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Elaboración de las herramientas de gestión	
	Fortalecer la elaboración y evaluación de los Informes de control con indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras	Curso de capacitación	Capacitación en elaboración de informes de control con indicadores	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación	Mediano Plazo	Elaboración de informes de control con indicadores	

FORMATO 9

IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

2. MACROPROCESO GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA								
	NECIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION /CONTENIDOS	PUBLICO OBJETIVO (1)	TIPO /ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
2.1 PROCESO COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES								
	Fortalecer el desarrollo en la Educación Sanitaria para elaborar un Plan de Comunicación y Educación Sanitaria y su implementación	Talleres de capacitación	Desarrollo de educación sanitaria elaborar plan de comunicación	Jefes de Departamento y Áreas involucradas	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Elaboración plan de comunicación y educación sanitaria	
	Implementar las políticas de transparencia de la gestión de información de la empresa	Curso de capacitación	Capacitación en políticas de transparencia de la gestión de información	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación	Inmediata	Implementación política de transparencia	
	Fortalecer Talleres de motivación en liderazgo, coaching y relaciones humanas (empatía, asertividad, solución de conflictos), enfocando las competencias de comunicación, inteligencia emocional, entre otras.	Talleres de capacitación	Motivación del personal, relaciones humanas, comunicación e inteligencia emocional	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia Técnica	Largo Plazo	Personal motivado, relaciones humanas optimas, comunicación eficaz	
	Fortalecer capacitación en mejora de procesos, con la finalidad de establecer una cultura de involucración a nivel de toda la empresa, que permitan mejorar la gestión de manera constante.	Talleres de capacitación	Talleres de mejorar los procesos	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia Técnica	Largo Plazo	Personal involucrado para mejorar la gestión de la EPS	

2.2 PROCESO CONTROL INTERNO (GOBERNANZA)								
	Fortalecer capacidades en la implementación del Sistema de Control Interno en la EPS	Talleres de capacitación	Implementación del Sistema de Control Interno	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Sistema de Control Interno Implementado	
	Fortalecer capacidades en elaboración procesos empresariales de control interno	Talleres de capacitación	Capacitación en elaboración procesos empresariales de Control Interno.	Gerente General Jefes de Departamento	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Elaboración óptimos de procesos de control interno	
	Fortalecer la elaboración y evaluación de los Informes de control, indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras	Talleres de capacitación	Capacitación en elaboración de informes de control e indicadores	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Ejecución de Informes de control, indicadores de mejoras	

FORMATO 9

IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

3. MACROPROCESO GESTIÓN DE LOGÍSTICA								
	NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION /CONTENIDOS	PUBLICO OBJETIVO (1)	TIPO /ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
3.1 PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS								
	Fortalecer los requerimientos con términos de referencia incompletos	Curso de capacitación	Elaboración de los requerimientos con termino de referencia completos	Personal Administrativo de EMUSAP S.R.L.	Capacitación	Inmediata	Ejecución completa de términos de referencia	
	Fortalecer la Organización de las áreas usuarias en desarrollar la correcta elaboración del cuadro de necesidades, así como su consolidación y aprobación oportuna	Curso de capacitación	Capacitación en la elaboración del cuadro de necesidades	Personal Administrativo de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Elaboración y ejecución del cuadro de necesidades	
	Fortalecer conocimientos y para ejecución de las especificaciones técnicas de productos de tal forma que se agilicen en la adquisición de materiales para las reparaciones de los sistemas de agua y alcantarillado.	Talleres de capacitación	Capacitación sobre especificaciones técnicas productos y materiales para adquisición oportuna	Área de Logística y Personal administrativo	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Elaboración adecuada de las especificaciones técnicas de productos y materiales para su adquisición	

	Fortalecer capacidades para efectuar una buena planificación en las adquisiciones de bienes y materiales.	Curso de capacitación	Capacitación de Planificación de adquisiciones de bienes y materiales	Áreas Usuarias, Logística Contrataciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Ejecución de buena planificación de adquisiciones de bienes y materiales	
	Fortalecer capacidades para elaboración del Plan Anual de adquisiciones y contrataciones – PAC	Curso de capacitación	Capacitación en elaboración del Plan Anual de Contrataciones	Áreas Usuarias, Logística Contrataciones	Capacitación	Inmediata	Elaboración y ejecución del Plan anual	
	Fortalecer capacidades en materia de contrataciones y adquisiciones y sistema SEACE con certificación.	Talleres de capacitación	Capacitación en contrataciones y adquisiciones	Áreas Usuarias, Logística Contrataciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Personal de contrataciones certificado del SEACE	
	Fortalecer capacidades para la elaboración de plan anual de compras menores	Curso de capacitación	Capacitación elaboración Plan anual de compras menores	Áreas Usuarias, Logística Contrataciones	Capacitación	Inmediata	Elaboración y ejecución del plan anual de compras menores	
	Fortalecer la capacitación en la Nueva Ley de Contrataciones del Estado y sus modificaciones para que el personal del Área de Logística este actualizado.	Talleres de capacitación	Capacitación permanente en la Nueva Ley de Contrataciones del Estado en sus modificaciones	Áreas Usuarias, Logística, Contrataciones y Comité de Selección	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Aplicación de la nueva Ley de Contrataciones del Estado y sus modificaciones continuas	
3.2	PROCESO ALMACENES							
	Fortalecer un plan de Identificación institucional	Curso de capacitación	Capacitación en identificación institucional	Personal de Logística y Almacén	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Personal identificado con la EPS	
	Fortalecer mediante charlas sobre la seguridad de materiales	Curso de capacitación	Capacitación para mantener seguro los materiales	Personal de Logística y Almacén	Capacitación	Mediano Plazo	Materiales en almacenes seguros y protegidos	
	Fortalecer capacidades para un correcto control de las existencias de los stocks físicos de materiales inmovilizados	Curso de capacitación	Capacitación en control de existencias de los stocks físicos	Personal de Logística y Almacén	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Buena ejecución del control de existencias de los stocks físicos de materiales.	
	Fortalecer la Capacitación técnico profesional y consolidación sobre gestión de almacenes	Curso de capacitación	Capacitación sobre gestión de almacenes	Personal de Logística y Almacén	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo	Desarrollo de la consolidación de materiales.	
	Fortalecer en técnicas y control de almacén	Curso de capacitación	Capacitación en mejorar las técnicas y control de Almacén.	Personal de Logística y Almacén	Capacitación	Mediano Plazo	Ejecución técnica del control de almacén	

**FORMATO 9
IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**

4. MACROPROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA								
	NECIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION /CONTENIDOS	PUBLICO OBJETIVO (1)	TIPO /ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
4.1 PROCESO CONTABILIDAD								
	Fortalecer la capacitación en normativa tributaria y nuevos requerimientos de información y nuevas formas de trabajo.	Curso de capacitación	Capacitación en normativa tributaria y nuevas formas de trabajo	Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas, Contabilidad	Capacitación	Inmediata	Ejecución de las nuevas formas de trabajo	
	Fortalecer la asistencia técnica para implementar nuevos requerimientos como NIIFS, Contabilidad Regulatoria.	Taller de capacitación	Asistencia técnica para implementar los requerimientos NIIFS, y contabilidad regulatoria	Jefe del Dpto. de Administración y F. Contabilidad	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Implementación de la Contabilidad regulatoria	
	Fortalecer la capacitación de políticas contables en materia de activos fijos	Taller de capacitación	Capacitación en políticas contables en materia de activos fijos	Jefe del Dpto. de Administración y F. Contabilidad y Logística	Capacitación	Inmediata	Implementación política contable en activos fijos	
	Fortalecer la actualización constante en normativa contable y su implicancia tributaria	Curso de capacitación	Capacitación en normativa contable parte tributaria	Jefe del Dpto. de Administración y F. Contabilidad	Capacitación	Inmediata	Personal preparado en normativa contable tributaria	
4.2 PROCESO TESORERÍA								
	Fortalecer el desarrollo de capacidades para la correcta atención de pagos, y criterio en la priorización de los pagos	Taller de capacitación	Capacitación correcta atención de pagos y priorización de pagos	Contabilidad y Tesorería	Capacitación	Inmediata	Ejecución de correcta atención de pagos y priorización	
	Fortalecer capacidades de administración, programación, ejecución y control de los fondos de la empresa	Curso de capacitación	Capacitación en la administración, programación, ejecución y control de fondos de la Empresa	Contabilidad y Tesorería	Capacitación	Mediano Plazo	Aplicar la administración, programación, ejecución y control fondos de la empresa	
	Fortalecer la capacitación en normas que intervienen en el proceso de tesorería sobre detracciones, retenciones, etc.	Taller de capacitación	Capacitación en normas del proceso de detracciones retenciones	Contabilidad y Tesorería	Capacitación	Mediano Plazo	Aplicación de normas en proceso de tesorería en detracciones y retenciones	
	Fortalecer capacitación sobre uso y custodia de documentos valorados	Taller de capacitación	Capacitación en uso y custodia de	Contabilidad y Tesorería	Capacitación	Inmediata	Ejecución del usos y custodia de documentos valorados	

			documentos valorados					
	Fortalecer la capacitación en normatividad del Sistema Nacional de Tesorería	Taller de capacitación	Capacitación en normatividad del Sistema Nacional de Tesorería	Contabilidad y Tesorería	Capacitación	Inmediata	Aplicación de la normatividad del Sistema Nacional de Tesorería	
4.3	PROCESO CONTROL PATRIMONIAL							
	Fortalecer la capacitación en saneamiento legal de los bienes	Curso de capacitación	Capacitación saneamiento legal de bienes	Contabilidad y Logística	Capacitación	Mediano Plazo	Elaboración del saneamiento legal de los bienes	
	Fortalecer la capacitación en el mantenimiento preventivo de activos fijos	Taller de capacitación	Capacitación mantenimiento preventivo de activos fijos	Contabilidad y Logística	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano Plazo		
	Fortalecer la aplicación legal para sincerar los bienes en desuso de la empresa	Curso de capacitación	Capacitación de la aplicación de bienes en desuso	Contabilidad y Logística	Capacitación	Mediano Plazo		

FORMATO 9

IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

5. MACROPROCESO GESTIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO								
	NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION /CONTENIDOS	PUBLICICO OBJETIVO (1)	TIPO /ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
5.1	PROCESO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL							
	Capacitación para elaborar, ejecutar y aplicar la Directiva de reclutamiento y selección de personal	Taller de capacitación	Taller para elaborar y aplicar la Directiva de reclutamiento de personal	Jefes de Departamento y Recursos Humanos	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Elaboración y ejecución de la Directiva de Reclutamiento y selección de personal	
	Capacitación de promoción bienestar y salud laboral	Taller de capacitación	Taller de promoción y bienestar y salud laboral	Jefes de Departamento y Recursos Humanos	Capacitación	Mediano Plazo	Desarrollo bienestar y salud laboral	
	Desarrollar capacidades para elaborar procesos de reclutamiento, selección, contratación de personal	Taller de capacitación	Taller de asistencia técnica para elaborar procesos de reclutamiento, selección	Jefes de Departamento y Recursos Humanos	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Elaboración y ejecución de procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal	

			contratación de personal					
	Capacitación en Liderazgo e Inteligencia Emocional	Taller de capacitación	Taller en temas de Liderazgo e Inteligencia Emocional	Gerente General, Jefes de Departamento y Recursos Humanos	Capacitación y taller en liderazgo e Inteligencia Emocional	Mediano Plazo	Desarrollo de Liderazgo e Inteligencia Emocional	
	Capacitación el recurso humano en clima laboral y comunicación	Taller de capacitación	Capacitación en Relaciones interpersonales, comunicación asertiva	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Taller del clima laboral y comunicación	Mediano Plazo	Desarrollo de un buen clima laboral y comunicación asertiva	
5.2 PROCESO DESARROLLO DE PERSONAL								
	Capacitación en temas de desarrollo de recursos humanos, actualizaciones de las normas laborales	Capacitación	Capacitación en normas laborales vigentes.	Jefe de Dpto. de Administración y F. Área de Recursos Humanos	Talleres de capacitación para la adecuada aplicación de la normatividad en materia laboral	Mediano Plazo	Aplicación adecuada de las normas en materia laboral.	
	Talleres de capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta	Talleres de capacitación	Talleres sobre organización y métodos mejorar funcionamiento gestión empresarial	Gerente General, Jefes de Departamento y Recursos Humanos	Talleres y Asistencia técnica	Inmediata	Desarrollo del funcionamiento de la gestión empresarial en eficiencia y tiempo	
	Capacitación en la Nueva Ley Procesal Laboral	Capacitación	Capacitación Ley procesal laboral vigente	Área de Recursos Humanos	Capacitación	Mediano Plazo	Aplicación de la nueva Ley Procesal Laboral	
	Capacitación en Resolución de conflictos y negociaciones	Capacitación						
5.3 PROCESO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO								
	Capacitación en programas y procesos de evaluación de desempeño	Capacitación	Capacitación en ejecución de procesos de evaluación de desempeño	Gerente General, Jefes de Departamento y Recursos Humanos	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano Plazo	Desarrollo de los procesos de evaluación de desempeño a los trabajadores de la empresa.	
	Capacitación de implementación para el proceso de evaluación de desempeño de los trabajadores	Capacitación	Capacitación elaboración e implementación del proceso de evaluación de desempeño	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano Plazo	La EPS cuenta con un sistema de proceso de evaluación de personal debidamente implementado	

	Fortalecer talleres para el desarrollo e implementación de Modelo de Gestión por competencias del Talento Humano	Talleres de capacitación	Capacitación en implementación del modelo de gestión por competencias del talento humano	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia técnica	Largo plazo	La EPS cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano	
	Desarrollar programas para la generación de conocimientos especializados en diversas áreas del Talento Humano	Capacitación	Capacitación en generación de conocimientos	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia técnica	Largo plazo	Desarrollo de conocimientos especializados en las diversas áreas del talento Humano.	
5.4	PROCESO GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES Y BENEFICIOS							
	Fortalecer el desarrollo de un plan anual de incentivos del personal	Talleres de Capacitación	Talleres para elaborar el plan anual de incentivos para el personal de EMUSAP S.R.L.	Jefes de Departamento y Recursos Humanos	Asistencia técnica	Mediano plazo	Elaboración y ejecución del plan anual de incentivos para el personal.	
5.5	PROCESO GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							
	Capacitación en elaboración y ejecución de procedimientos de trabajo seguro, registro y documentos externos.	Talleres de Capacitación	Taller para la elaboración de procedimientos de trabajo y registro de documentos	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	Elaboración y ejecución de procedimientos de trabajo y registro de documentos	
	Capacitación al Comité sobre la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo	Talleres de Capacitación	Capacitación de la aplicación de la Ley de SST	Comité de seguridad y salud en el Trabajo	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	Aplicación de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	
	Fortalecer el desarrollo e Implementación de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para tomar acciones correctivas y mejorar las inseguridades en favor de los trabajadores y de los usuarios dentro de la empresa	Talleres de Capacitación	Capacitación en gestión de seguridad y salud en el trabajo	Todo el personal de EMUSAP S.R.L.	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	La EPS cuenta con una gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado	

**FORMATO 9
IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**

6. MACROPROCESO DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE								
	NECIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION /CONTENIDOS	PUBLICICO OBJETIVO (1)	TIPO /ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
6.1 PROCESO GESTIÓN DE INVERSIONES								
	Fortalecer la Formulación y elaboración de perfiles, proyectos y expedientes técnicos	Capacitación	Capacitación en formulación y elaboración de expedientes técnicos	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano plazo	Elaboración de perfiles, proyectos y expedientes técnicos	
	Capacitación en la aplicación de normas y directivas para la formulación de los perfiles y expedientes técnicos de ampliaciones de redes de agua y alcantarillado	Capacitación	Capacitación en aplicación de normas y directivas de formulación de perfiles y expedientes técnicos	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano plazo	Formulación de perfiles y expedientes técnicos de acuerdo a normas y directivas	
6.2 PROCESO EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS								
	Fortalecer la capacitación y actualización constante al personal técnico desconocimiento de nuevo software de ingeniera	Talleres de Capacitación	Capacitación en actualización en el nuevo software de ingeniería	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano plazo	Manejo de software de ingeniería	
	Capacitación al personal del Departamento de Operaciones en manejo software de Autocad avanzado	Talleres de Capacitación	Capacitación en manejo de software de Autocad avanzado	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	Personal preparado manejo de software de Autocad avanzado	
	Capacitación en manejos de equipos de compactación CBR	Talleres de Capacitación	Capacitación manejo de equipos de compactación y mantenimiento	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	Personal preparado en manejo y mantenimiento de equipos de compactación	
	Capacitación en liquidación de obras	Talleres de Capacitación	Capacitación en elaboración y liquidación de obras	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	Personal preparado en elaboración de liquidación de obras	
	Capacitación en formulación de procedimientos para ampliaciones y mejoramiento de proyectos de agua potable y alcantarillado	Talleres de Capacitación	Capacitación en formulación de procedimientos para ampliaciones y mejoramiento de proyectos	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano plazo	Personal preparado en procedimientos para ampliaciones de mejoramiento de proyectos de agua alcantarillado	

	Capacitación en programas de watercad	Talleres de Capacitación	Capacitación manejo programa watercad	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano plazo	Manejo de programa watercad	
	Capacitación en programas de residencia y supervisión	Talleres de Capacitación	Taller de capacitación en programas de residencia y supervisión de obras	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano plazo	Aplicación programas de residencia y supervisión de obras	
	Capacitación permanente de acuerdo a las funciones de desempeño de Cadista	Talleres de Capacitación	Capacitación de desarrollo de planos de Cadista	Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano plazo	Personal Preparado en ejecución de planos	
6.3 PROCESO ADMINISTRACIÓN DE CATASTRO TÉCNICO								
	Fortalecer talleres para el registro y mantenimiento de los datos actualizados de equipos y redes de abastecimiento y distribución de agua, redes de recolección de aguas residuales	Talleres de Capacitación	Capacitación en registro y mantenimiento de datos redes de agua y redes de alcantarillado	Personal de Catastro del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Largo plazo	Personal preparado en registro y mantenimiento de datos de redes de agua y alcantarillado	
	Capacitación en la elaboración y mantenimiento actualizado de los manuales de procedimientos de catastro y archivo técnicos	Talleres de Capacitación	Taller para elaboración de manuales de procedimientos de catastro y archivo	Personal de Catastro del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Largo plazo	EMUSAP S.R.L. cuenta con manuales de procedimientos de catastro y archivos técnicos.	
	Capacitación al personal en Catastro técnico	Capacitación	Capacitación en Catastro técnico	Personal de Catastro del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Mediano plazo	Personal preparado en Ejecución de Catastro Técnico	
6.4 PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL								
	Capacitación en planes de contingencia ante rotura de tubería de alcantarillado	Capacitación	Capacitación en planes de contingencia rotura de tuberías	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación	Mediano plazo	Personal preparado en planes de contingencias	
	Talleres para realizar programas de mitigación ante impactos que podemos causar en ejecución de un proyecto de agua y alcantarillado	Talleres de Capacitación	Taller de capacitación en elaboración de programas de mitigación ante impactos de proyectos de agua y alcantarillado	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	La empresa cuenta con programas de mitigación ante impactos en la ejecución de proyectos de agua y alcantarillado	
	Talleres de implementación de gestión ambiental (DIA, EIA, PAMA, VMA y otros)	Talleres de Capacitación	Capacitación de implementación de la gestión ambiental (DIA,EIA,PAMA,VMA)	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	EMUSAP S.R.L. cuenta con una gestión ambiental implementado	

Capacitación de concientización para el mantenimiento de la biodiversidad de las líneas de conducción	Capacitación	Concientización de mantenimiento de la biodiversidad de las líneas de conducción	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	Personal concientizado en el mantenimiento de las líneas de conducción de agua.	
Capacitación para formular planes de adaptación y mitigación del cambio climático	Talleres de Capacitación	Taller para formular y elaborar planes de adaptación y mitigación de cambio climático	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia técnica	Inmediata	EMUSAP S.R.L. cuenta con planes de adaptación y mitigación ante cambio climático	

**FORMATO 9
IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**

7. MACROPROCESO DE ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE								
	NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION /CONTENIDOS	PUBLICO OBJETIVO (1)	TIPO /ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
7.1	PROCESO PARTICIPACIÓN EN LA GESTION DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO							
	Capacitación en control del sistema de captación y manejo de equipos electromecánicos y electrónicos	Capacitación	Asistencia técnica para el control del sistema de captación y adecuado manejo de equipos electromecánicos	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Control optimo del sistema de captación y manejo de equipos electromecánicos.	
	Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las tuberías, válvulas y equipos electromecánicos que forman parte desde la captación y las líneas de conducción	Capacitación	Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de tuberías, válvulas y equipos	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Personal capacitado en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo en tuberías, válvulas y equipos	
7.2	PROCESO PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE							
	Mejorar las capacidades del personal para una adecuada formulación, programación e implementación de los programas de mantenimiento preventivo de sistema de producción	Talleres de capacitación	Capacitación en formulación, programación e implementación de programas de	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Implementación de programas de Mantenimiento preventivo del sistema de producción	

			mantenimiento preventivo del sistema de producción.					
	Capacitación para operar y controlar la dosificación, coagulación, floculación y decantación del agua en cumplimiento a la normatividad legal vigente	Talleres de capacitación	Capacitación en operar, controlar la dosificación, coagulación, floculación y decantación del agua	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Cumplimiento de operar y controlar la dosificación, coagulación y floculación del agua de acuerdo a las normas.	
	Capacitación perenne a los trabajadores de la planta de tratamiento producción	Talleres de capacitación	Capacitación manejos de plantas de tratamiento de agua potable	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Buen manejo de plantas de tratamiento de agua potable	
7.3	PROCESO DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE							
	Fortalecer la ejecución de planos de las redes de agua donde no existe	Capacitación	Capacitación en Elaboración de planos de redes de agua	Ingenieros del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Elaboración de planos de redes de agua	
	Capacitación en elaboración y ejecución de manual o instructivo de procedimiento de distribución y control de agua potable	Taller de Capacitación	Capacitación en la elaboración y ejecución de manual de procedimiento de distribución de agua.	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	La Empresa cuenta con un manual de procedimiento de distribución y control de agua potable	
	Capacitaciones permanentes para detección de fugas y monitoreo de presiones	Capacitación	Detección de fugas y monitoreo de presiones	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Desarrollo en detección de fugas y monitoreo de presiones de agua.	
7.4	PROCESO EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE AGUA							
	Capacitación en un Plan de manejo de los lodos de la PTAP, puesto que son considerados residuos peligrosos	Taller de Capacitación	Capacitación del Plan de manejo de lodos de PTAP	Personal de Control de calidad y producción de PTAP	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Personal preparado del Plan de manejo de lodos de PTAP	
	Capacitación en el manejo de equipos nuevos desde la adquisición al proveedor como dosificadores de Cal hidratada, polímero catiónico y sulfato de aluminio y otros	Capacitación	Capacitación en instalación y funcionamiento de equipos desde su adquisición	Personal de Control de calidad y producción de PTAP	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano plazo	Personal preparado en manejo de equipos nuevos adquiridos	
	Capacitación al personal nuevo por cambio constante de operario en Planta de Tratamiento	Capacitación	Capacitación en operación de Planta de Tratamiento de Agua potable.	Personal de Control de Calidad y Producción de PTAP y Dpto. de Operaciones.	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano plazo	Personal de Operaciones capacitado en operación de Planta de Tratamiento	

**FORMATO 9
IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**

8. MACROPROCESO DE RECOLECCIÓN, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES								
	NECIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION /CONTENIDOS	PUBLICICO OBJETIVO (1)	TIPO /ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
8.1 PROCESO RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES								
	Capacitación en recolección adecuada aguas residuales y evacuación a Planta de Tratamiento	Pasantía / implementación	Pasantía en recolección adecuada de aguas residuales y evacuación a PTAR	Personal Operativo del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica en otras EPS	Mediano plazo	Personal capacitado en recolección adecuada de aguas residuales y evacuación a PTAR	
	Mejorar capacidades para realizar una buena limpieza de redes y buzones de alcantarillado	Capacitación	Capacitación limpieza de redes y buzones de alcantarillado	Personal Operativo del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica EPS	Mediano plazo	Personal capacitado en limpieza de redes y buzones de alcantarillado	
	Capacitación en proceso de tratamiento y evacuación de aguas residuales	Pasantía / implementación	Pasantía en tratamiento y evacuación de aguas residuales	Personal Operativo del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica en otras EPS	Mediano plazo	Personal capacitado en tratamiento y evacuación de aguas residuales	
	Desarrollar capacidades para realizar una adecuada recolección del agua para ser tratada según normas técnicas.	Pasantía / implementación	Pasantía en recolección del agua y ser tratada según normas técnicas.	Personal Operativo del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica en otras EPS	Mediano plazo	Personal preparado en recolección del agua para ser tratada según normas técnicas.	
	Capacitación en el control de los flujos y caudales del sistema de recolección	Capacitación	Capacitación en control de flujos y caudales del sistema de recolección	Personal Operativo del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica en otras EPS	Mediano plazo	Se cuenta con control de flujos y caudales del sistema de recolección	
	Capacitación al personal profesional y técnicos en la recolección, tratamiento y evacuación de aguas residuales	Pasantía / implementación	Pasantía en la recolección, tratamiento y evacuación de aguas residuales	Personal profesional, técnico del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica en otras EPS	Mediano plazo	Personal profesional y técnico preparado en recolección, tratamiento y evacuación de aguas residuales.	
8.2 PROCESO TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES								
	Capacitación en tratamiento adecuado de las aguas residuales	Pasantía / implementación	Pasantía en tratamiento de las aguas residuales	Personal profesional, técnico del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica de otras EPS	Mediano plazo	Personal profesional y técnico preparado en tratamiento adecuado de las aguas residuales	

	Capacitación en controlar los parámetros de operación de las Plantas de tratamiento de aguas residuales	Pasantía / implementación	Pasantía controlar los parámetros de operación de las PTAR	Personal profesional, técnico del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica de otras EPS	Mediano plazo	Personal profesional y técnico para controlar los parámetros de operación de las PTAR.	
	Capacitación en procesos para estabilizar los residuos sólidos para controlar los olores y vectores	Pasantía / implementación	Pasantía en procesos para estabilizar los residuos sólidos para controlar los olores y vectores	Personal profesional, técnico del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica de otras EPS	Mediano plazo	Personal profesional y técnico preparado en procesos para estabilizar los residuos sólidos para controlar los olores y vectores	
	Desarrollar capacidades para realizar un catastro técnico de redes primarias y secundarias para realizar una adecuada disposición del agua tratada y lodos según normas técnicas	Capacitación	Capacitación en catastro técnico de redes primarias y secundarias del agua tratada y lodos según normas técnicas.	Personal del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano plazo	Personal preparado en catastro técnico de redes primarias y secundarias del agua tratada y lodos según normas técnicas.	
	Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de equipos electromecánicos y electrónicos de plantas de tratamiento de aguas residuales	Capacitación	Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo correctivo de equipos electromecánicos y electrónicos de PTAR	Personal Operativo del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica	Mediano plazo	Personal preparado en mantenimiento predictivo, preventivo correctivo de equipos electromecánicos y electrónicos de PTAR	
8.3 PROCESO EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE AGUA RESIDUAL								
	Capacitación en la toma de muestras de agua tratada dando cumplimiento a la normatividad vigente	Pasantía / implementación	Pasantía en toma de muestras de agua tratada dando cumplimiento a la normatividad vigente	Personal profesional, técnico del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica de otras EPS	Mediano plazo	Personal preparado en toma de muestras de agua tratada dando cumplimiento a la normatividad vigente	
	Fortalecer la capacidad en el análisis fisicoquímico de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente	Pasantía / implementación	Pasantía en análisis fisicoquímico de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente	Personal profesional, técnico del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica de otras EPS	Mediano plazo	Personal preparado en análisis fisicoquímico de aguas residuales.	
	Fortalecer la capacidad en los análisis microbiológicos de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente	Pasantía / implementación	Pasantía en los análisis microbiológicos de aguas residuales	Personal profesional, técnico del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica de otras EPS	Mediano plazo	Personal preparado en análisis microbiológicos de aguas residuales cumplimiento de la normatividad vigente	
	Capacitación para elaborar y ejecutar un plan de control de calidad integral	Capacitación	Capacitación en elaborar y ejecutar un plan de control de calidad integral	Personal profesional, técnico del Departamento de Operaciones	Capacitación y Asistencia Técnica de otras EPS	Mediano plazo	Elaboración y ejecución del plan de control de calidad integral	

**FORMATO 9
IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DE FC DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**

9. MACROPROCESO GESTIÓN COMERCIAL								
	NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE FC	DESCRIPCION /CONTENIDOS	PUBLICICO OBJETIVO (1)	TIPO /ESTRATEGIA DE FC (2)	PRIORIDAD (3)	RESULTADO ESPERADO DEL PROCESO	INVERSIONES/ ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (3)
9.1	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE							
9.1.1	Comercialización							
9.1.2	Orientación e Información							
9.1.3	Reclamos							
	Fortalecer la capacidad en el cumplimiento eficiente de atención a las normas establecidas por la SUNASS	Capacitación	Curso cumplimiento atención a las normas establecidas por la SUNASS	Personal de Comercial, Medición, Facturación y reclamos	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Personal preparado cumplimiento eficiente de atención a las normas	
	Mejorar capacidades para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales.	Capacitación	Capacitación de desarrollo programas de usuarios factibles y potenciales	Personal de Departamento de Comercialización	Asistencia Técnica	Inmediata	La empresa cuenta con programas de usuarios factibles y potenciales	
	Capacitar y ejecutar en la adecuación del manual de funciones, para profesionalizar el desarrollo de labores comerciales	Taller de Capacitación	Taller de ejecución manual de funciones para profesionalizar desarrollo de labores comerciales.	Personal de Departamento de Comercialización	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	La empresa cuenta con un manual de funciones, para profesionalizar el desarrollo de labores comerciales.	
	Desarrollar una política de capacitación del área de atención del usuario	Capacitación	Capacitación de atención del usuario	Personal de Departamento de Comercialización	Capacitación	Inmediata	Personal preparado en atención del usuario	
9.2	PROCESO CATASTRO COMERCIAL							
	Fortalecer al personal en la ejecución de una dinámica catastral para asegurar información y datos reales.	Capacitación	Capacitación la ejecución de una dinámica catastral	Personal de Departamento de Comercialización	Capacitación	Mediano plazo	Personal preparado en la ejecución de dinámica catastral y datos reales	
	Fortalecer la capacidad del personal para actualizar constantemente las rutas de la ejecución de actividades de campo.	Capacitación	Capacitación constante en rutas de ejecución de actividades de campo	Personal de Departamento de Comercialización	Capacitación	Inmediata	Personal preparado en la actualización de rutas de la ejecución de actividades de campo.	
	Fortalecer capacitación del personal para desarrollar un catastro eficiente de acuerdo a la dinámica catastral adecuado y técnico y los procedimientos de su ejecución.	Taller de capacitación	Taller de desarrollo de un catastro comercial adecuado y técnico.	Personal de Departamento de Comercialización	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Personal preparado en desarrollo de un catastro comercial adecuado y técnico.	

9.3 PROCESO MEDICIÓN								
	Fortalecer capacidades para efectuar la programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de medidores	Capacitación	Capacitación control y ejecución de instalación retiro y reposición de medidores	Personal de catastro y micromedición	Capacitación	Inmediata	Personal preparado para efectuar la programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de medidores	
	Desarrollar capacidades para la adecuada programación del mantenimiento preventivo y correctivo de medidores.	Capacitación	Programación del mantenimiento preventivo de medidores	Personal de catastro y micromedición	Capacitación	Inmediata	Personal preparado programación del mantenimiento preventivo y correctivo de medidores	
	Desarrollar capacidades para el adecuado manejo del módulo de catastro y micro medición	Taller de capacitación	Capacitación manejo módulo de catastro y micromedición	Personal de catastro y micromedición	Capacitación	Inmediata	Personal capacitado en manejo del módulo de catastro y micromedición	
9.4 PROCESO FACTURACIÓN								
	Fortalecer el mejoramiento del proceso de emisión y distribución eficiente de facturas y recibos	Capacitación	Capacitación de distribución eficiente de facturas y recibos	Personal del Departamento de Comercialización	Capacitación	Inmediata	Distribución eficiente emisión y distribución de facturas y recibos	
	Desarrollar capacidades para la formulación e implementación de directiva y procedimientos en gestión de facturación.	Capacitación	Capacitación y formulación de directiva de gestión de facturación	Personal del Departamento de Comercialización	Capacitación	Inmediata	La empresa cuenta con directiva y procedimientos en gestión de facturación	
	Fortalecer capacitación para el manejo del módulo informático de facturación y cobranzas.	Capacitación	Capacitación manejo módulo informático facturación y cobranzas	Personal del Departamento de Comercialización	Capacitación	Inmediata	Personal preparado en el manejo del módulo informático de facturación y cobranzas	
9.5 PROCESO COBRANZA								
9.5.1	Cobranza Corriente							
9.5.2	Cobranza morosa							
	Fortalecer la formulación e implementación de directiva de procedimiento en gestión de cobranza (Control de morosidad y quiebre de deudas).	Capacitación	Capacitación en formulación de la directiva gestión de cobranza (Control de morosidad y quiebre de deudas)	Personal del Departamento de Comercialización	Capacitación y Asistencia Técnica	Inmediata	Se cuenta con Directiva de procedimiento en gestión de cobranza (Control de morosidad y quiebre de deudas).	
	Desarrollar capacidades para proyectar un programa de Promoción de pago puntual	Capacitación	Capacitación para un programa de promoción pago puntual	Personal del Departamento de Comercialización	Capacitación	Inmediata	Desarrollo de programa de promoción de pago puntual	
	Desarrollar capacidades para efectuar el seguimiento de servicios cerrados y clausurados	Capacitación	Capacitación seguimiento de servicios cerrados y clausurados	Personal del Departamento de Comercialización	Capacitación	Inmediata	Se realiza seguimiento de servicios cerrados y clausurados	

**FORMATO 10
ESTRUCTURA Y ORDEN LÓGICO DEL PFC**

PEI/PMO OBJETIVO/METAS DE GESTIÓN	OBJETIVOS PFC	MACROPROCESO/PROCESO	RESULTADOS DEL PROCESO	ACCIONES DE FC	INDICADORES PFC	METAS PFC (*)
<p>- Cobertura al 100 % de los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de nuestro ámbito.</p> <p>- Mantener en 24 horas la continuidad del servicio de agua potable</p>	<p>Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento.</p>	<p>Gestión Empresarial</p> <p>- <u>Planificación y presupuesto.</u></p> <p>- <u>Asesoría Legal.</u></p> <p>- <u>Evaluación y control de la gestión Institucional.</u></p> <p>- <u>Gestión del sistema de información.</u></p> <p>- <u>Gestión integral de calidad y riesgo.</u></p> <p>- <u>Modernización empresarial.</u></p>	<p>-Cumplimiento metas de gestión</p> <p>- Buen nivel de gestión de gastos generales e inversiones.</p> <p>-Personal actualizado en últimas corrientes jurídicas.</p> <p>- Mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial.</p> <p>- Mejorar las recomendaciones de control dada por SUNASS.</p> <p>- Portal Web de la EPS debidamente administrada.</p> <p>- Mejorar las capacidades de los trabajadores, manejo de conflictos.</p> <p>- Aplicativo Informático de Cuadro de Mando Integral operativo y disponible para su uso.</p> <p>- Manejo adecuado del sistema de información georreferenciado.</p> <p>- La empresa debe contar con aplicativos y software para fortalecer la gestión</p> <p>- Buen Sistema de gestión de calidad</p> <p>- Implantación de un sistema de gestión de calidad.</p> <p>- Elaboración de las herramientas de gestión.</p> <p>- Elaboración de informes de control con indicadores</p>	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse</p>	<p>Implementación</p> <p>Implementación</p> <p>Implementación</p> <p>Mejorar capacidades de los trabajadores</p> <p>Implementación</p> <p>Desarrollo de aplicativos</p> <p>Implementación</p> <p>Elaboración documentos de gestión</p>	<p>100% al año 5</p> <p>100% al año 5</p> <p>100% al año 5</p> <p>90% al año 5</p> <p>100% al año 5</p> <p>100% al año 5</p> <p>95% al año 5</p> <p>Documentos de gestión aprobados</p>
	<p>Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar</p>	<p>Gestión de la Gobernabilidad y Gobernanza</p> <p>- <u>Comunicaciones y relaciones institucionales.</u></p>	<p>- Elaboración plan de comunicación y educación sanitaria.</p> <p>- Personal motivado, relaciones humanas optimas, comunicación eficaz</p>	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al</p>	<p>Elaboración plan de educación sanitaria</p> <p>Implementación</p>	<p>Plan Aprobado</p> <p>100% al año 5</p>

	los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento	- <u>Control interno (gobernanza)</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Personal involucrado para mejorar la gestión de la EPS. - Sistema de Control Interno Implementado. - Elaboración de procesos de control interno. - Ejecución de Informes de control, indicadores de mejoras 	cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación -Elaboración procesos de control interno. -Elaboración de informes de control 	<p>100% al año 5 Proceso de control Aprobado</p> <p>100% al año 5</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Promover e implementar el desarrollo de un catastro técnico de agua potable y alcantarillado 	Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento	<p><u>Logística</u></p> <p><u>Adquisiciones de bienes y servicios</u></p> <p><u>Almacenes</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución completa de términos de referencia - Elaboración y ejecución del cuadro de necesidades - Elaboración adecuada de las especificaciones técnicas de productos y materiales. -Elaboración y ejecución del Plan anual Anual de adquisiciones y contrataciones - Materiales en almacenes seguros y protegidos - Buena ejecución del control de existencias de los stocks físicos de materiales. - Ejecución técnica del control de almacén 	Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse	<ul style="list-style-type: none"> Implementación Elaboración de especificaciones tecn. Elaboración Plan anual de adquisiciones. Implementación 	<p>Cumplimiento</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Plan Aprobado</p> <p>100% al año 3</p>
	Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento	<p><u>Gestión Financiera</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Contabilidad</u> - <u>Tesorería.</u> - <u>Control patrimonial</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de la Contabilidad regulatoria - Implementación política contable en activos fijos. - Ejecución de correcta atención de pagos y priorización. - Ejecución del usos y custodia de documentos valorados - Elaboración del saneamiento legal de los bienes. - Personal capacitado en mantenimiento preventivo de activos fijos - Aplicación legal para sincerar los bienes en desuso de la empresa 	Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse	<ul style="list-style-type: none"> Implementación Implementación Elaboración saneamiento legal bienes 	<p>100% al año 5</p> <p>100% al año 5</p> <p>100% al año 5</p>
	Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los	<p><u>Gestión y Desarrollo del Capital Humano</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Reclutamiento y selección de personal</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y ejecución de la Directiva de Reclutamiento y selección de personal - Desarrollo bienestar y salud laboral 		Elaboración de Directiva	Directiva Aprobado

<p>- Actualización permanente del catastro comercial y Técnico.</p> <p>- Garantizar personal altamente motivado y lograr un buen clima laboral y organizacional</p>	<p>niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento</p>	<p>- <u>Desarrollo de personal</u></p> <p>- <u>Evaluación de desempeño.</u></p> <p>- <u>Gestión de las compensaciones y beneficios.</u></p> <p>- <u>Seguridad y salud en el trabajo.</u></p>	<p>- Elaboración y ejecución de procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.</p> <p>- Desarrollo de Liderazgo e Inteligencia Emocional.</p> <p>- Desarrollo de un buen clima laboral y comunicación asertiva.</p> <p>- Desarrollo del funcionamiento de la gestión empresarial en eficiencia y tiempo.</p> <p>- Aplicación de la nueva Ley Procesal Laboral</p> <p>- Desarrollo de los procesos de evaluación de desempeño a los trabajadores de la empresa.</p> <p>- La EPS cuenta con un sistema de proceso de evaluación de personal debidamente implementado.</p> <p>- La EPS cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano</p> <p>- Elaboración y ejecución del plan anual de incentivos para el personal.</p> <p>- Elaboración y ejecución de procedimientos de trabajo y registro de documentos.</p> <p>- La EPS cuenta con una gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado.</p>	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse</p>	<p>Elaboración proceso de reclutamiento de personal.</p> <p>Implementación</p> <p>Implementación</p> <p>Implementación de la evaluación de desempeño</p> <p>Elaboración de un plan de gestión por competencias. Elaboración del Plan anual de incentivos</p> <p>Elaboración y ejecución de procedimientos de trabajo.</p> <p>Implementación de la gestión de SST</p>	<p>Cumplimiento</p> <p>90% al año 5</p> <p>100% al año 5</p> <p>Cumplimiento de proceso de evaluación</p> <p>Plan Aprobado</p> <p>Plan Aprobado</p> <p>Cumplimiento procedimientos de trabajo</p> <p>100% al año 5</p>
	<p>Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento</p>	<p>Desarrollo de la Infraestructura Sanitaria y Medio Ambiente</p> <p>- <u>Gestión de Inversiones</u></p> <p>- <u>Ejecución y supervisión de proyectos</u></p> <p>* Formulación de estudios y proyectos.</p> <p>* Ejecución / Supervisión de obra.</p> <p>* Liquidación de obras</p>	<p>- Elaboración de perfiles, proyectos y expedientes técnicos.</p> <p>- Formulación de perfiles y expedientes técnicos de acuerdo a normas y directivas.</p> <p>- Personal preparado manejo de software de Autocad avanzado.</p> <p>- Personal preparado en elaboración de liquidación de obras.</p> <p>- Personal preparado en procedimientos para ampliaciones de mejoramiento de proyectos de agua alcantarillado.</p> <p>- Aplicación programas de residencia y supervisión de obras</p>	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse</p>	<p>Elaboración de perfiles proyectos</p> <p>Implementación</p> <p>Elaboración de procedimientos para mejoramiento de proyectos</p>	<p>Cumplimiento</p> <p>100% al año 5</p> <p>Procedimientos Aprobado</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - <u>Administración de catastro técnico</u> - <u>Gestión ambiental</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal preparado en registro y mantenimiento de datos de redes de agua y alcantarillado. - EMUSAP S.R.L. cuenta con manuales de procedimientos de catastro y archivos técnicos - Personal preparado en Ejecución de Catastro Técnico - Personal preparado en planes de contingencias - La empresa cuenta con programas de mitigación ante impactos en la ejecución de proyectos de agua y alcantarillado. - EMUSAP S.R.L. cuenta con una gestión ambiental implementado. - EMUSAP S.R.L. cuenta con planes de adaptación y mitigación ante cambio climático 	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementación Elaboración de MAPRO de catastro Implementación Elaboración de programas de mitigación ante impactos de proyectos Elaboración de planes de adaptación y mitigación ante cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> 100% al año 5 MAPRO Aprobado 100% al año 5 Programa de mitigación Aprobado Plan Aprobado
<p>-Realizar positivas alianzas estratégicas para aprovechar oportunidades del entorno en el desarrollo institucional.</p>	<p>Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento</p>	<p>Aseguramiento de Fuentes, Producción y Distribución de Agua Potable</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Participación en la gestión de las fuentes de abastecimiento.</u> - <u>Producción de agua potable.</u> - <u>Distribución de agua potable.</u> - <u>Evaluación de la calidad de agua.</u> 	<ul style="list-style-type: none"> -Control óptimo del sistema de captación y manejo de equipos electromecánicos. - Personal capacitado en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo en tuberías, válvulas y equipos. - Implementación programas de Mantenimiento preventivo del sistema de producción. - Cumplimiento de operar y controlar la dosificación, coagulación y floculación del agua de acuerdo a las normas. - Buen manejo de plantas de tratamiento de agua potable. - Elaboración de planos de redes de agua. - La Empresa cuenta con un manual de procedimiento de distribución y control de agua potable. - Desarrollo en detección de fugas y monitoreo de presiones de agua. - Personal preparado en Plan de manejo de lodos de PTAP. 	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementación Implementación Elaboración de planos. Implementación Elaboración de Plan de manejo de lodos de PTAP 	<ul style="list-style-type: none"> 100% al año 5 100% al año 5 Cumplimiento 100% al año 5 Plan Aprobado y aplicado

<p>- Garantizar la alta calidad de los servicios para lograr estándares de excelencia</p>			<p>- Personal preparado en manejo de equipos nuevos adquiridos. - Personal de Operaciones capacitado en operación de Planta de Tratamiento</p>			
	<p>Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento</p>	<p>Recolección, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales. - <u>Recolección de aguas residuales.</u> - <u>Tratamiento y disposición de aguas residuales.</u> - <u>Evaluación de la calidad de agua residual.</u></p>	<p>- Personal capacitado en recolección adecuada de aguas residuales y evacuación a PTAR. - Personal capacitado en tratamiento y evacuación de aguas residuales. - Personal preparado en recolección del agua para ser tratada según normas técnicas. - Se cuenta con control de flujos y caudales del sistema de recolección. - Personal profesional y técnico preparado en recolección, tratamiento y evacuación de aguas residuales. - Personal profesional y técnico preparado en tratamiento adecuado de las aguas residuales. - Personal profesional y técnico para controlar los parámetros de operación de las PTAR. - Personal profesional y técnico preparado en procesos para estabilizar los residuos sólidos para controlar los olores y vectores. - Personal preparado en mantenimiento predictivo, preventivo correctivo de equipos electromecánicos y electrónicos de PTAR.</p>	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse</p>	<p>Implementación Implementación Implementación Implementación</p>	<p>80% al año 5 80% al año 5 100% al año 5 100% al año 5</p>
<p>- Implementar tecnologías de información actualizadas para garantizar la toma de decisiones efectivas y oportunas.</p>	<p>Fortalecer la gestión de los recursos humanos, desarrollando el conocimiento y la capacidad individual y colectiva de los trabajadores para adoptar e innovar los niveles de aprendizaje, optimizar los procesos administrativos, comerciales y operacionales para que garanticen la satisfacción de los usuarios, integrando un equipo que garantice la sostenibilidad de los servicios de saneamiento</p>	<p>Gestión Comercial - <u>Atención al cliente</u> * Comercialización * Orientación e información * Reclamos - <u>Catastro comercial</u></p>	<p>- La empresa cuenta con programas de usuarios factibles y potenciales. - La empresa cuenta con un manual de funciones, para profesionalizar el desarrollo de labores comerciales. - Personal preparado en atención del usuario. - Personal preparado en la ejecución de dinámica catastral y datos reales. - Personal preparado en desarrollo de un catastro comercial adecuado y técnico.</p>	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse</p>	<p>Elaboración de programa de usuarios factibles y potenciales Implementación</p>	<p>Programa de usuarios Aprobado 90% al año 5</p>

<p>- Implementar acciones efectivas y eficientes de medición y control para mejorar los procesos</p>		<p>- <u>Medición</u></p> <p>- <u>Facturación</u></p> <p>- <u>Cobranza</u> * Cobranza corriente * Cobranza morosa</p>	<p>- Personal preparado para efectuar la programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de medidores. - Personal preparado programación del mantenimiento preventivo y correctivo de medidores.</p> <p>-Distribución eficiente emisión y distribución de facturas y recibos. - La empresa cuenta con directiva y procedimientos en gestión de facturación.</p> <p>- Se cuenta con Directiva de procedimiento en gestión de cobranza (Control de morosidad y quiebre de deudas. - Desarrollo de programa de promoción de pago puntual -Se realiza seguimiento de servicios cerrados y clausurados</p>	<p>Desarrollar jornadas de capacitación de manera participativa de todos los trabajadores, dando seguimiento al cumplimiento de cada capacitación a desarrollarse</p>	<p>Implementación</p> <p>Implementación</p> <p>Elaboración directiva de procedimientos en gestión facturación.</p> <p>Elaboración directiva de procedimientos en gestión cobranza</p> <p>Implementación</p>	<p>100% al año 5</p> <p>95% al año 5</p> <p>Directiva Aprobado</p> <p>Directiva Aprobado</p> <p>95% al año 5</p>
<p>(*) Se considera la meta final</p>						

**FORMATO 11
PRESUPUESTO DEL PFC**

ITEM	ACCIONES	AÑOS					TOTAL
		1	2	3	4	5	
1	MACROPROCESO DE GESTION EMPRESARIAL		19,000.00	11,000.00	6,500.00	1,000.00	37,500.00
1.1	Proceso Planificación y presupuesto		5,500.00	1,500.00	1,000.00		8,000.00
	Capacitación en normatividad presupuestal, como asistencia técnica		500.00				500.00
	Capacitación en temas de normatividad del ente regulador de la Sunass		500.00				500.00
	Mejorar las capacidades en gestión financiera.		500.00		500.00		1,000.00
	Fortalecer capacidades para elaboración e implementación del sistema de planificación de corto, mediano y largo plazo a todo nivel de la EPS		1,000.00	500.00	500.00		2,000.00
	Fortalecer capacidades para elaboración e implementación de Manuales de Procedimientos y flujogramas		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer e implementación de los documentos de gestión a partir del cambio de la razón social.		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Mejorar los procesos de control y evaluación de ejecución de gastos generales e inversiones		1,000.00				1,000.00
1.2	Proceso Asesoría legal				1,000.00	1,000.00	2,000.00
	Desarrollar capacidades en Procesos judiciales laborales				1,000.00		1,000.00
	Capacitación en aplicativos para hacer seguimiento y gestión a expedientes judiciales					1,000.00	1,000.00
1.3	Proceso Evaluación y control de la gestión institucional		3,000.00	2,000.00	1,500.00		6,500.00
	Fortalecer las capacidades para implementar un sistema de indicadores que permita el análisis, evaluación y toma de decisiones a partir de la información proporcionada por dicho sistema, con alcance a todas las áreas de la EPS		1,000.00				1,000.00
	Contraloría General de la República. Fortalecer el control de gestión y aplicación de la Normatividad Legal Vigente.		500.00				500.00
	Fortalecimiento en la aplicación de la normatividad y recomendaciones de las acciones de control por la SUNASS:		500.00				500.00
	Fortalecer capacidades para el desarrollo y mantenimiento del portal institucional			2,000.00	1,500.00		3,500.00
	Fortalecer las capacidades personales sobre manejo de conflicto, liderazgo y mejoras continuas		1,000.00				1,000.00
1.4	Proceso Gestión del sistema de información		7,500.00	3,000.00	1,000.00		11,500.00
	Capacitación base de datos adaptive server enterprise		3,000.00				3,000.00
	Fortalecer la capacitación en diseño y elaboración del Cuadro de Mando Integral			3,000.00			3,000.00
	Capacitación en leguajes de programación asociado del Sistema de Información georreferenciado		3,000.00				3,000.00
	Fortalecer las capacidades para un adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos		1,000.00		1,000.00		2,000.00

	Fortalecer capacidades orientadas a proveer un buen soporte técnico para las diferentes Áreas de la empresa.		500.00				500.00
1.5	Proceso Gestión integral de calidad y riesgo		2,000.00	2,500.00	1,000.00		5,500.00
	Fortalecer la difusión en el Control de Calidad del Agua Potable y Aguas Residuales como parte de nuestra responsabilidad social empresarial con nuestros usuarios.			1,000.00	1,000.00		3,000.00
	Fortalecer la capacitación en el control de gestión y aplicación de la Normatividad Legal Vigente		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer capacidades para implantar un sistema de Gestión de Calidad en los Departamentos de Planificación Presupuesto e Inform. Administración y Finanzas, Comercialización, Operaciones		1,000.00	1,500.00			3,000.00
1.6	Proceso Modernización empresarial		1,000.00	2,000.00	1,000.00		4,000.00
	Fortalecer la capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Fortalecer la capacitación en herramientas de gestión, que permitan llevar a cabo un trabajo de gestión en corto tiempo		0.00				0.00
	Fortalecer la elaboración y evaluación de los Informes de control con indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras			1,000.00	1,000.00		2,000.00
2	MACROPROCESO DE GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA		5,000.00	6,500.00			13,000.00
2.1	Proceso Comunicaciones y relaciones institucionales		3,000.00	3,000.00			6,000.00
	Fortalecer el desarrollo en la Educación Sanitaria para elaborar un Plan de Comunicación y Educación Sanitaria y su implementación		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Implementar las políticas de transparencia de la gestión de información de la empresa		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer Talleres de motivación en liderazgo, coaching y relaciones humanas (empatía, asertividad, solución de conflictos), enfocando las competencias de comunicación, inteligencia emocional, entre otras.			2,000.00			2,000.00
	Fortalecer capacitación en mejora de procesos, con la finalidad de establecer una cultura de involucración a nivel de toda la empresa, que permitan mejorar la gestión de manera constante.		1,000.00				1,000.00
2.2	Proceso Control interno (gobernanza)		2,000.00	3,500.00			5,500.00
	Fortalecer capacidades en la implementación del Sistema de Control Interno en la EPS		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Fortalecer capacidades en elaboración procesos empresariales de control interno			1,500.00			1,500.00
	Fortalecer la elaboración y evaluación de los Informes de control, indicadores que demuestren las deficiencias y posteriores mejoras		1,000.00	1,000.00			2,000.00
3	MACROPROCESO DE LOGISTICA	3,000.00	5,600.00	3,600.00	2,000.00		14,200.00
3.1	Proceso Adquisición de bienes y servicios	3,000.00	5,600.00	1,600.00			10,200.00
	Fortalecer los requerimientos con términos de referencia incompletos		500.00				500.00

	Fortalecer la Organización de las áreas usuarias en desarrollar la correcta elaboración del cuadro de necesidades, así como su consolidación y aprobación oportuna		500.00				500.00
	Fortalecer conocimientos y para ejecución de las especificaciones técnicas de productos de tal forma que se agilicen en la adquisición de materiales para las reparaciones de los sistemas de agua y alcantarillado.		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer capacidades para efectuar una buena planificación en las adquisiciones de bienes y materiales.		500.00				500.00
	Fortalecer capacidades para elaboración del Plan Anual de adquisiciones y contrataciones – PAC		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer capacidades en materia de contrataciones y adquisiciones y sistema SEACE con certificación.	3,000.00	1,600.00	1,600.00			6,200.00
	Fortalecer capacidades para la elaboración de plan anual de compras menores		500.00				500.00
3.2	Proceso Almacenes			2,000.00	2,000.00		4,000.00
	Fortalecer un plan de Identificación institucional			1,000.00			1,000.00
	Fortalecer mediante charlas sobre la seguridad de materiales				1,000.00		1,000.00
	Fortalecer capacidades para un correcto control de las existencias de los stocks físicos de materiales inmovilizados			1,000.00			1,000.00
	Fortalecer la Capacitación técnico profesional y consolidación sobre gestión de almacenes				1,000.00		1,000.00
4	MACROPROCESO DE GESTION FINANCIERA		5,000.00	4,000.00	1,500.00	1,000.00	11,500.00
4.1	Proceso Contabilidad		3,000.00	1,000.00		1,000.00	5,000.00
	Fortalecer la capacitación en normativa tributaria y nuevos requerimientos de información y nuevas formas de trabajo.		1,000.00			1,000.00	2,000.00
	Fortalecer la asistencia técnica para implementar nuevos requerimientos como NIIFS, Contabilidad Regulatoria.		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Fortalecer la capacitación de políticas contables en materia de activos fijos		1,000.00				1,000.00
4.2	Proceso Tesorería		1,000.00	2,000.00			3,000.00
	Fortalecer el desarrollo de capacidades para la correcta atención de pagos, y criterio en la priorización de los pagos		500.00				500.00
	Fortalecer capacidades de administración, programación, ejecución y control de los fondos de la empresa			1,000.00			1,000.00
	Fortalecer la capacitación en normas que intervienen en el proceso de tesorería sobre deducciones, retenciones, etc.			500.00			500.00
	Fortalecer capacitación sobre uso y custodia de documentos valorados			500.00			500.00
	Fortalecer la capacitación en normatividad del Sistema Nacional de Tesorería		500.00				500.00
4.3	Proceso Control Patrimonial		1,000.00	1,000.00	1,500.00		3,500.00
	Fortalecer la capacitación en saneamiento legal de los bienes			1,000.00			1,000.00
	Fortalecer la capacitación en el mantenimiento preventivo de activos fijos		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer la aplicación legal para sincerar los bienes en desuso de la empresa				1,500.00		1,500.00

5	MACROPROCESO DE GESTION Y DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO		5,500.00	9,000.00	3,000.00	1,500.00	19,000.00
5.1	Proceso Reclutamiento y selección de personal		2,000.00	2,000.00		1,000.00	5,000.00
	Capacitación para elaborar, ejecutar y aplicar la Directiva de reclutamiento y selección de personal		1,000.00				1,000.00
	Desarrollar capacidades para elaborar procesos de reclutamiento, selección, contratación de personal		1,000.00				1,000.00
	Capacitación en Liderazgo e Inteligencia Emocional			1,000.00		1,000.00	2,000.00
	Capacitación el recurso humano en clima laboral y comunicación			1,000.00			1,000.00
5.2	Proceso Desarrollo de Personal		500.00	3,000.00	1,000.00	500.00	5,000.00
	Capacitación en temas de desarrollo de recursos humanos, actualizaciones de las normas laborales		500.00			500.00	1,000.00
	Talleres de capacitación sobre organización y métodos, para mejorar el funcionamiento de la gestión empresarial, en cuanto a eficiencia y tiempo de respuesta			1,000.00			1,000.00
	Capacitación en la Nueva Ley Procesal Laboral			1,000.00	1,000.00		2,000.00
	Capacitación en Resolución de conflictos y negociaciones			1,000.00			1,000.00
5.3	Proceso Evaluación de desempeño		1,000.00	1,500.00	2,000.00		4,500.00
	Capacitación de implementación para el proceso de evaluación de desempeño de los trabajadores		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer talleres para el desarrollo e implementación de Modelo de Gestión por competencias del Talento Humano			1,500.00	1,000.00		2,500.00
	Desarrollar programas para la generación de conocimientos especializados en diversas áreas del Talento Humano				1,000.00		1,000.00
5.4	Proceso Gestión de las compensaciones y beneficios			1,500.00			1,500.00
	Fortalecer el desarrollo de un plan anual de incentivos del personal			1,500.00			1,500.00
5.5	Proceso Seguridad y salud en el trabajo		2,000.00	1,000.00			3,000.00
	Capacitación en elaboración y ejecución de procedimientos de trabajo seguro, registro y documentos externos.		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer el desarrollo e Implementación de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para tomar acciones correctivas y mejorar las inseguridades en favor de los trabajadores y de los usuarios dentro de la empresa		1,000.00	1,000.00			2,000.00
6	MACROPROCESO DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y MEDIO AMBIENTE		6,300.00	8,300.00	3,500.00	1,000.00	19,100.00
6.1	Proceso Gestión de inversiones		1,800.00	800.00			2,600.00
	Fortalecer la Formulación y elaboración de perfiles, proyectos y expedientes técnicos		1,000.00				1,000.00
	Capacitación en la aplicación de normas y directivas para la formulación de los perfiles y expedientes técnicos de ampliaciones de redes de agua y alcantarillado		800.00	800.00			1,600.00

6.2	Proceso Ejecución y supervisión de proyectos Formulación de estudios y proyectos Ejecución y supervisión de proyectos Liquidación de obras		1,500.00	2,500.00	1,500.00		5,500.00
	Fortalecer la capacitación y actualización constante al personal técnico desconocimiento de nuevo software de ingeniera			1,000.00			1,000.00
	Capacitación al personal del Departamento de Operaciones en manejo software de Autocad avanzado		1,000.00				1,000.00
	Capacitación en manejos de equipos de compactación CBR		500.00				500.00
	Capacitación en liquidación de obras			1,000.00			1,000.00
	Capacitación en formulación de procedimientos para ampliaciones y mejoramiento de proyectos de agua potable y alcantarillado.				1,000.00		1,000.00
	Capacitación permanente de acuerdo a las funciones de desempeño de Cadista			500.00	500.00		1,000.00
6.3	Proceso Administración de catastro técnico		2,000.00	2,000.00			4,000.00
	Fortalecer talleres para el registro y mantenimiento de los datos actualizados de equipos y redes de abastecimiento y distribución de agua, redes de recolección de aguas residuales		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Capacitación en la elaboración y mantenimiento actualizado de los manuales de procedimientos de catastro y archivo técnicos		1,000.00	1,000.00			2,000.00
6.4	Proceso Gestión ambiental		1,000.00	3,000.00	2,000.00	1,000.00	7,000.00
	Capacitación en planes de contingencia ante rotura de tubería de alcantarillado		1,000.00				1,000.00
	Talleres para realizar programas de mitigación ante impactos que podemos causar en ejecución de un proyecto de agua y alcantarillado			1,000.00	1,000.00		1,000.00
	Talleres de implementación de gestión ambiental (DIA, EIA, PAMA, VMA y otros)			1,000.00			2,000.00
	Capacitación de concientización para el mantenimiento de la biodiversidad de las líneas de conducción			1,000.00			1,000.00
	Capacitación para formular planes de adaptación y mitigación del cambio climático				1,000.00	1,000.00	2,000.00
7	MACROPROCESO DE ASEGURAMIENTO DE FUENTES, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE		5,000.00	4,500.00			9,500.00
7.1	Proceso Participación en la gestión de las fuentes de abastecimiento		1,000.00	1,500.00			2,500.00
	Capacitación en control del sistema de captación y manejo de equipos electromecánicos y electrónicos		1,000.00				1,000.00
	Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las tuberías, válvulas y equipos electromecánicos que forman parte desde la captación y las líneas de conducción			1,500.00			1,500.00
7.2	Proceso Producción de agua potable		2,500.00				2,500.00
	Mejorar las capacidades del personal para una adecuada formulación, programación e implementación de los programas de mantenimiento preventivo de sistema de producción		1,000.00				1,000.00
	Capacitación perenne a los trabajadores de la planta de tratamiento producción		500.00				500.00

7.3	Proceso Distribución de agua potable		500.00	2,500.00			3,000.00
	Fortalecer la ejecución de planos de las redes de agua donde no existe			1,000.00			1,000.00
	Capacitación en elaboración y ejecución de manual o instructivo de procedimiento de distribución y control de agua potable			1,500.00			1,500.00
	Capacitaciones permanentes para detección de fugas y monitoreo de presiones		500.00				500.00
7.4	Proceso Evaluación de la calidad de agua		1,000.00	500.00			1,500.00
	Capacitación en un Plan de manejo de los lodos de la PTAP, puesto que son considerados residuos peligrosos		1,000.00				1,000.00
	Capacitación en el manejo de equipos nuevos desde la adquisición al proveedor como dosificadores de Cal hidratada, polímero catiónico y sulfato de aluminio y otros			500.00			500.00
	Capacitación al personal nuevo por cambio constante de operario en Planta de Tratamiento						0.00
8	MACROPROCESO DE RECOLECCIÓN, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES		6,500.00	9,500.00	5,000.00	1,000.00	22,000.00
8.1	Proceso Recolección de aguas residuales		1,500.00	3,500.00	2,000.00	1,000.00	8,000.00
	Capacitación en recolección adecuada aguas residuales y evacuación a Planta de Tratamiento		1,000.00				1,000.00
	Mejorar capacidades para realizar una buena limpieza de redes y buzones de alcantarillado		500.00	500.00			1,000.00
	Capacitación en proceso de tratamiento y evacuación de aguas residuales				1,000.00	1,000.00	2,000.00
	Desarrollar capacidades para realizar una adecuada recolección del agua para ser tratada según normas técnicas.			1,000.00	1,000.00		2,000.00
	Capacitación en el control de los flujos y caudales del sistema de recolección			1,000.00			1,000.00
	Capacitación al personal profesional y técnicos en la recolección, tratamiento y evacuación de aguas residuales			1,000.00			1,000.00
8.2	Proceso Tratamiento y disposición de aguas residuales		3,000.00	4,000.00	2,000.00		9,000.00
	Capacitación en tratamiento adecuado de las aguas residuales		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Capacitación en controlar los parámetros de operación de las Plantas de tratamiento de aguas residuales				1,000.00		1,000.00
	Capacitación en procesos para estabilizar los residuos sólidos para controlar los olores y vectores			1,000.00	1,000.00		2,000.00
	Desarrollar capacidades para realizar un catastro técnico de redes primarias y secundarias para realizar una adecuada disposición del agua tratada y lodos según normas técnicas		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Capacitación en mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de equipos electromecánicos y electrónicos de plantas de tratamiento de aguas residuales		1,000.00	1,000.00			2,000.00
8.3	Proceso evaluación de la calidad de agua residual		2,000.00	2,000.00	1,000.00		5,000.00
	Capacitación en la toma de muestras de agua tratada dando cumplimiento a la normatividad vigente		1,000.00	1,000.00			2,000.00

	Fortalecer la capacidad en los análisis microbiológicos de aguas residuales dando cumplimiento los estándares de la normatividad vigente		1,000.00	1,000.00			2,000.00
	Capacitación para elaborar y ejecutar un plan de control de calidad integral				1,000.00		1,000.00
9	MACROPROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL		6,000.00	3,000.00	500.00	1,000.00	10,500.00
9.1	Proceso Atención al cliente - Comercialización - Orientación e información - Reclamos		2,000.00	500.00			2,500.00
	Fortalecer la capacidad en el cumplimiento eficiente de atención a las normas establecidas por la SUNASS		500.00				500.00
	Mejorar capacidades para elaborar programas para incorporar usuarios factibles y potenciales.		500.00	500.00			1,000.00
	Capacitar y ejecutar en la adecuación del manual de funciones, para profesionalizar el desarrollo de labores comerciales		500.00				500.00
	Desarrollar una política de capacitación del área de atención del usuario		500.00				500.00
9.2	Proceso Catastro comercial		1,000.00	1,500.00		1,000.00	3,500.00
	Fortalecer al personal en la ejecución de una dinámica catastral para asegurar información y datos reales.			1,000.00		1,000.00	2,000.00
	Fortalecer la capacidad del personal para actualizar constantemente las rutas de la ejecución de actividades de campo.		500.00				500.00
	Fortalecer capacitación del personal para desarrollar un catastro eficiente de acuerdo a la dinámica catastral adecuado y técnico y los procedimientos de su ejecución.		500.00	500.00			1,000.00
9.3	Proceso Medición		1,000.00	500.00			1,500.00
	Fortalecer capacidades para efectuar la programación, control y/o ejecución de la instalación, retiro y reposición de medidores		500.00	500.00			1,000.00
	Desarrollar capacidades para la adecuada programación del mantenimiento preventivo y correctivo de medidores.		500.00				500.00
	Desarrollar capacidades para el adecuado manejo del módulo de catastro y micro medición						0.00
9.4	Proceso Facturación		1,000.00				1,000.00
	Fortalecer el mejoramiento del proceso de emisión y distribución eficiente de facturas y recibos		500.00				500.00
	Desarrollar capacidades para la formulación e implementación de directiva y procedimientos en gestión de facturación.		500.00				500.00
	Fortalecer capacitación para el manejo del módulo informático de facturación y cobranzas.						0.00
9.5	Proceso Cobranza		1,000.00	500.00	500.00		2,000.00
	Cobranza corriente						
	Fortalecer la formulación e implementación de directiva de procedimiento en gestión de cobranza (Control de morosidad y quiebre de deudas).		500.00				500.00
	Desarrollar capacidades para proyectar un programa de Promoción de pago puntual		500.00				500.00
	Desarrollar capacidades para efectuar el seguimiento de servicios cerrados y clausurados			500.00	500.00		1,000.00

**FORMATO 12
PRESUPUESTO DEL PFC**

ITEM	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	AÑOS					TOTAL
		1	2	3	4	5	
1.	Recursos Propios	3,000.00	63,900.00	59,400.00	22,000.00	6,500.00	154,800.00
2.	Fuentes externas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1							
2.2							
	TOTAL	3,000.00	63,900.00	59,400.00	22,000.00	6,500.00	154,800.00