

# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

EPS EMSAPA YAULI

LA OROYA S.R.L.

2016- 2021



EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.

## **CONTENIDO**

1. Presentación
2. Rol Estratégico Institucional
3. Reseña Historica
4. Visión
5. Misión
6. Valores
7. Diagnostico a Nivel EPS EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.
  - Ambito Externo
  - Ambito Interno
8. Determinación de los Objetivos que Atender en el Mediano Plazo
  - Objetivo General I:
  - Objetivo General II
  - Objetivo General III
9. Actividades Ligadas a los Objetivos y Metas
  - Objetivo General I:
  - Objetivo General II
  - Objetivo General III

EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.

## **PRESENTACIÓN**

El presente Plan Estratégico Institucional 2016 – 2021 de la EPS EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L. es el instrumento básico para la gestión de la EPS esencial en la direccionalidad y el logros de objetivos de corto y mediano plazo y el incremento de su competitividad de saneamiento a nivel regional.

El Plan Estratégico Institucional 2016 – 2021 se plasma nuestra la visión, valores, diagnósticos, determinación de los objetivos a desarrollar en el II Quinquenio Regulatorio, Gestiones Operacionales, Comerciales y Administrativas; asimismo se plantean tres objetivos generales que van ligadas a las actividades principales de las metas proyectadas y las Metas de Gestión para el Segundo Quinquenio Regulatorio (Oct-2016 – Set-2021).

El Plan Estratégico Institucional 2016 - 2021 plantea la sostenibilidad de la empresa, sus usuarios, los procesos de saneamiento, el aprendizaje y capital humano, los cuales son: Desarrollo sostenible en el ámbito de la Empresa, Viabilidad financiera de la Empresa, Prestación de los servicios de Agua Potable y saneamiento; Procesos de Comercialización – Operacional; Gestión del Talento humano y aprendizaje organizacional.

El Plan Estratégico Institucional 2016-2021, se formuló en armonía a nuestras metas de Gestión Formula Tarifaria y Estructura Tarifaria del Quinquenio Regulatorio 2016 – 2012, por los servicios que brinda Emsapa Yauli La Oroya S.R.L., aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2016-SUNASS-CD, publicado en el diario Oficial El Peruano el 07 de Octubre 2016. Hoy en día en nuestro país, a nivel de servicios básicos, el sector saneamiento se mantiene como empresa de propiedad de los gobiernos locales, y como una de las pocas aún no privatizadas.

El gran reto para la EPS EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L. es mejorar continuamente la calidad de los servicios de saneamiento que presta en favor de

sus usuarios. Para poder ponernos a ese nivel será necesario: mejorar nuestra calidad de atención en los ámbitos comerciales – operacionales, administrativos, aplicando procesos de capacitación continua a nuestro personal quienes son el soporte de la empresa.



## **Rol Estratégico Institucional**

### **Marco Legal**

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Emsapa Yauli La Oroya S.R.L., se rige por la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 26887 Ley General de Sociedades, la Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA; la Ley 3045 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2016 VIVIENDA; estas dos últimas leyes derogados mediante el Decreto Legislativo N° 1280 publicada en Normas Legales El Peruano de fecha 29-12-2016, excepto el artículo 3 de la Ley 30045.

Asimismo, la EPS EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L. se encuentra regida por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección Nacional de Presupuesto Público en el sistema presupuestal, considerado como Entidad de Tratamiento Empresarial (ETE), y en el sistema contable se rige por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública. Asimismo, la EPS EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L. se encuentra regulado, supervisado y fiscalizado por la SUNASS; y sujetos a control por la Contraloría General de la República.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-2016-SUNASS-CD, publicada en Normas Legales El Peruano de fecha 07-10-2016, se aprueba las metas de Gestión, Formula y Estructura Tarifaria del quinquenio Regulatorio 2016-2021 por los servicios que brinda EMSAPA YAULI LA OROYA SRL. y los cobros máximos de las unidades de medida de las actividades requerida para determinar precios de los servicio colaterales que presta a sus usuarios.

### **Reseña Histórica Institucional**

La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Yauli La Oroya Sociedad de Responsabilidad Limitada (EMSAPA YAULI LA OROYA SRL.), fue creada mediante Resolución Municipal N° 008-92 de fecha 11 de febrero de 1992, se forma tomando como base el accionariado de la Unidad Operativa de SEDAM JUNIN, se constituye mediante Escritura Pública del 22 de Diciembre de 1993, la misma que se encuentra inscrita en los Registros de Sociedades Mercantiles de Huancayo.

El capital social inicial fue de cincuenta y dos mil novecientos setenta y ocho con 00/100 nuevos soles (S/. 52,978.00), formado fundamentalmente a partir de la valorización de 901 conexiones domiciliarias de la unidad operativa mencionada. Los Órganos de dirección son la Junta Empresarial y la Gerencia, actualmente se cuenta con un capital social de S/. 132,411.00 nuevos soles, participaciones iguales acumulables e indivisibles de un valor nominal de S/. 1.00 cada una íntegramente suscrita y totalmente pagada, por la Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya.

#### **Capital Social de la EPS Yauli La Oroya S.R.L.**

Accionista	No. Población 2009 (Fuente INEI)	% Capital Social	S/. Capital Social
Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	18.000	100%	S/. 132.411

EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.

**MISIÓN:**

Somos una EPS que brindamos servicios de calidad con una gestión eficiente. Nos esmeramos en cumplir satisfactoriamente nuestros objetivos y metas de gestión con transparencia, garantizando la buena calidad de nuestros servicios, los cuales se ven reflejados en la satisfacción de nuestros usuarios.

**VISIÓN:**

Ser una Empresa moderna y Líder de la Región Junín, brindando los servicios de agua potable y alcantarillado de manera eficaz y eficiente con un alto grado de responsabilidad social y ambiental, promoviendo la preservación del ecosistema y la cuenca que darán sostenibilidad de los recursos hídricos para nuestras futuras generaciones.



EMSAPA YAULI LA OROYA S.F.L.

## **VALORES EMPRESARIALES**

### **Respeto:**

Tener un trato amable y resolver las preguntas de los usuarios, si no se conoce la respuesta se puede pedir unos momentos para informarse en los diferentes canales de información con lo que cuenta la EPS.

### **Honestidad:**

Somos honrados y razonables en todas nuestras acciones. Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos.

### **Responsabilidad:**

Cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas como persona y empresa, dando respuestas adecuadas a los que espera el usuario, yendo más allá de la obligación estricta y asumiendo las consecuencias de los actos, resultado de las decisiones que toma o acepta y estar dispuesto a rendir cuenta de estos. La responsabilidad no implica sentirse coaccionado o motivado solo por la obediencia a una norma, hay que asumirla con gran sentido de libertad interior, aceptar por cuenta propia el valor que entraña el desempeñar la función de manera adecuada. Tomarse en serio lo que hace, pensar muy bien todas las acciones que va a ejecutar antes de iniciarlas, apoyarse en la reflexión seria de los hechos y hacer todo lo posible desde el principio para que al hacer la tarea esta salga bien. Por eso aprende a asumir las consecuencias de sus acciones, incluso cuando son negativas.

### **Vocación de Servicio:**

Nos debemos a nuestros usuarios y colaboradores, por eso damos respuesta a sus necesidades en forma oportuna, amable y efectiva.



**Lealtad:**

Actuamos con fidelidad y solidaridad con la E.P.S EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L., cumpliendo las órdenes que imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades exigidas y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a nuestro cargo. De existir arbitrariedad o ilegalidad manifiestas en las instrucciones impartidas, lo pondremos en conocimiento del superior jerárquico que emite la orden. Propiciamos en la institución un clima de honestidad y transparencia, haciendo de conocimiento de las instancias respectivas, la ocurrencia de actos que configuren mala conducta funcional o aquellos comportamientos que resulten inadecuados a este Código.

**Honradez:**

Actuar siempre con rectitud y veracidad; cumplir con el correcto proceder en el desempeño de su cargo y en todos sus actos: servicial, oportuno, amable, culto, esmerado, escrupuloso, disciplinado, intachable, pertinente y considerado, cabal, justo, moral y no generando dudas respecto a lo que se espera de este(a).

**Trabajo en Equipo:**

Creemos en nuestros colaboradores y disfrutamos trabajando en equipo. Construimos confianza a través de relaciones de empatía.

EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.

**Diagnostico a Nivel EPS EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.****I. Ámbito Externo.-****Oportunidades:**

- ✓ Ser una empresa de prestación de servicio ligada a la vida y la salud.
- ✓ Ser una empresa que cuenta con la existencia de Cooperación Internacional (Banco Mundial BIF, GIZ/PROAGUA, JICA, SECO) sobre propuestas y apoyo en proyectos de agua y saneamiento
- ✓ Disponibilidad de fuentes de financiamiento: Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobierno Local para obras de Agua potable y Saneamiento.
- ✓ Regulación y normatividad de los servicios de saneamiento que fortalece a las empresas del sector.
- ✓ Existencia de recursos hídricos en el ámbito geográfico de la Empresa.
- ✓ Disponibilidad de líneas crédito en el sistema financiero.
- ✓ Fortalecimiento de capacidades a través de entidades del estado y privadas.
- ✓ Existencia de dispositivos legales que reglamentan el procedimiento de atención y reclamos
- ✓ Disponibilidad de tecnologías de punta para el tratamiento de agua potable y aguas residuales.
- ✓ Regulación y normatividad del servicio de saneamiento que fortalece las empresas del sector.

**Amenazas:**

- ✓ Despoblamiento y migración paulatina de los pobladores de la ciudad de La Oroya a consecuencia de la paralización de operaciones del Complejo Metalúrgico, eje económico de la ciudad.
- ✓ Poca cultura del uso responsable del agua potable y drenaje de agua residuales domesticas por parte de los usuario.

- ✓ Cultura de la población usuaria indiferente al correcto consumo del servicio de saneamiento.
- ✓ Vulnerabilidad en las infraestructuras de captación, línea de conducción, almacenamiento, distribución de agua potable y de recolección de agua residuales ante riesgo de desastres por fenómenos naturales.
- ✓ Cambios permanentes en la legislación del Estado en lo concerniente a los servicios de saneamiento, que alteran el modelo empresarial, las entidades fiscalizadoras son poco flexibles con la EPS.
- ✓ Desde el año 2013 la empresa ha disminuido sus ingresos en 14% debido a la reducción de la facturación, principalmente a consecuencia de la migración poblacional por la paralización de operaciones del complejo metalúrgico, eje económico de la ciudad.
- ✓ Los costos y gastos corrientes han disminuido debido a menores ingresos, de continuar el problema social y económico de la ciudad, existiría el riesgo de mantener la calidad del agua, a falta de insumos químicos, y recursos para la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.
- ✓ La utilidad de la EPS tiene una tendencia decreciente como consecuencia de menores ingresos a consecuencia de la migración paulatina de la población, por la paralización de operaciones del Complejo Metalúrgico, eje económico de la ciudad.
- ✓ El rápido avance tecnológico que genera el desfase de nuestros sistemas informáticos.
- ✓ Riesgo de los sistemas a las inclemencia del tiempo, debido al efecto del cambio climático
- ✓ Falta de Planes de Emergencia ante un déficit de recursos hídricos.

## II. **Ámbito Interno:**

### **Fortalezas**

- ✓ Existencia de un Plan Maestro Optimizado (2008 -2037)
- ✓ Contamos con Recursos propios de la empresa
- ✓ Micro medición al 86% con tendencia a mayor porcentaje
- ✓ Clima organizacional y laboral favorable
- ✓ Elaboración de Proyecto “Plan de Educación Sanitaria”
- ✓ Directiva de Austeridad aprobado con Resolución de Gerencia No. 04-2016/GG/EMSAPA-YLO-SRL. para el Año Fiscal 2017
- ✓ Predisposición a la atención de usuarios según las normas de la SUNASS.
- ✓ Capital humano profesional en apoyo y soporte administrativo.
- ✓ EPS se encuentra en la ejecución del II quinquenio regulatorio de su Plan Maestro Optimizado.
- ✓ Se cuenta con equipos de ingeniería adecuados
- ✓ Equipos mobiliarios e informáticos de acuerdo a las necesidades de las diferentes Áreas de la Empresa.
- ✓ Nivel de micromedición al 86 %
- ✓ Predisposición de los trabajadores a la mejora de su desempeño.
- ✓ Funcionarios comprometidos con el desarrollo de la EPS
- ✓ Cultura de la evaluación permanente de las Metas de Gestión.
- ✓ Se cuenta con capacidad operativa que cubre los requerimientos de la población.
- ✓ Recursos Propios de la Empresa

**Debilidades:**

- ✓ No se cuenta con catastro técnico actualizado
- ✓ No se cuenta con catastro comercial actualizado
- ✓ Falta de capacitación al personal técnico-administrativo para mejorar y optimizar el cumplimiento de funciones en los puestos designados.
- ✓ Instrumentos de gestión y administrativos desactualizados (Estatuto, Estructura Organizacional, ROF, MOF, CAP).
- ✓ No se cuenta con Educación Sanitaria.
- ✓ Limitado personal profesional por la remuneración baja.
- ✓ La falta de implementación de macro medidores en varios sistemas de distribución de agua potable
- ✓ Competencia desleal (02 JASS y 16 Comités de Agua) en la parte urbana, ámbito de la EPS.
- ✓ Poca inversión en obras de Ampliación de Matrices de Agua Potable y alcantarillado.
- ✓ No se cuenta con una escala salarial adecuada y acorde con las responsabilidades
- ✓ Válvulas en mal estado (Check y Compuerta) en algunos reservorios y sistema de bombeo pozo Marcavalle.
- ✓ Tramos de líneas de conducción de agua en mal estado
- ✓ Usuarios con servicio cerrados, posibles clandestinos
- ✓ Falta de cercos perimétricos en las captaciones y reservorios.
- ✓ No se cuenta con un plan de gestión de riesgos.
- ✓ No se dispone de recursos para la Gestión de Riesgo de Desastres ni para los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos.
- ✓ Aun no se hace tratamiento de las aguas servidas.

### III. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS QUE ATENDER EN EL MEDIANO PLAZO

Se ha determinado lo siguiente:

#### Gestión Operacional

##### Objetivo General I:

“Mejorar la calidad de Prestación de Servicios de Agua y Alcantarillado”

- Actualizar el Catastro Técnico Operacional
- Cumplir con el mejoramiento de infraestructura en cada una de las captaciones de la EPS.
- Cumplir el programa de mejoramiento de infraestructura de almacenamiento de Agua potable,
- Mantener las líneas de conducción de Agua Potable de la EPS en óptimas condiciones
- Equipamiento del Laboratorio de la EPS y contar con una mejor calidad del resultado de análisis del agua potable.
- Capacitación en las últimas tecnologías de la información, mantenimiento de redes distribución y colectores, capacitación en los procesos Gerencial, Operativos, Comercial y Financieros. Contemplando en talleres motivacionales, liderazgo, procesos de gestión, y de gestión de recursos humanos.
- Iniciar el catastro técnico comercial integrado con la finalidad de mantener y actualizar de manera permanente.
- Concientizar y sensibilizar sobre la educación sanitaria y cultura del agua de agua potable entre todos usuarios de la EPS.
- Manejar una cultura Sanitaria de los sistemas de Alcantarillado, con la ejecución de las actividades para elaborar programas de educación sanitaria y sensibilizar a los usuarios la importancia del uso de alcantarillado.

## Gestión Comercial

### Objetivo General II:

“Mejorar la Gestión Comercial” optimizando cada uno de sus componentes a fin de contar con clientes satisfechos y la EPS cuente con los recursos necesarios para el óptimo desarrollo de sus actividades.

- Incrementar la micro medición al 100%
- Mejorar las conexiones activas
- Actualizar el Catastro Comercial con software mejorado y geo-referenciado.
- Eficiencia de la cobranza total mensual al 100%; sobre el importe facturado mensual a nivel de la EPS, no generar cuentas por cobrar el cierre de cada ejercicio a partir del 2017.
- Índice de satisfacción del cliente 90% al año 2017
- Eficiencia en la Atención de Reclamos mensual al 100%, no generar reclamos de atención al cierre de cada ejercicio a partir del 2017.
- Ejecutar el corte al 100% de los usuarios morosos.
- Cumplir al 100% con la renovación de medidores contemplados en el Programa de Inversión del PMO II Quinquenio
- Cumplir con la ejecución del 100% de conexiones nuevas domiciliarias de agua y alcantarillado contemplados en el Estudios Tarifario para el II Quinquenio.

EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.



## Gestión Administrativa

**Objetivos General III:** Mejorar la Gestión Administrativa financiera buscando sostenibilidad económica de la EPS y el desarrollo y superación de sus labores.

- Elaborar y ejecutar el plan de fortalecimiento de capacidades en Agua Potable comprendidos en los procesos Operativos, Comercial y Financieros
- Elaboración y ejecución del plan de fortalecimiento de capacidades en Alcantarillado de la EPS, realizando cursos talleres que permitan la mejora continua del personal Administrativo y Personal de Campo.
- La EPS deberá de contar con la Elaboración del Plan de Gestión de Riesgos y Plan de Emergencia en la ciudad de La Oroya a fines de prevenir futuras emergencia de desastres naturales según Ley No. 29664 y su reglamento el D.S. No. 048 2011 que comprenderán las etapas de Estimación, Prevención y Reducción de Riesgo.
- Elaboración y Publicación del Plan de Control de Calidad (PCC) bajo el análisis de peligros y puntos críticos de control en los sistemas de abastecimientos.
- Elaboración y Publicación del Plan de Adecuación Sanitaria (PAS) indicando el registro de sus fuentes y autorizaciones sanitarias de los componentes de sus sistemas de abastecimiento garantizando el cumplimiento de los límites máximos permisibles de agua apta para el consumo humano.

EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.



**Actividades Ligadas a los Objetivos y Metas**

**Objetivo General I:**

“Mejorar la calidad en la Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado”

Actividad/Proyecto	Unidad de Medida	Cant	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
Mejoramiento de las Captaciones	Global	1	25,500	20,865	-	-	-	Departamento Operaciones
Mejoramiento de la Infraestructura de Almacenamiento de Agua Potable	Global	1	28,976	22,093	41,044	41,393	14,223	Departamento Operaciones
Mejoramiento de la Línea de Conducción de Agua Potable	Global	1	21,093	20,000	-	-	-	Departamento Operaciones
Equipos de Laboratorio de Control de Calidad y Equipamiento	Global	1	3,351	-	-	-	-	Departamento Operaciones
Implementación de Los Sistemas de Catastro Técnico y Comercial Geo referenciado del sistema de agua potable alcantarillado	Global	1	-	-	-	23,600	23,600	Departamentos Comercial/Operaciones
Programación de Educación y cultura Sanitaria en los sistemas de Agua Potable	Global	1	1,239	1,239	1,239	1,239	1,239	Departamentos Comercial/Operaciones
Programación de Educación y cultura Sanitaria en los sistemas de Alcantarillado	Global	1	1,239	1,239	1,239	1,239	1,239	Departamentos Comercial/Operaciones
Mejoramiento y Ampliación de Redes de Distribución	Global	1	10.600	10,000				Departamento de Operaciones

**Objetivo General II:**

“Mejorar la Gestión Comercial Optimizando cada uno de sus componentes a fin de contar con clientes satisfechos y la EPS cuente con recursos necesarios para el óptimo desarrollo de sus actividades”

Actividad/Proyecto	Unidad de Medida	Cant	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
Ampliación y Mejoramiento del Sistema de Medición de Agua	Global	1	26,560	26,560	26,560	26,560	26,560	Departamento Comercial

**Objetivo General III:**

“Mejorar la Gestión de Gerencia y Administrativa buscando la mejora de la EPS y el desarrollo y superación de sus colaboradores”.

Actividad/Proyecto	Unidad de Medida	Cant	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
Ejecución de PFC en Agua Potable en la EPS	Global	1	1,000	2,000	3,000	3,000	3,000	Gerencia General
Ejecución del PFC en Alcantarillado en la EPS	Global	1	1,000	2,000	2,000	2,000	2,000	Gerencia General
Equipamiento Integral de la Gerencia General de Operaciones de la EPS	Global	1	-	-	-	-	79,096	Gerencia General
Elaboración del Plan de Gestión de Riesgo y Plan de Emergencia de la Ciudad de La Oroya	Global	1	-	-	59,000	-	-	Gerencia General
Implementación de Mecanismos de Retribución por servicios ecosistemáticos	Global	1	-	-	16,744	10,254	10,254	Gerencia General

**Metas de gestión 2do. Quinquenio Regulatorio (2016-2021)**

Metas de Gestión	Unidad de medida	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Incremento Anual de Nuevos Medidores	#	-	40	40	40	40	60
Renovación anual de medidores	#	-	240	240	240	240	240
Agua no Facturada	%	-	-	ANF	ANF-1	ANF-2	ANF-3
Continuidad	Hora/día	24	24	24	24	24	24
Presión promedio	m.c.a.	36	36	36	36	36	36
Relación Trabajo	%	86%	79%	79%	77%	77%	76%
Conexiones Activas de Agua Potable	%	89%	89%	89%	90%	90%	91%
Implementación de Catastro Técnico de Agua Potable y Alcantarillado	%	-	-	-	-	50%	100%
Implementación de Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	%	-	-	-	-	50%	100%

- Para este II Quinquenio se renovarán un total de 1,420 medidores

EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.