

RESUMEN DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS E INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA EL AÑO 2014

ENTIDAD : EPS TACNA S.A.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS GENERALES 1/	OBJETIVOS ESTRATEGICOS ESPECIFICOS 2/	PRODUCTOS PRINCIPALES 3/	INDICADORES DE DESEMPEÑO 4/						
			NOMBRE DEL INDICADOR 5/	Unidad de medida	Valor Projectado Año 2013	Valor Projectado Año 2014			
OBJ. GRAL 1.- Facilitar y Mejorar el Acceso a los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado	OBJETIVO ESTRATEGICO 1.1 Incrementar las conexiones Activas de Agua Potable	1.1.1 Mayor cantidad de usuarios abastecidos y registrados.	I.- Conexiones Activas	%	92	92			
			II.- Cobertura de agua potable	%	98	98			
			A. Conexiones Activas	%	92	92			
			Programa de regularización de conexiones inactivas y clandestinas	Conexión		1,260			
			A. Cobertura de agua potable	%	98	98			
			B. Cobertura de alcantarillado	%	96	96			
OBJ. GRAL 2.- Mejorar la Calidad en la Prestación de los Servicios	OBJETIVO ESTRATEGICO 2.1 Garantizar la calidad del agua producida y distribuida	2,1.1.- Asegurar la calidad de agua potable en las redes según los parámetros establecidos	I.- Presencia de cloro residual	%	100	100			
			II.- Continuidad	Horas	18	18			
			A. Presencia de cloro residual	%	100	100			
			B. Turbiedad	%	100	100			
			Programa de Control de calidad del agua captada	análisis	600	1,630			
			Programa de control de calidad del agua producida	análisis	15,000	14,868			
OBJ. GRAL 3.- Actualizar los Procedimientos, Administrativos, Comerciales y Operativos dentro del marco de la Gestión de Calidad	OBJETIVO ESTRATEGICO 3.1 Mejorar los Procesos y Certificación de Calidad bajo las Normas ISO	3.1.1- Procedimientos aprobados de la Gestión Comercial	Programa de control de agua distribuida	análisis		10,405			
			Programa de Purga de Grifos	Acciones		1,800			
			A. Continuidad	Horas	18	18			
			B. Agua no facturada	%	30	30			
			Programa de distribución de agua potable	acciones	6,800	768			
			Programa de reparaciones en el sistema de recolección	acciones		636			
OBJ. GRAL 4 Mejorar la Sostenibilidad Financiera y Económica de la Entidad	OBJETIVO ESTRATEGICO 2.2 Optimizar el Sistema de Distribución y Recolección	2,2.2.- Asegurar el funcionamiento del sistema de recolección	Programa de atención de reclamos operacionales	Acciones		10,344			
			2,2.2 Reducir pérdidas de agua en el sistema operativo	Programa de Control de Pérdidas	acciones		302		
			OBJ. GRAL 5.- Gestión del Conocimiento y Talento Humano	OBJETIVO ESTRATEGICO 3.2 Implementación del Sistema de Control Interno	3.2.1 Fortalecer el sistema de control interno en la entidad	I. Grado de Cumplimiento de la Certificación ISO	%	50	80
						A. Grado de cumplimiento de la elaboración de procedimientos ISO	%	50	80
						Formulación de procedimientos	%		100
						Formulación de procedimientos	%		100
B. Grado de cumplimiento de la Implementación del SCI	%	100				100			
Plan de Implementación	%	100				100			
OBJ. GRAL 4 Mejorar la Sostenibilidad Financiera y Económica de la Entidad	OBJETIVO ESTRATEGICO 4.1 Mejorar la Rentabilidad Empresarial	4.1.1. Grandes consumidores con minomedición al 100%	I.- Relacion de Trabajo	%	75	75			
			A.- Relacion de Trabajo	%	75	75			
			B. Morosidad	Indice	1.6	1.5			
			Programa de instalación de medidores	medidores		1,200			
			Programa de revisión de cartera pesada	Acciones		4			
			OBJ. GRAL 4 Mejorar la Sostenibilidad Financiera y Económica de la Entidad	OBJETIVO ESTRATEGICO 4.2 Optimizar los Recursos de la Empresa	4.2.1. Reducir el nivel de morosidad	A. Margen Operativo	%	5	0.5
Programa de control de ejecución presupuestal	acciones	12				12			
Programa /Cumplimiento Directiva de Austeridad	acciones	4				4			
OBJ. GRAL 5.- Gestión del Conocimiento y Talento Humano	OBJETIVO ESTRATEGICO 5.1 Mejorar la Gestión de los Recursos Humanos	5.1.1 Mejorar el clima organizacional				I.- Evaluación de Desempeño	Acciones	2	2
						A. Evaluación de Desempeño	Acciones	2	2
						Estudios de Evaluación	Estudio	2	2
			Ejecución del Plan de Fortalecimiento Capacidades	%	80	100			
			B. Estudios de Evaluación	Estudio	2	1			
			Estudios de Evaluación	Estudio	2	1			
OBJ. GRAL 5.- Gestión del Conocimiento y Talento Humano	OBJETIVO ESTRATEGICO 5.2 Mejora Continua en la Organización	5.2.1- Comunicación Organizacional Eficiente	Revisión de los Instrumentos de Gestión	Acción	0	1			
			5.2.2- Sistema Organizacional Actualizado						

1/ Escala de Prioridad: Corresponde al orden de Prelación del Objetivo Estratégico General (Ficha N° 1/ETES). El número de Indicadores no debe ser superior a dos por objetivo.  
 2/ Corresponde a los Objetivos Estratégicos Específicos, priorizados en el Ficha N° 1/ETES, al cual está asociado uno o más indicadores. El número de Indicadores no debe ser superior a tres por objetivo.  
 3/ Corresponde a los productos principales que la ETE debe generar o proveer con el propósito de alcanzar los Objetivos Estratégicos establecidos en la Ficha N° 1/ETES  
 4/ Indicadores de Desempeño a nivel de Objetivo Estratégico General (no deben exceder de dos : y/o II), a nivel de Objetivo Estratégico Específico (no debe exceder de tres: A y/o B y/o C) y a nivel de Productos Principales  
 5/ Los conceptos de cada indicador serán detallados en las Fichas de Indicadores de Desempeño (Fichas Nos 2/ETES, 3/ETES, y 4/ETES)

