ODP

EPS MARAÑÓN S.A.
Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento

"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 083 -2026-EPS-MARAÑON S.A

Jaén, 15 de julio del 2026

VISTO

El informe N° 029-2026-ODPRESUP/EPS MARAÑON S.A. de fecha 20 de marzo de 2026, el Informe Legal N°021-2026-GAJ/EPS MARAÑON S.A. de fecha 20 de mayo de 2026, el Informe N° 060-2026-ODPRESUP/EPS MARAÑON S.A. de fecha 18 de junio de 2026, el Memorando Múltiple N° 061-2026-EPS MARAÑON S.A. de fecha 19 de junio de 2026, el Memorándum N° 109-2026-GG-EPS MARAÑON S.A. de fecha 13 de julio de 2026, y;

CONSIDERANDO

Que, la EPS MARAÑÓN S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por las Municipalidades Provinciales de San Ignacio y Jaén posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Asimismo, la EPS MARAÑÓN S.A., tiene por objetivo prestar los servicios de saneamiento en el ámbito de las ciudades de Jaén Bellavista y San Ignacio y se encuentra bajo el Post Régimen de Apoyo Transitorio, conforme a lo señalado en el acta de sesión ordinaria N° 021-2025 de fecha 16 de octubre 2025, ratificada mediante Resolución Ministerial N° 292-2025 -Vivienda de fecha 03 de noviembre 2025;

Que, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", con la finalidad de poner a disposición de las entidades de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos;

Que, el ítem 3 del numeral 5.2.2 de la Norma Técnica señalada, establece que la gestión por procesos tiene como Fase 3 la "Mejora de Procesos"; a su vez, el numeral 6.1.3 de la Norma Técnica establece como Paso 1 de la PLANIFICACION referida fase la "Selección de problemas en los procesos", cuya solución puede considerar, entre otros aspectos de la gestión de la entidad, "el logro de los objetivos estratégicos institucionales" y "la forma de organización;

Que, mediante **informe 029-2026-ODPRESUP/EPS MARAÑON S.A.** de fecha 20 de marzo de 2026, la Jefa de Desarrollo y Presupuesto, solicita la aprobación de los Manuales de Procedimientos Administrativos - MAPROS de la EPS MARAÑON S.A.;

Que, mediante **Informe Legal N° 021-2026-GAJ/EPS MARAÑON S.A.**, de fecha 20 de marzo de 2026, el (e)Gerente de Asesoría Jurídica, opina sobra la aprobación de los Manuales de Procedimientos Administrativos - MAPROS de las diversas áreas de la EPS MARAÑON S.A., concluyendo que se debe de sociabilizar con los gerentes y jefes de área, siendo el área solicitante de la aprobación de los MAPROS quien debe de sociabilizar mediante una exposición u otro medio donde se pueda escuchar las consultas y/o sugerencias;

Que, mediante **informe 060-2026-ODPRESUP/EPS MARAÑON S.A.** de fecha 18 de junio de 2026, la Jefa de Desarrollo y Presupuesto, solicita reunión para sociabilizar el Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos con los gerentes y jefes de la EPS MARAÑON S.A.;

Que, mediante **Memorándum Múltiple N° 061-2026-EPS MARAÑON S.A.** de fecha 19 de junio de 2026, el Gerente General convoca a reunión de sociabilización del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MAPRO) a los gerentes y jefes de área;

Que, mediante **Memorándum N° 109-2026-GG-EPS MARAÑON S.A.** de fecha 13 de julio de 2026, el Gerente General señala que, habiéndose cumplido con el proceso de sociabilización, dispone al Gerente de Asesoría Jurídica que elabore el proyecto de resolución de aprobación formal del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MAPRO);

En consecuencia, resulta necesario la aprobación del Manual de Gestión, Procesos y procedimientos MAPRO de la EPS MARAÑON S.A.;

Que, en aplicación de las facultades conferidas a esta Gerencia General en el artículo 40°, numerales 1 y 3 del estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con los vistos de la Gerencia de Administración y la Gerencia de Asesoría Jurídica.

Estando a lo expuesto, y en el uso de las atribuciones conferidas:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – FORMALIZAR LA APROBACIÓN del "MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS - MAPRO DE LA EPS MARAÑON S.A.", el mismo que consta de treinta (30) folios y que forman parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – NOTIFIQUESE la presente resolución a las Gerencias de línea y Jefes de área de la Entidad, así como, a los demás órganos correspondientes de la Empresa, para los fines correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – **DISPONER**, que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, publique el contenido de la presente resolución en la página web institucional.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE

E.P.S. MARAÑON S.A.
Mg. Abg. Max A. Rocalde Salas
GERENTE GENERAL

EPS MARAÑON S.A. G.A. JURIDICA V° B° JAÉN

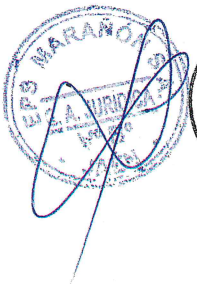
EPS MARAÑON S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. V° B° JAÉN

EPS MARAÑON S.A. ODP JAÉN

MANUAL DE GESTIÓN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MAPRO – 2025

ROL	RESPONSABLE	FIRMA
Elaborado por	Especialista en organización y modernización del Estado	E-PORT-JA INVERSIONES Y REPRESENTACIONES E.I.R.L.
Revisado por	Gerencia de Asesoría Jurídica	
Homologado por	Oficina de Desarrollo y Presupuesto	17-12-2025
Aprobado por	Gerencia General	









INDICE

1. Objetivo
2. Alcance
3. Base Legal
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Descripción / Desarrollo
   - 6.1 Fases para la elaboración del Mapa de Procesos
   - 6.2 Tipos de Procesos
   - 6.3 Mapa de Procesos
   - 6.4 Inventario de Procesos Nivel O y 1
   - 6.5 Inventario de Procedimientos.
7. Fichas técnicas, flujogramas e indicadores de desempeño
   - 7.1 Fichas técnicas y flujogramas
   - 7.2 Indicadores de desempeño



I. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es identificar, definir y documentar la interrelación y secuencia de los procesos y responsabilidades de la empresa, con el propósito de facilitar el entendimiento del enfoque basado en procesos para mejorar la gestión y el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional al 2030 y 2050, en un todo de acuerdo al proceso administrativo de modernización de la gestión pública mediante el levantamiento de los procesos de carácter estratégico, misional y de apoyo, organizando, dirigiendo y controlando todas las actividades de trabajo dentro de la entidad pública, y así, contribuir al logro de los objetivos institucionales proporcionando beneficio al ciudadano de acuerdo a sus competencias.

II. ALCANCE

El presente manual de gestión de procesos y procedimientos, contiene la descripción de procesos de nivel "0" y "1", asimismo, incluye el mapa de procesos, inventario de procesos e inventario de procedimientos, el cual ha sido elaborado a partir de la utilización del diagnóstico de cumplimiento y efectividad de la Norma Técnica Peruana Nº 002-2025-PCM-SGP para la gestión por procesos en la entidad.

III. BASE LEGAL

a. La Constitución Política del Perú de 1993.
b. Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
c. Ley Nº 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
d. Decreto Supremo Nº 030-2002-PCM, aprobación del Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
e. Decreto Supremo Nº 123-2018-PCM, aprobación del Reglamento Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
f. Decreto Supremo Nº 103-2022-PCM, aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
g. Resolución de Secretaria de Gestión Pública Nº 002-2025-PCM/SGP, aprobación de la Norma Técnica Peruana Nº 002-2025 PCM/SGP, "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración pública".
h. Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 002-2020-PCM/SGP, aprobación de lineamientos Nº 01- 2020- SGP, denominados "Funciones estandarizadas en el marco de los sistemas administrativos".
i. Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública Nº 002 – 2025 – PCM – SGP

IV. DEFINICIONES

1. **Mapa de Procesos**: Es una representación gráfica que define y refleja la estructura e interacción de los diferentes procesos del sistema de gestión de una organización.
2. **Macroproceso o Proceso Nivel 0**: Conjunto de procesos relacionados y orientados al cumplimiento de la misión de la organización.
3. **Proceso o Proceso Nivel 1**: Es un conjunto de actividades relacionadas que interactúan, transforman e inducen a los elementos de entrada de un proceso, el cual puede involucrar a una o varias áreas de la entidad.
4. **Subproceso o Proceso Nivel 2:** Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir propósitos claros. Un Subproceso forma parte de un proceso más grande, y puede subdividirse en varios niveles.
5. **Procedimiento:** Métodología de pasos ordenados y objetivos que se implementa para cumplir los objetivos de un proceso.
6. **Actividad:** Es un conjunto de tareas interrelacionadas que garantizan el resultado esperado al aplicar la gestión por procesos.
7. **Tarea:** Es un conjunto de acciones simples interrelacionadas para lograr una actividad.

V. RESPONSABILIDADES

1. Gerente General
   Es responsable de aprobar el presente manual y promover su aplicación obligatoria.
2. Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto
   Es responsable de administrar y controlar la aplicación del presente manual.
3. Gerencia de Asesoría Jurídica
   Es responsable de supervisar la aplicación del presente manual.
4. Gerencia de Administración y Finanzas
   Es responsable de implementar la aplicación de lo establecido en el presente manual.
5. Personal de EPS MARAÑÓN S.A.
   Es responsable de aplicar y cumplir el presente manual, así como recomendar su actualización mediante resolución.

VI. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.1 Fases para la elaboración del Mapa de Procesos

6.2 Tipos de procesos

2.1 Procesos Estratégicos

Aquellas actividades que en conjunto definen la dirección de la organización considerando estrategias, políticas propias y regulatorias, gobierno corporativo, gestión del recurso y la planificación (objetivos y metas) que conllevan a cumplir con la Misión de atender el interés ciudadano y sus necesidades.

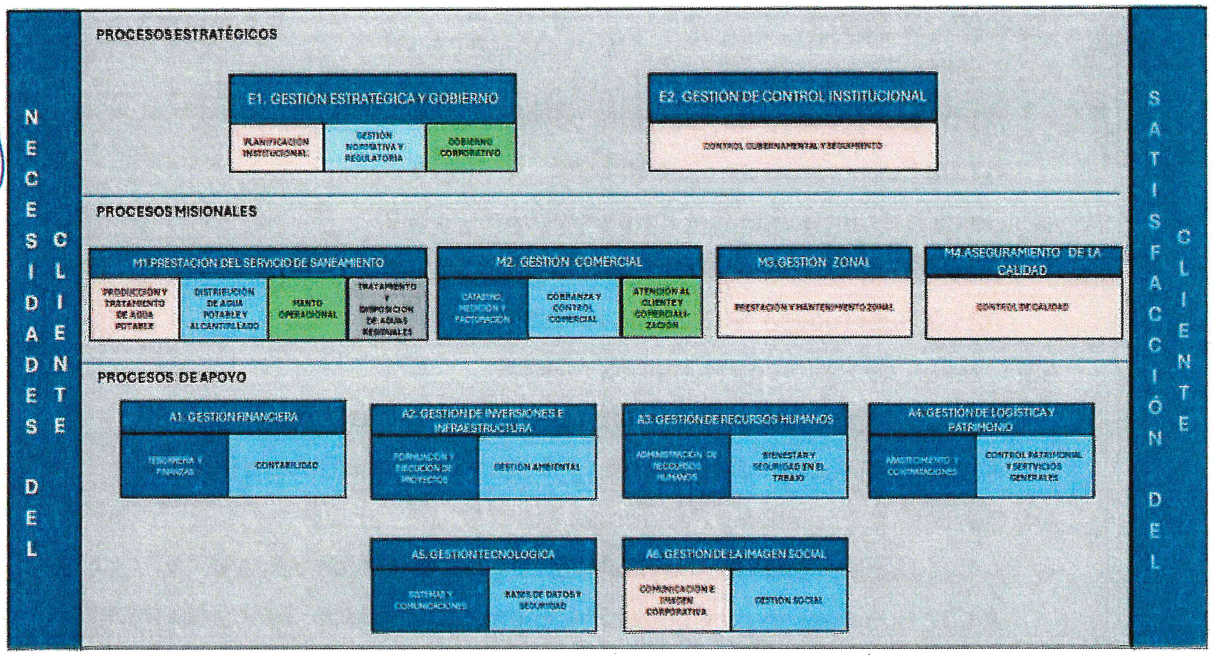
2.2 Procesos Misionales

Son aquellas actividades que en conjunto permiten que se realice la puesta en marcha de los recursos para la producción efectiva de bienes y servicios medibles en relación con el cumplimiento de la Misión con respecto al interés ciudadano y sus necesidades.

2.3 Procesos de Soporte

Integrado por aquellas actividades que en conjunto, actúan como complemento o suplemento (apoyo) de la puesta en marcha de los recursos para la producción efectiva de bienes y servicios medibles en relación con el cumplimiento de la Misión, estas actividades, son permanentemente simplificables y no deben representar una limitación para los procesos Misionales y Estratégicos con respecto al interés ciudadano y sus necesidades.

6.3 Mapa de Procesos



6.4 Inventario de Procesos Nivel "0" y "1".

Procesos Estratégicos

E1. Gestión Estratégica y de Gobierno (nivel 0)

E1.01 Subproceso de Planificación Institucional

E1.02 Subproceso de Gestión Normativa y Regulatoria

E1.03 Subproceso de Gobierno Corporativo

E2. Gestión de Control Institucional (nivel 0)

E2.02 Subproceso de Control Gubernamental

Procesos Misionales

M1. Prestación de servicios de Saneamiento (nivel 0)

M1.01 Subproceso de Producción y Tratamiento de Agua Potable

M1.02 Subproceso de Distribución de Agua Potable y Alcantarillado

M1.03 Subproceso de Mantenimiento Operacional

M1.04 Subproceso de Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales

M2. Gestión Comercial (nivel 0)

M2.01 Subproceso de Catastro, Medición y Facturación

M2.02 Subproceso de Cobranza, Control y Comercial

M2.03 Subproceso de Atención al Cliente y Comercialización

M3. Gestión Zonal (nivel 0)

M3.01 Subproceso de Prestación y Mantenimiento Zonal

M4. Aseguramiento de la Calidad (nivel 0)

M4.01 Subproceso de Control de Calidad

Procesos de Apoyo

A1. Gestión Financiera (nivel 0)

A1.01 Subproceso de Tesorería y Finanzas (nivel 1)

A1.02 Subproceso de Contabilidad (nivel 1)

A2. Gestión de Inversiones e Infraestructura (nivel 0)

A2.01 Subproceso de Formulación y Ejecución de Proyectos (nivel 1).

A2.02 Subproceso de Gestión Ambiental (nivel 1)

A3. Gestión de Recursos Humanos (nivel 0)

A3.01 Subproceso de Administración de Recursos Humanos (nivel 1).

A3.02 Subproceso de Bienestar y Seguridad en el Trabajo (nivel 1)

A4. Gestión de Logística y Patrimonio (nivel 0)

A4.01 Subproceso de Abastecimiento y Contrataciones (nivel 1)

A4.02 Subproceso de Control Patrimonial y Servicios Generales (nivel 1)

A5. Gestión Tecnológica (nivel 0)

A5.01 Subproceso de Sistemas y Comunicaciones (nivel 1).

A5.02 Subproceso de Comunicación e Imagen Corporativa (nivel 1).

A6. Gestión de la Imagen Social (Nivel 0).

A6.01 Subproceso de Comunicación e imagen corporativa (nivel 1).

A6.02 Subproceso de Gestión Social (nivel 1).

6.5 Inventario de Procedimientos

E1.01.01.PRO1 – Elaboración y Seguimiento del PMO/PEI/POI.

E1.01.03.PRO2 – Emisión de opinión legal y visado de documentos.

E1.01.03.PRO3 – Articulación de actividades entre Gerencia General y Gerencia u Oficinas.

E2.02.01.PRO4 – Gestión de servicios de control (simultaneo y posterior).

M1.01.01.PRO5 – Gestión de la PTAP y Suministro de insumos químicos.

M1.02.01.PRO6 – Control de Operación de Redes y Gestión de Continuidad.

M1.03.01.PRO7 – Gestión de Mantenimiento.

M1.04.01.PRO8 – Gestión de la Operación y Mantenimiento de la PTAR y Gestión de Lodos.

M2.01.01.PRO9 – Actualización Dinámica Catastral, Medición y Ciclo de Facturación.

M2.02.01.PRO10 – Gestión de Cobranza y Control de Deudores.

M2.02.02.PRO11 – Gestión de Cortes y Reconexiones.

M2.02.03.PRO12 – Gestión de atención al Cliente y Comercialización

M3.01.01.PRO13 – Gestión de Operaciones Zonal (Producción, Distribución y Comercial)

M4.01.01.PRO14 – Muestreo, Análisis y Control de Calidad (Agua y VMA)

A1.01.01.PRO15 – Gestión de Tesorería y Fondos.

A1.02.01.PRO16 – Gestión del Registro Contable (Registro, Cierre y elaboración de EEFF)

A2.01.01.PRO17 – Formulación, Ejecución y Liquidación de Proyectos / Obras

A2.02.01.PRO18 – Gestión Ambiental y Planes de Riesgos de Desastre.

A3.01.01.PRO19 – Manual de Procesos de Selección, Evaluación de Desempeño y Desvinculación Laboral.

A3.02.01.PRO20 – Inspecciones de Seguridad en Operaciones

A4.01.01.PRO21 – Gestión de Abastecimiento y Contrataciones del Estados.

A4.02.01.PRO22 – Registro, Control Patrimonial e Inventarios Físicos

A5.01.01.PRO23 – Gestión de Sistemas de Información.

A5.02.01.PRO24 – Gestión de Bases de Datos y Seguridad de Información.

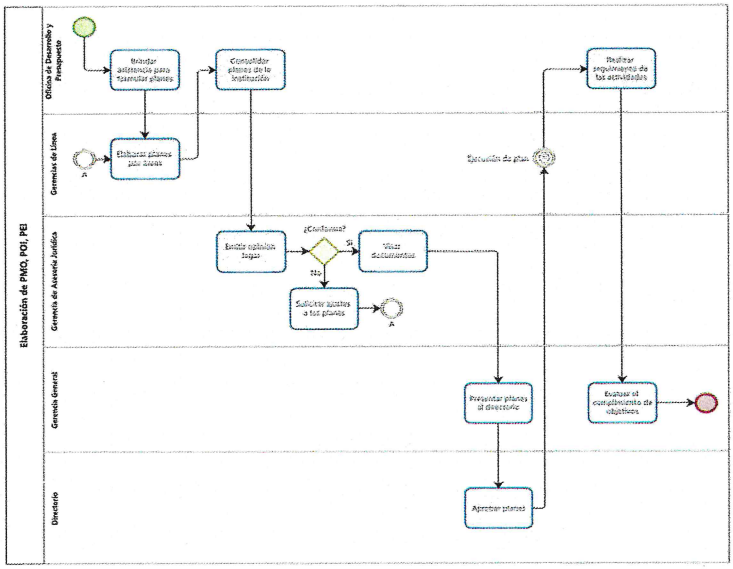
A6.01.01.PRO25 – Comunicaciones e Imagen Corporativa.

A6.02.01.PRO26 – Gestión social y Conflictividad.

A6.03.01.PRO27 – Coordinación Intersectorial y Convenios de Cooperación

VII. FICHAS TÉCNICAS, FLUJOGRAMAS E INDICADORES DE DESEMPEÑO

7.1 Fichas Técnicas y Flujogramas

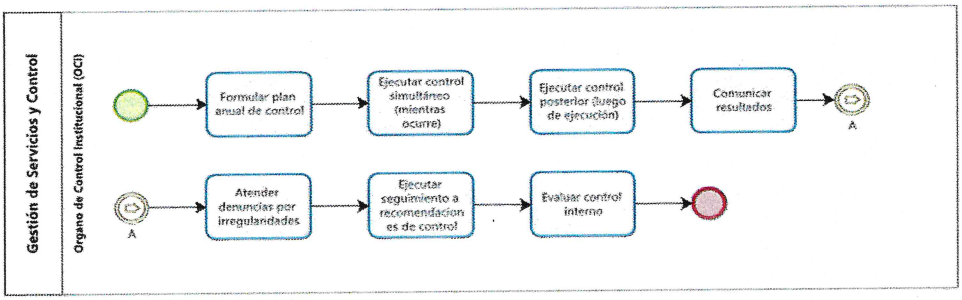
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	E1. Gestión Estratégica y de Gobierno	**Tipo de proceso**	Estratégico
Dueño del proceso	Gerencia General		
Objetivo del proceso	Asegurar la correcta elaboración de los documentos PMO, POI y PEI, siguiendo con los requisitos establecidos polas entidades correspondientes y detallados para conducir las actividades de Planificación Institucional, Gestión Normativa y Regulatoria, asì como el Gobierno Corporativo.		
Objetivo estratégico	Optimización constante de la entidad, incluyendo la implementación de la gestión por procesos, la mejora de servicios, la innovación en la gestión pública y la adopción de nuevas metodologías, asegurando que la entidad se mantenga alineado con su misión y visión a corto, mediano y largo plazo.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Areas varias	Propuesta de Planes	PMO POI PEI	Areas varias
Actividades del proceso			
Riesgos	- no brindar asistencia adecuada en la elaboración de los planes - No contar con indicadores que permitan monitorear el avance de la ejecución de los planes - No realizar el seguimiento a los planes correspondientes		
Registros	PMO POI PEI		
Indicador de Desempeño	% de cumplimiento del Plan Maestro Optimizado (PMO) al cierre del año fiscal y % de opiniones legales emitidas dentro del plazo de 5 días hábiles.		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. G.G.A. JURIDICA Vº Bº

EPS MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	E2.Gestión de Control Institucional	**Tipo de proceso**	Estratégico
Dueño del proceso	Organo de Control Institucional (OCI)		
Objetivo del proceso	Asegurar el control de los procesos y de las actividades realizadas por la organización según normativa vigente; así mismo, velar por el cumplimiento e implementación de las recomendaciones que el órgano considere pertinentes.		
Objetivo estratégico	Encargado de diseñar, implementar, supervisar y evaluar los mecanismos y políticas para fomentar la ética y la transparencia, prevenir la corrupción, y asegurar la eficacia en el uso de los recursos.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
OCI	Plan anual de control	Recomendaciones de control de procesos	La alta dirección o las diversas áreas de la organización
Actividades del proceso			
Riesgos	- No implementación de las recomendaciones de control por no realizar el respectivo seguimiento - No cumplir con el plan anual de control		
Registros	Plan anual de control con recomendaciones		
Indicador de Desempeño	% de cumplimiento de las auditorías programadas en el Plan Anual de Control (PAC).		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. G.A. JURÍDICA Vº Bº JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. ODPA JAÉN

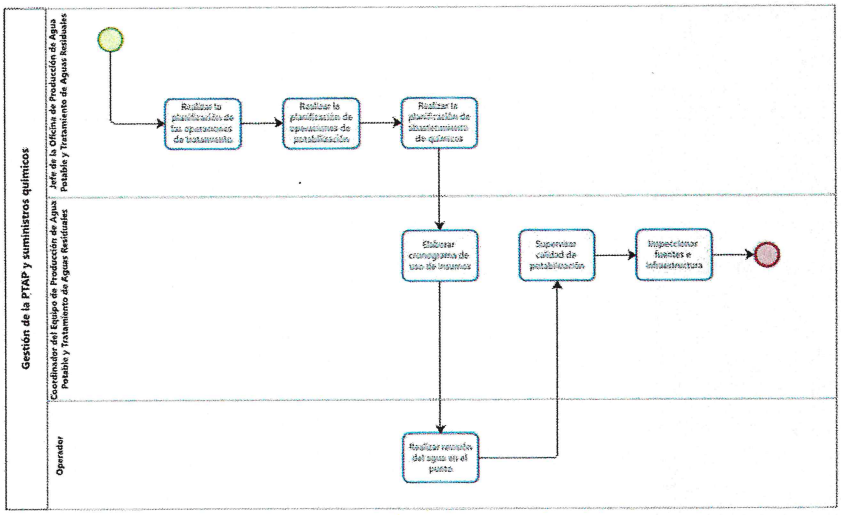
EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

Nombre del proceso	M1. Prestación de Servicios de Saneamiento.	**Tipo de proceso**	Misional
Dueño del proceso	Oficina PTAP		
Objetivo del proceso	Lograr establecer los planes de operación para la potabilización y las operaciones de tratamiento de agua; así como la distribución de agua potable y alcantarillado, mantenimiento operacional, tratamiento y disposición de aguas residuales y el abastecimiento de suministros químicos clave.		
Objetivo estratégico	Garantizar el acceso continuo, seguro, eficiente y sostenible a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, asegurando la protección de la salud pública, el cuidado del ambiente y la mejora de la calidad de vida de la población.		

Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Jefe de PTAP	Planes de operación, potabilización y de abastecimiento de suministros	Cronograma de uso de insumos Revisiones de calidad del agua Revisiones de infraestructura	PTAP

Actividades del proceso



Riesgos	- Realizar una incorrecta planificación del uso de suministros químicos, generando quiebres de stock - Realizar una incorrecta planificación de las operaciones y la potabilización, afectando la operación diaria.
Registros	Plan operativo para potabilización Plan operativo para operaciones de tratamiento Plan de abastecimiento de suministros químicos
Indicador de Desempeño	a) Índice de Continuidad del Servicio (promedio de horas de servicio de agua al día). b) % de fugas de agua reportadas que son reparadas en un plazo máximo de 24 horas y c) % de muestras de aguas residuales que cumplen con los Límites Máximos Permisibles (LMP).

Elaborado por:		**Aprobado por:**	

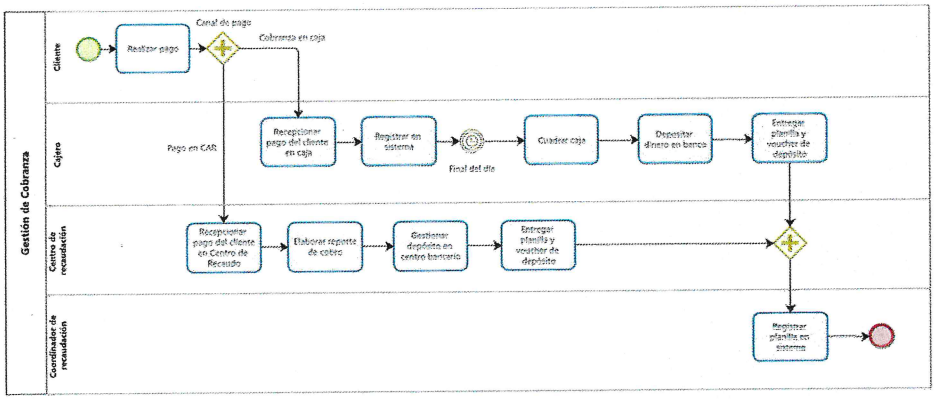
EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA ADMINISTRATIVA Vº Bº JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

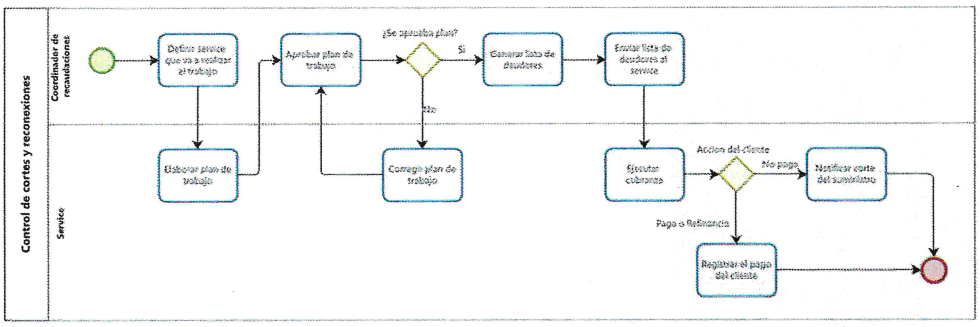
Nombre del proceso	M2. Gestión Comercial	**Tipo de proceso**	De apoyo
Dueño del proceso	Recaudación		
Objetivo del proceso	Asegurar el catastro, medición, facturación, cobranza (cero moras), control, gestión comercial de los clientes y la comercialización de servicios a nuevos clientes.		
Objetivo estratégico	Asegurar la sostenibilidad financiera del servicio de saneamiento mediante una gestión eficiente y transparente de los usuarios, la medición del consumo, la facturación oportuna y la recaudación efectiva, garantizando una atención de calidad y el cumplimiento del marco regulatorio.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Cliente	Pago realizado en los canales de atención	Pago registrado en sistema	Coordinador de recaudación
Actividades del proceso			
Riesgos	- No realizar la revisión de morosidad de forma oportuna y, por ende, no coordinar el corte de servicio de ser el caso		
Registros	Ninguno		
Indicador de Desempeño	a) Índice de Micromedición (% de conexiones con medidor operativo) y b) Índice de Morosidad (% de facturación pendiente de cobro > 2 meses).		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS. MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. U.C.A. JURÍDICA Vº Bº JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

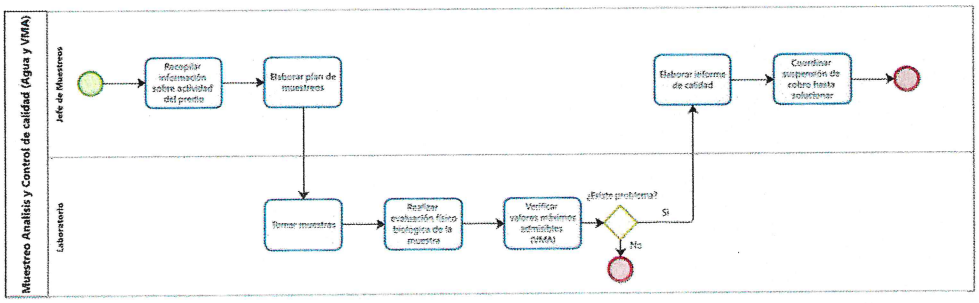
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	M3. Gestión Zonal	**Tipo de proceso**	Misional
Dueño del proceso	Recaudación		
Objetivo del proceso	Lograr la cobranza en mora de los clientes o gestionar el corte de sus servicios de acuerdo a cada caso presentado		
Objetivo estratégico	Asegurar el cumplimiento de las obligaciones comerciales de los usuarios mediante la aplicación oportuna, regulada y eficiente de los cortes y reconexiones del servicio, contribuyendo a la reducción de la morosidad, la sostenibilidad financiera y el respeto de los derechos del usuario		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Coordinador de Recaudación	Listado de clientes en mora	Pago del cliente Corte de suministro	Coordinador de recaudación Cliente
Actividades del proceso			
Riesgos	- No considerar la totalidad de los clientes en mora para realizar la gestión - Cliente que no paga y, por ende, cae en cartera pesada.		
Registros	Ninguno		
Indicador de Desempeño	Tiempo promedio de respuesta ante emergencias operativas en zonas periféricas.		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GCIA. JURÍDICA Vº Bº JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

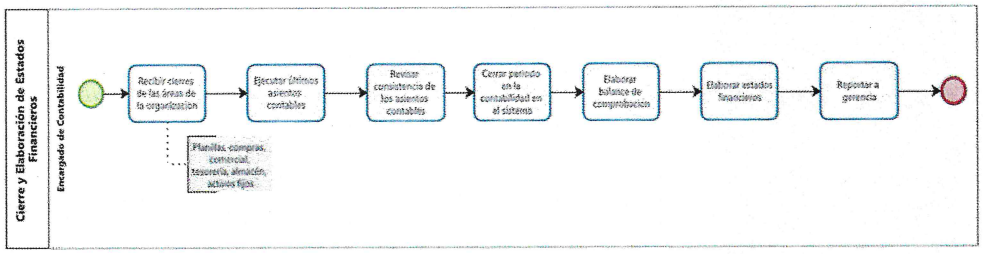
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	M4. Aseguramiento de la Calidad	**Tipo de proceso**	Misional
Dueño del proceso	Jefe de Muestreos		
Objetivo del proceso	Lograr elaborar el informe de calidad del agua recibida por los clientes; asegurando que reciban un insumo de calidad y evitando los cobros cuando no cumpla con los estándares definidos.		
Objetivo estratégico	Garantizar que los servicios de agua potable y saneamiento se presten de manera continua, segura y conforme a los estándares técnicos, sanitarios y regulatorios, asegurando la satisfacción del usuario y la sostenibilidad del servicio.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Cliente	Solicitud de análisis del predio	Informe de calidad	Cliente
Actividades del proceso			
Riesgos	- Evaluación físico biológica que no se realiza con la rigurosidad mínima deseable, generando análisis incorrectos.		
Registros	Informe de calidad		
Indicador de Desempeño	% de muestras de agua que cumplen parámetros de calidad microbiológica y fisicoquímica.		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. G.A. JURÍDICA V° B° JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. V° B° JAÉN

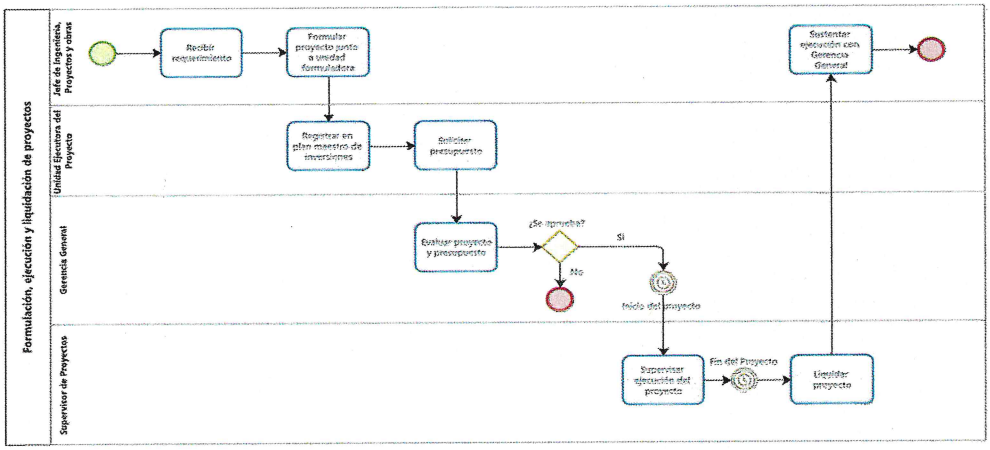
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	A1. Gestión Financiera	Tipo de proceso	Apoyo
Dueño del proceso	Contador General		
Objetivo del proceso	Lograr realizar el cierre y la elaboración de los estados financieros en tiempo y forma requerida por SUNAT		
Objetivo estratégico	Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa, garantizando el uso eficiente y transparente de los recursos económicos para la prestación continua, oportuna y de calidad de los servicios de saneamiento.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Areas varias	Cierre de procesos (ventas, compras, Planillas, entre otros)	Estados financieros validados	Contador General, Gerente General, Alta Dirección
Actividades del proceso			
Riesgos	- Errores en los cierres que generen contingencias tributarias por mal cálculo del impuesto a la renta - Demoras en la presentación de los EEFF a las entidades supervisoras.		
Registros	- Estados financieros		
Indicador de Desempeño	a) Índice de Liquidez Corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente) trimestral y b) Tiempo de entrega de estados financieros mensuales (días hábiles post-cierre).		
Elaborado por:		Aprobado por:	

EPS. MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. ASESORÍA JURÍDICA Vº Bº JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

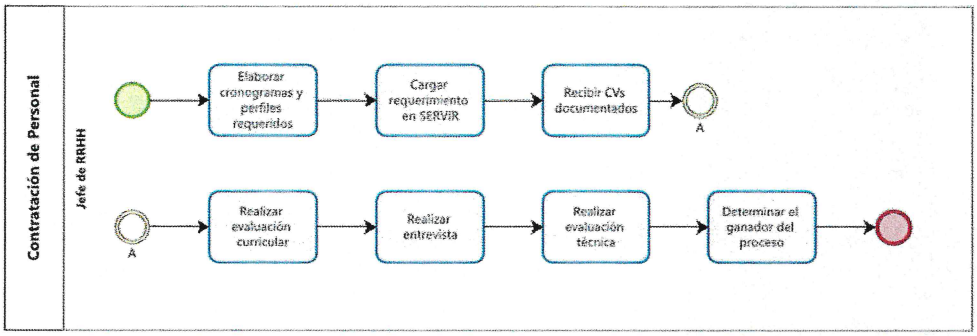
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	A2. Gestión de Inversiones e Infraestructura	**Tipo de proceso**	Estratégicos
Dueño del proceso	Jefe de Ingenieria, Proyectos y obras		
Objetivo del proceso	Lograr realizar el control de los proyectos ejecutados por la organización, desde la planificación hasta la liquidación y sustento del mismo		
Objetivo estratégico	Planificar, ejecutar y mantener eficientemente las inversiones en infraestructura de saneamiento, asegurando su sostenibilidad técnica, económica y ambiental, para garantizar la continuidad, cobertura y calidad del servicio a la población.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Areas varias	Requerimiento para formulación de Proyectos	Proyectos liquidados	Gerencia General
Actividades del proceso			
Riesgos	- No realizar la supervisión y control de la ejecución del proyecto, incurriendo en plazos excesivos y sobrecostos - Errores en la formulación del proyecto		
Registros	Proyecto en Plan Maestro de Inversiones		
Indicador de Desempeño	a) % de avance físico de obras ejecutadas respecto a la programación anual y b) % de cumplimiento de compromisos ambientales en Instrumentos de Gestión Ambiental.		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. U.G.A. UNIDAD DE CALIDAD JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

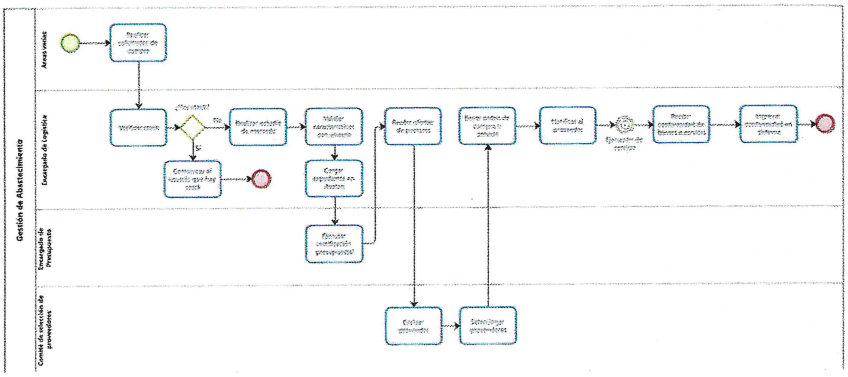
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	A3. Gestión de Recursos Humanos	**Tipo de proceso**	De apoyo
Dueño del proceso	Jefe de RRHH		
Objetivo del proceso	Lograr contratar al personal idóneo y que cumple con el perfil requerido para las diferentes posiciones de la organización, de tal manera que se asegure la continuidad de la operación		
Objetivo estratégico	Asegurar la disponibilidad, competencia y compromiso del talento humano, fortaleciendo sus capacidades y desempeño, para garantizar la prestación continua, eficiente y de calidad de los servicios de saneamiento.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Areas varias	Solicitudes de personal	Candidato seleccionado	Areas varias
Actividades del proceso			
Riesgos	- No cumplir con los perfiles requeridos - Perfiles con poca claridad o requisitos que no se ajustan a las necesidades del puesto		
Registros	Perfil de puesto		
Indicador de Desempeño	a) Índice de rotación de personal (anual) y b) Índice de Frecuencia de Accidentes (accidentes por cada millón de horas hombre).		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. G.A. JURÍDICA JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. V° B° JAÉN

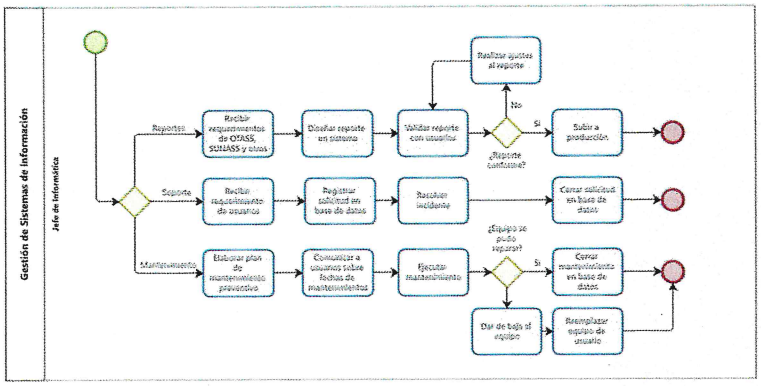
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	A4. Gestión Logística y Patrimonio	**Tipo de proceso**	De apoyo
Dueño del proceso	Encargado de Logística		
Objetivo del proceso	Asegurar el abastecimiento de bienes y servicios escenciales para el desarrrollo de las actividades en la organización; asegurando calidad, precio y tiempo de entrega.		
Objetivo estratégico	Gestionar eficientemente los procesos logísticos y la administración del patrimonio de la empresa, garantizando el uso racional de los recursos y el soporte oportuno a las operaciones del servicio público de saneamiento.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Areas varias	Reuqerimientos de compra	Orden de comora atendida	Areas varias
Actividades del proceso			
Riesgos	- No cumplir con las aprobaciones requeridas de las ordenes de compra - Elaborar un TDR o requerimiento sin el suficiente nivel de detalle		
Registros	Orden de compra Certificación presupuestal Terminos de referencia o especificaciones técnicas.		
Indicador de Desempeño	a) % de procesos de selección adjudicados dentro de los plazos del cronograma y b) % de bienes patrimoniales inventariados y conciliados contablemente en el año.		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS. MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. U.G.A. JURÍDICA Vº Bº JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

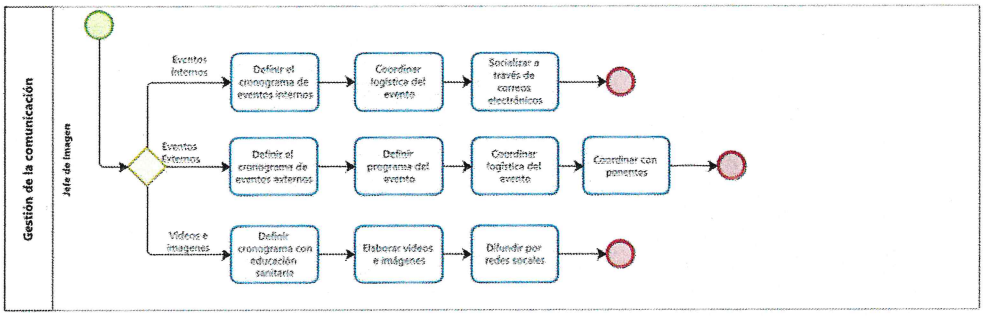
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	A5. Gestión Tecnológica	**Tipo de proceso**	De apoyo
Dueño del proceso	Jefe de Informática		
Objetivo del proceso	Asegurar el correcto desempeño de los sistemas, monitoreando el rendimiento del sistema y actuando de manera eficaz y eficiente ante contingencias en las plataformas de la organización		
Objetivo estratégico	Planificar, implementar y gestionar eficientemente las tecnologías de información y comunicaciones, asegurando su disponibilidad, seguridad y alineamiento con los procesos operativos y de gestión, para mejorar la eficiencia, calidad y continuidad de los servicios de saneamiento.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Areas varias	Requerimientos de sistemas	Requerimientos atendidos	Areas usuarias
Actividades del proceso			
Riesgos	-No guardar la trazabilidad de los requerimientos de soporte de los usuarios - No cumplir con los acuerdos de nivel de servicio establecidos para la atención de informática. - Requerimientos de reportes sin el detalle necesario para poder desasrrollarlos		
Registros	Ninguno		
Indicador de Desempeño	a) Disponibilidad de servicios críticos de red y servidores (Uptime anual %) y b) % de efectividad en la ejecución y respaldo de bases de datos críticas.		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

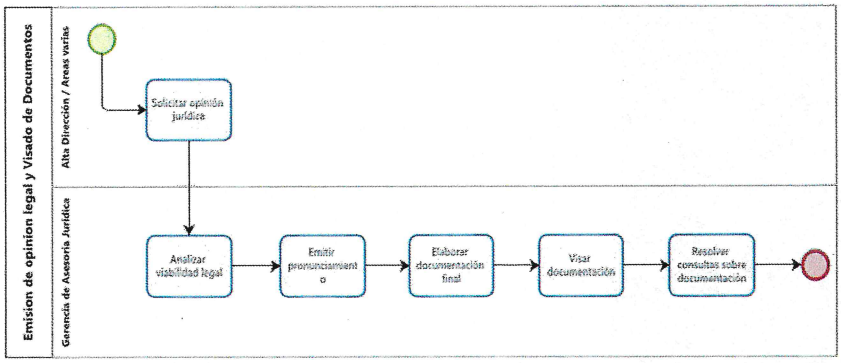
EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. G.A. JURÍDICA JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	A6. Gestión de la Imagen Social	**Tipo de proceso**	De apoyo
Dueño del proceso	Jefe de Imagen		
Objetivo del proceso	Asegurar la comunicación de los diversos eventos y noticias de la organización, tanto a personal interno como clientes y empresas aliadas.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la confianza, legitimidad y percepción positiva de la empresa ante la población y los grupos de interés, mediante una comunicación transparente, oportuna y participativa, que promueva el uso responsable de los servicios de saneamiento.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
Jefe de Imagen	Cronograma de eventos Cronograma de educación sanitaria	Eventos realizados Capacitaciones realizadas	Areas varias, clientes
Actividades del proceso			
Riesgos	- No cumplir con el cronograma de educación sanitaria propuesto - No cumplir en tiempo y forma con los eventos programados		
Registros	Cronograma de eventos Cronograma de capacitaciones		
Indicador de Desempeño	Número de convenios de cooperación intersectorial suscritos y activos en el año.		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	E01.02 Subproceso de Gestión Normativa y Regulatoria.	**Tipo de proceso**	De apoyo
Dueño del proceso	Gerencia de Asesoría Jurídica		
Objetivo del proceso	Asegurar que cada respuesta, resolución o plan cuente con un respaldo de revisión legal de la Gerencia, de tal forma que no se incumpla con la normativa vigente		
Objetivo estratégico	Garantizar la seguridad jurídica de la empresa mediante el asesoramiento legal oportuno y preventivo, asegurando el cumplimiento del marco normativo del sector saneamiento, la adecuada defensa de los intereses institucionales y la mitigación de riesgos legales, en concordancia con los objetivos estratégicos de la EPS.		
Proveedor de elemento de entrada	**Elementos de entrada**	**Producto**	**Receptor del producto**
La alta dirección o las diversas áreas de la organización	Propuestas de resoluciones, reglamentos o planes	Resoluciones, reglamentos o planes validados por la Gerencia de Asesoría Jurídica	La alta dirección o las diversas áreas de la organización
Actividades del proceso			
Riesgos	- Opinión Jurídica emitida a destiempo - Opinión Jurídica emitida sin sustento legal		
Registros	Ninguno		
Indicador de Desempeño	% de opiniones legales emitidas dentro del plazo de 5 días hábiles.		
Elaborado por:		**Aprobado por:**	

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. G.A. JURIDICA JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. V° B° JAÉN

7.2 Indicadores de desempeño

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Elaboración y Seguimiento del PMO/PEI/POI		
Producto	PMO / PEI / POI		
Nombre del indicador	% de cumplimiento del Plan Maestro Optimizado (PMO) al cierre del año fiscal.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Debe medir el cumplimiento del plan maestro de la organización, de tal manera que se pueda medir el éxito de la gestión		
Responsable	Oficina de Desarrollo y Presupuesto		
Método de cálculo	Avance real de PMO / Avance estimado del PMO		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Cronograma de la PMO		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2025	2026
Valor	90%	95%	100%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

EPS MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Emisión de Opinión Legal y Visado de Documentos		
Producto	Opiniones legales emitidas		
Nombre del indicador	% de opiniones legales emitidas dentro del plazo de 5 días hábiles.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Debe medir la efectividad del cumplimiento de la labor del área de Asesoría Jurídica a efectos de asegurar los plazos para la emisión de opiniones		
Responsable	Gerencia de Asesoría Jurídica		
Método de cálculo	Opiniones legales en plazo / Opiniones legales totales		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Reporte mensual de opiniones legales y plazos		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	60%	65%	80%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

EPS MARAÑÓN S.A. G.A. JURÍDICA V° B° JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. JAÉN

EPS MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. V° B° JAÉN

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de Servicios de Control (Simultáneo y Posterior)		
Producto	Controles emitidos		
Nombre del indicador	% de cumplimiento de las auditorías programadas en el Plan Anual de Control (PAC).	**Tipo**	Proceso
Justificación	Debe medir el cumplimiento del plan de auditorías anual, de tal modo que se asegure el buen funcionamiento de los servicios		
Responsable	Organo de Control Institucional (OCI)		
Método de cálculo	Avance real del plan de auditoría / Avance estimado		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Reporte mensual de opiniones legales y plazos		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	80%	100%	100%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de la PTAP y suministro de químicos		
Producto	Servicio de suministro de agua		
Nombre del indicador	Índice de Continuidad del Servicio (promedio de horas de servicio de agua al día).	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el nivel de servicio que se le brinda al cliente respecto al servicio continuo de agua		
Responsable	Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales		
Método de cálculo	Horas de abastecimiento continuo		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	Horas
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de los medidores de agua		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	10 horas	12 horas	14.5 horas
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Control de Operación de Redes y Gestión de Continuidad		
Producto	Redes operativas		
Nombre del indicador	% de fugas de agua reportadas que son reparadas en un plazo máximo de 24 horas.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el nivel de servicio respecto a las reparaciones que la empresa debe realizar para asegurar el servicio		
Responsable	Oficina de Distribución y Recolección		
Método de cálculo	# fugas de agua reparadas en 24 hras / # fugas totales		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de servicios de reparación de fugas		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	60%	65%	80%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

EPS. MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. G.A. JURÍDICA Vº Bº JAÉN

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de la Operación y Mantenimiento de la PTAR y Gestión de Lodos		
Producto	Resultados de Análisis de aguas residuales		
Nombre del indicador	% de muestras de aguas residuales que cumplen con los Límites Máximos Permisibles (LMP).	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide si se está cumpliendo con el nivel máximo de lodos de tal forma que se asegure la calidad del agua.		
Responsable	Oficina de Distribución y Recolección		
Método de cálculo	% muestras que cumplen con LMP / Muestras totales		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Análisis de laboratorio		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	75%	100%	100%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

EPS. MARAÑÓN S.A. GDP JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. Vº Bº JAÉN

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Cobranza Diaria, Control de Deudores y Ejecución de Cortes/Reconexiones		
Producto	Cobros a clientes		
Nombre del indicador	Índice de Morosidad (% de facturación pendiente de cobro > 2 meses).	**Tipo**	Proceso
Justificación	Determinar la cantidad de clientes que se encuentran en morosidad con riesgo de ejecución de corte de servicio		
Responsable	Cobranza y Control Comercial		
Método de cálculo	# Clientes con mora mayor o igual a 2 meses / # clientes totales		
Sentido esperado	Descendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Cartera de cobranza		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	10%	5%	3%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de Operaciones Zonal		
Producto	Respuesta ante emergencias operativas		
Nombre del indicador	Tiempo promedio de respuesta ante emergencias operativas en zonas periféricas	**Tipo**	Proceso
Justificación	Determinar si se esta cumpliendo con los estándares de atención ante emergencias		
Responsable	Oficina Zonal		
Método de cálculo	Tiempo total de respuesta ante emergencias / cantidad de emergencias		
Sentido esperado	Descendente	**Unidad Medida**	Horas
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de emergencias operatativas		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	2.5 horas	2 horas	1 hora
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Muestreo, análisis y control de calidad (agua y WMA)		
Producto	Muestras de agua evaluadas		
Nombre del indicador	% de muestras de agua que cumplen parámetros de calidad microbiológica y fisicoquímica.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Determinar el nivel de calidad del agua que se le brinda a los clientes.		
Responsable	Oficina de Aseguramiento de la Calidad		
Método de cálculo	# Muestras conformes / # muestras totales		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de emergencias operatativas		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	90%	95%	98%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de Tesorería y Fondos		
Producto	Flujo de caja		
Nombre del indicador	Índice de liquidez corriente	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide la liquidez de la organización al corto plazo y su capacidad de asumir sus deudas de corto plazo		
Responsable	Oficina de Finanzas		
Método de cálculo	Activo corriente / pasivo corriente		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de emergencias operatativas		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	120%	130%	135%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestion del Registro Contable (Registro, cierre y elaboración de estados financieros)		
Producto	Estados Financieros		
Nombre del indicador	Tiempo de entrega de estados financieros	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide la capacidad de la empresa de entregar sus estados financieros a tiempo a la SUNAT, evitando contingencias tributarias		
Responsable	Oficina de Contabilidad		
Método de cálculo	Dia de fin del cierre contable - Día de inicio del cierre		
Sentido esperado	Descendente	**Unidad Medida**	Días
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Cronograma de cierre contable		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	10 días	8 días	6 días
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Formulación, Ejecución y Liquidación de Proyectos/Obras (INVIERTE.PE)		
Producto	Cronograma de avance de obras		
Nombre del indicador	% de avance físico de obras ejecutadas respecto a la programación anual.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide los avances de las obras ejecutadas en la organización, de tal manera que se pueda evaluar el avance de las ejecuciones y tomar las medidas correctivas		
Responsable	Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras		
Método de cálculo	Avance real / Avance Teórico		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Cronograma de obras		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	100%	100%	100%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión Ambiental y Planes de Riesgos de Desastres		
Producto	Plan contra riesgos de desastres		
Nombre del indicador	% de cumplimiento de compromisos ambientales en Instrumentos de Gestión Ambiental.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el grado de cumplimiento de los estándares corporativos a nivel de Gestión Ambiantal de la organización		
Responsable	Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras		
Método de cálculo	Compromisos anbientales cumplidos / Compromisos ambientales totales		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de compromisos ambientales por persona		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	75%	80%	85%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Selección, Evaluación de Desempeño y Desvinculación Laboral		
Producto	Plan de retención de personal		
Nombre del indicador	Indice de rotación de personal	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el grado de rotación de personal en la organización. Sirve para poder medir el clima laboral		
Responsable	Oficina de RRHH		
Método de cálculo	Personal que se retira / Personal total de la empresa		
Sentido esperado	Descendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Altas y bajas laborales en la organización		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	5%	4%	3%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Inspecciones de Seguridad en Operaciones		
Producto	Accidentes laborales		
Nombre del indicador	Indice de frecuencia de accidentes	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el ratio de frecuencia y repetitividad de accidentes laborales en la organización		
Responsable	Oficina de RRHH		
Método de cálculo	# Accidentes / Horas laboradas		
Sentido esperado	Descendente	**Unidad Medida**	Accidentes / Hora
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de accidentes laborales		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	0.05 / hra	0.04 / hora	0.04 / hora
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de Abastecimientos y Contrataciones del Estado		
Producto	Contrataciones ejecutadas		
Nombre del indicador	% de procesos de selección adjudicados dentro de los plazos del cronograma.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el grado de cumplimiento de los cronogramas de abastecimiento de bienes y servicios		
Responsable	Oficina de Logística y Control Patrimonial		
Método de cálculo	Procesos adjudicados a tiempo / Procesos totales		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de procesos de contratación		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	90%	95%	98%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Registro, Control Patrimonial e Inventarios Físicos		
Producto	Control de inventarios físicos		
Nombre del indicador	% de bienes patrimoniales inventariados y conciliados contablemente en el año.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el grado de exactitud de los inventarios de activos de la organización		
Responsable	Oficina de Logística y Control Patrimonial		
Método de cálculo	Bienes inventariados y conciliados / Bienes totales		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Inventario de activos fijos		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	95%	95%	97%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de Sistemas de la Información		
Producto	Plan de retención de personal		
Nombre del indicador	Disponibilidad de servicios críticos de red y servidores (Uptime anual %).	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide la disponibilidad de los servidores y sistemas de la organización, a fin de garantizar la continuidad de las operaciones		
Responsable	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones		
Método de cálculo	Tiempo con sistema caido / Tiempo total de trabajo		
Sentido esperado	Descendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de operación de los sistemas, Registro de caidas de las bases de datos		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	99%	99%	99%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de Sistemas de Información		
Producto	Respaldo de bases de datos		
Nombre del indicador	% de efectividad en la ejecución y respaldo de bases de datos críticas.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el grado de efectividad en la elaboración de backups de los sistemas de informacion de la organización		
Responsable	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones		
Método de cálculo	Días sin backup / Días totales del mes		
Sentido esperado	Descendente	**Unidad Medida**	%
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de backups de la organización		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	0%	0%	0%
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

EPS. MARAÑÓN S.A. GERENCIA GENERAL JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. G.A. JURÍDICA V° B° JAÉN

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO			
Proceso	Gestión de la Coordinación Intersectorial y Convenios de Cooperación		
Producto	Convenio de cooperación suscrito		
Nombre del indicador	Número de convenios de cooperación intersectorial suscritos y activos en el año.	**Tipo**	Proceso
Justificación	Mide el avance en la firma y formalización de los acuerdos intersectoriales con otras entidades		
Responsable	Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social		
Método de cálculo	Convenios Activos en el año		
Sentido esperado	Ascendente	**Unidad Medida**	# Convenios
Frecuencia	Mensual		
Fuente de datos	Registro de convenios activos		
	Línea de Base	**Logros Esperados**	
Año	2025	2026	2027
Valor	10	12	14
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

EPS. MARAÑÓN S.A. ODP JAÉN

EPS. MARAÑÓN S.A. GER. ADMIN. Y FZAS. V° B° JAÉN