

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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 070 2026- EPS-MARAÑÓN S.A.

Jaén, 03 de junio de 2026

VISTOS:

El informe N° 212-2026-RR.HH-EPS MARAÑÓN S.A. de fecha 20 de mayo de 2026, el Informe N° 218-2026-GAF-EPS MARAÑÓN S.A. de fecha 27 de mayo de 2026, con el proveído de Gerencia General de fecha 28 de mayo 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 del 2025, ratificada mediante Resolución Ministerial N° 292-2025 -Vivienda de fecha 03 de noviembre del 2025;

Que, mediante informe N° 212-2026-RR.HH-EPS MARAÑÓN S.A. de fecha 20 de mayo de 2026, (e)Jefa de la Oficina de Recursos Humanos remite a la Gerente de Administración y Finanzas el Plan de Fortalecimiento de Capacidades 2026 para su evaluación;

Que, mediante informe N° 218-2026-GAF-EPS MARAÑÓN S.A. de fecha 27 de mayo de 2026, la Gerente de Administración y Finanzas solicita a la Gerencia General la aprobación de la propuesta del Plan de Fortalecimiento de Capacidades - PFC 2026, sosteniendo que habiendo efectuado las coordinaciones respectivas y contando con la propuesta alcanzada por la Oficina de Recursos Humanos, esta Gerencia considera pertinente continuar con el trámite administrativo correspondiente para la aprobación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades - PFC 2026, para su implementación y ejecución;

Que, los numerales 4 y 8 del artículo 7° del TUO del Decreto Legislativo N° 1280, Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, establecen que son funciones del Ministerio de Vivienda y Saneamiento, promover la sostenibilidad y la eficiencia de la gestión y prestación de los servicios de agua potable y saneamiento a cargo de los prestadores, a través del Esquema de Fortalecimiento de Capacidades EFC para el sector Saneamiento, u otro mecanismo aprobado por el Ente Rector, que es ejecutado por sus unidades orgánicas, órganos, programas dependientes y organismos públicos adscritos. Así como promover, a través del EFC, la asistencia técnica a los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento;

Que, según la estructura orgánica de la EPS MARAÑÓN S.A., el Plan de Fortalecimiento de Capacidades - PFC, contempla los procesos de gestión Gerencia, Operativa, Comercial y Administrativa, los que a su vez incluyen los diversos subprocesos de la empresa; en tanto que, el Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la EPS MARAÑÓN S.A., involucre de manera directa al recurso humano, por lo que, es de vital importancia que los cursos y talleres se desarrollen de manera presencial y se cuente con la participación de todos los trabajadores según grupo ocupacional y/o actividades afines, contribuyendo su implementación de manera directa a consolidar equipos de alto rendimiento en el marco de la nueva visión de la gestión de la EPS MARAÑÓN S.A.;

Que, en el uso de las facultades conferidas por el Estatuto Social de la Empresa, y estando con el visto bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Desarrollo y Presupuesto.

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

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – APROBAR el Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC) de la EPS MARAÑÓN S.A. para el periodo 2026, la misma que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la (e)Jefa de Recursos Humanos de la EPS MARAÑÓN S.A. como responsable de la ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC) de la EPS MARAÑÓN S.A. para el periodo 2026, aprobado en el artículo primero de la presente resolución, para que implemente, ejecute y evalúe, conforme al cronograma de ejecución, debiendo realizar los procedimientos y trámites que correspondan para su cumplimiento.

ARTICULO TERCERO. – NOTIFICAR la presente resolución a los demás órganos correspondientes de la EPS MARAÑÓN S.A. y demás instancias competentes interesadas.

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

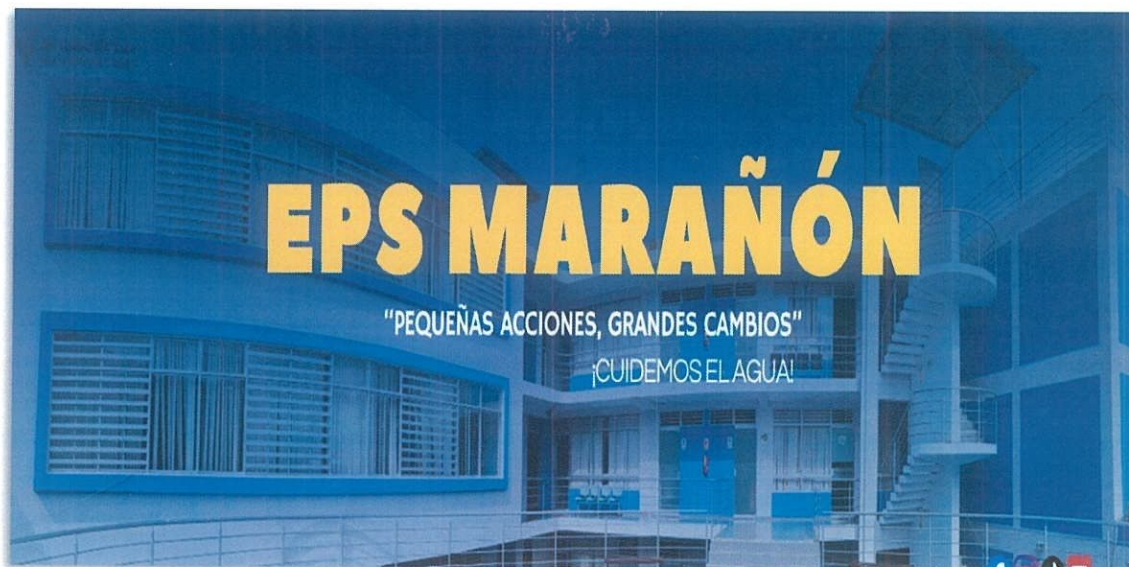


E.P.S. MARAÑÓN S.A.
Mg. Abg. Max A. Recalde Salas
GERENTE GENERAL



PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

2026



Documento para el uso exclusivo de la
EPS MARAÑÓN S.A.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	4
1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	4
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	4
1.3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	6
DIAGNÓSTICO	7
ANÁLISIS EXTERNO	7
ANÁLISIS INTERNO	7
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACITACIÓN	23
PROPUESTA DE CAPACITACIÓN SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL	32
CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN (AÑO 2026)	47
PRESUPUESTO PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES (AÑO 2026)	57



INTRODUCCIÓN

El Plan de Fortalecimiento de Capacidades 2026 de la EPS MARAÑÓN S.A. constituye un instrumento de gestión institucional orientado a desarrollar y consolidar las competencias del capital humano, en cumplimiento de la normativa vigente del sector saneamiento. Su finalidad es contribuir al incremento del desempeño organizacional y operativo, garantizando la eficiencia, continuidad, cobertura, calidad y sostenibilidad económica de los servicios de saneamiento que brinda la Empresa.

Su elaboración se fundamenta en las disposiciones contenidas en el marco normativo aplicable, entre las que destacan:

Decreto Legislativo N° 1620, que modifica el Decreto Legislativo N° 1280 y establece la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, definiendo la obligación de las Empresas Prestadoras de fortalecer sus capacidades técnicas, directivas, operativas, financieras y comerciales para asegurar la prestación eficiente del servicio.

Las obligaciones derivadas del Plan Maestro Optimizado (PMO) y del Estudio Tarifario de la EPS MARAÑÓN S.A. 2024–2028, elaborado y aprobado por la SUNASS, en el cual se incorporan metas e indicadores cuya ejecución requiere del fortalecimiento del recurso humano.

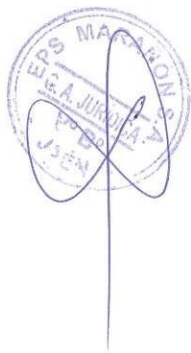
Las disposiciones del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, regulado por SERVIR, que promueven la capacitación como mecanismo para el desarrollo de competencias y mejora del desempeño laboral.

El Reglamento Interno de Trabajo, que establece la obligatoriedad de la participación del personal en los programas de capacitación promovidos por la Empresa.

En ese contexto, el Plan integra tanto la información contenida en el PMO como el diagnóstico situacional del estado actual de la gestión institucional, permitiendo identificar brechas, factores internos y externos, así como actores involucrados en la implementación de las acciones formativas.

El Plan de Fortalecimiento de Capacidades se articula con la estructura orgánica de la EPS MARAÑÓN S.A. e incorpora los procesos Gerencial, Operativo, Comercial y Administrativo, junto con sus respectivos subprocesos. Asimismo, prioriza la ejecución de actividades de formación principalmente en modalidad presencial, considerando su impacto positivo en la transferencia de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la consolidación de equipos de trabajo de alto desempeño.

De esta forma, la implementación del Plan permitirá fortalecer la gestión institucional en concordancia con la nueva visión estratégica de la Empresa y con el mandato regulatorio orientado a la mejora sostenida en la prestación de los servicios públicos de saneamiento.



I. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Marañón Sociedad de Responsabilidad Limitada - EPS MARAÑÓN S.A., se constituyó en el año 1996, en el marco de la nueva Ley de Sociedades, reconocida mediante Resolución de la Superintendencia N° 052-95-PRESS/VM/SSS en el ámbito regulatorio de SUNASS, con el objetivo mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en su ámbito de atención.

Mediante Escritura Pública N° 1298 de fecha 11/10/2018 según acuerdos de la Junta Universal de Socios en el marco de la Adecuación a la Ley marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento proceden a transformar LA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA a una SOCIEDAD ANÓNIMA ORDINARIA e incorporan las acciones de la Municipalidad Distrital de Bellavista a la Municipalidad Provincial de Jaén.

De acuerdo al estatuto la EPS MARAÑÓN SA, su ámbito de intervención comprende las localidades de Jaén y Bellavista de la Provincia de Jaén y San Ignacio en la provincia de San Ignacio, cuyo capital social asciende a S/ 1 071 563.00.

Cuadro N° 01: CAPITAL SOCIAL

ACCIONISTAS	ACCIONES	%	IMPORTE
Municipalidad Provincial de Jaén	739,378.00	69	739,378.00
Municipalidad Provincial de San Ignacio	332,185.00	31	332,185.00
TOTAL (S/)			1,071,563.00

Nota.- Valor Nominal de cada acción S/ 1.00

1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

La EPS MARAÑÓN S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento público de accionariado municipal, constituida bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima y tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en las localidades de Jaén, Bellavista y San Ignacio, conforme a las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y prestación de los Servicios de saneamiento y decreto Supremo N° . 009-2024-VIVIENDA, Decreto supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de agua Potable y Saneamiento, normas sectoriales y supletoriamente por la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades; en tanto que su sede principal se encuentra ubicada en la Av. Mariscal Ureta N° 1912 de la ciudad de Jaén, contando con oficinas zonales en Bellavista y San Ignacio.

Principales Indicadores

OPERACIONAL

Producción de Agua

Al mes de diciembre del año 2025 la EPS MARAÑÓN S.A. registra una Producción Agua Potable de 11,371,89 0m³, cuyo detalle por sedes es el siguiente:

Cuadro N° 02: PRODUCCIÓN DE AGUA ENERO A DICIEMBRE 2025

AÑO	JAEN	BELLAVISTA	SAN IGNACIO	Total
2025	9,095,941	895,147	1,380,802	11,371,890
Total	9,095,941	895,147	1,380,802	11,371,890

Fuente: EPS MARAÑÓN S.A.

Continuidad del servicio

Al mes de diciembre del año 2025 la EPS MARAÑÓN S.A. registra una continuidad de 24 horas/día en sus sedes de Jaén y Bellavista, mientras que en la sede San Ignacio es de 4 - 6 horas/día.

COMERCIAL
Facturación

Al mes de diciembre del año 2025 Cobertura de agua potable en la EPS MARAÑÓN S.A. es de 87.44 %.

Cuadro N° 03: COBERTURA AGUA POTABLE A DICIEMBRE 2025

AÑO	JAEN	BELLAVISTA	SAN IGNACIO	Total
2025	99.37	74.44	74.49	87.44
Total	99.37	74.44	74.49	87.44

Fuente: EPS MARAÑÓN S.A.

Conexiones de Agua y Alcantarillado

Al mes de diciembre del año 2025, la EPS MARAÑÓN S.A. registra 29,660 conexiones de agua potable y alcantarillado.

Cuadro N° 04: CONEXIONES AGUA POTABLE DICIEMBRE 2026

LOCALIDAD	N° CONEXIONES TOTALES
	AGUA POTABLE
JAEN	23,967
BELLAVISTA	2,026
SAN IGNACIO	3,323
TOTAL	29,316

Fuente: EPS MARAÑÓN S.A.

Cuadro N° 05: CONEXIONES ACTIVAS AGUA POTABLE DICIEMBRE 2026

LOCALIDAD	N° CONEXIONES ACTIVAS
	AGUA POTABLE
JAEN	22,058
BELLAVISTA	1,937
SAN IGNACIO	2,641
TOTAL	26,636

Fuente: EPS MARAÑÓN S.A.

ADMINISTRATIVO

Recursos Humanos

El Recurso Humano de la EPS MARAÑÓN S.A. al año 2025 es de 96 personas entre empleados y obreros. Dando cuenta que actualmente, 03 Gerentes vienen laborando en la EPS designados por OTASS.

Cuadro N° 06: RECURSOS HUMANOS 2025

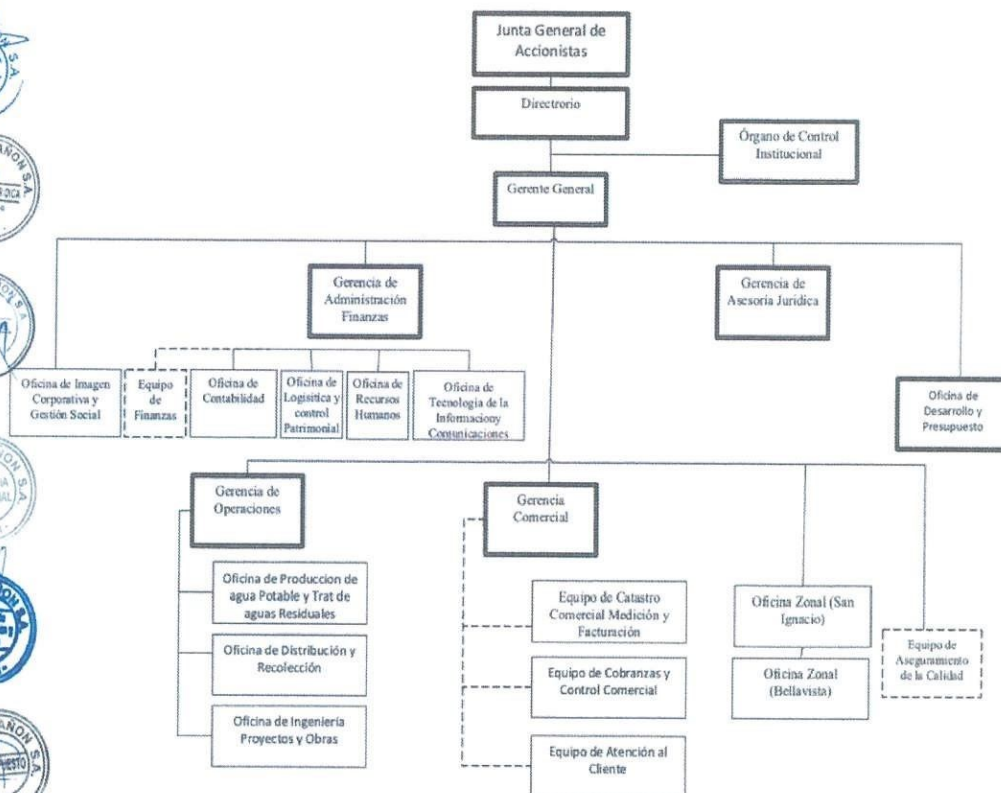
ACTIVIDADES	JAÉN	BELLAVISTA	SAN IGNACIO	TOTAL
Gestión Administrativo	28	0	1	29
Gestión Comercial	16	1	1	18
Gestión Operacional	35	4	10	49
TOTAL	79	5	12	96

Fuente: Recursos Humanos EPS MARAÑÓN S.A.

1.3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

EPS MARAÑÓN S.A.

ORGANIGRAMA EPS MARAÑÓN



DIAGNÓSTICO
ANÁLISIS EXTERNO

En el presente cuadro se detallan las oportunidades y amenazas de la EPS Marañón S.A., considerando los factores de análisis económico-financiero, social, ambiental, político, legal o jurídico y tecnológico. Estos aspectos han sido previamente desarrollados en el Plan Estratégico Institucional de la empresa.

FACTOR DE ANÁLISIS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Económico financiero	Disponibilidad de fuentes de financiamiento: gobierno central para obras de saneamiento: PNSU, GL, GR o Cooperación Técnica y Financiera Internacional.	Cambio de política económica del gobierno central.
Social	Crecimiento demográfico (Jaén, San Ignacio y Bellavista) que demanda servicios de saneamiento.	Cultura de la población usuaria indiferente al correcto consumo del servicio de saneamiento.
Ambiental - geográfico	Disponibilidad de recursos hídricos en el ámbito de la empresa.	Napa freática afectada por el cambio climático, la contaminación y el consumo de recursos hídricos.
Político, legal o jurídico	Regulación y normatividad del servicio de saneamiento que fortalece las empresas del sector.	Injerencia política de grupos de interés de las EPS.
Tecnológico	Disponibilidad de tecnologías en tratamiento de aguas residuales y detección de fugas.	Barreras de acceso en costos y disponibilidad de tecnología de saneamiento.

ANÁLISIS INTERNO

El análisis interno de la EPS Marañón S.A. se realiza considerando los siguientes procesos: Gestión Gerencial, Gestión Operativa, Gestión Comercial y Gestión Administrativa, cada uno con sus respectivos subprocesos, conforme se detalla en el siguiente cuadro.

PROCESO GESTION GERENCIAL	PROCESO GESTION OPERATIVA	PROCESO GESTION COMERCIAL	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA
IMAGEN CORPORATIVA Y GESTION SOCIAL	PRODUCCION DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	CATASTRO COMERCIAL, MEDICION Y FACTURACION	EQUIPO DE FINANZAS
ASESORIA JURIDICA	DISTRIBUCION Y RECOLECCION	COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL	CONTABILIDAD
DESARROLLO Y PRESUPUESTO	INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS	ATENCION AL CLIENTE	LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			RECURSOS HUMANOS
ZONAL SAN IGNACIO Y BELLAVISTA			TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

PROCESO:	GESTIÓN GERENCIAL	Responsable:	ABOG. MAX RECALDE SALAS
SUBPROCESO:	IMAGEN CORPORATIVA Y GESTIÓN SOCIAL	Responsable:	LIC. Gladys Elizabeth Abad Alvarado
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Participación permanente del personal en actividades de formación y desarrollo de habilidades interpersonales	Continuidad de programas institucionales de cultura del agua y educación sanitaria	Plan anual y cronogramas de capacitación 2026
	Coordinación activa con JASS, autoridades y organizaciones comunales	Estrategias de articulación social y participación ciudadana	Convenios, actas y registros de reuniones
DEBILIDADES	Personal insuficiente para cubrir actividades de comunicación institucional y gestión social	Restricciones presupuestarias y limitada asignación de plazas	Cuadro de personal institucional
	Limitado conocimiento en herramientas digitales y comunicación multimedia	Falta de capacitación especializada	Registros de capacitación
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal identificado con acciones de proyección social y atención al usuario	Participación activa en campañas y actividades institucionales	Informes y registros fotográficos
	Capacidad de coordinación con actores sociales y organizaciones comunales	Experiencia en gestión social y educación sanitaria	Actas y convenios
DEBILIDADES	Necesidad de fortalecer competencias en diseño gráfico, redes sociales y marketing institucional	Escasa capacitación tecnológica especializada	Registros de capacitación
	Limitado manejo de herramientas audiovisuales y edición digital	Equipamiento insuficiente y desactualizado	Verificación de equipos



PROCESO:	GESTIÓN GERENCIAL	Responsable:	ABOG. MAX RECALDE SALAS
SUBPROCESO:	GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA	Responsable:	ABOG. Max Recalde Salas
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Comunicación permanente entre Asesoría Jurídica y las diferentes áreas de la EPS	Flujo constante de requerimientos legales y administrativos	Memorandos, correos institucionales y documentos de derivación
	Respuesta continua a consultas y procesos legales institucionales	Disponibilidad y experiencia del personal jurídico	Informes legales y expedientes atendidos
DEBILIDADES	Necesidad de fortalecer competencias en áreas jurídicas especializadas	Recursos limitados para capacitación y contratación	Registros de capacitaciones y presupuesto asignado
	Predominio de atención reactiva frente a acciones preventivas	Alta carga laboral y limitada planificación	Reportes de actividades del área
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en asesoría legal y procedimientos administrativos	Atención continua de procesos institucionales	Legajos e informes jurídicos
	Adecuado manejo de normativa administrativa y legal aplicable al sector saneamiento	Experiencia práctica en resolución de casos	Opiniones legales emitidas
DEBILIDADES	Necesidad de actualización en derecho administrativo, laboral y contrataciones del Estado	Cambios constantes en la normativa vigente	Registros de capacitación
	Requerimiento de fortalecer estrategias de prevención legal institucional	Sobrecarga operativa y atención prioritaria de casos urgentes	Informes del área



PROCESO:	GESTIÓN GERENCIAL	Responsable:	ABOG. MAX RECALDE SALAS
SUBPROCESO:	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	Responsable:	CPC Johana Dorely Peltroche Llanos
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Disponibilidad de instrumentos de gestión institucional actualizados	Implementación de herramientas de organización administrativa	Resoluciones de aprobación del ROF, MOF, CAP y RIT
	Existencia del PMO y Estudio Tarifario aprobado por SUNASS	Cumplimiento de lineamientos regulatorios y metas de gestión	Resolución de Consejo Directivo N° 066-2023-SUNASS-CD
DEBILIDADES	Procedimientos administrativos poco estandarizados	Ausencia de manuales de procesos actualizados	Reportes de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto
	Procesos parcialmente manuales y escasa automatización	Insuficiente implementación tecnológica	Informes administrativos
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Disponibilidad de instrumentos de gestión institucional actualizados	Implementación de herramientas de organización administrativa	Resoluciones de aprobación del ROF, MOF, CAP y RIT
	Existencia del PMO y Estudio Tarifario aprobado por SUNASS	Cumplimiento de lineamientos regulatorios y metas de gestión	Resolución de Consejo Directivo N° 066-2023-SUNASS-CD
DEBILIDADES	Escaso manejo de plataformas tecnológicas para monitoreo y control institucional	Falta de modernización tecnológica	Reportes operativos
	Necesidad de fortalecer capacidades en mejora continua y gestión de indicadores	Procesos tradicionales de trabajo	Evaluaciones internas

MACROPROCESO:	GESTIÓN GERENCIAL	Responsable:	ABOG. MAX RECALDE SALAS
PROCESO:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Responsable:	ING. SINCLER GUADALUPE RAMOS
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Implementación progresiva de acciones orientadas al aseguramiento de la calidad, fortaleciendo los procesos de control y seguimiento en laboratorio.	Implementación de acciones de capacitación y permanencia del personal especializado.	Registro de personal asignado y actividades desarrolladas en control de calidad.

	Se evidencia la aplicación de criterios técnicos estandarizados en los procesos de análisis, contribuyendo a la confiabilidad de los resultados.	Cumplimiento parcial de normativas y lineamientos técnicos vigentes.	Informes de resultados de análisis y reportes técnicos.
DEBILIDADES	Limitada infraestructura para el desarrollo adecuado de actividades de control de calidad.	Insuficientes recursos económicos para inversión en infraestructura.	Informes de inspección donde se evidencian condiciones inadecuadas de trabajo.
	Limitado control en los procesos de análisis de agua potable y aguas residuales.	Falta de recursos técnicos y económicos.	Informes operacionales y reportes de cumplimiento parcial de parámetros.
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	El personal cuenta con conocimientos básicos en control de calidad de agua potable y aguas residuales, permitiendo la ejecución de actividades operativas.	Experiencia previa en actividades de control y saneamiento.	Reportes de actividades de control de calidad realizadas.
DEBILIDADES	Limitado conocimiento especializado en análisis de calidad de agua y manejo de laboratorio.	Escasas capacitaciones técnicas al personal.	Incumplimiento parcial en el control de parámetros de calidad.

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA	Responsable:	ING. SINCLER GUADALUPE RAMOS
SUBPROCESO:	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Responsable:	Ing. Yang Pool Alexander Chuica Vega

ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES

		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Infraestructura de producción y tratamiento de aguas residuales en buen estado de operación y mantenimiento	Inversiones realizadas por el MVCS y/o Contrato de Préstamo Internacional - PROREGION Gobierno Regional Cajamarca	Infraestructura instalada en las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio
	Personal con experiencia en la operación y mantenimiento de obras saneamiento	Personal con años de servicios en la EPS MARAÑÓN SA	Legajos del personal
DEBILIDADES	Pocas horas del servicio de agua potable en la sede San Ignacio	Averías diversas en la línea de conducción	Indicador de Continuidad

	Información no confiable en el volumen producido	No se cuenta con equipos de macromedición: micromedidores y caudalímetros	Informes del Volumen producido
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Experiencia técnica acumulada en saneamiento.	Permanencia sostenida del personal y aprendizaje práctico en campo	Registros de antigüedad laboral y desempeño en actividades operativas
	Actitud favorable hacia el trabajo en equipo	Estilo de gestión participativo y asignación clara de responsabilidades	Participación del personal en actividades institucionales y operativas
DEBILIDADES	Limitada adopción de mejoras técnicas	Escasa capacitación en nuevas metodologías y herramientas	Reclamos de usuarios y fallas en instalaciones
	Baja iniciativa en el desempeño laboral	Falta de incentivos y reconocimiento al desempeño	Resultados de encuestas de clima laboral

PROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA	Responsable:	ING. SINCLER GUADALUPE RAMOS
SUBPROCESO:	DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	Responsable:	Ing. Nicolas Valdivia Araujo
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Infraestructura de redes de agua y alcantarillado parcialmente modernizada en sedes priorizadas.	Nuevas inversiones ejecutadas en 2025–2026.	Informes técnicos de obras ejecutadas.
	PTAR de Jaén en proceso de optimización operativa.	Implementación de mejoras en procesos operativos. Asistencia técnica y seguimiento por parte de programas del sector saneamiento.	Reportes de operación de la PTAR. Indicadores de eficiencia (remoción de carga contaminante). Informes de supervisión técnica.
DEBILIDADES	Cobertura aún limitada de mantenimiento preventivo en zonas rurales/periféricas.	Limitaciones presupuestales para ampliar cobertura. Priorización de mantenimiento correctivo sobre preventivo. Falta de planificación integral del mantenimiento.	Reportes de mantenimiento operativo. Registros de incidencias recurrentes en zonas periféricas. Planes de mantenimiento incompletos o no ejecutados al 100%.

PROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA		Responsable:	ING. SINCLER GUADALUPE RAMOS
SUBPROCESO:	DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN		Responsable:	Ing. Nicolas Valdivia Araujo
	Déficit de personal técnico especializado en operación de PTAR.	Limitada disponibilidad de profesionales especializados en la zona. Restricciones para contratación de personal. Rotación o sobrecarga del personal existente.	Cuadro de asignación de personal (CAP o similar). Reportes de turnos y carga laboral. Informes de brechas de recursos humanos.	
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES				
		CAUSAS	EVIDENCIAS	
FORTALEZAS	Personal con años de servicios en la EPS	Acumulación de experiencia técnica en operación y mantenimiento de los sistemas.	Historial laboral y antigüedad registrada. Reportes de desempeño y evaluaciones internas..	
	Personal con capacidad de respuesta ante emergencias operativas	Experiencia previa en atención de incidencias (roturas, atoros, fugas).	Reportes de atención de emergencias. Tiempos de respuesta registrados.	
DEBILIDADES	Personal con limitada actualización en nuevas tecnologías y herramientas digitales	Escasa capacitación reciente en herramientas digitales aplicadas a la gestión operativo.	Registros de capacitaciones insuficientes o desactualizadas. Reportes de uso limitado de sistemas informáticos.	
	Desmotivación parcial del personal operativo	Sobrecarga laboral en determinadas áreas. Condiciones operativas exigentes. Limitadas oportunidades de desarrollo profesional.	Encuestas de clima laboral. Reportes de ausentismo o rotación. Informes de supervisión interna.	

PROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA	Responsable:	ING. SINCLER GUADALUPE RAMOS
SUBPROCESO:	INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS	Responsable:	Ing. Esmer Guevara Fernández
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Sistemas e infraestructura de saneamiento en funcionamiento en las sedes	Ejecución de inversiones y proyectos institucionales	Infraestructura instalada y operativa

PROCESO:	GESTIÓN OPERATIVA		Responsable:	ING. SINCLER GUADALUPE RAMOS
DEBILIDADES	operativas			
	Personal técnico con experiencia en proyectos y obras de saneamiento	Permanencia y experiencia laboral en la EPS	Legajos del personal	
	Limitada generación de nuevos proyectos y ampliaciones de servicio	Insuficiente capacitación técnica especializada	Sectores con necesidades de saneamiento	
	Bajo cumplimiento de medidas preventivas en seguridad y salud ocupacional	Escasa cultura preventiva y capacitación	Reportes de incidentes	

ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES

		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con disposición para asumir funciones técnicas y operativas	Coordinación y liderazgo institucional	Reportes de desempeño
	Conocimiento en ejecución y supervisión de actividades de saneamiento	Experiencia adquirida en campo	Informes técnicos
DEBILIDADES	Limitado conocimiento en elaboración de proyectos e IOARR	Escasas capacitaciones especializadas	Registros de capacitación
	Resistencia parcial a nuevas metodologías y herramientas digitales	Dependencia de procesos tradicionales	Observaciones operativas

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	Responsable:	ING. ANIBAL OSVER ORDOÑEZ CHULLUNCUY
SUBPROCESO:	CATASTRO COMERCIAL Y VENTAS	Responsable:	Saul Segura Guerrero

ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES

		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Implementación progresiva de herramientas digitales en la gestión comercial	Incorporación de sistemas informáticos para registro y control de usuarios.	Reportes del sistema comercial.
	Mejora en la gestión y control de la base de datos de usuarios	Depuración y actualización periódica del catastro comercial.	Reportes de validación de usuarios.
DEBILIDADES	Limitada integración entre catastro comercial y operacional	Procesos aún parcialmente manuales.	Reportes de inconsistencias en la información.

PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL		Responsable:	ING.ANIBAL OSVER ORDOÑEZ CHULLUNCUY
SUBPROCESO:	CATASTRO COMERCIAL Y VENTAS		Responsable:	Saul Segura Guerrero
	Baja cobertura de actualización catastral en campo	Insuficiente personal para trabajo de campo. Limitaciones logísticas y presupuestales.	Zonas sin actualización reciente. Reportes de inspecciones pendientes.	
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES				
		CAUSAS	EVIDENCIAS	
FORTALEZAS	Personal con adaptación progresiva a herramientas digitales	Uso continuo de plataformas digitales en el trabajo diario.	Uso del sistema comercial institucional.	
	Personal con orientación al servicio al usuario	Mayor enfoque institucional en la atención al cliente. Supervisión y seguimiento de reclamos.	Reportes de atención al usuario. Disminución de reclamos recurrentes.	
DEBILIDADES	Limitada especialización en gestión comercial moderna	Falta de formación en análisis de datos comerciales.	Resultados de desempeño comercial. Registros de capacitaciones	
	Débil cultura de trabajo orientado a resultados	Escasa capacitación en estrategias de cobranza y fidelización. Falta de indicadores claros de desempeño. Escaso monitoreo de metas comerciales.	insuficientes. Ausencia de reportes con indicadores (KPI). Evaluaciones internas sin seguimiento continuo.	
PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL		Responsable:	ING. ANIBAL OSVER ORDOÑEZ CHULLUNCUY
SUBPROCESO:	MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		Responsable:	YERALDINE LIZET CHAVEZ VILCHEZ
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES				
		CAUSAS	EVIDENCIAS	
FORTALEZAS	Capacidad de adaptación del responsable del área frente a nuevas necesidades tecnológicas y requerimientos institucionales.	Compromiso con la mejora continua y actualización de procesos digitales.	Reportes de atención y cumplimiento de requerimientos internos.	
	Programa continuo de renovación de medidores	Cumplimiento de metas de gestión PMO	Hojas de ejecución de trabajo	
DEBILIDADES	Banco de medidores no implementado	Recursos económicos limitados	Reportes de División Comercial	

PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL		Responsable:	ING. ANIBAL OSVER ORDOÑEZ CHULLUNCUY
SUBPROCESO:	MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		Responsable:	YERALDINE LIZET CHAVEZ VILCHEZ
	No se realiza mantenimiento preventivo y correctivo de medidores	No existe plan de mantenimiento	Reportes operativos	
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES				
		CAUSAS	EVIDENCIAS	
FORTALEZAS	Personal con experiencia en medición comercial	Personal permanente en EPS Marañón S.A.	Legajos del personal	
DEBILIDADES	Conocimiento de procedimientos de facturación y medición	Experiencia en trabajo de campo	Informes operativos	
PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL		Responsable:	ING ANIBAL OSVER ORDOÑEZ CHULLUNCUY
SUBPROCESO:	COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL		Responsable:	Perla Edeli Quispe Estela
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES				
		CAUSAS	EVIDENCIAS	
FORTALEZAS	Personal con capacidad proactiva y experiencia en el área	Personal con años de servicio en la EPS MARAÑÓN SA	Legajos del personal	
	Se cuenta con un software de cobranza actualizado	Se cuenta con diversos medios de pago para facilitar la recaudación, incluyendo pago mediante Yape.	Implementación de medios digitales de cobranza / Reportes de pagos realizados mediante Yape.	
DEBILIDADES	Demora en la atención de los usuarios	Procesos y procedimientos burocráticos	Reclamos de los usuarios	
	Limitado personal empresa terceros para realizar labores de cortes y reapertura del servicio	Limitado recursos económicos	Reporte de las deudas comerciales	
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES				
		CAUSAS	EVIDENCIAS	
FORTALEZAS	Personal con experiencia y conocimiento en procesos de cobranza y atención al usuario.	Personal permanente en EPS Marañón S.A.	Legajos del personal / Años de servicio.	
DEBILIDADES	Insuficiente personal para atender la demanda de usuarios.	Limitado presupuesto institucional para contratación de personal. Incremento de usuarios y carga de atención comercial.	Reclamos y demoras en la atención.	

PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	Responsable:	ING. ANIBAL OSVER ORDOÑEZ CHULLUNCUY
SUBPROCESO:	ATENCIÓN AL CLIENTE	Responsable:	ABOG. Viviana Del Rocio Rentería Córdova
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Coordinación más dinámica entre las áreas comercial y operativa para la atención de incidencias y reclamos.	Mayor articulación interna y seguimiento de casos.	Reportes de atención y tiempos de respuesta.
DEBILIDADES	Incremento de canales de orientación al usuario mediante atención telefónica y medios digitales.	Necesidad de optimizar la comunicación con los usuarios.	Registro de atenciones virtuales y telefónicas.
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con capacidad de adaptación frente a cambios operativos y normativos.	Experiencia adquirida en atención de casos diversos.	Evaluaciones de desempeño y reportes de supervisión.
DEBILIDADES	Mejor disposición para el trabajo en equipo y solución de conflictos con usuarios.	Participación en actividades internas de integración y coordinación.	Actas y reportes internos.

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Responsable:	CPC.LUISA JURADO VILLOBOS
SUBPROCESO:	EQUIPO DE FINANZAS	Responsable:	CPC .Oscar Ivan Lizzety Suarez
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Se cuenta con suficientes recursos financieros	Por cobranzas	Cobranzas con depósitos diarios de efectivo y/o cheques
DEBILIDADES	Demora en los procesos	Falta de implementación de manuales de procedimientos	Requerimientos del área
	Información inoportuna	No se cuenta con procedimientos	Retraso de las áreas usuarias en remitir la información
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el área	Personal con años de servicios en la EPS	Legajos del personal
DEBILIDADES	Desconocimiento del área finanzas	Falta de capacitación	Labores desarrolladas en el área

PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Responsable:	CPC. LUISA JURADO VILLALOBOS
SUBPROCESO:	CONTABILIDAD	Responsable:	CPC. Edgar E. Baca Castillo
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Equipo contable con formación profesional y experiencia en administración financiera	Permanencia y experiencia del personal en la EPS	Colegiaturas, títulos y legajos
	Presentación oportuna de obligaciones tributarias y financieras	Aplicación de cronogramas tributarios y control interno	Declaraciones tributarias y constancias de pago
DEBILIDADES	Información financiera pendiente de auditoría integral	Recursos económicos insuficientes	Estados financieros observados
	Lentitud en el cierre y consolidación financiera trimestral	Procesos manuales y sistemas no integrados	Informes remitidos fuera de plazo
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con conocimiento operativo en procesos contables y tributarios	Años de experiencia institucional	Legajos e informes de desempeño
	Compromiso en cumplimiento de obligaciones financieras	Cultura de responsabilidad laboral	Reportes y entregas oportunas
DEBILIDADES	Necesidad de capacitación en NIIF, NIC y normativa tributaria actualizada	Capacitación insuficiente	Registros de capacitación
	Limitado manejo de herramientas digitales y automatización contable	Escasa modernización tecnológica	Retrasos y reprocesos

PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Responsable:	CPC. LUISA JURADO VILLALOBOS
SUBPROCESO:	LOGÍSTICA	Responsable:	CPC. OSCAR IVAN LIZZETY SUAREZ
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en el área logística	Personal con años de servicio en la EPS	Legajos del personal
	La EPS cuenta con Plan Anual de Contrataciones alineado al presupuesto institucional	Cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado	Plan Anual de Contrataciones

DEBILIDADES	Personal con limitado conocimiento en normativa OSCE, SIAF y PERÚ COMPRAS	Falta de capacitación y actualización constante	Observaciones y retrasos administrativos
	Demoras en procesos de adquisición de bienes y servicios	Insuficiente planificación y seguimiento	Retrasos en atención de requerimientos
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Personal con experiencia en logística y adquisiciones	Años de experiencia en la EPS	Legajos del personal
	Conocimiento de procedimientos administrativos internos	Experiencia en gestión institucional	Informes de trabajo
DEBILIDADES	Desconocimiento parcial de procesos de contrataciones del Estado	Personal no capacitado permanentemente	Legajos y registros de capacitación
	Limitado manejo de plataformas OSCE, SIAF y SIGA	Escasa actualización tecnológica	Reportes operativos



PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Responsable:	CPC. LUISA JURADO VILLALOBOS
SUBPROCESO:	RECURSOS HUMANOS	Responsable:	ABOG. Victoria Sáenz Rodríguez
ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES			
		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Disponibilidad de personal con experiencia operativa y conocimiento práctico del entorno institucional.	El personal tiene años de permanencia en la entidad y conoce la dinámica real de los procesos operativos. La experiencia acumulada permite identificar brechas y necesidades de mejora. Existe transferencia cotidiana de conocimiento entre personal antiguo y nuevo.	Registro de antigüedad del personal. Ejecución operativa sostenida en áreas claves (recaudación, redes, mantenimiento, atención al usuario). Informes internos que se nutren del conocimiento empírico del personal.
	Progreso en la actualización de instrumentos de gestión mediante la implementación del Manual de Clasificador de Cargos (MCC) y el CAP Provisional.	Necesidad institucional de ordenar la estructura organizacional y asignar cargos de manera coherente con las funciones reales. Impulso de la Oficina de Recursos Humanos para regularizar puestos ocupados sin denominación formal. Compromiso de la entidad con el alineamiento normativo y la mejora de la gestión interna.	Elaboración técnica del Manual de Clasificador de Cargos (MCC). Desarrollo del Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP Provisional) incorporando cargos no reconocidos previamente. Documentos de trabajo y sustentos emitidos por Recursos Humanos.
DEBILIDADES	Necesidad de fortalecer el control y cumplimiento de la Directiva de Legajos del Personal.	Falta de actualización y revisión periódica de la documentación requerida en los expedientes de personal. Necesidad de reforzar la responsabilidad técnica en el manejo de archivos de Recursos Humanos.	Legajos incompletos o con documentos no actualizados. Observaciones en verificaciones internas sobre el estado de la documentación. Incidencias en la consolidación de información administrativa.

	Ausencia de un especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).	La función de Supervisor de SST requiere fortalecerse para asegurar un cumplimiento más efectivo del sistema de gestión Necesidad de reforzar la prevención laboral y el monitoreo permanente de las condiciones de trabajo. Limitada capacidad de respuesta en la implementación de acciones correctivas y medidas preventivas.	Actividades de SST ejecutadas de manera parcial o sin cronograma consolidado. Registros de inspecciones, capacitaciones y medidas preventivas con avances mínimos. Observaciones internas sobre el nivel de cumplimiento de obligaciones en materia de SST
--	---	---	---

ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES

		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Implementación progresiva de herramientas digitales para optimizar los procesos administrativos y comerciales.	Necesidad institucional de modernizar la gestión y mejorar la atención interna y externa.	Reportes de funcionamiento de sistemas y registros de usuarios activos.
	Disponibilidad de plataformas tecnológicas que permiten la gestión de información en línea y acceso remoto.	Incorporación gradual de soluciones tecnológicas institucionales.	Verificación de accesos, sistemas operativos y plataforma web institucional.
DEBILIDADES	Infraestructura tecnológica insuficiente para garantizar mayor seguridad y continuidad digital.	Restricciones presupuestales para renovación de equipos y servidores.	Inventario tecnológico y reportes de incidencias.
	Dependencia de proveedores externos para mantenimiento y actualización de determinados sistemas.	Falta de desarrollo tecnológico interno especializado.	Contratos de servicio e informes de soporte externo.

PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Responsable:	CPC. LUISA JURADO VILLALOBOS
SUBPROCESO:	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Responsable:	Ing. Martín Navarro Fasanando

ANÁLISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES

		CAUSAS	EVIDENCIAS
FORTALEZAS	Se encuentran identificadas las áreas a ser favorecidas	Cumplimiento de las necesidades de la	Observación de la programación del responsable.

PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Responsable:	CPC. LUISA JURADO VILLALOBOS
SUBPROCESO:	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Responsable:	Ing. Martín Navarro Fasanando
	con un sistema propio.	organización.		
	Se cuenta con programas establecidos para el área comercial (ESHNCO WEB), el área operacional (ESGIO), así como para el área de administración (AVALON, SIAF, SICAP) y para la atención de los usuarios.	Cumplimiento de las necesidades de organización de los actos de administración y los actos administrativos.		Observación de los diversos programas que obran en la nube, en el servidor propio, proporcionados por la OTASS, así como la página web.
DEBILIDADES	No se cuenta con un sistema integrado. Existe una propuesta de la OTASS.	El sistema integrado se encuentra en desarrollo, con proyección al 2028.		Revisión de la proyección.
	Existen deficiencias propias de cada sistema.	Se depende de un proveedor de los sistemas.		Verificación de cada programa y de requerimientos realizados al proveedor.
ANÁLISIS DE CAPACIDADES PERSONALES				
		CAUSAS	EVIDENCIAS	
FORTALEZAS	Capacidad de adaptación del responsable del área frente a nuevas necesidades tecnológicas y requerimientos institucionales.	Compromiso con la mejora continua y actualización de procesos digitales.	Reportes de atención y cumplimiento de requerimientos internos.	
	Disposición para implementar herramientas digitales orientadas a la modernización institucional.	Necesidad de optimizar procesos administrativos y tecnológicos	Registros de implementación y seguimiento de mejoras.	
DEBILIDADES	Limitado personal especializado para atender de manera integral los requerimientos tecnológicos institucionales.	Restricciones presupuestales y crecimiento de la demanda tecnológica.	Cuadro de asignación de personal e informes del área.	
	Necesidad de fortalecer competencias en ciberseguridad, respaldo de información y gestión de redes.	Actualización constante de riesgos y tecnologías digitales.	Cronograma de capacitaciones y evaluaciones técnicas.	

II. NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACITACIÓN
PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL			
SUBPROCESO:	IMAGEN CORPORATIVA Y GESTIÓN SOCIAL	Responsable:	LIC. Gladys Elizabeth Abad Alvarado
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en manejo de crisis comunicacional y reputación institucional frente a redes sociales y medios digitales.			
Fortalecimiento en estrategias de comunicación externa para mejorar la percepción institucional de la EPS.			
Capacitación en gestión de conflictos sociales y atención de reclamos de la población usuaria.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en relaciones interinstitucionales y articulación con organizaciones sociales y autoridades locales.			
Fortalecimiento en técnicas de comunicación participativa y educación sanitaria.			
Capacitación en elaboración de campañas de sensibilización sobre uso responsable del agua.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
El personal requiere capacitación en temas de edición de contenidos a partir del uso de paquetes de edición contratados; así como, en programación web, para cumplir a cabalidad con los canales de comunicación con la población.			
El personal requiere capacitación en temas de marketing dado que una de las labores de la oficina es la promoción de los servicios de la EPS.			
El personal requiere capacitación en temas de proyección social a fin de destruir brechas de comunicación con la población que todavía no cuenta con el servicio de la EPS, así como para coadyuvar con el acercamiento de la empresa hacia la población en general.			

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL			
SUBPROCESO:	GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA	Responsable:	Abog. MAX RECALDE SALAS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en prevención de riesgos legales y cumplimiento normativo institucional.			
Fortalecimiento en actualización de normas laborales, administrativas y civiles aplicables a EPS.			
Capacitación en defensa legal ante procedimientos administrativos y judiciales.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en conciliación, negociación y resolución de conflictos institucionales.			
Fortalecimiento en coordinación interinstitucional con entidades públicas y privadas.			
Capacitación en gestión documental legal y digitalización de expedientes.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Necesidad de capacitación e información en los responsables de las oficinas sobre las implicancias del incumplimiento de los requerimientos judiciales.			

Necesidad de capacitación e información en las áreas administrativas respecto de los procesos laborales que se generan por el propio incumplimiento de la empresa con las normas de contratación laboral.

Necesidad de capacitación e información en las áreas administrativas respecto de los procesos, conciliaciones y arbitrajes que se podrían generar por el propio incumplimiento de la empresa con las normas de obligaciones.

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

SUBPROCESO:	DESARROLLO Y PRESUPUESTO	Responsable:	CPC JOHANA DORELI PELTROCHE LLANOS
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en gestión presupuestal orientada a resultados y cumplimiento de metas institucionales.			
Fortalecimiento en análisis financiero y control de riesgos presupuestarios.			
Capacitación en planificación estratégica frente a escenarios económicos y restricciones financieras.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en articulación y coordinación con áreas usuarias para seguimiento presupuestal.			
Fortalecimiento en elaboración de reportes ejecutivos para la alta dirección.			
Capacitación en gestión participativa para formulación y seguimiento de proyectos institucionales.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Capacitación en formulación y actualización de documentos de gestión institucional.			
Fortalecimiento en manejo de herramientas digitales para seguimiento presupuestal en tiempo real.			
Capacitación en monitoreo y evaluación de metas institucionales.			
Fortalecimiento en implementación y seguimiento del Plan Maestro Optimizado (PMO).			
Capacitación en análisis de indicadores de desempeño y toma de decisiones estratégicas.			

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

SUBPROCESO:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Responsable:	Jefes de las oficinas de las sedes de Jaén y San Ignacio
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en gestión de riesgos de contaminación del agua potable.			
Fortalecimiento en cumplimiento de normativa ambiental y sanitaria vigente.			
Capacitación en respuesta inmediata ante emergencias relacionadas con la calidad del agua.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en coordinación interinstitucional con entidades de salud y fiscalización ambiental.			
Fortalecimiento en comunicación técnica y reporte de resultados de calidad de agua.			
Capacitación en educación sanitaria y sensibilización comunitaria.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Capacitación en control de calidad de agua potable y aguas residuales.			
Fortalecimiento en manejo seguro de reactivos fiscalizados y materiales de laboratorio.			
Capacitación en monitoreo y análisis de parámetros físico-químicos y microbiológicos.			

Fortalecimiento en normativa de vertimientos y gestión ambiental.
Capacitación en sistemas de seguridad, salud ocupacional y trabajo seguro en laboratorio.
Fortalecimiento en gestión ambiental y sostenibilidad institucional.
Capacitación en digitalización y trazabilidad de resultados de laboratorio.
Capacitación en uso de herramientas tecnológicas para control y monitoreo de calidad de agua.

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA			
SUBPROCESO:	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Responsable :	Jefes de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en gestión de riesgos operativos y ambientales en sistemas de producción y tratamiento de agua.			
Fortalecimiento en respuesta ante emergencias por contaminación del agua y fallas operativas.			
Capacitación en cumplimiento de normativa ambiental, sanitaria y de vertimientos vigentes.			
Fortalecimiento en control de riesgos asociados a eventos climáticos y variaciones de caudal.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en coordinación con entidades de salud, fiscalización ambiental y autoridades locales.			
Fortalecimiento en comunicación técnica y reporte de resultados de calidad de agua.			
Capacitación en sensibilización y educación sanitaria dirigida a la población usuaria.			
Fortalecimiento en articulación interinstitucional para la gestión sostenible de los servicios de saneamiento.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Fortalecimiento en procesos de tratamiento de agua potable y aguas residuales.			
Capacitación en operación y mantenimiento preventivo de equipos electromecánicos.			
Fortalecimiento en operación y mantenimiento de PTAP y PTAR.			
Capacitación en monitoreo y control de parámetros de calidad de agua potable y aguas residuales.			
Fortalecimiento en manejo seguro de productos químicos y reactivos utilizados en tratamiento.			

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA			
SUBPROCESO:	DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	Responsable :	Jefes de Operación y Mantenimiento Sedes Jaén, Bellavista y San Ignacio
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en gestión de riesgos operativos frente a fugas, roturas y desabastecimiento de agua potable.			
Fortalecimiento en respuesta inmediata ante emergencias operativas y eventos climáticos.			
Capacitación en control de pérdidas de agua y reducción del agua no facturada.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en coordinación operativa con municipalidades y entidades prestadoras de servicios.			
Fortalecimiento en comunicación efectiva con usuarios frente a cortes y mantenimientos programados.			

Capacitación en atención al usuario y manejo de reclamos operativos.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Capacitación en operación y control de fugas en sistemas de agua potable.
Fortalecimiento en monitoreo y control de redes de distribución con presencia de fugas.
Capacitación en reducción y control del agua producida no facturada.
Fortalecimiento en seguridad y salud en el trabajo para personal operativo.
Capacitación en nuevas técnicas de instalación y mantenimiento de conexiones domiciliarias.
Fortalecimiento en mantenimiento preventivo de reservorios, redes de agua potable, colectores y emisores.
Capacitación en registro, monitoreo y análisis de datos de presión y continuidad del servicio.

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA			
SUBPROCESO:	INGENIERÍA, PROYECTOS Y OBRAS	Responsable:	Jefe de la oficina sede Jaén
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en gestión de riesgos en proyectos de saneamiento y obras públicas.			
Fortalecimiento en cumplimiento de normativa técnica, ambiental y de seguridad en ejecución de obras.			
Capacitación en manejo de contingencias y supervisión de obras frente a eventos climáticos y emergencias operativas.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en coordinación interinstitucional con municipalidades, entidades públicas y organizaciones sociales.			
Fortalecimiento en comunicación técnica y socialización de proyectos de saneamiento con la población beneficiaria.			
Capacitación en gestión participativa y articulación con actores involucrados en proyectos de inversión pública.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Fortalecimiento en formulación y evaluación de proyectos de ampliación y mejoramiento de servicios de saneamiento.			
Capacitación en diseño y evaluación de eficiencia de sistemas de agua potable y alcantarillado.			
Fortalecimiento en seguridad y salud en el trabajo aplicados a obras y proyectos de saneamiento.			
Capacitación en elaboración de expedientes técnicos y supervisión de obras.			
Fortalecimiento en uso de herramientas digitales para diseño, metrados y control de proyectos.			

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL			
SUBPROCESO:	CATASTRO COMERCIAL, MEDICION Y FACTURACION	Responsable:	Jefes de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en reducción de pérdidas comerciales y control del agua no facturada.			
Fortalecimiento en gestión de riesgos asociados a consumos no registrados y conexiones clandestinas.			

Capacitación en respuesta operativa frente a reclamos comerciales y observaciones regulatorias.
Fortalecimiento en cumplimiento de normativa vigente relacionada con medición y facturación de servicios de saneamiento.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES
Capacitación en atención al usuario y manejo de reclamos comerciales.
Fortalecimiento en coordinación con usuarios para programas de renovación e instalación de micromedidores.
Capacitación en orientación y sensibilización sobre uso responsable del agua y detección de fugas internas.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Fortalecimiento en implementación y actualización del catastro comercial.
Capacitación en operación, mantenimiento e instalación de micromedidores.
Capacitación en normativa INDECOPI relacionada con adquisición, control y uso de medidores.
Fortalecimiento en implementación y control del banco de medidores.
Capacitación en correcto llenado de formularios, actas de inspección y documentación comercial.
Fortalecimiento en identificación y control de fugas domiciliarias y comerciales.

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL			
SUBPROCESO:	COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL	Responsable :	Jefes de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en estrategias de recuperación de cartera morosa y reducción de incobrabilidad.			
Fortalecimiento en control de conexiones clandestinas y uso no autorizado de los servicios de saneamiento.			
Capacitación en gestión de riesgos financieros y control de pérdidas comerciales.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en atención al usuario y negociación para recuperación de deudas.			
Fortalecimiento en comunicación efectiva con usuarios morosos y clientes comerciales.			
Capacitación en orientación al usuario sobre regularización de conexiones y obligaciones de pago.			
Fortalecimiento en coordinación interinstitucional para acciones de control comercial y cobranza.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Fortalecimiento en estrategias para reducción de cartera de clientes morosos.			
Capacitación en identificación y regularización de conexiones inactivas y conexiones sin autorización.			
Fortalecimiento en manejo, control y administración de recursos dinerarios.			
Capacitación en seguridad y salud en el trabajo para personal comercial y operativo.			
Fortalecimiento en herramientas digitales para control de cobranzas y seguimiento de deuda.			

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL			
SUBPROCESO:	ATENCION AL CLIENTE	Responsable :	Jefes de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en manejo de reclamos y conflictos con usuarios.			
Fortalecimiento en atención oportuna frente a contingencias y emergencias del servicio.			
Capacitación en gestión de riesgos reputacionales e imagen institucional.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en comunicación efectiva y trato adecuado al usuario.			
Fortalecimiento en orientación y sensibilización sobre los servicios que brinda EPS Maraón S.A.			
Capacitación en articulación con organizaciones sociales y autoridades locales para mejora de la atención al usuario.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Fortalecimiento en atención al usuario y manejo de reclamos comerciales.			
Capacitación sobre la importancia y sostenibilidad de los servicios brindados por EPS Maraón S.A.			
Fortalecimiento en seguridad y salud en el trabajo para personal de atención al cliente.			
Capacitación en herramientas digitales para atención y seguimiento de reclamos.			

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
SUBPROCESO:	EQUIPO DE FINANZAS	Responsable :	CPC. OSCAR IVAN LIZZETY SUAREZ
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en gestión de riesgos financieros y control interno institucional.			
Fortalecimiento en cumplimiento de normativa tributaria, financiera y laboral vigente.			
Capacitación en prevención de fraudes, manejo de recursos financieros y seguridad en operaciones de tesorería.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en coordinación financiera con entidades bancarias, SUNAT y AFP.			
Fortalecimiento en comunicación y articulación con áreas usuarias para control y programación financiera.			
Capacitación en atención de requerimientos de auditoría y fiscalización financiera.			
Fortalecimiento en gestión documentaria y sustentación de operaciones financieras.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Fortalecimiento en conocimiento de normas aplicadas al proceso de tesorería relacionadas con detracciones, retenciones, AFP y obligaciones tributarias.			
Capacitación en técnicas de tesorería y manejo eficiente de recursos financieros.			
Fortalecimiento en manejo de caja chica, arqueos y control de fondos.			

Capacitación en detección de billetes falsos y medidas de seguridad financiera.

Fortalecimiento en uso de herramientas digitales y sistemas financieros.

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESO:	CONTABILIDAD	Responsable :	CPC.. EDGAR EDUARDO BACA CASTILLO
-------------	---------------------	---------------	-----------------------------------

NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS

Capacitación en actualización permanente de normativa contable, tributaria y regulatoria vigente.

Fortalecimiento en gestión de riesgos financieros y control interno contable.

Capacitación en prevención de contingencias tributarias y observaciones de auditoría.

NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

Capacitación en coordinación contable y financiera con SUNAT, SUNASS, auditorías y entidades fiscalizadoras.

Fortalecimiento en integración y consolidación de información financiera a nivel institucional.

Capacitación en elaboración y presentación de reportes financieros para la alta dirección y organismos reguladores.

Fortalecimiento en articulación con las áreas administrativas y operativas para el control financiero institucional.

NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS

Fortalecimiento en conocimiento y aplicación de normas contables y tributarias (NIC, NIIF, tributación y costos).

Capacitación en integración y consolidación de información financiera a nivel EPS.

Fortalecimiento en saneamiento contable y regularización de cuentas institucionales.

Capacitación en implementación y manejo de la contabilidad regulatoria en la empresa.

Fortalecimiento en análisis financiero y elaboración de estados financieros.

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESO:	LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	Responsable :	CPC. OSCAR IVAN LIZZETY SUAREZ
-------------	--	---------------	--------------------------------

NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS

Capacitación en gestión de riesgos en contrataciones públicas y control patrimonial.

Fortalecimiento en cumplimiento de normativa vigente de contrataciones del Estado y control de bienes patrimoniales.

Capacitación en prevención de observaciones y contingencias en procesos logísticos y adquisiciones.

NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

Capacitación en coordinación con proveedores, OSCE y áreas usuarias para optimizar procesos logísticos.

Fortalecimiento en comunicación y atención de requerimientos institucionales de bienes y servicios.

Capacitación en gestión documentaria y sustentación de procesos de contratación pública.

Fortalecimiento en articulación con áreas operativas para programación y control de materiales de saneamiento.

NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS

Fortalecimiento en conocimientos técnicos sobre materiales de agua potable y saneamiento.
Capacitación en actualización de normativa de contrataciones del Estado.
Fortalecimiento en manejo de aplicativos y plataformas vinculadas al OSCE y SIAF.
Capacitación en control patrimonial, inventarios y manejo de almacenes.
Fortalecimiento en programación, adquisición y distribución eficiente de bienes y materiales.

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
SUBPROCESO:	RECURSOS HUMANOS	Responsable:	ABOG. VICTORIA SAENZ RODRIGUEZ
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en gestión de riesgos laborales y cumplimiento de normativas laborales vigentes.			
Fortalecimiento en prevención de sanciones e incumplimientos administrativos relacionados con gestión de personal.			
Capacitación en estrategias de retención del talento humano y continuidad operativa del personal crítico.			
Fortalecimiento en prevención y manejo de conflictos laborales dentro de la institución.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES			
Capacitación en comunicación organizacional y relaciones laborales efectivas.			
Fortalecimiento en coordinación con entidades reguladoras y organismos fiscalizadores en materia laboral.			
Capacitación en atención y orientación al personal sobre derechos, obligaciones y bienestar laboral.			
Fortalecimiento en gestión participativa y clima organizacional.			
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS			
Capacitación en planificación y gestión estratégica de recursos humanos.			
Fortalecimiento en técnicas de selección, evaluación y retención de talento humano.			
Capacitación en prevención de conflictos laborales y mecanismos de solución administrativa.			
Fortalecimiento en seguridad y salud en el trabajo orientado al bienestar del personal.			
Capacitación en manejo de herramientas digitales para gestión de recursos humanos y control de asistencia.			
Fortalecimiento en evaluación de desempeño y desarrollo de capacidades del personal.			

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
SUBPROCESO:	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Responsable:	ING. MARTÍN NAVARRO FASANANDO
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS			
Capacitación en ciberseguridad y protección de la información institucional.			
Fortalecimiento en prevención y respuesta ante incidentes informáticos y pérdida de información.			
Capacitación en gestión de riesgos tecnológicos y continuidad operativa de sistemas informáticos.			

NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES
Capacitación en soporte técnico y atención a usuarios internos.
Fortalecimiento en coordinación tecnológica con proveedores de servicios y entidades externas.
Capacitación en comunicación y capacitación digital para usuarios institucionales.
NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES A PARTIR DE LAS DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Capacitación en administración y mantenimiento de redes, servidores y equipos informáticos.
Fortalecimiento en manejo de herramientas digitales y sistemas de información institucional.
Capacitación en respaldo, recuperación y protección de bases de datos.
Fortalecimiento en implementación de soluciones tecnológicas y automatización de procesos.
Capacitación en soporte técnico preventivo y correctivo.



III. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL

PROCESO: GESTION GERENCIAL

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL						
SUBPROCESO:	IMAGEN CORPORATIVA Y GESTIÓN SOCIAL			Grupo Objetivo:	Jefe y personal de la oficina de la sede Jaén	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Fortalecimiento de capacidades del personal en comunicación digital institucional	Capacitación en comunicación digital y manejo de redes sociales institucionales	Curso especializado en comunicación institucional digital	Capacitación	Inmediata	Mejora de la imagen institucional y comunicación con la población	Talleres prácticos y simulaciones
Fortalecimiento de capacidades del personal en diseño gráfico y contenido audiovisual	Capacitación en diseño gráfico, edición de videos y creación de contenido digital	Curso de diseño y producción audiovisual	Capacitación	Inmediata	Mejora de los canales de comunicación institucional	Desarrollo de campañas digitales
Fortalecimiento de capacidades del personal en marketing institucional	Capacitación en marketing digital y estrategias de posicionamiento institucional	Curso en estrategias de marketing y difusión institucional	Capacitación	Inmediata	Mejor relación institucional con la población usuaria	Campañas de sensibilización
Fortalecimiento de capacidades del personal en habilidades blandas y proyección social	Capacitación en comunicación efectiva, liderazgo y relaciones comunitarias	Curso en habilidades blandas y gestión social	Capacitación	Inmediata	Mejora de relaciones sociales e institucionales	Charlas y dinámicas grupales

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL						
SUBPROCESO:	GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA			Grupo Objetivo:	Jefe y personal de la oficina de la sede Jaén	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Fortalecer las capacidades del personal respecto al cumplimiento de requerimientos judiciales y administrativos	Capacitación en procedimientos jurisdiccionales, responsabilidad funcional y cumplimiento de mandatos judiciales	Curso especializado sobre procedimientos judiciales y consecuencias legales por incumplimiento	Capacitación	Inmediata	Reducción de sanciones, multas y riesgos legales para la EPS	Revisión de normativa y análisis de jurisprudencia actualizada
Optimizar las actuaciones administrativas y fortalecer la gestión institucional	Actualización de documentos de gestión y capacitación en responsabilidades funcionales y administrativas	Taller y consultoría para actualización de instrumentos de gestión institucional	Capacitación / Asistencia técnica	Inmediata	Mejora de la eficiencia organizacional y cumplimiento adecuado de funciones	Elaboración y revisión de documentos de gestión
Fortalecer conocimientos en normativa laboral y contratación de personal	Capacitación en contratación laboral, régimen laboral y diferencias con contratos civiles	Curso sobre legislación laboral y prevención de contingencias laborales	Capacitación	Inmediata	Disminución de procesos judiciales laborales y contingencias administrativas	Revisión de casos prácticos y jurisprudencia laboral
Mejorar capacidades en contrataciones administrativas y gestión contractual	Capacitación en normativa de contrataciones del Estado para bienes, servicios y obras	Curso sobre contrataciones públicas y gestión contractual	Capacitación	Inmediata	Reducción de controversias contractuales, arbitrajes y conciliaciones	Revisión normativa y análisis de casos reales

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL						
SUBPROCESO:	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO			Grupo Objetivo:	Jefe y personal de la oficina de la sede Jaén	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Fortalecer capacidades en gestión por procesos y procedimientos institucionales	Capacitación y asistencia técnica para formulación y actualización de manuales de procesos y procedimientos	Taller especializado para elaboración e implementación de manuales de procesos institucionales	Capacitación y asistencia técnica	Mediano plazo	Manuales de procesos y procedimientos aprobados e implementados	Revisión y actualización de documentos institucionales
Fortalecer capacidades en modernización de instrumentos de gestión	Capacitación y asistencia técnica para actualización de documentos de gestión institucional (ROF, MOF, CAP y otros)	Taller para actualización y mejora de instrumentos de gestión	Capacitación y asistencia técnica	Mediano plazo	Instrumentos de gestión actualizados y alineados a la normativa vigente	Seguimiento y validación de documentos de gestión
Fortalecer capacidades en formulación, seguimiento y evaluación de planes institucionales	Capacitación en formulación y evaluación del PEI, POI y PIA	Curso especializado en planificación estratégica y seguimiento institucional	Capacitación técnica	Mediano plazo	Mejor planificación y seguimiento de metas institucionales	Elaboración de reportes e indicadores de gestión

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL						
SUBPROCESO:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			Grupo Objetivo:	Jefes y personal de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Fortalecer capacidades en procesos modernos de potabilización del agua	Capacitación en tratamiento, desinfección y control operativo del agua potable	Curso especializado en tecnologías y procesos de potabilización	Capacitación	Inmediata	Optimización del proceso de potabilización y mejora de la calidad del agua	Monitoreo y evaluación de procesos operativos
Mejorar capacidades en manejo seguro de reactivos químicos y fiscalizados	Capacitación en almacenamiento, manipulación y control de reactivos químicos	Taller práctico sobre seguridad química y manejo responsable de reactivos	Capacitación	Inmediata	Uso seguro y eficiente de reactivos en laboratorio y planta	Implementación de protocolos de seguridad
Fortalecer capacidades en gestión de laboratorio y control de calidad	Capacitación y asistencia técnica en monitoreo, análisis y control de calidad de agua	Curso – taller sobre procedimientos de laboratorio y control de calidad	Capacitación	Inmediata	Garantizar agua segura y de calidad para la población usuaria	Adquisición y mantenimiento de equipos de laboratorio

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA						
SUBPROCESO:	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES			Grupo Objetivo:	Jefes y personal operativo de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Fortalecer capacidades en procesos de tratamiento de agua potable y aguas residuales	Capacitación en producción, tratamiento y control operativo de agua potable y aguas residuales	Curso especializado en tecnologías y procesos de tratamiento de agua	Capacitación	Inmediata	Optimización de los procesos de producción y tratamiento de agua potable y residual	Implementación y control de macromedidores en PTAP
Mejorar capacidades en operación y mantenimiento de equipos electromecánicos	Capacitación técnica en operación, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos	Curso – taller de mantenimiento y operación de equipos de saneamiento	Capacitación	Inmediata	Mayor eficiencia operativa y reducción de fallas en equipos	Adquisición y mantenimiento o de accesorios y herramientas
Fortalecer capacidades en operación y mantenimiento de PTAP y PTAR	Capacitación especializada en gestión operativa de PTAP y PTAR	Taller práctico en operación, monitoreo y mantenimiento de plantas de tratamiento	Capacitación	Inmediata	Optimización de recursos e insumos en los procesos operativos	Monitoreo continuo de procesos operativos

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA						
SUBPROCESO:	DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN			Grupo Objetivo:	Jefes y personal operativo de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Riesgos operativos por fugas, roturas y desabastecimiento del servicio	Capacitación en gestión de riesgos operativos y continuidad del servicio	Formación orientada a la prevención, control y atención de incidencias en sistemas de distribución de agua potable	Taller técnico especializado	Alta	Mayor capacidad de respuesta y reducción de interrupciones del servicio	Simulacros operativos y evaluación de riesgos
Respuesta limitada ante emergencias operativas y eventos climáticos	Entrenamiento en atención de emergencias y contingencias operativas	Capacitación práctica en protocolos de respuesta rápida y manejo de situaciones críticas	Capacitación aplicada	Alta	Mejora en tiempos de atención y recuperación operativa	Elaboración de planes de contingencia
Incremento del agua no facturada y pérdidas operativas	Formación en control de pérdidas y eficiencia operativa	Capacitación en identificación, control y reducción de pérdidas de agua potable	Curso técnico	Alta	Disminución de pérdidas y mejora de la eficiencia del sistema	Monitoreo de indicadores operativos



PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA						
SUBPROCESO:	OFICINA DE INGENIERÍA PROYECTOS Y OBRAS			Grupo Objetivo:	Jefes y personal operativo de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Riesgos en la ejecución de proyectos y obras de saneamiento	Formación en gestión integral de riesgos para proyectos de infraestructura sanitaria	Capacitación orientada a la identificación, evaluación y mitigación de riesgos en obras de saneamiento	Taller técnico	Alta	Reducción de contingencias y mejora en la ejecución de proyectos	Elaboración de matrices de riesgos
Limitaciones en aplicación de normativa técnica y ambiental	Actualización en normativa técnica, ambiental y seguridad en obras	Formación sobre cumplimiento normativo en proyectos de agua potable y alcantarillado	Taller técnico	Alta	Obras ejecutadas conforme a normativa vigente	Revisión y actualización normativa
Debilidades en diseño y evaluación de sistemas sanitario	Capacitación en diseño hidráulico y evaluación de eficiencia operativa	Formación en análisis y optimización de sistemas de agua potable y alcantarillado	Taller técnico	Alta	Mejora de la eficiencia de los sistemas sanitarios	Desarrollo de casos prácticos

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL						
SUBPROCESO:	CATASTRO COMERCIAL, MEDICION Y FACTURACION			Grupo Objetivo:	Jefes y personal operativo de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Incremento de pérdidas comerciales y agua no facturada	Capacitación en control comercial y reducción de pérdidas de agua	Formación orientada a identificación de pérdidas, control de consumos y optimización de la facturación	Capacitación aplicada	Alta	Reducción del agua no facturada y mejora de ingresos comerciales	Seguimiento de indicadores comerciales
Riesgos asociados a conexiones clandestinas y consumos no registrados	Capacitación en detección de conexiones irregulares y control comercial	Entrenamiento para identificación y fiscalización de conexiones clandestinas y consumos atípicos	Capacitación aplicada	Alta	Mayor control comercial y disminución de conexiones ilegales	Operativos de inspección y monitoreo
Observaciones regulatorias y reclamos comerciales recurrentes	Formación en atención de reclamos y respuesta operativa comercial	Capacitación en manejo de reclamos, procedimientos regulatorios y solución de incidencias comerciales	Capacitación aplicada	Alta	Mejora en la atención al usuario y reducción de observaciones	Simulación de casos y protocolos de atención

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL						
SUBPROCESO:	COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL			Grupo Objetivo:	Jefes y personal operativo de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Incremento de cartera morosa y dificultades en recuperación de pagos	Capacitación en estrategias de cobranza y recuperación de deuda	Formación en técnicas de cobranza, negociación y reducción de incobrabilidad	Capacitación técnica	Alta	Disminución de cartera morosa y mejora de recaudación	Seguimiento de indicadores de cobranza
Riesgos por conexiones clandestinas y uso indebido de servicios	Capacitación en fiscalización y control comercial	Entrenamiento en detección y regularización de conexiones no autorizadas	Capacitación técnica	Alta	Mayor control comercial y reducción de pérdidas económicas	Operativos de inspección y control
Debilidades en gestión financiera y control de pérdidas comerciales	Capacitación en gestión de riesgos financieros y control operativo	Formación en prevención de pérdidas y control de riesgos comerciales	Capacitación técnica	Alta	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera institucional	Evaluación de riesgos y reportes financieros

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL						
SUBPROCESO:	ATENCIÓN AL CLIENTE			Grupo Objetivo:	Jefes y personal operativo de las oficinas de las sedes de Jaén, Bellavista y San Ignacio	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Incremento de reclamos y conflictos con usuario	Capacitación en manejo de reclamos y resolución de conflictos	Formación orientada a técnicas de atención, mediación y solución efectiva de reclamos comerciales	Capacitación aplicada	Alta	Mejora en la atención y reducción de conflictos con usuarios	Simulación de casos y protocolos de atención
Necesidad de respuesta inmediata frente a contingencias del servicio	Fortalecimiento en atención de emergencias y contingencias operativas	Capacitación sobre procedimientos de comunicación y atención oportuna ante interrupciones del servicio	Capacitación aplicada	Alta	Mayor capacidad de respuesta y confianza del usuario	Elaboración de planes de contingencia
Riesgos reputacionales e impacto en la imagen institucional	Capacitación en gestión de imagen institucional y riesgos reputacionales	Formación en manejo de crisis, comunicación institucional y atención pública	Capacitación aplicada	Alta	Fortalecimiento de la imagen institucional de EPS Marañón S.A.	Desarrollo de protocolos de comunicación

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
SUBPROCESO:	EQUIPO DE FINANZAS			Grupo Objetivo:	Jefe y personal de la sede Jaén	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Fortalecer conocimientos en normativa y procesos de tesorería	Capacitación en normas tributarias, financieras y procedimientos de tesorería	Curso especializado en detracciones, retenciones, AFP, pagos y obligaciones tributarias	Capacitación	Corto plazo	Estados financieros confiables y sin observaciones	Actualización permanente de normativa financiera
Mejorar capacidades en manejo de caja y control financiero.	Capacitación en manejo de caja chica, arqueos y detección de billetes falsos	Taller práctico sobre control de efectivo y prevención de riesgos financieros	Capacitación	Mediano plazo	Mejor control y seguridad en el manejo de recursos financieros	Simulación de casos prácticos
Fortalecer capacidades en control y conciliación bancaria	Capacitación en conciliaciones bancarias y control de movimientos financieros	Curso sobre análisis y control de cuentas bancarias	Capacitación	Corto plazo	Mayor control y transparencia financiera	Elaboración de reportes financieros periódicos

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
SUBPROCESO:	CONTABILIDAD			Grupo Objetivo:	Jefe y personal de la sede Jaén	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Fortalecer conocimientos en normas contables y tributarias	Capacitación en NIC, NIIF, tributación y costos aplicados al sector saneamiento	Curso especializado en normativa contable y tributaria vigente	Capacitación	Inmediata	Estados financieros confiables y sin observaciones	Actualización permanente de normativa contable
Mejorar capacidades en saneamiento contable institucional	Capacitación en procesos de saneamiento contable y regularización de cuentas	Taller práctico sobre análisis, conciliación y depuración contable	Capacitación	Inmediata	Optimización y transparencia de la información financiera	Revisión y actualización de registros contables
Fortalecer capacidades en implementación de contabilidad regulatoria	Capacitación en contabilidad regulatoria aplicada a EPS	Curso sobre lineamientos y procedimientos de contabilidad regulatoria	Capacitación	Inmediata	Cumplimiento de disposiciones regulatorias financieras	Seguimiento y evaluación de implementación

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
SUBPROCESO:	LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL			Grupo Objetivo:	Jefe y personal de la sede Jaén	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Actualización insuficiente en normativa de contrataciones públicas	Programa de actualización continua en contrataciones del Estado y gestión de compras públicas	Capacitación sobre procedimientos de contratación, adquisiciones y cumplimiento de la normativa vigente	Seminario técnico	Alta	Procesos de contratación más eficientes y transparentes	Seguimiento de cambios normativos
Deficiencias en control físico y digital de almacenes	Capacitación en control inteligente de inventarios y trazabilidad logística	Formación en técnicas modernas de almacenamiento, control de stock y manejo de inventarios	Capacitación aplicada	Media	Mejor control de materiales y reducción de pérdidas	Inventarios periódicos digitalizados
Debilidades en gestión patrimonial institucional	Formación en administración y saneamiento patrimonial	Capacitación sobre registro, codificación y control de bienes patrimoniales institucionales	Capacitación aplicada	Media	Optimización del control patrimonial de la EPS	Actualización del inventario patrimonial

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
SUBPROCESO:	RECURSOS HUMANOS			Grupo Objetivo:	Jefe y personal de la sede Jaén	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Limitaciones en la gestión de contratación y aplicación de regímenes laborales	Programa de actualización en legislación laboral y contratación pública de personal	Formación orientada a modalidades de contratación, obligaciones laborales y prevención de contingencias legales	Capacitación aplicada	alta	Reducción de riesgos laborales y mejora en la gestión del talento humano	Análisis de casos y revisión normativa
Debilidades en clasificación y administración del personal	Fortalecimiento técnico en categorización, perfiles y administración de escalafón	Capacitación sobre organización de puestos, líneas de carrera y administración documentaria del personal	Capacitación aplicada	alta	Mejor ordenamiento del personal y cumplimiento normativo	Actualización de registros y legajos
Necesidad de mejorar la gestión disciplinaria institucional	Formación en procedimientos administrativos y régimen disciplinario	Capacitación práctica sobre aplicación de medidas disciplinarias y debido procedimiento	Capacitación aplicada	alta	Mayor transparencia y correcta aplicación de sanciones	Desarrollo de casos prácticos

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
SUBPROCESO:	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			Grupo Objetivo:	Jefe y personal de la sede Jaén	
NECESIDADES IDENTIFICADAS	ACCIONES FC	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA FC	PRIORIDAD	RESULTADO DEL PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Limitado dominio de herramientas digitales de oficina	Programa de fortalecimiento en herramientas ofimáticas y productividad digital	Capacitación en elaboración de documentos, hojas de cálculo, presentaciones y gestión digital de información	Taller práctico	Alta	Mayor eficiencia y rapidez en las actividades administrativas	Ejercicios aplicados y evaluación práctica
Necesidad de fortalecer la seguridad de la información	Formación en ciberseguridad y protección de datos institucionales	Capacitación sobre riesgos digitales, manejo seguro de información y prevención de incidentes informáticos	Seminario especializado	Alta	Protección de la información institucional y reducción de vulnerabilidades	Simulaciones y protocolos de seguridad
Necesidad de fortalecer capacidades en comunicación digital institucional	Capacitación en plataformas colaborativas y comunicación virtual	Formación en herramientas de videoconferencia, almacenamiento en nube y trabajo colaborativo	Seminario especializado	Alta	Mejora de la comunicación y coordinación institucional	Uso de plataformas colaborativas

V. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN (AÑO 2026)

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

CAPACITACIÓN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA	
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer las competencias técnicas, administrativas y operativas del recurso humano de la EPS MARAÑÓN S.A., promoviendo la mejora continua, la innovación institucional y la eficiencia en la prestación de los servicios de saneamiento.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Optimizar las capacidades de gestión gerencial mediante el fortalecimiento de competencias en planificación estratégica, gestión institucional, asesoría jurídica, aseguramiento de la calidad, comunicación institucional y modernización administrativa.
PROCESO	GESTIÓN GERENCIAL
OBJETIVO	Fortalecer la gestión gerencial de la EPS MARAÑÓN S.A. mediante la mejora de capacidades en comunicación institucional, gestión jurídica, planeamiento estratégico, control de calidad, modernización de procesos, cumplimiento normativo y fortalecimiento de herramientas de gestión orientadas a la sostenibilidad y eficiencia institucional.
DEBILIDAD (DIAGNÓSTICO)	limitado manejo de herramientas digitales, comunicación institucional y estrategias de difusión corporativa. Débil articulación entre áreas para la atención oportuna de procesos judiciales y requerimientos administrativos. Insuficiente actualización del personal en normativa laboral, contrataciones públicas y responsabilidad administrativa. Deficiencias en la formulación, seguimiento y evaluación de instrumentos de gestión institucional y PMO. Escaso fortalecimiento en procesos de aseguramiento de la calidad del agua potable y control de aguas residuales. Necesidad de fortalecer capacidades en monitoreo de parámetros de calidad y manejo de laboratorio. Limitadas competencias en gestión ambiental, sostenibilidad y seguridad ocupacional. Necesidad de fortalecer el uso de herramientas digitales para gestión administrativa, seguimiento y control institucional. Insuficiente cultura preventiva frente a riesgos operativos y contingencias institucionales. Necesidad de fortalecer la comunicación organizacional y la atención orientada al usuario.
RESULTADO ESPERADO	Fortalecimiento de la imagen institucional y mejora de la comunicación interna y externa de la EPS. Mayor eficiencia en la atención de procesos administrativos, judiciales y cumplimiento normativo. Reducción de riesgos legales, sanciones administrativas y contingencias laborales. Instrumentos de gestión institucional actualizados e implementados adecuadamente. Personal capacitado en formulación, seguimiento y evaluación de planes estratégicos y PMO.

CAPACITACIÓN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA														
	Mejora en el control de calidad del agua potable y aguas residuales. Personal capacitado en procesos de laboratorio, monitoreo y manejo seguro de reactivos. Cumplimiento de estándares de seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental. Optimización del uso de herramientas digitales para control, seguimiento y generación de reportes institucionales. Fortalecimiento de la cultura organizacional, trabajo en equipo y orientación al usuario. Reducción de incidentes laborales y mejora de las condiciones de trabajo. Mejora continua en los procesos de gestión gerencial y aseguramiento de la calidad institucional.													
N°	Subproceso / Acciones de Fortalecimiento de capacidades	CRONOGRAMA 2026												Responsable de la coordinación
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.0	IMAGEN CORPORATIVA Y GESTIÓN SOCIAL													
1.1	Capacitación en diseño gráfico, edición audiovisual y creación de contenido institucional													
1.2	Capacitación en marketing institucional y estrategias de posicionamiento corporativo													
1.3	Capacitación en habilidades blandas, liderazgo y relaciones comunitarias													Incluye personal de Atención al Cliente
2.0	ASESORÍA JURÍDICA													
2.1	Capacitación en procedimientos judiciales, cumplimiento de mandatos y responsabilidad administrativa, responsabilidad funcional y contingencias laborales.													Incluye personal de RR.HH. personal de Ingeniería, Proyectos y Obras, ODP y Comités, Jefes de Oficina.
2.2	Capacitación en ética, gestión pública, transparencia y cumplimiento normativo institucional													
3.0	DESARROLLO Y PRESUPUESTO													

CAPACITACIÓN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA														
3.1	Capacitación y asistencia técnica para la formulación e implementación del manual de procesos y procedimientos (MAPRO).													Gerentes y Jefes de Oficina
4.0	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD													
4.1	Capacitación en optimización de procesos, manejo de sustancias químicas y control de insumos, protocolos en laboratorios de tratamiento y desinfección de agua potable													Incluye personal de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales e Ingeniería, Proyectos y Obras
4.2	Capacitación en técnicas modernas de análisis físico, químico y microbiológico del agua													

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

CAPACITACIÓN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA	
OBJETIVO GENERAL	Incrementar las competencias técnicas, operativas y de gestión del personal de la EPS MARAÑÓN S.A., con el fin de mejorar la eficiencia en la operación de los sistemas de saneamiento, asegurar la sostenibilidad del servicio y promover la mejora continua en la prestación de agua potable y alcantarillado.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Reforzar las capacidades del personal en la gestión operativa de la EPS MARAÑÓN S.A., especialmente en la operación y mantenimiento, control del sistema, gestión de riesgos, continuidad del servicio y reducción de pérdidas de agua potable.
PROCESO	GESTIÓN OPERATIVA

CAPACITACIÓN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA	
OBJETIVO	Fortalecer la gestión operativa en las actividades de captación, producción y distribución de agua potable; recolección y tratamiento de aguas residuales; mantenimiento de infraestructura sanitaria; gestión de proyectos y atención de eventos operativos imprevistos.
DEBILIDAD (DIAGNOSTICO)	Limitada actualización del personal en tecnologías modernas y procesos actuales de saneamiento. Necesidad de reforzar la operación y el mantenimiento preventivo de redes, reservorios, colectores y plantas de tratamiento. Insuficiente control y seguimiento de pérdidas de agua y agua no contabilizada. Uso restringido de herramientas digitales para el monitoreo operativo y la gestión de indicadores. Debilidades en la gestión de riesgos y respuesta ante emergencias climáticas u operativas. Falta de mayor capacitación en formulación, ejecución y supervisión de proyectos de saneamiento. Comunicación operativa poco articulada con usuarios e instituciones vinculadas. Reforzamiento necesario en el control de presión, continuidad del servicio y monitoreo operativo. Insuficiente formación en seguridad y salud en el trabajo para el personal operativo. Necesidad de mejorar el control de calidad del agua y el cumplimiento de normas sanitarias y ambientales. Aplicación limitada del mantenimiento preventivo y de la planificación operativa. Baja especialización en eficiencia operativa y sostenibilidad de los sistemas.
RESULTADO ESPERADO	Optimización de los procesos operativos y mejora continua de los sistemas de saneamiento. Incremento de la eficiencia en producción, distribución y tratamiento de agua potable y aguas residuales. Reducción de pérdidas de agua y mejora en el control del agua no facturada. Fortalecimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura sanitaria. Personal capacitado en monitoreo hidráulico, continuidad y control operacional del servicio. Mejora en la capacidad de respuesta frente a emergencias y contingencias operativas. Fortalecimiento de capacidades técnicas para supervisión y ejecución de proyectos de saneamiento. Optimización del uso de herramientas digitales para control y seguimiento operativo. Mayor cumplimiento de estándares de calidad, seguridad y normativa ambiental vigente. Reducción de riesgos y accidentes laborales en actividades operativas. Mejora de la sostenibilidad y continuidad de los servicios de saneamiento. Incremento de la eficiencia en la gestión de recursos técnicos, humanos y operacionales.

CAPACITACIÓN														
PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA														
N°	Subproceso / Acciones de Fortalecimiento de capacidades	CRONOGRAMA 2026												Responsable de la coordinación
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.0	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES													
1.1	Capacitación orientada a la mejora y optimización de los procesos de potabilización del agua y tratamiento de aguas residuales.									●				Incluye personal de Distribución
1.2	Capacitación en gestión de riesgos operativos, continuidad del servicio y respuesta ante contingencias en sistemas de saneamiento.							●						Incluye personal de Ingeniería, Proyectos y Obras
1.3	Fortalecimiento de capacidades en la gestión operativa de plantas y mejora de la eficiencia de los procesos sanitarios.									●				Incluye personal de Distribución y Recolección e Ingeniería, Proyectos y Obras
2.0	DISTRIBUCION Y RECOLECCION													
2.1	Capacitación en sectorización hidráulica y análisis del balance hídrico en redes de distribución.								●					Incluye personal de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
2.2	Fortalecimiento de capacidades en el control de presiones y aseguramiento de la continuidad del servicio de agua potable (control y reducción de pérdidas) e instalación y monitoreo de Macromedidores y Dataloggers.									●				Incluye personal de la Gerencia Comercial.
3.0	INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS													
3.1	Fortalecimiento de capacidades para la elaboración de perfiles y proyectos de ampliación y mejora de sistemas de saneamiento y su registro.							●						Curso



CAPACITACIÓN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA													
3.2	Capacitación en evaluación del desempeño y eficiencia de los sistemas de agua potable y alcantarillado.												Incluye personal de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

CAPACITACIÓN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA	
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer las competencias técnicas, comerciales y de atención al usuario del personal de la EPS MARAÑÓN S.A., promoviendo una gestión comercial eficiente, sostenible y orientada a la mejora continua de los servicios de saneamiento.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Optimizar la capacidad de gestión comercial de la EPS MARAÑÓN S.A. mediante el fortalecimiento de capacidades en catastro comercial, medición, facturación, cobranzas, control comercial y atención al cliente.
PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL
OBJETIVO	Fortalecer la gestión comercial de la EPS MARAÑÓN S.A. en los procesos de actualización catastral, medición y facturación, control comercial, recuperación de cartera, atención al usuario y reducción de pérdidas comerciales.
DEBILIDAD (DIAGNÓSTICO)	Limitado fortalecimiento técnico en actualización y manejo del catastro comercial. Insuficiente capacitación en control de consumos, micromedición y facturación de servicios de saneamiento. Necesidad de fortalecer capacidades en reducción de pérdidas comerciales y control del agua no facturada. Escaso manejo de herramientas digitales para seguimiento comercial y atención al usuario. Débil control de conexiones clandestinas y regularización de conexiones inactivas. Limitada capacidad de respuesta frente a reclamos comerciales y observaciones regulatorias. Necesidad de reforzar estrategias de recuperación de cartera y gestión de cobranzas. Insuficiente fortalecimiento en comunicación efectiva y orientación al usuario. Limitado conocimiento sobre normativa comercial y procedimientos regulatorios aplicables al sector saneamiento. Necesidad de fortalecer capacidades en seguridad y salud ocupacional para personal comercial y operativo.

	Escasa articulación entre las áreas comerciales y operativas para el seguimiento de incidencias y reclamos. Débil cultura de calidad de servicio y satisfacción del usuario.													
RESULTADO ESPERADO	Mejora en la actualización y gestión del catastro comercial institucional. Optimización de los procesos de medición, facturación y control comercial. Reducción de pérdidas comerciales y disminución del agua no facturada. Fortalecimiento del control y regularización de conexiones no autorizadas. Incremento en la eficiencia de recuperación de cartera y reducción de morosidad. Mejora en la atención de reclamos y orientación al usuario. Optimización del uso de herramientas digitales para seguimiento y control comercial. Mayor cumplimiento de la normativa comercial y regulatoria vigente. Incremento de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados. Fortalecimiento de la coordinación entre áreas comerciales y operativas. Reducción de incidentes y riesgos laborales en actividades comerciales y de campo. Incremento de la eficiencia operativa y sostenibilidad financiera de la EPS.													
N°	Subproceso / Acciones de Fortalecimiento de capacidades	CRONOGRAMA 2026												Responsable de la coordinación
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.0	CATASTRO COMERCIAL, MEDICION Y FACTURACION													
1.1	Capacitación en actualización digital y gestión estratégica para una adecuada gestión de catastro comercial mediante plataformas Qgis georeferenciadas.													
1.2	Taller en instalación, calibración y control operativo de micromedidores e implementación de medidores inteligentes (plan piloto).													
2.0	COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL													
2.1	Capacitación en estrategias óptimas para la recuperación de cartera Morosa, técnicas en negociación con usuarios morosos y Gestión eficiente de ejecución en quiebre de deudas.													
3.0	ATENCION AL CLIENTE													

3.1	Capacitación en desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos, manejo emocional, comunicación asertiva y dominio de los procedimientos establecidos en la normativa vigente (Sunass y MVCS).																	Incluye a todo el personal de la Gerencia Comercial y personal de la Gerencia de Operaciones.
-----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CAPACITACIÓN	
PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA	
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer las competencias administrativas, financieras, tecnológicas y de gestión del personal de la EPS MARAÑÓN S.A. promoviendo una administración eficiente, transparente y orientada a la mejora continua de los servicios de saneamiento.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Optimizar la capacidad de gestión administrativa de la EPS MARAÑÓN S.A. mediante el fortalecimiento de capacidades en finanzas, contabilidad, logística, recursos humanos y tecnologías de información.
PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
OBJETIVO	Fortalecer la gestión administrativa de la EPS MARAÑÓN S.A. en los procesos de gestión financiera, control contable, logística y patrimonio, administración del talento humano y uso de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia institucional.

CAPACITACIÓN			
PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA			
DEBILIDAD (DIAGNÓSTICO)	Limitado fortalecimiento técnico en gestión financiera y procedimientos de tesorería. Insuficiente actualización en normativa contable, tributaria y financiera aplicable a empresas prestadoras de servicios. Necesidad de reforzar capacidades en contrataciones públicas y gestión logística institucional. Débil control y administración de almacenes y patrimonio institucional. Limitado manejo de herramientas digitales y sistemas administrativos. Escasa capacitación en gestión del talento humano, régimen laboral y procedimientos disciplinarios. Necesidad de fortalecer capacidades en evaluación del desempeño y meritocracia institucional. Insuficiente articulación entre áreas administrativas para optimizar procesos internos. Limitado conocimiento en gestión documentaria y control administrativo. Débil cultura organizacional orientada a la eficiencia y mejora continua. Necesidad de fortalecer capacidades en seguridad y control de información institucional.		
	Estados financieros sin observaciones Personal con conocimiento de materiales con las especificaciones técnicas requeridas Plan anual de contrataciones aprobado y en ejecución Personal con conocimientos en manejo y control adecuado de materiales Contratación adecuada del personal, evita conflictos derivados de la indebida contratación. Cumplimiento de los procedimientos para la categorización de personal, evitar multas del SUNAFIL, evitar sanciones administrativas. Aplicación de sanciones por conductas disciplinarias. Eficiencia y responsabilidad en la actuación de los trabajadores. Mejora en el uso de los sistemas administrativos, eficiencia en el desarrollo de las funciones y mejora en la satisfacción del público. Optimización en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores.		
RESULTADO ESPERADO			
N°	Subproceso / Acciones de Fortalecimiento de capacidades	CRONOGRAMA 2026	Responsable de la coordinación

CAPACITACIÓN													
PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA													
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1.0	EQUIPO DE FINANZAS												
1.1	Finanzas Públicas: Normativa, procedimiento y gestión de Tesorería en el sector público.								●				
1.2	Detección de billetes falsos, técnicas de conteo, uso de sistemas financieros y protocolos de servicio al cliente.										●		
2.0	CONTABILIDAD												
2.1	Capacitación en normas internacionales de información financiera-NIIF.						●						
2.2	Análisis Contable Estratégico: De los Estados Financieros para la Toma de Decisiones"								●				
2.3	Cierre contable y tributario 2026									●			
3.0	LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL												
3.1	Capacitación en la ley de contrataciones y adquisiciones del estado									●			
3.2	Capacitación sobre técnicas de manejo y control de almacenes							●					
4.0	RECURSOS HUMANOS												
4.1	Capacitación en el ámbito gerencial en cuanto a contratación de personal y regímenes laborales, desplazamientos, convocatorias, manejo y control de legajos.											●	

CAPACITACIÓN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA EPS MARAÑÓN SA													
4.2	Capacitación y/o taller en procedimientos disciplinarios y sanciones (casuísticas).												Todo el personal de la empresa
5.0	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES												
5.1	Seguridad de la Información, Ciberseguridad y transformación digital												

VI. PRESUPUESTO PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES (AÑO 2026)

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL			
N°	ACTIVIDAD POR SUBPROCESO	Monto (S/)	Observaciones
1.0	IMAGEN CORPORATIVA Y GESTIÓN SOCIAL		
1.1	Capacitación en diseño gráfico, edición audiovisual y creación de contenido institucional	3,000.00	
1.2	Capacitación en marketing institucional y estrategias de posicionamiento corporativo	3,000.00	
1.3	Capacitación en habilidades blandas, liderazgo y relaciones comunitarias	2,500.00	Incluye personal de Atención al Cliente
2.0	ASESORÍA JURÍDICA		
2.1	Capacitación en procedimientos judiciales, cumplimiento de mandatos y responsabilidad administrativa, responsabilidad funcional y contingencias laborales.	3 500.00	Incluye personal de RR.HH.
2.2	Capacitación en ética, gestión pública, transparencia y cumplimiento normativo institucional	3 500.00	Incluye personal de Ingeniería, Proyectos y Obras, ODP y Comités

3.0	DESARROLLO Y PRESUPUESTO		
3.1	Capacitación y asistencia técnica para la formulación e implementación del manual de procesos y procedimientos (MAPRO).	5 000.00	Gerentes y Jefes de Oficina.
4.0	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
4.1	Capacitación en optimización de procesos, manejo de sustancias químicas y control de insumos, protocolos en laboratorios de tratamiento y desinfección de agua potable	5 000.00	Incluye personal de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales e Ingeniería, Proyectos y Obras
4.2	Capacitación en técnicas modernas de análisis físico, químico y microbiológico del agua	3 500.00	
Sub total (S/)		29,000.00	

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA			
N°	ACTIVIDAD POR SUBPROCESO	Monto (S/)	Observaciones
1.0	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		
1.1	Capacitación orientada a la mejora y optimización de los procesos de potabilización del agua y tratamiento de aguas residuales.	5 000.00	Incluye personal de Distribución
1.3	Capacitación en gestión de riesgos operativos, continuidad del servicio y respuesta ante contingencias en sistemas de saneamiento.	5 000.00	Incluye personal de Ingeniería, Proyectos y Obras
1.4	Fortalecimiento de capacidades en la gestión operativa de plantas y mejora de la eficiencia de los procesos sanitarios.	5 000.00	Incluye personal de Distribución y Recolección e Ingeniería, Proyectos y Obras
2.0	DISTRIBUCION Y RECOLECCION		
2.1	Capacitación en sectorización hidráulica y análisis del balance hídrico en redes de distribución.	8 000.00	Incluye personal de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
2.2	Fortalecimiento de capacidades en el control de presiones y aseguramiento de la continuidad del servicio de agua potable (control y reducción de pérdidas) e instalación y monitoreo de Macromedidores y Dataloggers.	9 000.00	Incluye personal de la Gerencia Comercial.

3.0	INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS		
3.1	Fortalecimiento de capacidades para la elaboración de perfiles y proyectos de ampliación y mejora de sistemas de saneamiento y su registro.	8 000.00	Curso
3.2	Capacitación en evaluación del desempeño y eficiencia de los sistemas de agua potable y alcantarillado.	8 000.00	Incluye personal de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
Sub total (S/)		48,000.00	

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL			
N°	ACTIVIDAD POR SUBPROCESO	Monto (S/)	Observaciones
1.0	CATASTRO COMERCIAL, MEDICION Y FACTURACION		
1.1	Capacitación en actualización digital y gestión estratégica para una adecuada gestión de catastro comercial mediante plataformas Qgis georeferenciadas.	7 000.00	
1.2	Taller en instalación, calibración y control operativo de micromedidores e implementación de medidores inteligentes (plan piloto).	5,500.00	Participación del personal operativo.
2.0	OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL		
2.1	Capacitación en estrategias óptimas para la recuperación de cartera Morosa, técnicas en negociación con usuarios morosos y Gestión eficiente de ejecución en quiebre de deudas.	4 000.00	
3.0	OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE		
3.1	Capacitación en desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos, manejo emocional, comunicación asertiva y dominio de los procedimientos establecidos en la normativa vigente (Sunass y MVCS).	3 500.00	Incluye a todo el personal de la Gerencia Comercial y personal de la Gerencia de Operaciones.
Sub total (S/)		20,000.00	

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	ACTIVIDAD POR SUBPROCESO	Monto (S/)	Observaciones
1.0	EQUIPO DE FINANZAS		
1.1	Finanzas Públicas: Normativa, procedimiento y gestión de Tesorería en el sector público.	3,000.00	Incluye a Recaudadores y responsables de Caja chica.
1.2	Detección de billetes falsos, técnicas de conteo, uso de sistemas financieros y protocolos de servicio al cliente.	3,000.00	
2.0	CONTABILIDAD		
2.1	Capacitación en normas internacionales de información financiera-NIIF.	4,000.00	
2.2	Análisis Contable Estratégico: De los Estados Financieros para la Toma de Decisiones"	3,000.00	
2.3	Cierre contable y tributario 2026	1,000.00	
3.0	LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL		
3.1	Capacitación en la ley de contrataciones y adquisiciones del estado	5 000.00	Todo el personal
3.2	Capacitación sobre técnicas de manejo y control de almacenes	2,000.00	
4.0	RECURSOS HUMANOS		
4.1	Capacitación en el ámbito gerencial en cuanto a contratación de personal y regímenes laborales, desplazamientos, convocatorias, manejo y control de legajos.	3 000.00	Participación de personal administrativo y jefes de oficina.
4.2	Capacitación y/o taller en procedimientos disciplinarios y sanciones (casuísticas).	3 000.00	Todo el personal de la empresa

5.0	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
5.1	Seguridad de la Información, Ciberseguridad y transformación digital	6,000.00	
6.0	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
6.1	Capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo cumplimiento estricto de la Ley N° 29783.	3,539.00	Todos los colaboradores y comité
6.2	Capacitación en Herramientas de gestión, evaluación y equipos de protección en seguridad y salud en el trabajo.	5,500.00	Todos los colaboradores
Sub total (S/)		S/ 42,039.00	
TOTAL PRESUPUESTO PFC 2026 (S/)		S/ 139,039.00	

