

OBJETIVO: Posicionamiento social de la Empresa basado en la comunicación relacionado con la Imagen Institucional y Educación Sanitaria

Proceso : GERENCIA GENERAL

Situación de entrada : La percepción de los usuarios a cerca del servicio que presta la Empresa es mala.

Situación de salida : La percepción de los usuarios a cerca del servicio que presta la Empresa es regular.

Indicadores del Proceso : Encuestas de Percepción al Cliente realizadas, Campañas de Comunicación a la Población.

Líder : Ing. Alberto Ordoñez - Gerente General (e)

No	Actividades y Sub-actividades	Localidad	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Programación/ Avance																Cumplimiento Anual		Responsables	Participantes	Financiamiento (soles)		Observaciones								
						E	F	M	I TRIM		A	M	J	II TRIM		J	A	S	III TRIM		O	N	D			IV TRIM			Unidad	%	Recursos Directamente	Externa				
									Avance	%				Avance	%				Avance	%						Avance	%									
1	Actualización de los instrumentos de gestión																																			
1.1	Adecuación y actualización de los instrumentos de organización ROF, CAP, MOF, RIT.																																			
1.1.1	Conformar la Comisión de Actualización de los Instrumentos de Organización.	EPS	Documento Aprobado	Resolución	1			1	1	0%				0						0						0	0%	Gerencia General	Gerencias de Línea, OPP, Representante de la Dirección							
1.1.2	Actualización de los instrumentos de organización	EPS	Documento Aprobado	Doc.	4			0			1	1	2	0%	1	1	2	0%			0					0	0%	Consultor Externo	Comité de Gerencia, OPP							
1.1.3	Aprobación de los instrumentos de organización	EPS	Documento Aprobado	Resolución	1			0						0		1	1	0%			0					0	0%	Gerencia General								
1.2	Elaboración del PMO,																																			
1.2.1	Definir el programa de inversión del PMO (Gerencias Operacional, Comercial y GAF)	EPS	Programa de Inversión	Doc.	1			1	1	0%				0						0						0	0%	Gerencias de Línea	OPP							
1.2.2	Contratar el Consultor para la elaboración del PMO	EPS	Contrato Firmado	Doc.	1			1	1					0						0						0	0%	Gerencia General								
1.2.3	Elaboración final del PMO	EPS	Documento concluido	%	100			0		50	50		100	0%						0						0	0%	consultor Externo	OPP							
1.2.3	Presentar el PMO a la SUNASS para su admisibilidad	EPS	Documento Presentado	Doc.	1			0			1	1		0						0						0	0%	OPP								
1.3	Elaboración del Plan Estratégico 2010-2014																																			
1.3.1	Elaborar Términos de referencia para la elaboración del Plan Estratégico.	EPS	Términos de Referencia	Doc.	1			1	1	0%				0						0						0	0%	OPP								
1.3.2	Contratar el Consultor para la elaboración del Plan Estratégico	EPS	Contrato Firmado	Doc.	1			1	1	0%				0						0						0	0%	Gerencia General	Comité de Gerencia, OPP							
1.3.3	Elaborar el Plan Estratégico	EPS	Plan Estratégico elaborado	Doc.	1			1	1	0%				0						0						0	0%	consultor Externo	OPP							
1.3.4	Presentar el Documento Final	EPS	Plan Estratégico Aprobado	Doc.	1			0		1	1		0							0						0	0%	OPP								
2	Presentar la información requerida en los plazos establecidos por las instituciones rectoras																																			
2.1	Presentación del Presupuesto Anual 2010	EPS	PIA aprobado	Doc.	1			1		0%				0						0						0	0%	OPP								
2.2	Elaboración de la Ejecución Presupuestal IV Trimestre 2009 y Ejecuciones ejercicio 2010	EPS	Ejecución presentada	Doc.	4			1		0%	1		1	0%	1		1	0%	1		1		1		1	0%	0	0%	OPP	Gerencia General, Gerencias de Línea						
2.3	Elaboración de la Memoria Anual 2009	EPS	Memoria elaborada	Doc.	1			1	1	0%				0						0						0	0%	OPP	Gerencia General, Gerencias de Línea							
2.4	Elaboración de la Ejecución de Cierre y Estados	EPS	Ejecución de Cierre y Estados	Doc.	2			2	2	0%				0						0						0	0%	OPP	Gerencia General,							

Proceso : GERENCIA GENERAL

Situación de entrada: : La percepción de los usuarios a cerca del servicio que presta la Empresa es mala.

Situación de salida: : La percepción de los usuarios a cerca del servicio que presta la Empresa es regular.

Indicadores del Proceso : Encuestas de Percepción al Cliente realizadas, Campañas de Comunicación a la Población.

Líder : Ing. Alberto Ordoñez - Gerente General (e)

No	Actividades y Sub-actividades	Localidad	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Programación / Avance																Cumplimiento Anual		Responsables	Participantes	Financiamiento (soles)		Observaciones						
						I TRIM				II TRIM				III TRIM				IV TRIM				Unidad	%											
5.2.2	Evaluación de los procesos del SGC ISO 9001:2008	EPS	Evaluación	Doc.	1				0				0				1				1	0%				0	0%	Ofic. Control Institucional	Representante de la Dirección SGC					
5.2.3	Evaluación operativa y administrativo de la Adm. Locales	EPS	Evaluación	Doc.	1				0				0				1				1	0%				0	0%	Ofic. Control Institucional	Administraciones locales					
5.2.4	Seguimiento del Plan Anual de Control 2009 - 2010	EPS	Informes elaborados	Doc.	4	1			1	0%	1			1	0%	1			1			1	0%				0	0%	Ofic. Control Institucional	Gerencia General, Gerencias de Línea, OPP				
5.3	Coordinación para la ejecución en Auditoría Financiera y Presupuestaria externa ejercicio 2009	EPS	Auditoría	Doc.	1				0				1	0%				0				0	0%				0	0%	Ofic. Control Institucional					
6 Sensibilización interna y externa en relación a la cultura sanitaria																																		
6.1	Elaboración del Plan Anual de Educación Sanitaria	EPS	Plan Anual elaborado	Doc.	1				1	0%				0	0%				0				0	0%				0	0%	Educación Sanitaria	Imagen Institucional			
6.2	Campañas de Educación Sanitaria y de proyección social con participación del personal de la empresa	EPS	Campañas realizadas	Actividades	3				1	0%				1	0%				1			1	0%				0	0%	Educación Sanitaria	Imagen Institucional				
6.3	Capacitación en Educación Sanitaria a los centros educativos niveles inicial, primaria, secundaria superior.	EPS	Eventos realizados	Acción	40				2	0%				2	0%				4			4	0%				4	0%	Educación Sanitaria	Imagen Institucional				
6.4	Capacitación en Educación Sanitaria a los clubes de madres y barrios.	EPS	Eventos realizados	Acción	10				1	0%				1	0%				1			1	0%				1	0%	Educación Sanitaria	Imagen Institucional				
6.5	Campañas de Educación Sanitaria por medios de comunicación masivos	EPS	Campañas realizadas	Actividades	6				1	0%				1	0%				1			1	0%				1	0%	Educación Sanitaria	Imagen Institucional				
6.6	Visitas Guiadas a la Planta de Tratamiento de Agua Aziruni, niveles de educación Inicial, primaria, secundaria y superior y post grado	EPS	Visitas guiadas	Actividades	12				1	0%				1	0%				1			1	0%				1	0%	Imagen Institucional	Gerencia Operacional, Educación Sanitaria				
6.7	Adecuación e Implementación del Auditorium de la Empresa en la Planta Aziruni	EPS	Auditorium Planta implementación	Acción	1				1	0%				0	0%				0			0	0%				0	0%	Imagen Institucional	Gerencia de Administración y Finanzas, OPP				
6.8	Convenio Interinstitucional con la DREP trabajo conjunto de Educación Sanitaria	EPS	Convenio Firmado	Doc.	1				0	0%				1	0%				0			0	0%				0	0%	Gerencia General	Imagen Institucional, Educación Sanitaria				
7 Posicionamiento de la empresa ante los usuarios y trabajadores de la empresa																																		
7.1	Elaboración del Plan Anual de Imagen Institucional	EPS	Plan Anual elaborado	Doc.	1				1	0%				0	0%				0				0%				0	0%	Imagen Institucional					
7.2	Edición y Difusión de Programa Televisivo	EPS	Programas emitidos	programas	32				0	0%				4	0%				4			4	0%				4	0%	Imagen Institucional					
7.3	Percepción del usuario en atención al cliente	EPS	Usuarios Encuestados	Usuarios	360				30	0%				30	0%				30			30	0%				30	0%	Imagen Institucional	Gerencia Comercial				
7.4	Sondeo de opinión sobre la percepción de los servicios prestados	EPS	Encuesta realizada	Acciones	1				0	0%				1	0%				0			0	0%				0	0%	Imagen Institucional	Comité de Gerencia y OPP				
7.5	Monitoreo de noticias relacionadas con la empresa en los medios de comunicación	EPS	Registros elaborados	Doc.	12				1	0%				1	0%				1			1	0%				1	0%	Imagen Institucional					
7.6	Notas de prensa y comunicados	EPS	Notas de prensa	Doc.	12				1	0%				1	0%				1			1	0%				1	0%	Imagen Institucional					
7.7	Elaboración y distribución de los boletines interno de imagen institucional	EPS	Boletines elaborados	Boletín	12				1	0%				1	0%				1			1	0%				1	0%	Imagen Institucional					

