Año de la Esperanza y el fortalecimiento de la Democracia"
Decreto Supremo N° 011-2026-PCM

Resolución de Gerencia General

Nº 084-2026-EPSSMU S.A/GG.

Bagua grande, 30 de octubre del 2026.

VISTOS:

El Informe N° 0176-2026-EPSSMU S.A.-GAF de fecha 27 de octubre de 2026, emitido por la Gerencia de Administración y Finanzas; el Acta N° 001-2026-EPSSMU S.A./CGD de fecha 26 de octubre de 2026 del Comité de Gobierno y Transformación Digital; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPSSMU S.A es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento con personería de Derecho Privado y organizado societariamente como Sociedad Anónima. Se regula bajo los alcances de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, unificada en el TUO del Decreto Legislativo Nº 1280 aprobado por Decreto Supremo Nº 001-2025-VIVIENDA, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2024-VIVIENDA, su Estatuto Social y supletoriamente por la Ley General de Sociedades aprobado por Ley N° 26887 y el Código Civil, cuya finalidad es prestar servicios de agua potable y saneamiento dentro del ámbito de su competencia conforme al Contrato de Explotación suscrito con la Municipalidad Provincial de Utcubamba. La EPSSMU S.A actualmente se encuentra en etapa post rat por efecto ratificatorio de la Resolución Ministerial N° 054-2026-VIVIENDA publicado en el diario oficial el Peruano en fecha 22/02/2026;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprueba la Ley de Gobierno Digital, tiene como objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, se aprueban los "Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital", instrumento de gestión que orienta la estrategia digital de las entidades públicas;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 077-2025-EPSSMU S.A./GG, se formalizó la conformación del Comité de Gobierno y Transformación Digital de la EPSSMU S.A., en cumplimiento de la normatividad de la materia;

Que, mediante el documento del visto, la Gerencia de Administración y Finanzas, en su calidad de Líder de Gobierno Digital y Transformación Digital, remite y solicita la aprobación del Plan de Gobierno Digital de la EPSSMU S.A. para el período 2026 - 2027, el mismo que cuenta con la aprobación del Comité de Gobierno y Transformación Digital mediante Acta N° 001-2026-EPSSMU S.A./CGD de fecha 26 de octubre de 2026, estructurado para dar cumplimiento al Componente N° 32 del Eje de Cultura Organizacional del Sistema de Control Interno, conforme a la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG de la Contraloría General de la República

Que, en consecuencia, corresponde aprobar el Plan de Gobierno Digital y Transformación Digital de la EPSSMU S.A. 2026-2027**,** mediante acto resolutivo de esta Gerencia;

Con el visto bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Operaciones y el Asesor Legal Externo; y, en uso de las facultades contenidas en el Estatuto Social de la Empresa y de las atribuciones conferidas a la Gerencia General de EPSSMU S.A.;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **APROBAR** el **PLAN DE GOBIERNO DIGITAL DE LA EPSSMU S.A. 2026 – 2027,** el mismo que consta en anexo adjunto y forma parte integrante de la presente Resolución, orientado a fortalecer la gobernanza digital, optimizar los procesos

Jr. Jorge Chávez Nº 475, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas - Cel: 930 966 117
E-mail: eps-epssmu@hotmail.com Mesa de partes: epssmusa@epssmu.com Web: www.epssmu.com

internos y mejorar la prestación de los servicios de saneamiento a la ciudadanía en el marco del proceso de modernización de la gestión pública.

ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER que el Comité de Gobierno y Transformación Digital, y demás unidades orgánicas de la EPSSMU S.A., adopten las acciones necesarias para la implementación, ejecución, monitoreo y evaluación de los proyectos y actividades contemplados en el Plan de Gobierno Digital aprobado en el artículo precedente.

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER la notificación de la presente Resolución a los órganos y unidades orgánicas estructurados de la EPSSMU S.A., para su conocimiento y cumplimiento.

ARTÍCULO CUARTO. – DISPONER la publicación de la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal Utcubamba S.A. (www.epssmu.com).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

EPSSMU S.A.
Percy M. Correa Quiroz
GERENTE GENERAL

Jr. Jorge Chávez Nº 475, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas - Cel: 930 966 117
E-mail: eps-epssmu@hotmail.com Mesa de partes: epssmusa@epssmu.com Web: www.epssmu.com

EPSSMU S.A.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL

2026 – 2027

INDICE

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **BASE LEGAL**
   - 2.1. Marco estratégico nacional.
   - 2.2. Marco estratégico sectorial.
   - 2.3. Marco estratégico institucional.
3. **SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA ENTIDAD**
   - 3.1. Organigrama estructural de la EPSSMU S.A.
   - 3.2. Gobernanza Digital.
   - 3.3. Infraestructura tecnológica.
4. **OBJETIVOS DEL GOBIERNO DIGITAL**
5. **PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL**
   - 5.1. Definición de portafolio de proyectos
6. **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

1. INTRODUCCIÓN

La transformación digital y la migración hacia un gobierno digital en el marco del proceso de modernización de la gestión pública han venido cobrando mayor relevancia a lo largo de los últimos años. El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) vienen promoviendo el uso de tecnologías de la información para el diseño de estrategias de modernización asociadas a un gobierno digital. En esa línea, el Estado Peruano viene impulsando en los últimos diez años una estrategia de transformación y gobierno digital a nivel nacional, liderada por la Presidencia de consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD), habiendo procedido a emitir un conjunto de normas dirigidas a establecer un marco de gobernanza y guiar el proceso de transformación digital del Estado, entre las cuales destaca la Ley de Gobierno Digital (D.L. N° 1412-2018), que recoge definiciones, conceptos y roles asociados al marco de gobierno y transformación digital del estado.

De este modo, es esencial que las empresas de saneamiento se adapten a las nuevas tecnologías y aprovechen las oportunidades que brinda la transformación digital, conscientes de esta necesidad, la EPSSMU S.A. se compromete a implementar un plan de gobierno digital que permita mejorar la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad de nuestros servicios de saneamiento, garantizando la seguridad y privacidad de los datos de nuestros clientes, implementando medidas de ciberseguridad robustas y cumpliendo con las regulaciones y normativas vigentes.

Nuestro objetivo es utilizar la tecnología de manera estratégica para optimizar los procesos internos, mejorar la comunicación con nuestros clientes y garantizar una gestión eficiente de los recursos. A través de la implementación de soluciones digitales innovadoras, buscamos ofrecer un servicio de saneamiento más ágil, confiable y accesible para todos los usuarios.

En el presente plan, nos enfocaremos en la digitalización de los procesos administrativos, la implementación de sistemas de monitoreo y control en tiempo real, y la promoción de la participación ciudadana a través de plataformas digitales.

2. BASE LEGAL

2.1. Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública.
2.2. Decreto Legislativo Nº 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
2.3. Decreto Legislativo Nº 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
2.4. Decreto Supremo Nº 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Informacion en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0.
2.5. Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
2.6. Decreto Supremo Nº 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
2.7. Decreto Supremo Nº 118-2018-PCM, que declara de interés nacional las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital en el Perú con enfoque territorial.
2.8. Resolución Ministerial Nº 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.

2.9. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital Nº 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos del Líder de Gobierno Digital en la Administración Pública.

2.10. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los "Lineamientos del Líder del Gobierno Digital en la Administración Publica".

2.11. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital Nº 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital en la Administración Pública.

2.12. Resolución Ministerial Nº 087-2019-PCM, se aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.

2.13. Decreto de Urgencia Nº 007-2020, que aprueba el marco de confianza digital que aprueba el marco de confianza digital, y disponen medidas para su fortalecimiento.

2.14. Decreto Supremo Nº 157-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia Nº 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.

2.15. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital Nº 002-2021-PCM/SGTD, Aprueban la Directiva Nº 002-2021-PCM/SGTD, Directiva que regula la generación y el uso del Código de Verificación Digital en las entidades de la Administración Pública.

2.16. Directiva Nº 001-2021-PCM/SGD, Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales.

2.17. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, Decreto Legislativo Nº 1412.

2.18. Reglamento de Organización y Funciones de la EPSSMU S.A.

2.19. Decreto Supremo Nº 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.

3. OBJETIVOS DE GOBIERNO Y TRANSFORMACION DIGITAL

3.1. **Recolección, procesamiento y analítica de datos:** Fortalecer el proceso de captura y explotación de los datos para contar con información caracterizada por la granularidad, oportunidad y calidad adecuadas para sostener los procesos de supervisión, regulación, y prevención y detección.

Para ello, se promueve la captura de datos estructurados y no estructurados, así como el desarrollo de una nueva arquitectura de datos, de ser necesaria; el procesamiento de datos a través de modelos de información y estadísticos; y el fortalecimiento del análisis de datos y de analítica avanzada.

3.2. **Gobierno y gestión de datos:** Fortalecer una organización orientada a los datos que permitan el desarrollo de una transformación digital ordenada y adecuadamente gestionada.

Para ello, se promueve la adopción de las mejores prácticas en gobierno y gestión de datos y el establecimiento de los aspectos organizacionales relevantes.

3.3. **Capacidades internas para TD:** Generar las competencias y fomentar las capacidades del personal de la entidad para impulsar la transformación digital.

Para ello, se promueve la generación y fortalecimiento de capacidades de los colaboradores para la recolección, procesamiento y analítica de datos, un buen gobierno y gestión de datos, y la digitalización de procesos.

3.4. Infraestructura tecnológica para TD: Implementar y asegurar una infraestructura tecnológica con la capacidad y herramientas adecuadas para apoyar y soportar la integración de la transformación digital a nivel institucional.

Para ello, se promueve el uso de herramientas tecnológicas con alcance institucional para el fortalecimiento de la recolección, procesamiento, analítica y almacenamiento de los datos; la digitalización de los procesos internos; y la colaboración con la estrategia de TD del Estado.

4. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

El enfoque estratégico describe el alineamiento entre los objetivos estratégicos de largo plazo con las acciones de corto plazo necesarias para alcanzarlos. Con este enfoque buscamos tener una visión de alto nivel de los cambios necesarios para el logro de los objetivos estratégicos de modo que se pueda definir la cultura organizacional que se aspira asentar en los colaboradores.

Es así que, se ha realizado la revisión de las normas, políticas y planes nacionales, sectoriales e institucionales en relación con el quehacer propio de EPSSMU S.A., a fin de identificar objetivos y acciones estratégicas de la entidad y su entorno a los cuales se oriente la transformación y el gobierno digital.

4.1. Marco estratégico nacional

En este acápite se realiza una revisión y análisis de los principales documentos de carácter nacional y su relación en materia de saneamiento.

4.1.1. Acuerdo Nacional

Es el conjunto de políticas de Estado elaboradas con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país. Están agrupadas en cuatro grandes objetivos:

OBJETIVOS DEL ACUERDO NACIONAL	POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL
1. Fortalecimiento de la democracia y Estado de Derecho.	1. Fortalecimiento del régimen democrático y del estado de derecho. 2. Democratización de la vida política y fortalecimiento del sistema de partidos. 3. Afirmaciones de la identidad nacional. 4. Institucionalización del dialogo y la concertación. 5. Gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos. 6. Política exterior para la paz, la democracia, el desarrollo y la integración. 7. Erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana. 8. Descentralización política, económica y administrativa para propiciar el desarrollo integral, armónico y sostenido del Perú. 9. Política de seguridad nacional.

2. Desarrollo con equidad y justicia social.	10. Reducción de la pobreza. 11. Promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación. 12. Acceso Universal a una Educación Pública Gratuita y de Calidad y Promoción y Defensa de la Cultura y del Deporte. 13. Acceso Universal a los Servicios de Salud y a la Seguridad Social. 14. Acceso al Empleo Pleno, Digno y Productivo. 15. Promoción de la Seguridad Alimentaria y Nutrición. 16. Fortalecimiento de la Familia, Promoción y Protección de la Niñez, la Adolescencia y la Juventud.
3. Promoción de la competitividad del país.	17. Afirmación de la economía social de mercado. 18. Búsqueda de la competitividad, productiva y formalización de la actividad económica. 19. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica. 20. Desarrollo de la ciencia y tecnología. 21. Desarrollo en infraestructura y vivienda. 22. Políticas de comercio exterior para la ampliación de mercados de reciprocidad. 23. Política de desarrollo agrario y rural.
4. Afirmación de un Estado eficiente, transparente y descentralizado.	24. Afirmación de un estado eficiente y transparente. 25. Cautela de la institucionalidad de las fuerzas armadas y su servicio a la democracia. 26. Promoción de la ética y la transparencia y erradicación de la corrupción, el lavado de dinero, la evasión tributaria y el contrabando en todas sus formas. 27. Erradicación de la producción, el tráfico y el consumo ilegal de drogas. 28. Plena vigencia de la constitución y de los derechos humanos y acceso a la justicia e independencia judicial. 29. Acceso a la información, libertad de expresión y libertad de prensa. 30. Eliminación del terrorismo y afirmación de la reconciliación nacional. 31. Sostenibilidad fiscal y reducción del peso de la deuda. 32. Gestión del riesgo de desastres. 33. Recursos hídricos. 34. Ordenamiento y gestión territorial. 35. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento.

Respecto del ámbito de acción de EPSSMU S.A., la alineación se realiza con los objetivos O.2, O.3 y O.4 del Acuerdo Nacional.

4.1.2. Política General de Gobierno

La Política General de Gobierno incluye los ejes y lineamientos prioritarios, que serán de aplicación para todas las entidades de todos los niveles de gobierno.

La política se desarrolla sobre nueve ejes que se encuentran interrelacionados y guardan consistencia con el marco de políticas y planes del país.

EJES DE LA POLÍTICA GENERAL DEL GOBIERNO	DESCRIPCIÓN
Eje 1: Paz social y gobernabilidad	Busca garantizar el acceso a la justicia para las familias de las víctimas de las movilizaciones sociales, y la sucesión constitucional democrática con respeto a la voluntad popular. Con ello se procura generar las condiciones para un adecuado crecimiento económico en beneficio de la población, principalmente la menos favorecida.
Eje 2: Concertación y dialogo nacional	Para construir una sociedad más democrática y mejorar la acción coordinadora de los tres niveles de gobierno.
Eje 3: Protección social para el desarrollo	A fin de luchar contra la discriminación y el racismo, promover la seguridad alimentaria y la inclusión social de las poblaciones vulnerables, así como fortalecer la prevención y atención de la violencia contra mujeres e integrantes del grupo familiar.
Eje 4: Reactivación económica	Plantea garantizar la estabilidad macroeconómica, fomentar la inversión privada y público-privada, promover el desarrollo empresarial con énfasis en las Mipyme, e implementar medidas de mitigación frente al cambio climático, entre otras acciones.
Eje 5: Impulso al desarrollo de los departamentos	Destacan los lineamientos para la modernización de la gestión de los gobiernos subnacionales, y el aseguramiento de inversiones con enfoque territorial.
Eje 6: Lucha contra la corrupción, orden público y seguridad, y defensa de la soberanía nacional	Un conjunto de lineamientos para responder de manera integral desde el Estado a dos de los problemas más extendidos en todo el país.
Eje 7: Buen año escolar con recuperación de los aprendizajes	Destaca el mejoramiento de la infraestructura educativa en territorios priorizados, la promoción de la matrícula, asistencia y permanencia de los estudiantes, el fortalecimiento de la carrera docente y el aseguramiento de la educación intercultural.

Eje 8: La salud como derecho humano	Prioriza la promoción del acceso a los servicios de salud, el mejoramiento de la prevención y tratamiento del cáncer, el fortalecimiento de la lucha contra la anemia y desnutrición crónica infantil, y el mejoramiento de la infraestructura, equipamiento y atención de los servicios de salud en los diferentes niveles de complejidad.
Eje 9: Más infraestructura y servicios para una mejor calidad de vida	Reúne lineamientos para reducir las brechas de vivienda, para familias en situación de mayor pobreza, y de servicios de agua potable, agua de riesgo, energía y conectividad, con prioridad en el ámbito rural y periurbano. También dispone acelerar la ejecución de intervenciones del Plan Integral para la Reconstrucción con Cambios e impulsar las inversiones en transportes y comunicaciones.

Respecto del ámbito de acción de EPSSMU S.A., la alineación se realiza con los ejes E.5, E.6, E.8, E.9 de la Política General de Gobierno.

4.1.3. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) es un instrumento del planeamiento estratégico, que tiene como objetivo orientar la acción del Estado: Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos locales; al mismo tiempo que orienta los esfuerzos del conjunto de la sociedad: gremios, la academia, el empresariado para alcanzar el desarrollo armónico y sostenido del país.

El PEDN al 2050 propone cuatro Objetivos Nacionales:

OBJETIVOS NACIONALES DEL PEDN	DESCRIPCIÓN
ON 1: Desarrollo de las personas.	Alcanzar el pleno desarrollo de las capacidades de las personas sin dejas a nadie atrás.
ON 2: Territorio sostenible.	Gestionar el territorio de manera sostenible a fin de prevenir y reducir los riesgos y amenazas que afectan a las personas y sus medios de vida, con el uso intensivo del conocimiento y las comunicaciones, reconociendo la diversidad geográfica y cultural, en un contexto de cambio climático.
ON 3: Competitividad e innovación	Elevar los niveles de competitividad y productividad con empleo decente y en base al aprovechamiento sostenible de los recursos, el capital humano, el uso intensivo de la ciencia y tecnología, y la transformación digital del país.
ON 4: Democracia y paz.	Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al dialogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones.

Respecto del ámbito de acción de EPSSMU S.A., la alineación se realiza con los objetivos nacionales ON.1, ON.2, ON.3 y ON.4 del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.

4.2. Marco estratégico sectorial

En este acápite se realiza una revisión y análisis de los principales documentos de carácter sectorial en materia de saneamiento.

4.2.1. Plan Nacional de Saneamiento

El Plan Nacional de Saneamiento tiene la finalidad de disponer de una herramienta que guíe a los diversos actores de los tres niveles de gobierno en las acciones requeridas para lograr el acceso a servicios de saneamiento de calidad y sostenibles.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Marco, el MVCS elaboró el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026 (en adelante, PNS 2022-2026) considerando los avances realizados en el período 2017-2020 y las brechas de infraestructura, calidad y sostenibilidad estimadas a diciembre de 2020, utilizando información estadística oficial y aquella contenida en los Planes Regionales de Saneamiento 2021-2025.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Atender a la población sin acceso a los servicios, y de manera prioritaria a la de escasos recursos.	O.E.1.1 Priorizar el acceso para la población con altos niveles de pobreza, localizada en ámbitos socialmente vulnerables, que no cuentan con el servicio o presentan deficiencias en su calidad.
	O.E.1.2 Estructurar las intervenciones y generar las condiciones para incrementar el acceso a los servicios de saneamiento.
	O.E.1.3 Ejecutar de manera eficaz y eficiente inversiones de cierre de brechas.
	O.E.1.4 Impulsar la seguridad del abastecimiento del agua potable (conservación de fuentes, reducción de la vulnerabilidad ante el cambio climático y riesgos naturales y antrópicos).
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Garantizar la generación de recursos económicos y su uso eficiente por parte de los prestadores.	O.E.2.1 Establecer una política financiera integral e implementar mecanismos de financiamiento para las inversiones en saneamiento.
	O.E.2.2 Incrementar la asignación efectiva de recursos de los tres niveles de gobierno al sector saneamiento.
	O.E.2.3 Lograr que las tarifas y cuotas contribuyan de manera efectiva al cumplimiento de las metas de cobertura universal y sostenibilidad de los servicios.
	O.E.2.4 Implementar progresivamente el sistema de subsidios cruzados focalizados.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Desarrollar y fortalecer la capacidad de gestión de los prestadores.	O.E.3.1 Diseñar e implementar modelos de gestión que involucren principios básicos de buen gobierno corporativo en la gestión de los prestadores.
	O.E.3.2 Incentivar la integración de los prestadores, así como la de procesos, con el fin de contribuir a la mejora del acceso y la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento.
	O.E.3.3 Incrementar la eficiencia en la gestión comercial, administrativa y técnico operativa.
	O.E.3.4 Garantizar la sostenibilidad de los servicios de saneamiento considerando los efectos generados por el cambio climático y los riesgos naturales y antrópicos.
	O.E.3.5 Fortalecer el desempeño y compromiso del recurso humano de los prestadores en el ámbito urbano y rural.
	O.E.3.6 Garantizar la gestión eficiente de los servicios de saneamiento, contribuyendo al equilibrio y la sostenibilidad económico-financiera de la prestación en el ámbito rural y urbano.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Desarrollar proyectos de saneamiento con eficiencia técnica, administrativa, económica y financiera.	O.E.4.1 Promover la innovación y aplicación de soluciones técnicas considerando criterios de eficiencia, adecuación progresiva y sostenibilidad ambiental.
	O.E.4.2 Promover el uso de tecnologías apropiadas para el tratamiento de agua potable, aguas residuales y su reúso.
	O.E.4.3 Optimizar el proceso de formulación y ejecución de proyectos a efectos de hacerlo más eficiente y asegurar la calidad y sostenibilidad, priorizando el reúso de agua residuales tratadas.
	O.E.4.4 Optimizar y reactivar las instalaciones, operaciones y procesos de los servicios de saneamiento.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Consolidar el rol rector del MVCS y fortalecer la articulación con los actores involucrados en el sector saneamiento.	O.E.5.1 Implementar mecanismos de coordinación, adecuación progresiva y articulación sectorial.
	O.E.5.2 Articular las inversiones para los servicios de saneamiento en el territorio con enfoque de cuencas y desarrollo integral.
	O.E.5.3 Fomentar la articulación multisectorial de los actores involucrados en el sector saneamiento.
	O.E.5.4 Lograr que las aguas residuales industriales cumplan la normativa vigente antes de su descarga al alcantarillado sanitario.
	O.E.5.5 Coordinar acciones conjuntas a nivel interinstitucional para contribuir a la seguridad hídrica.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento.	O.E.6.1 Reflejar la valoración de los usuarios en la cadena de gestión de los servicios de saneamiento.
	O.E.6.2 Promover medidas educativas y de sensibilización respecto a la importancia de los servicios de saneamiento y el recurso agua.
	O.E.6.3 Transparentar la gestión de los servicios de saneamiento desde el nivel de prestación hasta la gestión estratégica.
	O.E.6.4 Promover mecanismos de participación social en los proyectos de saneamiento, desde la formulación hasta su operación.
	O.E.6.5 Promover el aprovechamiento y comercialización de los subproductos de los servicios de saneamiento.
	O.E.6.6 Potenciar el valor del sector y de los servicios de saneamiento para el desarrollo regional y local, tomando en cuenta las características de cada región.

Respecto del ámbito de acción de EPSSMU S.A., la alineación se realiza con todos los objetivos estratégicos.

4.2.2. Plan Estratégico Sectorial Multianual

El Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) es un instrumento de gestión orientador de los objetivos del conjunto de los actores que forman el sector vivienda, construcción y saneamiento, con horizonte 2021-2023.

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA PESEM	DESCRIPCIÓN
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 1: Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento, sostenibles y de calidad de la población del ámbito urbano	Este objetivo se plantea en el marco de la rectoría que tiene el MVCS en materia de saneamiento. Como tal, es el responsable de que todos los peruanos cuenten con un adecuado y suficiente abastecimiento de agua potable en condiciones de calidad y sostenibilidad, para lo cual diseña y supervisa la implementación de la Política Nacional de Saneamiento que ejecuta juntamente con los otros niveles de gobierno y los operadores de los servicios de saneamiento de ámbitos urbanos.
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2: Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento, sostenibles y de calidad, de la población del ámbito rural.	Con este objetivo se busca contribuir al cierre de brechas de cobertura de los servicios de agua potable y disposición sanitaria de excretas en el ámbito rural, donde predomina la población dispersa, que se localiza en espacios en condiciones geográficas accidentadas e irregulares, y heterogéneas (sierra y selva). El acceso a los servicios de saneamiento reduce la inequidad social y contribuye con la reducción de la pobreza, disminuyendo los riesgos sanitarios que generan efectos negativos en la salud de las personas (especialmente de los niños menores de 5 años); asimismo, contribuye

	a la reducción de la contaminación ambiental, así como al desarrollo de actividades económicas complementarias.
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 3: Promover la construcción de edificaciones e infraestructura urbana seguras, accesibles y sostenibles en beneficio de la población a nivel nacional.	Este objetivo busca impulsar el desarrollo de edificaciones seguras, accesibles y sostenibles, a través de la investigación y desarrollo de proyectos experimentales, que permita desarrollar un marco técnico normativo apropiado, el cual es complementado con el fortalecimiento de capacidades a los actores del sector de la construcción y la supervisión del cumplimiento de la normatividad.
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 4: Mejorar el ordenamiento y desarrollo urbano sostenible y accesible de los centros poblados.	Este objetivo, adquiere especial importancia la promoción de ciudades sostenibles, que se caracterizan por tener un crecimiento planificado, armónico y participativo; así como, el mejoramiento de la calidad de vida a sus habitantes a través de servicios y equipamiento urbanos adecuados, reduciendo sus impactos sobre el medio natural y aplicando la gestión del riesgo de desastres.
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 5: Incrementar el acceso a viviendas adecuadas y seguras de la población del ámbito urbano.	El concepto de la vivienda es integral: viviendas formales, con sus servicios y que se encuentran en un entorno saludable; es decir, se busca que las familias que residan en una vivienda cuenten con un nivel de calidad de vida adecuado, seguro y accesible, en el cual puedan desarrollar sus capacidades para beneficio propio y contribuir al desarrollo comunitario.
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 6: Incrementar el acceso a viviendas adecuadas y seguras de la población del ámbito rural.	Este objetivo enmarca las intervenciones del PNVR orientadas a contribuir a la mejora de las condiciones de habitabilidad de la población rural, a través de la dotación de Módulos Habitacionales, los cuales está conformado por uno o más espacios claramente definidos, donde se llevan a cabo diferentes actividades vinculadas a usos y costumbres de los habitantes de la zona, consta de un área construida de hasta 40 m2 aprox. En la misma se considerarán hasta: dos (02) dormitorios, un (01) ambiente de usos múltiples. Según sea el caso se construirá con un (01) espacio tapón (espacio de transición entre el exterior y el interior), para minimizar la pérdida de calor.
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 7: Fortalecer la gestión del riesgo de desastres y la adaptación al cambio climático.	Este objetivo promueve la implementación de intervenciones para reducir las condiciones de riesgo de la población, e intervenciones de rehabilitación y reconstrucción en materia de vivienda y saneamiento.
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 8: Modernizar la gestión institucional del MVCS.	Este objetivo se orienta a modernizar la gestión de la institución con miras a brindar un mejor servicio, con una orientación a resultados al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país, propiciando el desarrollo y fortalecimiento de los siguientes pilares contemplados en la Política de Modernización de la Gestión Pública:

	i) políticas públicas, planes estratégicos y operativos, ii) presupuesto para resultados, iii) gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, iv) servicio civil meritocrático, v) sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento, vi) gobierno abierto, vii) gobierno electrónico y viii) articulación interinstitucional.

Respecto del ámbito de acción de EPSSMU S.A., la alineación se realiza con los objetivos estratégicos OE.1, OE.2 y OE.7.

4.3. Marco estratégico institucional

En este acápite se realiza una revisión y análisis de los principales documentos de carácter estratégico institucional.

4.3.1. Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de EPSSMU S.A. con horizonte 2023-2027 se encuentra articulado a los objetivos estratégicos del Sector Saneamiento, y siguiendo la cadena de alineamiento a las políticas y planes nacionales y sectoriales.

El plan establece cinco (04) objetivos estratégicos y por cada uno de ellos, las estrategias programadas para alcanzarlos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL EPSSMU S.A.	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
OEI.01 Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población.	AEI. 01.01 Mejorar la calidad del servicio de agua potable.
	AEI. 01.02 Mejorar la producción y distribución de agua potable.
	AEI. 01.03 Mejorar el servicio de alcantarillado en beneficio del usuario.
	AEI.01.04 Mejorar e implementar los servicios de tratamiento y reúso de agua residuales en beneficio del usuario.
OEI 02. Ampliar y asegurar la sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado de la EPSSMU S.A.	AEI.02.01 Ampliar e incrementar las inversiones en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en las zonas focalizadas del área de Influencia de la EPSSMU S.A.
	AEI.02.02 Gestionar y asegurar la ejecución de las inversiones de la empresa financiadas por toda fuente.

	AEI.02.03 Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del sistema de agua de la EPSSMU S.A.
	AEI.02.04 Optimizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura sanitaria, maquinaria y equipos del sistema de alcantarillado de la EPSSMU S.A.
OEI 03. Fortalecer la gestión de los procesos comerciales, operacionales y administrativos de la EPSSMU S.A.	AEI.03.01 Reducir el volumen de agua no facturada en el sistema operativo comercial.
	AEI.03.02 Optimizar la medición de entrega de agua potable.
	AEI.03.03 Elaborar e implementar el programa de desarrollo de capacidades de recursos humanos.
	AEI.03.04 Implementar y monitorear el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo en la EPSSMU S.A.
	AEI.03.05 Mejorar los procesos de gestión de la empresa.
OEI 04. Mejorar la situación económica financiera y gestión de la EPSSMU S.A. hasta alcanzar autonomía empresarial.	AEI.04.01 Optimizar los costos operativos de la EPSSMU S.A.
	AEI.04.02 Incrementar los Ingresos Operativos.
	AEI.04.03 Reducir las cuentas por cobrar.
OEI 05. Implementar la gestión de riesgos y contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos y medio ambiente.	AEI.05.01 Elaborar y ejecutar un Plan de respuesta en caso de emergencias.

5. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA ENTIDAD

5.1. Organigrama estructural de la EPSSMU S.A.

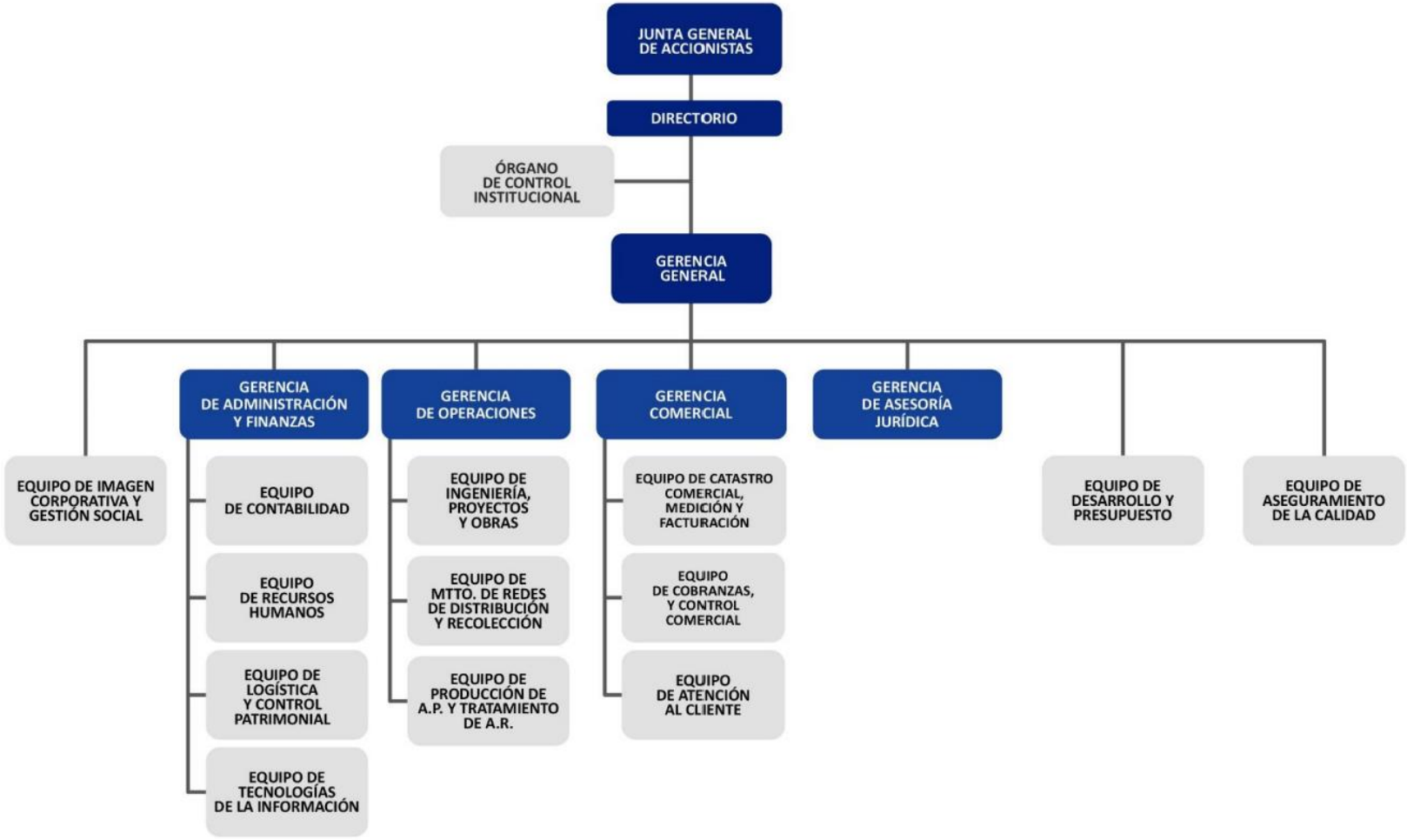


Figura N° 01: Organigrama Estructural de la EPSSMU S.A.
Fuente: Resolución de Gerencia General N° 089-2025-EPSSMU S.A./GG de fecha 24 de octubre del 2026.

4.2. Gobernanza Digital

El Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, en su artículo 9° indica lo siguiente:

> "*Créase el rol del Líder de Gobierno Digital en cada una de las entidades de la administración pública comprendidas en el alcance del presente Decreto Supremo, quien es un miembro del gabinete de asesoramiento de la Alta Dirección de la entidad.*
>
> *El Líder de Gobierno Digital coordina con el Líder Nacional de Gobierno Digital los objetivos, acciones y medidas para la transformación digital y despliegue del Gobierno Digital en la administración pública, así como la aplicación de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo.*
>
> *El perfil, las funciones y lineamientos para el Líder de Gobierno Digital son aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital en un plazo de noventa (90) días hábiles*".

Mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI se aprueban los "Lineamientos del Líder de Gobierno Digital" y en su artículo 2° se señala que el rol de "Líder de Gobierno Digital" deberá ser ejercido por un miembro del gabinete de asesoramiento y en caso no cuenten con ese gabinete, se designará a la autoridad de gestión administrativa como el rol de Líder.

La Presidencia de Consejo de Ministros mediante Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, en su artículo 1° dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital y su respectiva estructura en cada entidad de la administración pública, siendo posteriormente modificada con Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, los cuales se detallan a continuación:

> **"***Artículo 1°- Creación del comité de gobierno digital.*
>
> *1.1. Cada entidad de la administración pública debe constituir un comité de gobierno digital, conformado como mínimo por:*
> - *El/la titular de la entidad o su representada.*
> - *El/la líder de gobierno digital.*
> - *El/la responsable del área de informática o quien haga sus veces.*
> - *El/la responsable del área de recursos humanos o quien haga sus veces.*
> - *El/la responsable del área de atención al ciudadano o quien haga sus veces.*
> - *El oficial de seguridad de la información.*
> - *El/la responsable del área legal o quien haga sus veces.*
> - *El/la responsable del área de planificación o quien haga sus veces.*
>
> *1.2. El titular de la entidad puede incorporar a otros miembros del comité de gobierno digital atendiendo a las necesidades de la entidad para el cumplimiento de las políticas nacionales, sectoriales o el logro de sus objetivos estratégicos institucionales.*

Artículo 2. De las Funciones del Comité de Gobierno Digital.

El Comité de Gobierno Digital cumple, como mínimo, con las siguientes funciones:

a) *Formular el Plan de Gobierno Digital en coordinación con los órganos, unidades orgánicas, programas y/o proyectos de la entidad.*
b) *Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la entidad.*
c) *Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías digitales sea acorde con los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros, con miras a implementar el Gobierno Digital.*
d) *Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital, Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en sus Planes Operativos Institucionales, Plan Anual de Contrataciones y otros.*
e) *Promover y gestionar la implementación de estándares y buenas prácticas en gestión y gobierno de tecnologías digitales, interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital y datos en la entidad.*
f) *Elaborar informes anuales que midan el progreso de la implementación del Plan de Gobierno Digital y evalúen el desempeño del Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).*
g) *Vigilar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la implementación del gobierno digital, interoperabilidad, seguridad de la información y datos abiertos en las entidades públicas.*
h) *Promover el intercambio de datos, información, software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.*
i) *Gestionar, mantener y documentar el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de la entidad.*
j) *Promover la conformación de equipos multidisciplinarios ágiles para la implementación de proyectos e iniciativas de digitalización de manera coordinada con los responsables de órganos y unidades orgánicas de la entidad.*
k) *Otras funciones que se el asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia*".

Los elementos fundamentales que respaldan la implementación de la Gobernanza Digital en EPSSMU S.A. incluyen diversas estructuras, roles y áreas, estos componentes son esenciales para garantizar un adecuado funcionamiento y desarrollo de las políticas y procesos digitales en la organización.

Los componentes que dan soporte a la Gobernanza Digital en EPSSMU S.A. son los siguientes:

4.2.1. Comité de Gobierno Digital

Con Resolución de Gerencia General N° 077-2025- EPSSMU S.A./GG se conformó el Comité de Gobierno y Transformación Digital de la EPSSMU S.A., y de acuerdo con el siguiente detalle:

Titular de la entidad	Gerente General
Líder de Gobierno Digital y Transformación Digital	Gerente de Administración y Finanzas
Responsable del Área de Informática o quien haga sus veces	Gerente de Administración y Finanzas
Responsable del Área de Recursos Humanos o quien haga sus veces	Gerente de Administración y Finanzas
Responsable del Área de Atención al ciudadano o quien haga sus veces	Gerente Comercial
Oficial de Seguridad de la Información	Gerente de Administración y Finanzas
Responsable del área legal o quien haga sus veces	Gerente de Asesoría Jurídica
Responsable del Área de Planificación o quien haga sus veces	Gerente General

4.2.2. Equipo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Dentro del Reglamento de Organización y Funciones de la EPSSMU S.A, el Equipo de Tecnologías de Información y Comunicaciones es la unidad funcional que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas, responsable de desarrollar, ejecutar e implementar las actividades de gestión de sistemas de información, de comunicaciones e infraestructura tecnológica.

4.2.3. Infraestructura tecnológica

La empresa ha desarrollado una infraestructura tecnológica sólida y confiable que asegura la continuidad operativa de sus servicios de tecnológicas de informacion.

A continuación, se detallan los componentes principales de la infraestructura tecnológica de la EPSSMU S.A.:

- ✓ 1 equipos servidor procesador Intel Xeon Bronze, con 16 GB de memoria RAM y 3 TB de almacenamiento, lo cual permite su operación actual, aunque con una capacidad limitada para incremento de carga y crecimiento futuro, que permiten almacenar información comercial y administrativa de la empresa.
- ✓ 2 switch de 24 y 48 puertos.
- ✓ 01 router para wifi.
- ✓ 01 acces point.
- ✓ Cableado estructurado categoría 6 para la comunicación entre los pisos y áreas de la empresa.

- ✓ Un panel de conexiones (patch panel) que es el elemento encargado de recibir todos los cables del cableado estructurado.
- ✓ Un transformador de aislamiento y un UPS de 1k-1000KVA para la sala de servidor de la empresa.
- ✓ A nivel de las diferentes áreas de la empresa contamos con 30 computadoras de escritorio, 18 estabilizador de corriente, 3 laptops, 12 impresoras.
- ✓ Internet fibra óptica de 20mbps.
- ✓ Solución antivirus de la empresa ESET.
- ✓ Sistemas informáticos:
  - Sistema de información comercial SIINCO-WEB.
  - Sistema administrativo AVALON.
  - Sistema de Trámite Documentario.
  - Sistema de información geográfica (GIS).
  - Chatbot
  - ZKTime

5. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

5.1. Fortalecer la cultura digital fomentando el trabajo en equipo.

5.2. Fortalecer las capacidades del personal para cerrar las brechas de competencias, conocimientos y habilidades digitales.

5.3. Promover la digitalización de los servicios públicos que brinda EPSSMU S.A. buscando atender las necesidades de los usuarios.

5.4. Gestión moderna y simplificación de trámites.

5.5. Transparentar y brindar accesibilidad a la información, a la población y entidades, mediante el uso de canales digitales.

6. PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL

6.1. Definición del portafolio de proyectos

Para la definición del portafolio de proyectos se ha tomado en consideración la clasificación de proyectos señalada en los Lineamientos de formulación del PGD.

- ➢ Proyectos orientados al ciudadano.
- ➢ Proyectos de gestión interna.

6.1.1 Proyectos orientados al ciudadano

Proyectos orientados al ciudadano	
Ítem	**Componente**
1	Implementación de app para registro y control de servicios cortados por deuda

2	Implementación de mecanismos de pago y consulta de deudas en línea.
3	Aplicativo web de Libro de Reclamos y Quejas virtual

6.1.2 Proyectos de gestión interna

Proyectos de gestión interna	
Ítem	**Componente**
1	Soporte y mantenimiento sistema administrativo AVALON.
5	Bundle FortiGate-40F: Hardware plus FortiCare Premium and FortiGuard Unified Threat Protection (UTP) Hardware + Licencia 1 año.
6	Licencia anual FortiGate 40F.
7	Soporte anual FortiGate 40F 24/7.
8	Almacenamiento en la nube para copias de seguridad base de datos de los sistemas informáticos, otros.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para la priorización de ejecución de los proyectos, se ha tomado en cuenta los siguientes criterios:

- Alineamiento a los Objetivos Estratégicos de EPSSMU S.A.
- Alineamiento a los Objetivos del Gobierno Digital.
- Cumplimiento normativo Gobierno Digital.

La EPSSMU S.A. utiliza un método de planificación y programación trimestral para priorizar los proyectos que se ejecutarán durante el trimestre de cada año. El método se basa en evaluar la prioridad de aquellos proyectos que están en condiciones de ejecutarse, sujeto a la capacidad disponible de la OTIC, por lo que mediciones de avance se realizaran sobre los proyectos priorizados trimestralmente.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Ítem	Componente	Estado	Presupuesto Total	Inicio	Fin	2026	2027			
						IV	I	II	III	IV
Proyectos orientados al ciudadano										
1	Implementación de mecanismos de pago y consulta de deudas en línea.	Pendiente	4,000.00	2026	2027					
2	Implementación de app para registro y control de servicios cortados por deuda	Pendiente	0.00	2026	2027					
3	Aplicativo web de Libro de Reclamos y Quejas virtual	Pendiente	0.00	2026	2027					
5	Mejoramiento del Sistema Comercial Georeferenciado así como la implementación de un geovisor con software libre	Pendiente	5,000.00	2026	2027					
6	Implementación del sistema para el registro de entrega de vales para el reporte de agua potable.	Pendiente	2,000.00	2026	2027					
Proyectos de gestión interna										
1	Soporte y mantenimiento sistema administrativo AVALON	Pendiente	11,400.00	2026	2027					
2	Soporte y mantenimiento sistema comercial SIINCO	Pendiente	18,000.00	2026						
3	Licencia anual FortiGate 40F	Pendiente	2,500	2026	2027					
4	Soporte anual FortiGate 40F 24/7	Pendiente	1,000	2026	2027					
5	Almacenamiento en la nube para copias de seguridad base de datos de los sistemas informáticos, otros.	Pendiente	1,800	2026	2027					