



EMAPACOP S.A.
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A.

2015



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

POI - 2015

Oficina de Desarrollo Empresarial

**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
 AÑO – 2015**

INDICE

	Pagina
PRESENTACIÓN	002
I.- MARCO GLOBAL Y SECTORIAL	003
1.1. Naturaleza.....	003
1.2. Jurisdicción.....	003
1.3. Base Legal.....	003
1.4. Denominación, Naturaleza y Fines	003
2.- VISION, MISION Y VALORES INSTITUCIONALES	004
2.1. Visión.....	004
2.2. Misión.....	004
2.3. Valores Institucionales.....	004
3.- DIAGNOSTICO SITUACIONAL	004
3.1. Identificación de la situación Sectorial y Empresarial.....	004
3.1.1. Nivel Sectorial.....	004
3.1.2. Nivel Empresarial.....	006
4.- ANALISIS DE HECHOS Y TENDENCIAS	007
4.1. Al Interior de la Entidad.....	007
* Fortalezas	
* Debilidades	
4.2. Del Ambiente Externo.....	007
* Oportunidades	
* Amenazas	
5.- RESUMEN EJECUTIVO	008
6.- OBJETIVO GENERAL, PARCIALES, ESPECIFICOS E INDICADORES	009
7.- ESTRATEGIAS DE DESARROLLO	010
7.1. Estrategias Generales.....	010
7.2. Estrategias Especificas.....	010
7.2.1. Gestión Administrativa.....	010
7.2.2. Servicio de Agua Potable.....	010
7.2.3. Comercialización.....	010
7.2.4. Alcantarillado.....	010
8.- LINEAMIENTOS DE POLITICA	011
9.- PRESUPUESTO REQUERIDO	013
10.- METAS DE GESTION	013
11.- CUADRO ORGANICO	017
12.-RESUMEN DE OBJETIVOS, ACTIVIDADES, PROGRAMAS Y/O PROYECTOS, METAS DE GESTION Y PROGRAMACION ANUAL DE LAS UNIDADES ORGANICAS DE EMAPACOP S.A.	018



PRESENTACIÓN

EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI), es un documento de Gestión Institucional, que permite articular, coordinar y evaluar las actividades de los diferentes órganos y dependencias de la EPS EMAPACOP S.A., a fin de asegurar la racionalidad de la gestión y la optimización en la utilización de los recursos disponibles, haciendo así factible con la mayor eficiencia posible el logro de los objetivos propuestos y las metas institucionales establecidas por la Alta Dirección.



Las actividades estratégicas programadas, se encuentran asociadas a cada objetivo estratégico y a cada una de las unidades orgánicas de la empresa, constituyéndose en un documento que permite orientar el trabajo empresarial hacia la visión institucional y cumplir la misión; así como facilitar el seguimiento, control y evaluación de los resultados, además del empleo eficiente de los recursos de la organización.



El presente Plan Operativo Institucional, en general busca fortalecer la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en nuestra ciudad; ampliando los niveles de cobertura, creciendo en la continuidad del servicio de agua potable, mejorar la infraestructura sanitaria con la optimización hidráulica del funcionamiento operativo de las redes de distribución de agua potable, afianzar las fuentes de captación de agua, reducir los volúmenes de agua no facturada, mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la empresa, orientar los esfuerzos de cada una de las gerencias de línea y oficinas a objetivos empresariales conjuntos.



Las actividades determinadas por cada una de las unidades orgánicas han surgido de la información proporcionada por cada uno de ellos y de la evaluación de los objetivos alcanzados en periodos anteriores y fundamentalmente de la priorización de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta la capacidad operativa con que cuenta nuestra empresa.

El presente Plan Operativo Institucional para el periodo 2015, se constituye en un compromiso que involucra a la gestión integral y a todo el personal de la EPS EMAPACOP S.A.; en tanto identifica las actividades a priorizar y ejecutar las mismas que coadyuven en el logro de los objetivos trazados por la EPS EMAPACOP S.A. para el año 2015.



1. MARCO GLOBAL Y SECTORIAL

1.1 NATURALEZA DE LA EMPRESA

La EPS EMAPACOP S.A., es una Empresa Municipal de derecho privado, constituida como Sociedad Anónima con autonomía administrativa, técnica y económica.

Realiza todas las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en el ámbito de su jurisdicción, éstas son de utilidad y necesidad pública de interés social.

1.2 JURISDICCIÓN

El ámbito principal de su jurisdicción es la ciudad de Pucallpa, integrada por los distritos de Calleria, Manantay y Yarinacocha.

1.3 BASE LEGAL

- Estatuto Social de la EPS EMAPACOP S.A.
- Ley N° 27245, Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal.
- Decreto Supremo N° 039-2000-EF Reglamento de la Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal.
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA - Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Intendencia N° 012-97-SUNASS-INF, Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS EMAPACOP S.A.
- Directiva N° 004-2010-EF/76.01 "Directiva para la Programación y Formulación del Presupuesto de las Entidades de Tratamiento Empresarial-ETEs"; Aprobada por Resolución Directoral N° 015-2010-EF/76.01.
- Ley N° 26338: Ley General de Servicios de Saneamiento – LGSS.
- D.S. N° 09-95-PRES, Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 28411: Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley N° 30281: Ley de Presupuesto del Sector Público – Año Fiscal 2015.

1.4 DENOMINACION, NATURALEZA Y FINES:

En el Marco de la Resolución de Alcaldía N° 1502-A-92-MPCP se aprobó la creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima y cuya sigla es "EMAPACOP S.A."

En cuanto a su naturaleza EMAPACOP S.A. en virtud de lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES, es una Empresa Municipal de Derecho Privado, constituida como Sociedad Anónima con Autonomía Administrativa, Técnica y Económica, inscribiéndose su constitución en el Asiento N° 01 del Folio N° 401, del tomo 27 del Registro de Sociedades Mercantiles de Pucallpa.

La finalidad de EMAPACOP S.A. es realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de la Provincia de Coronel Portillo en el Departamento de Ucayali.



2. VISION, MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

2.1 VISION

“Brindar los servicios de agua potable y alcantarillado con la más alta calidad, seguridad y eficiencia, con el personal calificado y competente. Obteniendo rentabilidad sostenida y preservando el medio ambiente”

2.2 MISIÓN

“Ser reconocidos por excelencia y calidad de nuestros servicios, promoviendo vida y salud”

2.3 VALORES INSTITUCIONALES

El despliegue de una conducta integra permite al personal de la EPS EMAPACOP S.A., tanto en su práctica laboral como en su vida cotidiana, se desempeñan respetando los siguientes valores: de SERVICIO, IDENTIFICACIÓN, LEALTAD con el cliente interno, externo y con la empresa, la misma que es traducida en actitudes de RECTITUD, HONRADEZ y HONESTIDAD; las que generan conductas de RESPETO Socio Ambiental.

3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN SECTORIAL Y EMPRESARIAL:

3.1.1 Nivel Sectorial

En términos generales, la situación de saneamiento se encuentra relacionada con variables de tipo social, ambiental y económico. Al respecto y ha consecuencia de los diversos cambios sociales y económicos experimentados en el país, se ha evidenciado que la situación referido al agua potable y alcantarillado afronta graves problemas, caracterizado por la falta de conciencia por parte de la población en el uso racional que se debe dar a este recurso, el cual genera una perdida tanto a la empresa como a la misma población, encontrándose una demanda insatisfecha de dicho servicio, escasa continuidad, esto por nombrar solo algunos.

Cabe mencionar, que la problemática se encuentra relacionada con la falta de aprobación y ejecución de los planes, programas y proyectos tendientes a mejorar la situación económica y/o financiera de las empresas de Saneamiento. Del mismo modo, la crisis económica mundial y el descuido del medio ambiente, han contribuido de manera frontal en el estancamiento de este sector. Es así que, en el marco de la Participación del Sector Privado de las Empresas de Saneamiento, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento ha identificado los problemas que se buscan resolver a través del desarrollo de acciones concretas dirigidas a las Entidades Prestadoras de Servicios (EPS). En tal sentido la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), en su calidad de ente regulador de las EPS, ha establecido prioridades, las cuales se centran en:

- Mejorar la cobertura y la calidad de los servicios de saneamiento en el mediano y largo plazo, con el reordenamiento de las estructuras tarifarias; Asimismo mejorar los procedimientos de facturación y reclamo en las empresas prestadoras de servicios mediante la aprobación de tarifas que

permitan cubrir los costos de operación y recuperación de inversiones en condiciones de eficiencia y de mejora continua de la calidad del servicio.

- Establecer los niveles de cobertura y calidad de los servicios de saneamiento para cada localidad administrada por las empresas prestadoras.
- Optimizar el programa de micromedición y macromedición.
- Buscar Alianzas Estratégicas que inviertan en una mejora sustancial de las empresas.
- Disminuir las pérdidas de Agua.
- Incrementar la continuidad del servicio.

En dicho contexto, resulta importante conocer y considerar los lineamientos bajo los cuales se regirá el quehacer de las instituciones del sector. Al respecto, EMAPACOP S.A. ha establecido los siguientes lineamientos de política para el campo de Agua Potable y Alcantarillado.

En lo que respecta a Agua Potable:

- Brindar el mejor servicio a la población en su conjunto.
- Ampliar la cobertura del servicio hacia las zonas rurales utilizando el sistema acuífero subterráneo.
- Elaborar perfiles de proyectos para la presentación a la Dirección General de Programación Multianual y Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Gestionar financiamiento interno y externo orientado a la ejecución de proyectos, previa viabilidad en el marco del SNIP.

En lo referente a Alcantarillado:

- Elaborar estudios que determinen la situación operacional del servicio.
- Continuar ampliando el servicio de alcantarillado.
- Mantenimiento de las cámaras de desagüe y buzones.
- Elaborar estudios de impacto ambiental para poder determinar el nivel de contaminación del suelo, agua y aire ocasionados por la falta de cultura sanitaria de la población.
- Aprobación y Ejecución del proyecto para el tratamiento de las aguas residuales.

Finalmente, si consideramos los Lineamientos Generales de Política Sectorial de largo plazo establecido por EMAPACOP S.A. estos se centran en:

- EMAPACOP S.A. aplicará un plan tarifario de acuerdo a lo establecido y normado por la SUNASS el cual estará adecuado a la capacidad de pago de los usuarios.
- Se buscare el apoyo de Organismos de Cooperación Técnica Internacional, para mejorar el funcionamiento de los servicios.
- La empresa dará prioridad a las zonas marginales o asentamientos humanos, para la ampliación de la cobertura de servicios.
- Se utilizaran técnicas modernas de gestión empresarial para buscar de manera continua mayor eficiencia y productividad.
- EMAPACOP S.A. mantendrá una participación activa en el marco de ANEPSSA.
- La empresa establecerá programas de control exhaustivo por el uso clandestino de los servicios.
- Se buscará de manera permanente una mayor integración de la empresa con la comunidad, propiciando la mejora de la imagen institucional.



3.1.2 Nivel Empresarial:

EMAPACOP S.A. es una empresa de derecho privado cuyas actividades están normadas por la Superintendencia Nacional de servicios de Saneamiento (SUNASS), el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, y la Dirección Nacional de Presupuesto Publico (DGPP) del Ministerio de Economía y Finanzas.

En la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado se encuentran presentes de manera muy arraigada diversos elementos que lo hacen singularmente complicado, uno de ellos es la fuerte injerencia política, que tiene como una de sus causas la sensibilidad de la opinión pública en el precio de un servicio público de naturaleza esencial. Esta situación tiene como contrapartida una fuerte necesidad de inversión en infraestructura, que no puede ser cubierta gracias a que los intereses políticos no permiten una gestión adecuada de la política tarifaria, fuente de recursos para dichas inversiones.

Estos dos elementos deben encontrarse balanceados para lograr que la cobertura llegue en condiciones de calidad y precio razonables al 100% de la población

Cabe indicar, que dentro del análisis del regulador y del Estado deberá tenerse presente que mientras mayor sea la cobertura de los servicios de agua y alcantarillado, menor será el gasto social en prestaciones de salud, pues muchas personas podrán prevenir el contagio de enfermedades y la propagación de plagas, que finalmente son pagados con impuestos, ahorrándose dichos recursos a la caja fiscal.

Es así que una buena política tarifaria debe permitir que las empresas prestadoras cuenten con los recursos necesarios para operar y mantener los servicios de manera eficiente y sostenible, de tal forma que se pueda ampliar la cobertura y mantener infraestructura

A esto se suma la falta de políticas drásticas por parte de las entidades responsables que hagan cumplir las normas de medio ambiente. Que en la actualidad son carentes de conciencia sanitaria. Usuarios arrojan desechos sólidos no biodegradables en los desagües públicos ocasionando colapsos muy severos.

El año fiscal 2014, se presenta como un año de reto, de constante trabajo, incrementar el nivel de ingresos, asegurar la continuidad del servicio y ampliar la cobertura de servicios es una labor que demanda esfuerzo no solo de parte de la empresa, sino que urge la necesidad de consolidar planes que involucre a los entes rectores que gobiernan la Región de Ucayali. Nos motiva la razón de nuestro servicio, mejorar la calidad de vida de la población ucayalina, somos convencidos que los resultados estarán a la par de nuestros esfuerzos.

4. ANALISIS DE HECHOS Y TENDENCIAS

4.1 Al interior de la entidad:

Como resultado de la revisión del Resumen del Plan Estratégico Institucional, se han identificado los factores que caracterizan el entorno externo de la empresa, los mismos que se presentan a continuación:

Fortalezas

- La empresa administra los servicios de agua potable y alcantarillado en forma exclusiva.
- Se cuenta con la formula y estructura tarifario aprobado por SUNASS.
- Disponibilidad de terrenos para ampliaciones y crecimientos.
- Se cuenta con personal experimentado y conocedor de la región e identificado con la empresa.
- Experiencia en regulación, supervisión y solución de controversias.
- Se cuenta con abundante recursos hídrico: superficial y subterráneo.
- Marco legal que garantiza la comercialización, facturación y cobranza.
- Se cuenta con unidades móviles, maquinarias y equipos de comunicación.

Debilidades

- Presupuesto limitado para ejecutar programas y campañas publicitarias sobre educación sanitaria.
- Infraestructura antigua (más de 30 años) algunos sobrepasan su vida útil.
- Compromiso financiero con la institución del estado UTE FONAVI.
- Elevado nivel de agua no contabilizado.
- Elevados costos de producción de agua potable.

4.2 Del ambiente externo en el cual se desenvuelve la empresa:

Del mismo modo se han identificado los factores que caracterizan el entorno externo de la empresa, los mismos que se presentan a continuación:

Entre las oportunidades del entorno de la Empresa, se resume lo siguiente:

Oportunidades

- La EPS cuenta con el MOF, ROF, RIT actualizados y enfocados a la realidad de la empresa.
- Crecimiento macroeconómico del país que genera mayor capacidad adquisitiva en los usuarios de la empresa.
- La EPS tiene una tendencia creciente en el desarrollo de su Sistema Económico – Financiero.
- La EPS cuenta con los sistemas apropiados para la selección de su personal.
- Apoyo técnico y normativo de la SUNASS.
- Asistencia Legal en los procesos dentro de los plazos establecidos.
- La EPS cuenta con tecnología de servidores para la ejecución de los sistemas integrados.
- El personal es especialista en las funciones que realiza y cuenta con voluntad y predisposición para el desarrollo de sus actividades.
- Posibilidad de acceder a fuentes de financiamiento externo y cooperación técnica internacional.
- Importante demanda actual de clientes factibles y potenciales, principalmente de asentamientos humanos.
- Rápido crecimiento demográfico de Pucallpa.

- Posibilidad de aprovechar inversiones municipales de agua potable y alcantarillado.
- La Región Ucayali esta exonerada de impuestos.

Amenazas

- Cambios climatológicos variabilidad del cauce vaciante y creciente del río Ucayali, lo cual afecta la captación de agua cruda superficial.
- Se mantiene los niveles de pobreza de la población de la Región Ucayali, lo que no permite el pago puntual de los recibos.
- Actos de vandalismo contra los equipos y accesorios (tapas de buzones, medidores, etc) que instala la empresa EMAPACOPSA.
- Tendencia de los usuarios a caer en situación de clandestinidad, uso inapropiado del agua y hurto por parte de algunos sectores de la población.
- Actitud negativa de los usuarios para regularizar su situación deudora con la empresa.
- Posibilidad de desabastecimiento de insumos químicos por colapso vías de acceso terrestre por fenómenos naturales.
- Contaminación ambiental por falta de conciencia sanitaria.
- Falta de una mayor promoción y difusión de la cultura sanitaria hacia la población de la Región Ucayali.
- Políticas de austeridad desfavorables para el potenciamiento del capital humano, el Ministerio de Economía y Finanzas no permite mejorar las remuneraciones imposibilitando captar personal capacitado.
- Distorsión o mala información a la población de la gestión de la empresa por parte de los medios de comunicación.
- Riesgos por desastres naturales que afecten la infraestructura sanitaria.

5. RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Operativo Institucional 2015 de la EPS EMAPACOPSA define las actividades a desarrollar en el ejercicio con el fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales de la empresa vigentes durante el ejercicio anual 2015.

La formulación del Plan Operativo se considera como documentos principales y básicos así como las metas y objetivos a alcanzar en el Plan Maestro Optimizado.

Por tanto, los objetivos señalados en el Plan Estratégico como prioritarios son:

1. Mejora continua de los servicios de agua y alcantarillado.
2. Asegura la sostenibilidad económica y financiera de la Empresa.
3. Modernizar y Optimizar los procesos administrativos, comerciales y operativos.
4. Ampliar la cobertura de los servicios de agua y alcantarillado.
5. Modernizar la implantación de sistemas de saneamiento.

Considerando estos objetivos se han definido actividades que logren el cumplimiento de las metas y consecuentemente los objetivos, según la competencia funcional de las distintas unidades orgánicas. A estas acciones se les ha denominado Actividades Estratégicas y por lo general requieren de recursos financieros adicional al presupuesto operativo, ubicándose habitualmente en el rubro de las inversiones de la Empresa.

Asimismo se ha programado el nivel de cumplimiento de las metas en relación a las actividades que de modo periódico y cotidiano deben efectuar las unidades orgánicas. A estas actividades se les denomina Actividades Operativas y normalmente no demandan un recurso adicional.

Con el fin de poder vincular el Plan Operativo con los recursos que financian las actividades programadas se está incluyendo dentro del Presupuesto Institucional de Apertura del siguiente ejercicio en el cual se incluye los cuadros informativos, si los recursos requeridos están financiados por dicho presupuesto o lo serán por una modificación presupuestal que se efectúa en el año en la primera modificación presupuestal.

6. OBJETIVO GENERAL, PARCIALES, ESPECIFICOS E INDICADORES PARA EL AÑO 2015

Los objetivos institucionales, que a continuación se detallan, constituyen el marco para la formulación de las actividades programadas por la empresa para el año 2015.

N°	Objetivo General	Objetivos Parciales	Objetivo Especifico	Indicadores	
01	Lograr la Sostenibilidad y calidad de los servicios de saneamiento y contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, con responsabilidad socio-ambiental	Mantener los estándares de Calidad	Mejorar la calidad del servicio de Agua Potable	Presencia de Cloro Residual	
				Turbiedad	
Incrementar la Cobertura de Agua Potable		Ampliación y mejoramiento de las redes de agua potable	Cobertura de Agua		
Incrementar la Cobertura de Alcantarillado		Ampliación y mejoramiento de las redes de alcantarillado	Cobertura de Alcantarillado		
Reducir el Agua No Facturada		Elaboración e Implementación del programa Integral de reducción del ANF	Agua No Facturada		
Actualización del Catastro de Usuarios		Elaboración e Implementación del programa de actualización dinámica catastral	Micromedición		
06		Mejorar la Gestión Comercial		Reducir el Índice de Morosidad	Morosidad
				Recuperación de usuarios Inactivos	Conexiones Activas
07	Reducir los Costos Operativos Totales	Reducción de la relación de trabajo	Relación de Trabajo		
08	Mejoramiento de la Calidad del Servicio	Mejorar la presión del servicio de agua potable	Presión		

7. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO

7.1 Estrategias Generales

- 
- a) Incrementar los volúmenes de captación (almacenamiento del recurso hídrico), con el fin de aumentar las horas de continuidad del servicio de agua potable.
 - b) Mejorar la calidad del agua.
 - c) Mejorar el control y afianzar la disminución del agua no facturada.
 - d) Ampliar la cobertura de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
 - e) Mejorar sostenidamente la Rentabilidad Operativa.
 - f) Reducir notablemente la cartera morosa y pesada de cobranza.
 - g) Controlar la extracción de agua de fuentes subterráneo.
 - h) Cumplir con el Plan Maestro Optimizado – PMO.
 - i) Afianzar el tratamiento de aguas residuales.

7.2 Estrategias Específicas

7.2.1 Gestión Administrativa

- 
- a) Fortalecer el sistema de gestión empresarial e interinstitucional.
 - b) Establecer lineamientos de política institucional.
 - c) Manejar sistemas de información gerencial.
 - d) Mantener actualizado los instrumentos de gestión.
 - e) Delimitar correctamente los procedimientos administrativos.
 - f) Monitorear y cumplir el fondo de inversión establecido en el Plan Maestro Optimizado.

7.2.2 Servicio de Agua Potable

- 
- 
- a) Mejoramiento del sistema agua potable.
 - b) Formular y ejecutar proyectos de inversión en captación, almacenamiento, mejora de procesos y distribución de agua.
 - c) Implementar el sistema de control de perdidas.
 - d) Control, monitoreo y protección de fuentes de agua con fines de abastecimiento poblacional.
 - e) Adaptación al cambio climático del sistema de abastecimiento del agua potable.
 - f) Optimizar el sistema de control operacional de agua potable.

7.2.3 Comercialización

- a) Mejorar el sistema de atención al cliente.
- b) Plantear un sistema comercial integrado (atención al cliente, facturación y cobranzas, comercialización, catastro y medición).
- c) Concientizar y educar en temas sanitarios y catastro.
- d) Reforzar sistema de recuperación de deudas aplicando nuevos procedimientos de cobranzas y cumpliendo las metas de gestión vigente en el PMO.
- e) Captar y formalizar nuevos usuarios.
- f) Reducir el número de conexiones inactivas de agua potable.
- g) Ampliar la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado.

7.2.4 Alcantarillado

- a) Reducir el impacto de aguas residuales.
- b) Implementar el laboratorio de aguas residuales.
- c) Formular y ejecutar proyectos de inversión referidos al tratamiento de aguas residuales y mejoramiento y ampliación de redes.
- d) Determinación del ámbito de influencia de los emisores.

- e) Plan de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) por vertimiento de aguas residuales.

8. LINEAMIENTOS DE POLITICA

Responden a los temas principales que deberán ser considerados en el desarrollo de la gestión empresarial, los mismos que se encuentran relacionados con los Objetivos.

Mantener los estándares de calidad

La aplicación de los estándares de calidad permitirá que la empresa EMAPACOPSA pueda cumplir con uno de los objetivos principales que es la regulación de la presencia de cloro residual y la turbiedad características que se presentan en forma frecuente puesto que nuestra fuente de captación superficial es un poco turbia, el cual mediante tratamiento se puede brindar un servicio optimo para el consumo humano.

Asimismo cabe indicar que dicho indicador se encuentra regulado por los Organismos Mundiales de la Salud los cuales tienen límites permisibles que se cumplen como regla de seguridad de consumo.

La calidad del servicio, es uno de los requisitos principales que se cumplen puesto que es la salud de la población que se pone en riesgo y la que es más controlada por todos los organismos de la salud.

Incrementar la Cobertura de Agua Potable y Alcantarillado

Aumentar la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, es una de las metas que se propone la empresa EMAPACOPSA de manera que coadyuve a reducir los problemas de asignación y control del recurso, así como abatir el uso sin control de las aguas subterráneas (Pozos artesanales) los cuales no llevan un control sanitario perjudicando la salud de la población.

Por lo que se quiere alcanzar un manejo integral y sustentable del vital líquido garantizando el suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento bajo una política integral y conservadora del recurso hídrico que nos brinda nuestra naturaleza.

Asimismo se trata de alentar una cultura del agua que privilegie su ahorro y uso racional en el ámbito doméstico, comercial e industrial.

Reducir el agua no facturada

La Implementación de una política de recuperación de usuarios mediante la aplicación del nuevo reglamento de prestación de servicios, reducirá significativamente el número de conexiones clandestinas, ya que permitirá al usuario tener más facilidades para la instalación de su servicio, siendo más factible la incorporación y formalización de sus conexiones clandestinas.

Asimismo se debe efectuar campañas conjuntamente con el área de catastro a fin de captar más clientes, dando facilidades de pago, en las solicitudes de conexiones domiciliarias y otros que brinde la EPS

Otra de las estrategias sería fomentar campañas permanentes orientadas a detectar conexiones clandestinas, y al mal uso del servicio. Acción que permitirá captar mayores ingresos y usuarios, así como la formación de alianzas estratégicas con autoridades pertinentes para operativos de impacto.

Actualización del Catastro de Usuarios

La actualización del catastro comercial de usuarios de la EPS EMAPACOP S.A. es uno de los objetivos que se debe tomar en cuenta ya que en la actualidad no se cuenta con información actualizada, no mantiene una estandarización de las direcciones de los predios, aun figuran clientes estandarizados de las direcciones de los predios, aun

figuran que residen en una misma calle y que tiene registrada la dirección como manzana o lote mientras que otros figuran con el nombre de la calle o avenida se registra como si fuera distinta. No tienen registrado el número real de unidades de uso por conexión, facturando tan solo la asignación de consumo por conexión domiciliaria. No se cuenta con información exacta de la ubicación de las conexiones de Agua y Alcantarillado.

La desactualización del catastro comercial genera:

- Información no confiable que afecta la calidad del servicio.
- Facturación inconsistente o no deseada.
- Incremento de reclamos.
- Incremento de las cuentas por cobrar y afectación de los resultados económicos.



☞ **Mejorar la Gestión Comercial**

La aplicación, supervisión y control del sistemas comercial, en función a la misión, objetivos, políticas estrategias y metas permitirá buscar y mejorar las oportunidades de desarrollo de la empresa permitiendo una mejor distribución de los servicios de agua potable y alcantarillado, incrementando la confiabilidad de los servicios que se brinda a nuestros usuarios, ampliando la cobertura y mejorando la atención.



Asimismo, la ejecución de los instrumentos normativos necesarios para realizar el control permanente del funcionamiento de los órganos de su competencia, contribuirá a la optimización de la gestión comercial.

☞ **Reducir los Costos Operativos Totales**

La viabilidad financiera de la empresa EMAPACOPSA, está directamente asociada al control de los costos operativos. La eficiencia operativa que conlleva a la reducción de pérdidas de todo tipo propicia la optimización en el uso de los recursos y una reducción de costos operativos.



Asimismo, esta avocada en generar los ingresos que corresponden por consumo de agua según las categorías de usuarios y conexiones, lo cual incluye un trabajo de campo importante de recopilación de información.

La eficiencia operativa requiere una mejora en la coordinación y cooperación de las distintas áreas que conforman EMAPACOPSA



☞ **Mejoramiento de la Calidad del Servicio**

La aplicación de una política de atención personalizada y la puesta en práctica, permitirá mejorar la calidad de atención a los usuarios, así como una mejor interacción con la empresa, desarrollándose en forma más directa todas las acciones de competencia de la Gerencia Comercial,

Asimismo la capacitación permanentemente a todo el personal que labora en el área comercial permitirá optimizar la atención a los usuarios, incidiendo en la atención, servicio personalizado, practica de relaciones humanas y aplicación de valores de grupo

9. PRESUPUESTO REQUERIDO

Mediante Resolución de Gerencia General N° 127-2014-GG-EMAPACOPSA del 30-12-2014 se aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de Ingresos y Egresos correspondiente al Año fiscal 2015 por la fuente de financiamiento "Recursos Directamente Recaudados" por un total de S/. 14'130,720.00, para la ejecución de las actividades consideradas en el presente Plan Operativo Institucional.

Los mayores recursos adicionales que se requieran para el financiamiento de algunas actividades y que sean priorizadas por la alta Dirección, serán incorporados en su debida oportunidad, sea por saldo de balance años anteriores o mejor captación.

a) Estructura Funcional Programática

La Estructura Funcional Programática para el año fiscal 2015 se configura como sigue:

Estructura Funcional Programática 2015

Categoría	2 ACCIONES CENTRALES
Actividad	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA
Función	18 SANEAMIENTO
División	006 GESTION
Grupo	0008 ASESORAMIENTO Y APOYO
Categoría	3 ASIGN. PRESUPUESTALES QUE NO RESULTAN EN PROD.
Actividad	5000552 COMERCIALIZACION Y SERV. COLATER.
Actividad	5001176 SERVICIO DE AGUA POTABLE
Actividad	5001177 SERVICIO DE AGUA POT. Y ALCANTARILLADO
Función	18 SANEAMIENTO
División	040 SANEAMIENTO
Grupo	0088 SANEAMIENTO URBANO

Fuente: Estructura Funcional Programática aprobada por la Dirección General del Presupuesto Público – DGPP del Ministerio Público.

b) Distribución de los Órganos Funcionales por Actividades Presupuestales.
1) Gestión Administrativa

Junta General de Accionistas
 Directorio
 Gerencia General
 Órgano de Control Institucional
 Oficina de Asesoría Legal
 Oficina de Desarrollo Empresarial
 Gerencia de Administración y Finanzas
 Departamento de Contabilidad y Finanzas
 Departamento de Recursos Humanos
 Departamento de Suministros y Servicios Generales
 Departamento de Informática

2) Gestión Comercial

Gerencia Comercial
Departamento de Atención al Cliente y Catastro
Departamento de Facturación y Medición

3) Gestión Técnica (Servicio de Agua Potable y Alcantarillado)

Gerencia Técnica
Dpto. de Producción.
Dpto. de Distribución
Dpto. de Mantenimiento
Dpto. de Proyectos Estudios y Obras
Dpto. de Control de Calidad



9.1 INGRESOS

En el presente ejercicio económico 2015 se programa captar S/. 14'130,720.00 proveniente de la fuente: Recursos Directamente Recaudados – RDR, por los conceptos siguientes:

- **Ventas de Servicios**, por S/. 14'100,720.00 (equivalente al 99.79% del total de ingresos)
- **Otros Ingresos Diversos**, por S/. 30,000.00 (equivalente al 0.21% del total de ingresos)

Ingresos 2015

DESCRIPCION	En Nuevos Soles
<u>Fuente de Financiamiento</u>	
• Recursos Directamente Recaudados	14'130,720
• Donaciones y Transferencias	-
• Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	-
TOTAL	14'130,720

Fuente: Presupuesto Institucional de Apertura Año Fiscal 2015, Aprobado con R.G.G. N° 127-2014-GG-EMAPACOPSA del 30-12-2014

9.2 EGRESOS

Por la Ley del equilibrio presupuestario, los egresos no deben ser mayores a los ingresos proyectados, en tal virtud los gastos estimados alcanzan los S/. 14'130,720.00 N.S., distribuidos en los rubros siguientes:

- Gastos Corrientes u Operativos, por S/.13'121,809 (equivalente al 92.86% del total de los egresos).
- Gastos de Capital, por S/.1'008,911.00 (equivalente al 7.14% del total de los egresos).

Egresos 2015

DESCRIPCION	En Nuevos Soles
<u>Categoría del Gasto</u>	
• Gastos Corrientes	13'121,809
• Gastos de Capital	1'008,911
• Servicio de la Deuda	
TOTAL	14'130,720

Fuente: Presupuesto Institucional de Apertura Año Fiscal 2015, Aprobado con R.G.G. N° 127-2014-GG-EMAPACOPSA del 30-12-2014

9.2.1 Gastos Corrientes

El Presupuesto Institucional del Año Fiscal 2015, considera el importe total de S/.14'130,720.00 N.S. para Gastos Corrientes y se distribuye en:

- Personal y Obligaciones Sociales S/.4'895,568.00
- Pensiones y Otras Prestaciones Sociales S/. 78,750.00
- Bienes y Servicios S/.7'870,991.00
- Otros Gastos S/. 276,500.00

9.2.2 Gastos de Capital

La demanda global de los gastos es por S/.1'008,911.00 y está distribuido de la siguiente manera:

- Adquisición de Activos No Financieros S/.1'008,911.00

9.3 DISTRIBUCIÓN DE LOS GASTOS A NIVEL DE ACTIVIDAD PRESUPUESTAL
Egresos por Actividad Presupuestal 2015

Cadena de Gasto Actividad/Genérica de Gastos	Recursos Directamente Recaudados	Total 2015 S/.	Total 2015 %
GESTION ADMINISTRATIVA	2'998,542	2'998,542	100.00
2.1 Personal y Obligac. Soc.	1'687,294	1'687,294	56.27
2.2 Pensiones y Otras Pres.	22,500	22,500	0.75
2.3 Bienes y Servicios	1'060,908	1'060,908	35.38
2.5 Otros Gastos	133,800	133,800	4.46
2.6 Adquisición de Activos No Financieros	94,040	94,040	3.14
COMERCIALIZACION Y SERV. COLATERALES	2'337,461	2'337,461	100.00
2.1 Personal y Obligac. Soc.	1'062,028	1'062,028	45.43
2.2 Pensiones y Otras Pres.	22,500	22,500	0.96
2.3 Bienes y Servicios	1'042,783	1'042,783	44.61
2.5 Otros Gastos	142,700	142,700	6.11
2.6 Adquisición de Activos No Financieros	67,450	67,450	2.89

SERVICIO DE AGUA POTABLE		7'383,775	7'383,775	100.00
2.1	Personal y Obligac. Soc.	1'553,654	1'553,654	21.04
2.2	Pensiones y Otras Pres.	22,500	22,500	0.31
2.3	Bienes y Servicios	5'001,200	5'001,200	67.73
2.6	Adquisición de Activos No Financieros	806,421	806,421	10.92
SERV. DE ALCANTARILLADO		1'410,942	1'410,942	100.00
2.1	Personal y Obligac. Soc.	592,592	592,592	42.00
2.2	Pensiones y Otras Pres.	11,250	11,250	0.80
2.3	Bienes y Servicios	766,100	766,100	54.30
2.6	Adquisición de Activos No Financieros	41,000	41,000	2.90
TOTAL		14'130,720	14'130,720	100.00


10. METAS DE GESTION

Cuadro Metas de Gestión 2015 (*)

Indicadores	Unidad	Año 3
I. Resolución N° 037-2012-SUNASS-CD (*)		
1. Incremento Anual de Conexiones de Agua Potable (Sector 9)	Conexiones	59
2. Incremento Anual de Conexiones de Alcantarillado (Sector 9)	Conexiones	20
3. Incremento Anual de Nuevos Medidores (por primera vez)	Medidores	755
4. Continuidad Promedio	Horas/día	15.54
5. Presión Mínima Promedio	m.c.a.	4.82
6. Relación de Trabajo	%	89
7. Reducción de Conexiones Inactivas de Agua Potable	Conexiones	90
8. Actualización de Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	%	30
9. Actualización de Catastro Técnico de Agua Potable y Alcantarillado	%	0

(*) Aprobadas en el PMO al Tercer año

11. CUADRO ORGANICO
Responsable por Cuadro Orgánico

UNIDAD ORGÁNICA	RESPONSABLE
Gerencia General	Ing. Reynaldo Castillo Morales
Oficina de Asesoría Legal	Abog. Hubert Flores Chirinos
Oficina de Desarrollo Empresarial	Lic. Adm. Miguel L. Castello G.
Gerencia de Administración y Finanzas	C.P.C.C. Loida Plaza Ramírez
Dpto. Suministros y SSGG.	Bach. Julio Inchaustegui López
Dpto. Contab., y Finanzas	C.P.C.C. Saida Lila Mathews Perez
Dpto. Recursos Humanos	Lic. Adm. Anita Pérez Nacagahua
Dpto. Informática	Ing. Antonio Villafana Saldaña
Gerencia Comercial	C.P.C.C. Edwin Valera Cívico
Dpto. Clientela, Medición y Catastro	Ing. Gisella M. Godier de Castillo
Dpto. Facturación y Medición	Abog. Julita Patricia Flores Perdomo
Gerencia Técnica	Ing. Pedro O. García Martínez
Dpto. de Producción	Ing. Wilson D. Villalva Choque
Dpto. de Distribución	Sr. Oscar Vía Malpartida
Dpto. de Mantenimiento	Ing. Pedro F. Basualdo Medina
Dpto. de Proyectos, Estudio y Obras	Sr. Decio Ushñahua García
Dpto. de Control de Calidad	Ing. Luis Rodríguez Rosas
Órgano de Control Institucional	C.P.C. Pilar Ramírez Pinto



12. ANEXOS

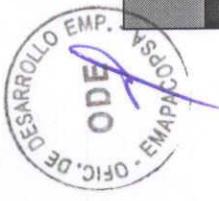
Programación por Unidad Orgánica

	1. Gestión Administrativa	
	Gerencia General	19
	Órgano de Control Institucional	20
	Oficina de Asesoría Legal	20
	Oficina de Desarrollo Empresarial	21
	Gerencia de Administración y Finanzas	22
	Departamento de Recursos Humanos	23
	Departamento de Suministros y Servicios Generales	24
	Departamento de Contabilidad y Finanzas	25
	Departamento de Informática	28
	2. Gestión Comercial y Servicios Colaterales	
	Gerencia Comercial	30
	Departamento de Atención al Cliente y Catastro	31
	Departamento de Facturación y Medición	32
	3. Servicio de Agua Potable	
	Gerencia Técnica	33
	Departamento de Producción	33
	Departamento de Redes y Distribución	34
	Departamento de Mantenimiento	34
	Departamento de Control de Calidad	35
Departamento de Proyectos, Estudios y Obras	36	
	4. Servicio de Alcantarillado	
	Gerencia Técnica	37

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015

1. ACTIVIDAD: GESTION ADMINISTRATIVA

Actividad / Proyecto	Presupuesto Asignado S/.	Unidad de Medida	Programación Mensual (en unidades)												Meta Anual		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1 ACTIVIDAD : GESTION ADMINISTRATIVA																	
2'998,542																	
1.1 Gerencia General																	
Aprobar en Primera Instancia la Memoria de Gestión Anual y Estados Financieros del Ejercicio Fiscal 2014, y elevar al Directorio para su aprobación.		Documento	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Presentación de Informes mensuales de Gestión y evaluación de las Gerencias de Línea, Gerencia de Apoyo y Administración. Elevar al Directorio para su aprobación.		Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Aprobar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.		Resolución	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Supervisar y Evaluar el cumplimiento de Metas del PMO para el periodo 2015.		Acción	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	4
Elevar al Directorio la Formulación del Proyecto del Presupuesto Institucional de Apertura del Año Fiscal 2016 para la aprobación.		Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Aprobar el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA 2016.		Resolución	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Convocar a reuniones de trabajo con los demás órganos de línea a través de los Comités Gerenciales.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Ejecutar los acuerdos y disposiciones del Directorio.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



1.4 Oficina de Desarrollo Organizacional														
Informe de Ejecución Presupuestaria IV Trimestre 2014.	Documento	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Informe de Ejecución Presupuestaria Trimestral 2015.	Documento	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	3
Informe de Evaluación Presupuestaria Anual 2014.	Documento	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Informe de Evaluación Presupuestaria Semestral 2015.	Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Elaboración del Proyecto de Presupuesto 2016.	Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2014.	Informe	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Evaluación Semestral del Plan Operativo Institucional 2015.	Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Elaboración del Plan Operativo Institucional 2016.	Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Elaboración de Directivas Internas.	Documento	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Informes de Gestión con Indicadores.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Elaboración y presentación de información estadística para el INEI.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Revisión de Documentos de Gestión para proponer su actualización (ROF, MOF).	Acción	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Elaboración de Memoria de Gestión Anual 2014.	Documento	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Consolidación de información Trimestral de Rendición de Cuenta y Desempeño 2015 (R.M. 426-2007-VIVIENDA) SUNASS.	Acción	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	3
Elaboración de información de Rendición de Cuenta de los Titulares.	Informe	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Capacitación en procesos de planificación y presupuestales.	Capacitac.	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3
Coordinar y ajustar el Plan Maestro Optimizado 2015.	Informe	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3
Certificación Presupuestal 2015.	Certif.	180	180	200	230	230	230	230	230	230	240	250	250	2,725



1.5 Gerencia de Administración y Finanzas												
Dirigir, supervisar, controlar y evaluar las actividades de los Departamentos a su cargo, racionalizando y automatizando las operaciones.												
Seguimiento al cumplimiento de la meta de gestión del PMO - Relación de Trabajo.	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Sustentación de la meta de Gestión del PMO Relación de Trabajo a la SUNASS.	%	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Supervisar la ejecución del saneamiento físico legal de los bienes.	Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Implementación de las recomendaciones de Auditoría Interna y Externa.	Supervisión	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Dirigir y supervisar la evaluación de los Activos de la Empresa para la revaluación y/o Baja de Bienes (remate público).	Implement.	-	2	1	-	1	-	1	-	1	-	9
Supervisión y coordinación con informática, sobre capacitación al personal que corresponda sobre manejo de Software administrativos (Logística, Contabilidad y RR.HH., Trámite Documentario, otro)	Informe	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Supervisar y Coordinar con el Dpto. de Contabilidad sobre la presentación de información contable a los diferentes órganos gubernamentales.	Acción	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Sustentación de los Estados Financieros Ejercicio Fiscal 2014 al Directorio.	Acción	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	5
Informe de Gestión.	Documento	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Formular normas y directivas, supervisar su estricto cumplimiento una vez aprobadas.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Proponer Comisión para Toma de Inventario Físico de Activos Fijos y Existencias.	Acción	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	3
Autorizar y controlar las adquisiciones de bienes y servicios de acuerdo al Plan Anual de Adquisiciones y Presupuesto Institucional.	Documento	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Presidir el comité de Control Interno.	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



1.5.2	Departamento de Suministro y Servicios Generales													1	1			
	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones del año 2016.	Acción	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Supervisar los inventarios de Almacén conciliados con el Dpto. de Contabilidad.	Acción	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	Procesos de selección registrados en el SEACE.	Acción	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
	Remitir información al SEACE.	Documento	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
	Evaluar el Plan Anual de Contrataciones.	Acción	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
	Formular los Expedientes de Contratación AMC, ADS, ADP, CL y LP.	Und.	-	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	28
	Elaborar contratos por Locación de Servicios.	Und.	150	-	150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	150	-	-	600
	Ingreso de información y cierre oportuno para la integración contable - Avalon.	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Reporte del registro de compras del sub sistema Logística - Avalon.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Modificación del PAAC - 2015.	Documento	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
	Formular Órdenes de Notas de Ingresos.	Und.	60	60	60	60	60	60	113	46	110	83	119	89	89	89	920	
	Formular Órdenes de Notas de Salidas.	Und.	220	220	220	220	220	220	426	278	360	388	252	453	453	453	3,477	
	Elaborar Informes para la Adquisición de Bienes - Órdenes de Compra.	Documento	75	75	75	75	75	75	113	46	110	83	119	89	89	89	1,010	
	Elaborar Informes para la Adquisición de Servicios - Órdenes de Servicio.	Documento	130	130	130	130	130	130	201	190	213	227	209	233	233	233	2,053	
	Inventario de Existencias de Almacén.	Und.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
	Ejecución de cierre oportuno de almacén.	Fecha	-	05-02	06-03	06-04	05-05	03-06	08-07	06-09	03-10	02-11	06-12	11-01	11-01	11-01	-	
	Actualizar los registros de bienes patrimoniales.	Documento	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	4	
	Evaluación del movimiento de activos patrimoniales.	Acción	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	Coordinar y evaluar el saneamiento físico legal.	Reporte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	Inventario individual de bienes patrimoniales.	Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Evaluación del estado de los equipos y maquinarias.	Documento	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	4	
	Previa coordinación entre el Comité de Bajas y Departamento de Contabilidad a fin de elaborar las Actas correspondientes.	Reporte	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	



Departamento de Contabilidad y Finanzas												
1.5.3	Elaborar y enviar oportunamente la información financiera y presupuestal a la Dirección General de Contabilidad Pública - MIEF.	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Coordinación con la Oficina de Desarrollo Empresarial sobre variables de indicadores de gestión.	Reunión	-	-	1	-	-	1	-	-	-	4
	Conciliación de información contable y presupuestal.	Documento	-	-	1	-	-	1	-	-	-	4
	Coordinación con informática sobre Back up y actualizaciones de programas en el sistema contable.	Reporte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Ajustes por corrección monetaria e inflación y su depreciación.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Mantener actualizado en coordinación con Patrimonio y Administración de las pólizas de seguros que salvaguardan los bienes o inmuebles, equipos, maquinarias e instalaciones.	Informe	-	-	1	-	-	1	-	-	-	4
	Elaboración de Estado de Situación Financiera.	Balance	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Elaboración y Formulación de los Estados de Ganancias y Pérdidas.	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Balances de comprobación para la Gerencia General.	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Elaboración y publicación de listado de personal con anticipos pendientes de regularizar.	Listado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Capacitación al personal en cursos y seminarios.	Capacitación	1	1	2	1	1	1	2	1	2	16
	Elaboración de propuestas de POI 2016	Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Elaboración de propuestas de Cuadro de Necesidades 2016.	Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Realizar Arqueo de Fondos y Valores, para formular los informes y recomendaciones a la Oficina de Administración y Finanzas.	Informe	-	-	1	-	-	1	-	-	-	4
	Programar, organizar y dirigir las acciones de control previo y concurrente de la documentación fuente para la elaboración de los Estados Financieros.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

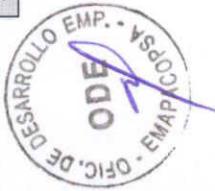


Departamento de Informática												
1.5.4	Renovación de equipos (Computadoras y Firewall).	Actividad	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
	Adquisición de un Sistema de video vigilancia.	Actividad	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Reestructuración del Sistema de Red de Datos de la empresa.	Actividad	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	Renovación de Licencias de Antivirus.	Actividad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Implementación de Normas Técnicas Peruanas 17799 - Gestión de la Seguridad de la Información.	Actividad	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Implementación de Software para normar el Control y Administración de Hardware, Software y Licencias.	Actividad	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Adecuación y mejora continúa del Sistema de Trámite Documentación.	Actividad	1	-	-	1	-	-	-	1	-	4
	Respaldo los archivos e información de los diferentes sistemas utilizados (Base de Datos y Aplicaciones).	Actividad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Reforzar y/o ampliar la capacidad profesional y técnica del personal de la Oficina de Informática mediante eventos de capacitación en aspectos de programación, soporte técnico y mantenimiento.	Actividad	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
	Fortalecer la infraestructura tecnológica a fin de garantizar la seguridad de la información a nivel institucional.	Actividad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Establecer la estandarización en la adquisición de equipos y uso de software.	Actividad	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	Implementar la segregación de roles y responsabilidades del personal de tecnología de información y de los usuarios de los sistemas de información.	Actividad	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
	Capacitar al personal de tecnología de información y a los usuarios que utilizan los servicios de información mediante un plan de capacitación informático.	Actividad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Gestión de Riesgo Informático mediante normas, metodologías y procedimientos de evaluación.	Actividad	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	Utilización de software libre como herramienta tecnológica institucional.	Actividad	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1



2. ACTIVIDAD: GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIOS COLATERALES

Actividades / Proyectos Gerencia / Acciones	Presupuesto Asignado S/.	Unidad de Medida	Programación Mensual (en unidades)												Meta Anual		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
2. ACTIVIDAD : COMERCIALIZACION Y SERVICIOS COLATERALES																	
2.1																	
Dirigir, supervisar, controlar y evaluar las actividades de las áreas a su cargo mediante reuniones.		Acción	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Atender a clientes para la solución de sus reclamos.		Acción	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600
Supervisar y evaluar el cumplimiento de las metas del PMO para el periodo Oct. - 2014 a Set. - 2015.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Acciones de reforzamiento del sistema de recuperación de deudas.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Campañas de incentivos para mejorar la eficiencia de recaudación.		Und.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Establecer y hacer el seguimiento a las políticas, campañas y acciones a seguir por esta Gerencia.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Disminuir la cartera morosa y sincerar las Cuentas por Cobrar.		Campaña	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Lograr facturación real del servicio que se brinda. Reflejándose en la recaudación y disminución del Agua No Facturada.		Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Ampliar la cobertura de servicios e incentivar el uso racional del agua y pago oportuno de facturas.		Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Supervisar y evaluar la implementación de los índices de gestión establecidas en el Plan Maestro Optimizado – PMO.		Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Informe logros de gestión.		Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



2.1.1.1.	Departamento Clientela, Medición y Catastro												
	Aplicación	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3
Implementar y operar un sistema de atención integral en los módulos de Atención al Cliente.	Unidad	-	-	-	-	-	-	-	126	126	126	125	-
Instalación de Medidores para el periodo 2015 según metas del PMO.	Atención	-	6	6	7	8	8	8	8	8	8	8	755
Instalaciones Nuevas de Conexiones Domiciliarias de Agua Potable. (*)	Atención	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
Instalaciones Nuevas de Conexiones Domiciliarias de Agua Potable. (**)	Atención	-	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	20
Instalaciones Nuevas de Conexiones Domiciliarias de Alcantarillado. (*)	Atención	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	426
Reducción de Conexiones inactivas de Agua Potable.	Unidad	-	11	11	11	11	11	11	11	11	12	12	90
Venta de Colaterales.	Atención	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Actualización de directivas.	Proyectos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Elaboración de lineamientos, directivas para el desarrollo de procedimientos de atención de acuerdo a normativo.	Proyectos	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Cumplimiento de plazos para atención a problemas operacionales y/o reclamos.	Atención	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300
Revisión del Libro de Reclamaciones.	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Detección e incorporación de Conexiones clandestinas.	Acción	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Promoción para recuperación de conexiones de agua y desagüe.	Proyecto	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Modificaciones Catastrales por reclamo.	A/C y/o Resolución	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
Modificaciones Catastrales a solicitud del usuario.	Reporte	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	420
Implementación del Catastro Comercial.	%	-	-	-	-	-	-	-	15	20	20	30	100
Capacitación y certificación de personal del banco de medidores.	Acción	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2



2.1.2 Departamento de Facturación y Cobranza												
Proponer directivas para desarrollo de sus procesos.	Directivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Cortes efectivos de Servicio de Agua.	N° de Cortes	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	7,800
Facturas procesadas oportunamente y correctamente calculadas por cliente.	Facturas	25,914	23,151	23,151	23,201	23,250	23,301	23,351	23,371	23,396	23,396	281,708
Rehabilitaciones de Servicio de Agua Potable.	Rehabil.	640	640	550	550	550	550	550	550	550	550	6,870
Rehabilitaciones del Servicio de Desagüe.	Rehabil.	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	4,200
Aprobación e implementación de la Directiva de Reducción de la Cartera Morosa.	Directiva	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Interconexión de Centros Autorizados con el SICI.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Implementar un control eficiente para la entrega oportuna de los recibos, reduciendo los reclamos por falta de recibo.	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Control de Índice de Morosidad.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Aprobación de la campaña de amnistía 2015 con interés cero.	Amnistía	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Recupero de la Cartera Morosa.	S/.	44,731	46,731	47,731	48,731	50,731	51,731	52,731	53,731	54,731	55,731	602,772
Control de Cobranzas centros autorizados.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Reducción de la cartera morosa.	%	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
Mejorar el sistema de recuperación de deudas no provisionadas.	Notificac.	1,786	1,786	1,786	1,786	1,786	1,786	1,786	1,786	1,786	1,786	21,432
Informe de principales logros y actividades.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Evaluación del POI y PMO.	Evaluación	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Formular POI AÑO 2016.	Plan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Formular Cuadro de Necesidades.	Cuadro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1



3. ACTIVIDAD: SERVICIO DE AGUA POTABLE

ACTIVIDADES / PROYECTOS Gerencia / Acciones	Presupuesto Asignado S/.	Unidad de Medida	Programación Mensual (en unidades)												Meta Anual		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
3 ACTIVIDAD : SERVICIO DE AGUA POTABLE			7'383,775														
3.1 Gerencia Técnica																	
Supervisar Ejecución de Inversiones del Plan Maestro Optimizado (Tercer año regulatorio).		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
Supervisar Ejecución de inversiones de saldos de balances.		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
Verificar Metas de cumplimiento obligatorio de PMO (Tercer año regulatorio).		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
Verificar Metas para tarifas condicionadas (Tercer año regulatorio).		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
Seguimiento a transferencias de obras.		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
Seguimiento a ejecución de obras externas que incluyan saneamiento.		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
Supervisar envío de información SUNASS.		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
Supervisar el cumplimiento de levantamiento de observaciones SUNASS.		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
Supervisión de actividades exigidas para el cumplimiento de MVCS, MINSA, SUNASS, OTROS.		%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
3.1.1 Departamento de Producción																	
Limpieza y desinfección de Tanques de Contacto.		Unidad	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
Limpieza y desinfección de filtros.		Unidad	8	8	8	8	1	8	8	8	8	8	8	8	8	8	89
Limpieza y desinfección de reservorios de la planta.		Unidad	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	6
Pérdidas técnicas de las unidades de producción.		%	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10	<10
Implementación de medidores de caudal.		Unidad	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	4
Control de volúmenes de producción de agua.		Unidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Operación y control de Balsa de Captación.		Unidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Operación y control de Planta de Tratamiento.		Unidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



Departamento de Control de Calidad															
3.1.4	Toma de muestras para el control de cloro residual en la red de distribución.	Unidad	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	2,880	
	Toma de muestras para el control de turbiedad en la red de distribución.	Unidad	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	2,880	
	Evaluación de muestras satisfactorias de cloro residual >=0.50 mg.	%	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
	Evaluación de muestras satisfactorias de Turbiedad <=5.00 UNT	%	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
	Aseguramiento de la calidad microbiológica del agua para consumo humano.	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Supervisión de limpieza y desinfección de los reservorios y tanques de las diferentes fuentes de captación.	Acción	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	4
	Ejecución del programa de purga de redes de agua potable mediante hidratantes.	Unidad	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	1,440
	Mejorar la continuidad del servicio (PMO).	H/día	16.44	16.48	16.52	16.56	16.60	17.04	17.08	17.12	17.16	17.20	17.24	17.28	17.28
	Mejorar la presión del servicio (PMO).	m.c.a.	7.15	7.19	7.21	7.23	7.25	7.27	7.29	7.31	7.33	7.35	7.37	7.39	7.28
	Implementación de un Programa de Monitoreo de los efluentes de las PTAR.	Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Evaluación de la aplicación del proceso de Fito Remediation con plantas regionales para optimizar el proceso de depuración de las aguas residuales.	Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	
Departamento de Proyectos y Obras															
3.1.5	Mejoramiento y renovación de 1717 ml de redes secundarias de agua potable.	%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
	Renovación de conexiones de agua potable.	%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
	Rehabilitación de conexiones de alcantarillado.	%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
	Rehabilitación de 1788 ml de colectores secundarios.	%	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
	Válvulas y cajas para cierre de los sectores.	%	-	-	-	-	-	20	20	20	20	20	20	120	
	Suministro de variador de velocidad de 80 HP.	Und.	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	Equipos de desinfección de agua.	Und.	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
	Adquisición de hidratantes contra incendio.	%	-	-	-	20	-	-	20	-	-	-	-	40	



4. ACTIVIDAD: SERVICIO DE ALCANTARILLADO

ACTIVIDADES / PROYECTOS Gerencia / Acciones	Presupuesto Asignado S/.	Unidad de Medida	Programación Mensual (en unidades)												Meta Anual		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
4 ACTIVIDAD : SERVICIO DE ALCANTARILLADO																	
4.1 Gerencia Técnica																	
Monitorear los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Elaboración del proyecto de ejecución del estudio de impacto ambiental PAMA.		Estudio	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Supervisar el mantenimiento de las lagunas de tratamiento de aguas residuales.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

