

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 199 -2018-G.G.-EMAPACOP S.A.

Coronel Portillo, **28 DIC. 2018**

VISTOS: El Informe N° 847 -2018-GG/ODE-EMAPACOPSA de fecha 19 de Diciembre del 2018 emitido por la Oficina de Desarrollo Empresarial, por medio del cual se solicita la aprobación del Plan Operativo Institucional del año 2019.

CONSIDERANDO:

Que, EMAPACOP S.A. es una Empresa Municipal que goza de autonomía técnica, financiera y administrativa, que se rige por su Estatuto Social y la Ley de Actividad Empresarial del Estado. Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, cuyo objeto es realizar actividades vinculadas a la prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo;

Que, mediante el Informe N°847-2018-GG/ODE-EMAPACOP S.A de fecha 19 de Diciembre del 2018, el jefe (e) de la Oficina de Desarrollo Empresarial remite a la Gerencia General, el Plan Operativo Institucional del año Fiscal 2019, cuya Misión es ser una empresa líder en la prestación de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales, disposición final de lodos y reusó del agua, comprometiéndose con el desarrollo sostenible nuestra Región.

Que, en mérito a lo antes expuesto y considerando que el contenido del Plan Operativo Institucional en mención cumple con los objetivos trazados por la Alta Dirección de la Empresa. El Directorio de acuerdo a las facultades y atribuciones que le confiere el Estatuto Social de la EPS EMAPACOP S.A. en Sesión Ordinaria de Directorio de fecha 27 de Diciembre del 2018, se determinó mediante Acuerdo N° 006, aprobar el "Plan Operativo Institucional de la EPS EMAPACOP S.A para el Año Fiscal 2019";

En consecuencia, y en uso de las facultades conferidas:

SE RESUELVE:

PRIMERO. - APROBAR, El Plan Operativo Institucional 2019, de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPACOP S.A, que forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO. - Disponer a la Oficina de Desarrollo Empresarial, velar por el cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Ing. Mirko Jurado Dueñas
GERENTE GENERAL
EMAPACOP S.A.



EMAPACOP S.A.

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



Plan Operativo Institucional

Pucallpa, Diciembre Del 2018

2019

INDICE

	Paginas
 PRESENTACIÓN	002
1. MARCO GLOBAL Y SECTORIAL	003
1.1. Naturaleza.....	004
1.2. Jurisdicción.....	004
1.3. Base Legal.....	004
1.4. Denominación, Naturaleza y Fines	004
2. VISION, MISION Y VALORES INSTITUCIONALES	006
2.1. Visión.....	007
2.2. Misión.....	007
2.3. Valores Institucionales.....	007
2.4. Objetivo.....	007
3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL	008
3.1. Análisis del Entorno.....	009
a) Oportunidades.....	009
b) Amenazas.....	009
3.2. Análisis del Interno.....	010
a) Fortalezas.....	010
b) Debilidades.....	011
4. OBJETIVO GENERAL, PARCIALES, ESPECIFICOS E INDICADORES PARA EL AÑO 2018	012
4.1 Metas Trimestrales	014
5. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO	015
5.1. Estrategias Generales.....	016
5.2. Estrategias Específicas.....	016
5.2.1. Gestión Administrativa.....	016
5.2.2. Comercialización.....	016
5.2.3. Servicio de Agua Potable.....	017
5.2.4. Alcantarillado.....	017
6. LINEAMIENTOS DE POLITICA	018
7. PRESUPUESTO REQUERIDO	021
8. RESUMEN EJECUTIVO	027
9. MECANISMOS DE EVALUACION DEL POI	028
10. CUADRO ORGANICO	029
11. ANEXOS – PROGRAMACION POR UNIDAD ORGANICA	030

PRESENTACION

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.



EMAPACOP S.A., ha programado y formulado su presupuesto Institucional de Apertura y el Plan Operativo en el marco de las normas y disposiciones emanadas por la Dirección General de Presupuesto Público que busca fortalecer la calidad del gasto en las EPS, en el marco del Estudio Tarifario (PMO), aprobado por SUNASS, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-SUNASS-CD, establecido para el Quinquenio 2019-2023 en función de las necesidades de los recursos para el presente ejercicio, orientada al servicio y beneficio de la población.



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 2019, 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.



I. MARCO GLOBAL Y SECTORIAL

- 1.1. Naturaleza de la Empresa.
- 1.2. Jurisdicción.
- 1.3. Base Legal.
- 1.4. Denominación, Naturaleza y Fines.

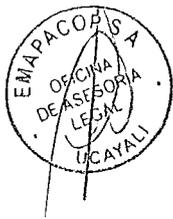


1. MARCO GLOBAL Y SECTORIAL

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 Callería, Yarinacocha y Manantay.



1.3. BASE LEGAL

- Estatuto Social de la EPS EMAPACOP S.A.
- Ley N° 27245, Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal, modificada por la Ley N° 27958.
- Decreto Supremo N° 039-2000-EF Reglamento de la Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal.
- Directiva N° 001-2018-EF/50.01 "Directiva de Programación Multianual, Sub Capítulo III Organismos Públicos y empresas No Financieras de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
- Decreto Legislativo N° 1280 "Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento
- D. S. N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del D.L. 1280 "Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento"
- Ley N° 28411: Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley N° 30879: Ley de Presupuesto del Sector Público – Año Fiscal 2019.
- Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-SUNASS-CD, que aprueba la Resolución que establece la Formula Tarifaria, la Estructura Tarifaria por los servicios de agua potable y alcantarillado, así como las metas de gestión que será de aplicación de la EPS EMAPACOP S.A.



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. MISION.VISION Y VALORES INSTITUCIONALES



- 2.1 Visión.
- 2.2 Misión.
- 2.3 Valores Institucionales.
- 2.4 Objetivo.

2. VISION, MISIÓN, VALORES INSTITUCIONALES Y OBJETIVO.

2.1. MISION

"Abastecer con servicio de calidad en agua potable y alcantarillado que beneficie a la población, cuidando el medio ambiente y aun costo que permita mantener un equilibrio económico y financiero de la EPS"



2.2. VISION

"Ser una empresa líder en la prestación de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales, disposición final de lodos y reúso del agua, comprometiéndose con el desarrollo sostenible de nuestra región"



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:

1. Respeto
2. Honestidad
3. Responsabilidad
4. Vocación de Servicio
5. Trabajo en Equipo
6. Lealtad
7. Compromiso Social



2.4 OBJETIVO

El objetivo básico que la empresa debe lograr, en función a su capacidad operativa y disponibilidad de sus recursos económicos y financieros son:

Producir y brindar servicio de agua potable, alcantarillado, sanitario y pluvial; así como la disposición final de excretas.

- Ampliar la producción de agua potable; así como los referidos al tratamiento y disposición final de aguas servidas.
- Instalar redes de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Realizar estudios e investigaciones para optimizar todas las actividades tendientes a la productividad y calidad de los servicios que brinda.
- Asimismo son objetivos los referidos a modernizar la empresa, mejorar el sistema de producción, productividad y operatividad, la calidad de los servicios y viabilizar las relaciones entre la empresa y los usuarios.





3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL



- 3.1 **Análisis del Entorno.**
 - a) Oportunidades.
 - b) Amenazas
- 3.2 **Análisis del Interno.**
 - c) Fortalezas.
 - d) Debilidades

3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Sobre el análisis realizado a las variables externas (Oportunidades y Amenazas) así como las internas (Fortalezas y Debilidades); se han identificado aquellos factores que en la actualidad tienen mayor repercusión en las actividades de la empresa, los cuales se muestran a continuación.



3.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO

Se han evaluado agentes de carácter políticos legales, sociales, culturales y demográficos, económicos, ecológicos y ambientales; determinándose los factores tanto favorables como desfavorables que de manera directa influyen en el actuar de la empresa, los mismos que se dan al margen de la EPS EMAPACOP S.A.



a) Oportunidades



- Disponibilidad de diversas fuentes hídricas para su extracción.
- Carácter monopólico en la prestación del servicio de saneamiento básico.
- Existencia de una demanda de los servicios de saneamiento en el mercado de nuestra jurisdicción.
- Política estatal de promoción y apoyo a la prestación de servicios de saneamiento básico por parte del MVCS.
- Posibilidades de acceso a líneas de crédito con tasas de interés viables para la instalación de los servicios de agua y desagüe.
- Posibilidades de intercambio tecnológico con entidades vinculadas a la actividad estatal y de saneamiento.
- Apoyo técnico y normativo de la SUNASS.
- Existencia de dispositivos legales que reglamentan el procedimiento de Atención y Reclamos.
- Ingreso al Régimen de Apoyo Transitorio.
- Posibilidad de acceder a fuentes de financiamiento externo y cooperación técnica internacional.
- Crecimiento macro económico del país que genera mayor capacidad adquisitiva en la población.
- Posibilidad de aprovechar inversiones con participación del gobierno central, regional y municipal, para la ejecución de obras de agua potable y alcantarillado.
- Rápido crecimiento demográfico de Pucallpa.



b) Amenazas

- Cambios climatológicos variabilidad del cauce vaciante y creciente del río Ucayali, lo cual afecta la captación de agua cruda superficial.
- Riesgos de desastres naturales que afecten la infraestructura sanitaria.
- Riesgo de contaminación de las fuentes de captación (superficial y subterránea).
- Presencia significativa, en el ámbito de la EPS, de una geografía plana, que incide en los costos de producción.
- Poca cultura de responsabilidad de parte del usuario frente a la empresa.
- Los medios de comunicación de la región son poco objetivos en la información que brindan a la población, respecto a la empresa.
- 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.
- Derecho consuetudinario del agua sobre las fuentes.
- 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.



3.1. ANALISIS INTERNO

Este análisis permite determinar factores que son generados por la EPS EMAPACOP S.A.

a) Fortalezas

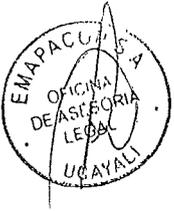
- Compromiso por la alta dirección para introducir cambios en la gestión para lograr el enfoque gerencial moderno de la empresa.
- Existencia del Plan de acciones de Urgencia.
- Autonomía en toma de decisiones presupuestarias en la utilización de los recursos propios.
- La empresa administra los servicios de agua potable y alcantarillado en forma exclusiva.
- 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.

- Se cuenta con un banco de medidores, que permite realizar el mantenimiento y aferación de medidores.
- Marco legal que garantiza la comercialización, facturación y cobranza.
- Se cuenta con unidades móviles, maquinarias y equipos de comunicación.
- La EPS cuenta con el MOF, ROF, RIT actualizados y enfocados a la realidad de la empresa.
- Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General de la Republica.
- Existencia de un Plan de Fortalecimiento de Capacidades, permitiendo canalizar y efectivizar el proceso de capacitación a todo el personal.
- La EPS tiene una tendencia creciente en el desarrollo de su Sistema Económico – Financiero.
- 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.
- Refinanciamiento de la Deuda con UTE FONAVI



b) Debilidades

- Limitada asignación para elaboración de planes de desastres en gestión de riesgos.
- Falta de estructura salarial de los trabajadores. Siendo el pilar básico de la política retributiva de la organización para el adecuado equilibrio de aspectos fundamentales de la equidad interna y la competitividad externa.
- Ausencia de políticas específicas a tener en cuenta para la adopción de nuevas tecnologías en agua y saneamiento, así como de los proyectos de coberturas de los servicios.
- No cuenta con una infraestructura adecuada para el almacenamiento de documentación, teniendo en cuenta el carácter confidencial de estos.
- Asignación de funciones a personal que no cumple con el perfil del puesto.
- No se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores.
- Falta automatización de las cámaras de bombeo de aguas residuales.
- Alto nivel de agua no facturada.
- Alto número de conexiones de agua potable y desagüe no ubicadas, no permite aplicar medidas de recupero inmediato.
- Infraestructura antigua (más de 31 años) algunos sobrepasan su vida útil.
- Compromiso financiero con la institución del estado UTE FONAVI.
- Elevados costos de producción de agua potable.



4. OBJETIVO GENERAL, PARCIALES, ESPECIFICOS E INDICADORES PARA EL AÑO 2019

- 4.1 Objetivo General.**
 - Objetivos Parciales
 - Objetivos Específicos.
 - Indicadores.
- 4.2 Metas de Gestión PMO**

4. OBJETIVO GENERAL, PARCIALES, ESPECIFICOS E INDICADORES Y METAS PARA EL AÑO 2019

Los objetivos institucionales, que a continuación se detallan, constituyen el marco para la formulación de las actividades programadas por la empresa para el año 2019.



Nº	Objetivo General	Objetivos Parciales	Objetivos Específicos	Indicadores	Unidad de Medida	Meta Anual
1	Abastecer con servicios de calidad en agua potable y alcantarillado que beneficie a la población, cuidando el medio ambiente y aun costo que permita mantener un equilibrio económico y financiero de la EPS.	Ampliar la Producción de agua potable así como los referidos al tratamiento y disposición final de aguas servidas.	Ampliación y mejoramiento de las redes de agua potable	Cobertura de agua potable.	%	54
			Ampliación y mejoramiento de las redes de desagüe.	Cobertura de desagüe.	%	53
Mejorar la calidad del servicio de agua potable.		Mejorar la presión del servicio de agua potable.	Presión	m.c.a.	12.50	
		Mejorar la calidad del servicio de agua Potable	Cloro Residual	%	100	
3		Mejorar la continuidad del servicio de agua potable.	Incrementar las horas de servicio.	Continuidad	h/día	18:50
4		Mejorar la Gestión Comercial	Recuperación de Usuarios Inactivos	Conexiones activas	%	89
			Reducir las Pérdidas	Agua No Facturada	%	49
			Incremento de los ingresos.	Facturación	S/.	19,946,092
			Incremento anual de medidores	Micromedición	%	30
5		Reducir los costos operativos totales.	Reducción de la relación de trabajo.	Relación de Trabajo	%	85

4.1 METAS TRIMESTRALES 2019 ESTABLECIDAS POR OTASS

INDICADORES	UNIDAD MEDIDA	I-2019	II-2019	III-2019	IV-2019	META 2019
		Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	
Continuidad Promedio	horas / día	17.20	17.50	18.00	18.50	18.50
Rango de variación	horas / día	17:00 a 24:00	17:10 a 24:00	17:20 a 24:00	17:35 a 24:00	17:00 a 24:00
Presión Promedio	mca	10.25	10.50	11.50	12.50	12.50
Rango de variación	mca	4:90 a 15.00	4:90 a 15.50	4:90 a 16.50	4:90 a 17.00	4:90 a 17.00
Cloro Residual	%	99.50%	99.60%	99.70%	100.00%	100%
Agua No Facturada	%	49.39%	49.20%	49.10%	49.00%	49.00%
Monto Facturado	millones de soles	5,300,000	10,600,000	15,900,000	19,946,092	19,946,092



4.2 METAS GESTIÓN ESTABLECIDAS POR SUNASS

Metas de Gestión que la EPS deberá cumplir en el quinquenio regulatorio 2019-2023.

Cuadro de Metas año 2019(*)

INDICADORES	UNIDAD	AÑO 1
I. RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº051-2018-SUNASS-CD		
1. INCREMENTO ANUAL DE NUEVAS CONEXIONES DE AGUA	Nº	371
2. INCREMENTO ANUAL DE NUEVAS CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	Nº	244
3. INCREMENTO ANUAL DE NUEVOS MEDIDORES	Nº	5,300
4. INCREMENTO ANUAL DE CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA	Nº	400
5. CONTINUIDAD PROMEDIO	Horas/Día	C
6. PRESION MINIMA PROMEDIO	m.c.a	P
7. CATASTRO COMERCIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	%	-
8. CATASTRO TECNICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	%	-
9. RELACION DE TRABAJO	%	90

(*) Aprobadas en el PMO al 1 año



5. ESTRATEGIAS DE DESAROLLO

5.1 Estrategias Generales.

5.2 Estrategias Especificas.

- 5.2.1. Gestión Administrativa.
- 5.2.2. Comercialización.
- 5.2.3. Servicio de Agua Potable
- 5.2.4. Servicio de Desagüe.

5. ESTRATEGIAS DE DESAROLLO

Se han diseñado acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos, según la competencia funcional de cada órgano que conforma la EPS EMAPACOP S.A.

Se consideran dos tipos de actividades: estrategias generales y estrategias específicas; las cuales se encuentran asociadas a cada objetivo estratégico y a cada una de las unidades orgánicas de la empresa, cumpliendo el propósito de orientar el trabajo empresarial hacia la consecución de la visión institucional.



5.1 Estrategias Generales

- Incrementar los volúmenes de captación (almacenamiento del recurso hídrico), con el fin de aumentar las horas de continuidad del servicio de agua potable.
- Mejorar la calidad del agua.
- Mejorar el control y afianzar la disminución del agua no facturada.
- Ampliar la cobertura de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
- Mejorar sostenidamente la Rentabilidad Operativa.
- Implementación de los Sistemas de Control Interno.
- Reducir notablemente la cartera morosa y pesada de cobranza.
- Controlar la extracción de agua de fuentes subterráneo.
- Cumplir con el Plan de Acciones de Urgencia.
- Cumplir con el Plan Maestro Optimizado - PMO
- Afianzar el tratamiento de aguas residuales.



5.2 Estrategias Específicas

5.2.1 Gestión Administrativa

- Permanente control y monitoreo de las actividades a cargo de cada una de las áreas dependientes.
- Disponer y ejecutar acciones correctivas acorde a las recomendaciones de auditoría.
- Gestionar en las diferentes entidades Públicas y Privadas los documentos necesarios para el saneamiento físico legal de los bienes.
- Realizar inventarios.
- Control de los gastos que realicen las diferentes unidades orgánicas.
- Realizar informes mensualizados.
- Participación responsable de todas las unidades orgánicas en la elaboración y aprobación del Plan Anual de Contrataciones, y aplicación de las directivas internas y normas legales vigentes.
- Siguiendo la guía de implementación de las Entidades del estado emitido por la Contraloría General de la República, mediante la contratación de servicios de terceros.
- Fortalecer el sistema de gestión empresarial e interinstitucional.
- Manejar sistemas de información gerencial.
- Mantener actualizado los instrumentos de gestión.
- Delimitar correctamente los procedimientos administrativos.
- Monitorear y cumplir el fondo de inversión establecido en el Plan Maestro Optimizado.

5.2.2 Comercialización

- Mejorar el sistema de atención al cliente.
- Plantear un sistema comercial integrado (atención al cliente, facturación, cobranzas, comercialización, catastro y medición).
- 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) Incrementar la cobranza con estrategias óptimas de recaudación y servicio de calidad.
- g) Implementar un control eficiente para la entrega oportuna de los recibos reduciendo los reclamos por falta de recibo.
- h) Sinceramiento de las cuentas por cobrar de la cartera morosa, definiendo parámetros con rango de deudas, categorizando correctamente a los usuarios.
- i) Replanteamiento de las actividades administrativas de recuperación de cartera morosa, con acciones judiciales y quiebre de montos de cuentas incobrables.
- j) Automatización de los Centros de Recaudación (CAR) a efectos de que la cobranza sea más efectiva.
- k) Optimizar la operatividad de Cortes y Sellados en Matriz.
- l) Ampliar el número de conexiones activas de agua potable.
- m) Ampliar la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado.



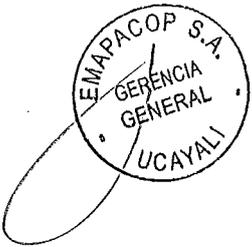
5.2.3 Servicio de Agua Potable

- 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 pérdidas.
- 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.



5.2.4 Desagüe

- 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) Evaluación de la aplicación del proceso de Fito Remedación con plantas regionales para optimizar el proceso de depuración de las aguas residuales.
- f) Plan de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) por vertimiento de aguas residuales.





6. LINEAMIENTO DE POLITICA

- Ampliar la Producción de agua potable; así como los referidos al tratamiento y disposición final de aguas servidas.
- Mejoramiento de la calidad del servicio
- Reducir los costos operativos totales
- Mejorar la continuidad del servicio de agua potable
- Mejorar la gestión comercial

6. 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.



☞ **Ampliar la Producción de agua potable; así como los referidos al tratamiento y disposición final de aguas servidas.**

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.



☞ **Mejoramiento de la Calidad del Servicio**

La aplicación de una política de mejoramiento de la calidad del servicio de agua potable implica la renovación de algunas redes matrices los cuales soportaran las operaciones de abastecimiento de agua potable, por lo que tendría que ejecutar algunos proyectos de inversión para la rehabilitación de algunos puntos de las redes con prioridad en las zonas con alto nivel de roturas por obsolescencia de redes.

Asimismo se tendría que aplicar una política en la cual se tendrían que ejecutar proyectos de optimización y mejoramiento de los sistemas primarios de agua potable, los cuales permitirán ampliar la presión del servicio de agua potable.

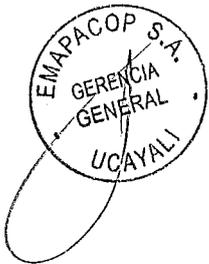


☞ **Reducir los Costos Operativos Totales**

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.



☞ **Mejorar la Continuidad del Servicio de Agua Potable**

La mejora continua de los servicios de agua potable se encuentra en la aplicación y desarrollo de actividades que se encuentren orientadas principalmente en la distribución del servicio, para conseguir el desarrollo de este indicador (continuidad) se debe establecer el mejoramiento de las fuentes de agua, mejoramiento de las redes de distribución, renovación de las líneas de conducción, interconexión de sistemas, y campañas en el uso adecuado del servicio de agua potable, Instalación de micro medidores los cuales permitirán reducir las pérdidas y fugas incrementándose la continuidad del servicio a más usuarios que utilizan el servicio de agua potable.

☞ **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, mejorando la atención y la ampliación de las conexiones activas.

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.





7. PRESUPUESTO REQUERIDO

- a) Estructura funcional Programática
 - b) Distribución de los Órganos Funcionales por Actividades Presupuestales
 - 1. **Gestión Administrativa**
 - 2. **Gestión Comercial**
 - 3. **Gestión Técnica (Servicio de Agua y Alcantarillado)**
-
- 7.1 Ingresos
 - 7.2 Egresos
 - 8.2.1. Gastos corrientes
 - 8.2.2. Gastos de capital
 - 7.3 Distribución de los gastos a nivel de actividad presupuestal

7. PRESUPUESTO REQUERIDO

Mediante Resolución de Gerencia General N°198-GG-EMAPACOP S.A del 28 de Diciembre del 2018, se aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de Ingresos y Egresos correspondiente al Año fiscal 2019 por la fuente de financiamiento "Recursos Directamente Recaudados" por un total de **S/. 19'905,511.00**, 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 2019 se configura como sigue:

Estructura Funcional Programática 2019

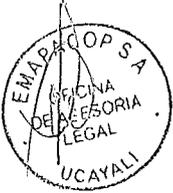
Categoría	2 ACCIONES CENTRALES	
Actividad	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	
Función	18	SANEAMIENTO
División	006	GESTION
Grupo	0008	ASESORAMIENTO Y APOYO
Actividad	5000004 ASESORAMIENTO TECNICO Y JURIDICO	
Función	18	SANEAMIENTO
División	006	GESTION
Grupo	0008	ASESORAMIENTO Y APOYO
Actividad	5000005 ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORIA	
Función	18	SANEAMIENTO
División	006	GESTION
Grupo	012	CONTROL INTERNO
Categoría	3 ASIGN. PRESUPUESTALES QUE NO RESULTAN EN PROD.	
Actividad	5000376 ADMINISTRACION DEUDA INTERNA	
Función	25	DEUDA PUBLICA
División	053	DEUDA PUBLICA
Grupo	0118	PAGO DE LA DEUDA PUBLICA
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 - MEF.

b) Distribución de los Órganos Funcionales por Actividades Presupuestales.

1) Gestión Administrativa

Junta General de Accionistas
Directorio
Gerencia General
Oficina de Desarrollo Empresarial
Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria
Gerencia de Administración y Finanzas
Departamento de Contabilidad y Finanzas
Departamento de Tesorería
Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Suministros y Servicios Generales
Departamento de Control Patrimonial
Departamento de Informática



2) Asesoramiento Técnico y Jurídico

Oficina de Asesoría Legal

3) Acciones de Control y Auditoría

Órgano de Control Institucional

4) Gestión Comercial

Gerencia Comercial
Departamento de Catastro y Clientela
Departamento de Cobranza
Departamento de Facturación y Medición



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

Gerencia Técnica
Dpto. de Seguridad Industrial y Medio Ambiente.
Dpto. de Producción.
Dpto. de Redes y Distribución.
Dpto. de Manejo y Disposición de Aguas Residuales.
Dpto. de Mantenimiento.
Dpto. de Proyectos Estudios y Obras.
Dpto. de Control de Calidad.



7.1 INGRESOS

En el presente ejercicio económico 2019 se programa captar **S/. 19'905,511.00** proveniente de la fuente: Recursos Directamente Recaudados – RDR, por los conceptos siguientes:

- **Ventas de Servicios**, por **S/.19'905,511.00** (equivalente al **44%** del total de ingresos)

Ingresos 2019

DESCRIPCION	En Nuevos Soles
Fuente de Financiamiento	
• Recursos Directamente Recaudados	19'905,511.00
• Donaciones y Transferencias	-
• Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	-
TOTAL	19'905,511.00

Fuente: Presupuesto Institucional de Apertura Año Fiscal 2019, Aprobado con R.G.G. N° -2019-GG-EMAPACOPSA del -12-201



7.2 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/.19'905,511** soles, distribuidos en los rubros siguientes:

- Fuente de Financiamiento RDR - Gastos Corrientes u Operativos, por **S/ 18'840,909**
- Fuente de financiamiento RDR - Gastos de Capital, por **S/. 200,050.00**
- **Servicio de la Deuda, por S/. 864,552.00 (equivalente al 2% del total de los egresos).**

Egresos 2019

DESCRIPCION	En Soles
Categoría del Gasto	
• Gastos Corrientes	18'840,909
• Gastos de Capital	200,050
• Servicio de la Deuda	864,552
TOTAL	19'905,511

Fuente: Presupuesto Institucional de Apertura Año Fiscal 2019, Aprobado con R.G.G. N° -201-GG-EMAPACOPSA del 28-12-201

7.2.1 Gastos Corrientes

El Presupuesto Institucional del Año Fiscal 2019, considera el importe total de **S/.18'840,909.00** (para Gastos Corrientes por toda fuente y se distribuye en:

- Personal y Obligaciones Sociales **S/. 6'029,190.00**
- Pensiones y Otras Prestaciones Sociales **S/. 111,600.00**
- Bienes y Servicios **S/. 11'781,549.00**
- Otros Gastos **S/. 918,570.00**

7.2.2 Gastos de Capital

La demanda global de los gastos es por **S/. 200,050** por toda fuente de financiamiento y está distribuido de la siguiente manera:

- Adquisición de Activos No Financieros **S/. 200,050.**

7.3 DISTRIBUCION DE LOS GASTOS A NIVEL DE ACTIVIDAD PRESUPUESTAL

Egresos por Actividad Presupuestal 2019

Cadena de Gasto		Recursos Directamente Recaudados	Donaciones y Transferencias	Total 2019 S/.	Total 2019 %
Actividad/Genérica de Gastos					
GESTION ADMINISTRATIVA		3,757,960.00		3,757,960.00	100.00
2.1	Personal y Obligac. Soc.	1,393,929.00		1,393,929.00	37.09
2.2	Pensiones y Otras Pres.	13,950.00		13,950.00	0.37
2.3	Bienes y Servicios	1,757,311.00		1,757,311.00	46.76
2.5	Otros Gastos	592,770.00		592,770.00	15.77
ASESORAMIENTO TECNICO Y JURIDICO		138,923.00		138,923.00	100.00
2.1	Personal y Obligac. Soc.	42,565.00		42,565.00	30.64
2.2	Pensiones y Otras Pres.	13,950.00		13,950.00	10.04
2.3	Bienes y Servicios	75,408.00		75,408.00	54.28
2.6	Adquisición de Activos no Financieros	7,000.00		7,000.00	5.04
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORIA		182,200.00		182,200.00	100.00
2.1	Personal y Obligac. Soc.	113,300.00		113,300.00	62.18
2.2	Pensiones y Otras Pres.	13,950.00		13,950.00	7.66
2.3	Bienes y Servicios	54,950.00		54,950.00	30.16
		4,079,083.00	0.00	4,079,083.00	20.49
ADMINISTRACION DEUDA INTERNA		864,552.00		864,552.00	100.00
2.8	Servicio de la Deuda Publica	864,552.00		864,552.00	100.00
COMERCIALIZACION Y SERV. COLATERALES		2,309,126.00		2,309,126.00	100.00
2.1	Personal y Obligac. Soc.	995,927.00		995,927.00	43.13
2.2	Pensiones y Otras Pres.	13,950.00		13,950.00	0.60
2.3	Bienes y Servicios	1,056,140.00		1,056,140.00	45.74
2.5	Otros Gastos	199,200.00		199,200.00	8.63
2.6	Adquisición de Activos no Financieros	43,909.00		43,909.00	1.90
SERVICIO DE AGUA POTABLE		10,102,365.00		10,102,365.00	100.00
2.1	Personal y Obligac. Soc.	2,657,540.00		2,657,540.00	26.31
2.2	Pensiones y Otras Pres.	27,900.00		27,900.00	0.28
2.3	Bienes y Servicios	7,141,184.00		7,141,184.00	70.69
2.5	Otros Gastos	126,600.00		126,600.00	1.25
2.6	Adquisición de Activos no Financieros	149,141.00		149,141.00	1.48
SERV. DE ALCANTARILLADO		2,550,385.00		2,550,385.00	100.00
2.1	Personal y Obligac. Soc.	825,929.00		825,929.00	32.38
2.2	Pensiones y Otras Pres.	27,900.00		27,900.00	1.09
2.3	Bienes y Servicios	1,696,556.00		1,696,556.00	66.52
		15,826,428.00	0.00	15,826,428.00	79.51
		19,905,511.00	0.00	19,905,511.00	100.00



8. RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Operativo Institucional 2019 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 2019.

La formulación del Plan Operativo se considera como documento principal y básico, así como las metas y objetivos a alcanzar en el Plan Maestro Optimizado.

Por tanto, los objetivos señalados en el Plan Maestro Optimizado 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 los 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.

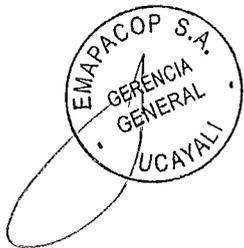
Asimismo se ha programado el nivel de cumplimiento de las metas en relación a las actividades que de modo periódico y cotidiano deben efectuar las unidades orgánicas. A estas actividades se les denomina Actividades Operativas y normalmente no demandan un recurso adicional.

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.

9. MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL POI

La evaluación del POI, se efectuara trimestralmente, en base a los informes de los Gerentes de Línea y personal involucrado acorde a los resultados de las matrices de planificación por procesos de impacto y en cuanto estas hayan entregado en su totalidad acorde al cronograma establecido para su consolidación y evaluación; estos resultados serán remitidos a la Gerencia General y Gerencias de Líneas, para las acciones preventivas y correctivas orientadas a la mejora continua.

El método de evaluación por resultados será a través de una escala de 0 a 100% rangos para calificar el avance del POI, asimismo se utilizara los parámetros de semaforización color verde: Bueno, color amarillo: Regular y color rojo: Malo.



Rango	%	Situación
Bueno	81 – 100	
Regular	61 – 80	
Malo	0 - 60	

10. CUADRO ORGÁNICO

Responsable por Cuadro Orgánico

UNIDAD ORGÁNICA	RESPONSABLE
Gerencia General	Mg. Mirko Félix Jurado Dueñas.
Órgano de Control Institucional	CPC. Pilar Ramírez Pinto
Oficina de Asesoría Legal	Abg. Julita Patricia Flores Perdomo
Oficina de Desarrollo Empresarial	Lic. Adm. Miguel Castello Gonzales
Oficina de Imagen Inst. y Educac. Sanitaria	CPC. Laura García Borges
Gerencia de Administración y Finanzas	CPC. Luis E. Balbín Palomino
Dpto. Suministros y SSGG.	CPCC. Michael Mori Panduro
Dpto. Contabilidad	CPCC. Loida Plaza Ramirez
Dpto. Tesorería	CP. María Aquino Rengifo
Dpto. Recursos Humanos	CPC. William Panduro Padilla
Dpto. Control Patrimonial	CPC. Ricardo F. Vega Perez
Dpto. Informática	Ing. Antonio Villafana Saldaña
Gerencia Comercial	Ing. Wigberto Abel Ascoy de la Cruz
Dpto. Catastro y Clientela	Ing. Eric Darío Campos Haro
Dpto. Cobranza	Sr. Johnny Gonzales del Aguila
Dpto. Facturación y Medición	Lic. Adm. Clever Meza Atencia
Gerencia Técnica	Ing. José Mendoza Castillo
Dpto. Seguridad Ind. Y Medio Ambiente	Ing. Jorge Luis Plaza Castro
Dpto. Producción	Ing. Wilson Villalva Choque
Dpto. Redes y Distribución	Ing. Edwinton Pizango Isuiza
Dpto. Manejo y Dispos. De Aguas Res.	Bach. Ing. Juan Carlos Uchuipoma Arancibia
Dpto. Mantenimiento	Ing. Melissa Ramírez Cachique
Dpto. Proyectos, Estudio y Obras	Ing. Mary Esther Alipazaga Galindo
Dpto. Control de Calidad	Bach. Oscar Reyna Garrido



1. ANEXOS

Programación por Unidad Orgánica



1. Gestión Administrativa



Gerencia General	31
Órgano de Control Institucional	31
Oficina de Asesoría Legal	31
Oficina de Desarrollo Empresarial	31
Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria	32



Gerencia de Administración y Finanzas	32
Departamento de Recursos Humanos	33
Departamento de Suministros y Servicios Generales	33
Departamento de Contabilidad y Finanzas	33
Departamento de Tesorería	34
Departamento de Control Patrimonial	34
Departamento de Informática	34



2. Gestión Comercial y Servicios Colaterales

Gerencia Comercial	35
Departamento de Catastro y Clientela	35
Departamento de Facturación y Medición	36
Departamento de Cobranza	36

3. Servicio de Agua Potable

Gerencia Técnica	37
Departamento de Seguridad Industrial y Medio Ambiente	37
Departamento de Producción	37
Departamento de Manejo y Dispos. De Aguas Residuales	37
Departamento de Redes y Distribución	38
Departamento de Mantenimiento	38
Departamento de Control de Calidad	38
Departamento de Proyectos, Estudios y Obras	38

4. Servicio de Alcantarillado

Gerencia Técnica	39
------------------	----

1. ACTIVIDAD: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Actividad (Gestión)	Tipo de Documento	Programa Trimestral (PTM)												Meta Anual Prog.			
		I Trim.			II Trim.			III Trim.			IV Trim.						
1.1. Gerencia General																	
Aprobar en Primera Instancia la Memoria de Gestión Anual y Estados Financieros del Ejercicio Fiscal 2018, y elevar al Directorio para su aprobación.	Documento	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0
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	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Aprobar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.	Resolución	1	-	-	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0
Supervisar y Evaluar el cumplimiento de Metas del PMO para el periodo 2019.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Elevar al Directorio el Presupuesto Institucional de Apertura del Año Fiscal 2020 para la aprobación.	Documento	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1	-	-	1
Refrendar la Aprobación según acuerdo de directorio del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA 2020.	Resolución	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	1	1
Convocar a reuniones de trabajo con los demás órganos de línea a través de los Comités Gerenciales.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Ejecutar los acuerdos y disposiciones del Directorio.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
1.2. Órgano de Control Institucional																	
Gestión Administrativa de OCI	Apoyo	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Atención de encargos de la OGR	Revisión	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	1	1	2
Acción simultánea	Informe	-	1	1	2	-	-	-	0	1	1	1	3	1	1	-	2
Visita de control	Informe	1	1	1	3	-	-	1	1	-	1	1	2	1	-	-	1
Orientación de Oficio	Informe	1	1	1	3	1	1	-	2	-	-	-	0	-	-	-	0
Visita preventiva	Informe	-	-	1	1	1	1	-	2	1	1	-	2	1	1	-	2
Implementación y seguimiento a las recomendaciones derivadas de los Informes de auditoría y su publicación en el portal de transparencia estandar de la Entidad	Reporte	1	-	1	2	-	-	-	1	1	-	1	2	-	-	-	1
Verificación manual de registro de INFOBRAS	Revisión	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Participación en comisión especial de caudela (Art. 8º RC nº 063-2007-CG)	Revisión	-	-	-	0	-	1	1	2	-	-	-	0	-	-	-	0
Seguimiento de la implementación del sistema de control interno	Informe	-	-	-	0	-	-	-	0	1	1	-	2	-	-	-	0
Seguimiento de las acciones para el tratamiento de los riesgos resultantes del control simultáneo.	Reporte	-	-	-	0	-	-	-	0	1	-	-	1	-	-	-	0
Atención de encargos del Congreso	Reporte	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	1	1	2
Verificación de los cargos obligados a la prestación de declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	Revisión	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	-	0
Evaluación de denuncias	Hito atendido	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	1	1
1.3. Oficina de Asesoría Legal																	
Contar con una base actualizada para el almacenamiento de datos: Expedientes Judiciales; Penal, Civil, Laboral, Administrativos y Constitucionales.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Absolución de consultas internas - Informes legales.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Representación de la Empresa en los Procesos Judiciales.	Acción	-	1	-	1	1	-	1	2	-	1	-	1	1	-	1	2
Otros Procesos Externos.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Opiniones Legales varios.	Opiniones	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3



1.6. Gerencia de Administración y Finanzas																			
Dirigir, supervisar, controlar y evaluar las actividades de los Departamentos a su cargo, racionalizando y automatizando las operaciones.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Seguimiento al cumplimiento de la meta de gestión del POI - Relación de Trabajo.	%	85	85	85	255	85	85	85	255	85	85	85	255	85	85	85	255		
Evaluación POI	Documento	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1		
Supervisar sobre gestión en las diferentes entidades públicas y proveyendo los documentos necesarios para el saneamiento físico legal de los bienes.	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1		
Implementación de las recomendaciones de Auditoría Interna y Externa.	Acción/Documento	-	1	2	3	-	-	1	1	1	-	-	1	1	1	1	1		
Supervisar y Coordinar con el Dpto. de Contabilidad sobre la prestación de información contable a los diferentes órganos gubernamentales.	Acción	1	-	1	2	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1		
Presentación de los Estados Financieros Ejercicio Fiscal 2018 a la Gerencia General	Documento	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0		
Informe Económico Financiero del mes	Documento	-	-	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Formular normas y directivas, supervisar su estricto cumplimiento una vez aprobadas.	Acción	-	-	-	0	1	-	-	1	-	-	-	0	1	-	-	1		
Proponer Comisión para Toma de Inventario Físico de Activos Fijos y Existencias.	Documento	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	1		
Autorizar y controlar las adquisiciones de bienes y servicios de acuerdo al Plan Anual de Adquisiciones y Presupuesto Institucional.	Acción/Documento	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Implementación del Sistema de Control Interno (continuación)	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	0		
Presentación Plan Operativo 2020	Documento	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	1		
1.6.1 Departamento de Recursos Humanos																			
Formulación, ejecución y evaluación de la Planificación Operativa 2019 del Plan de Fortalecimiento de Capacidades.	%	-	-	15	15	-	-	25	25	-	-	25	25	-	-	35	35		
Comisión de Negociación Colectiva 2019	Acción	1	1	-	2	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0		
Ejecutar actividades protocolarias y recreativas dirigidas a los trabajadores.	Actividad	-	-	1	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1		
Ingreso de información y cierre oportuno para la Integración contable - Avalon.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Campañas de salud a todos los trabajadores.	Unid.	-	-	-	0	1	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	0	
Actualización de legajos de los trabajadores	Legajo	-	170	-	170	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0		
Elaboración de Planilla de Pago.	Planilla	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Elaboración de Planillas de AFP.	Planilla	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Elaboración de Boleas de Pago.	Planilla	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Elaboración de Planilla de ESSALUD.	Planilla	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Liquidación de CTS.	Liquidación	-	-	-	0	-	1	-	1	-	-	-	0	-	1	-	1		
Seguimiento y registro de trabajadores por: Asistencia, permisos, licencias, vacaciones faltas y otros.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Promover labores, charlas de motivación del personal en general.	Talleres	-	-	1	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1		
1.6.2 Departamento de Suministros y Servicios Generales																			
Elaborar el Plan Anual de Contrataciones del año 2019.	Acción	1	-	-	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	1		
Supervisar los inventarios de Almacén conciliados con el Dpto. de Contabilidad.	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1		
Procedimientos de selección registrados en el SEACE.	Acción	4	6	15	25	10	8	6	24	10	8	4	20	2	2	2	6		
Remisión Información al SEACE.	Documento	4	6	15	25	10	8	6	24	10	8	4	20	2	2	2	6		
Evaluar el Plan Anual de Contrataciones.	Acción	-	-	-	0	1	-	-	1	-	1	-	1	-	-	1	1		
Formular los Expedientes de Contratación LP, CP, Adjudicación Simplificada, Subasta Inversa Electrónica, Selección de Consultores Individuales, Comparación de Precios, Contratación Directa.	Unid.	4	6	15	25	10	8	6	24	10	8	4	20	2	2	2	6		
Elaborar contratos por Locación de Servicios.	Unid.	72	72	72	216	72	72	72	216	72	72	72	216	72	72	72	216		
Ingreso de información y cierre oportuno para la Integración contable - Avalon.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Reporte del registro de compras del sub sistema Logística - Avalon.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
Modificación del PAAC - 2019	Documento	-	1	2	3	1	-	1	2	1	1	-	2	1	1	-	2		
Formular Ordenes de Notas de Ingresos.	Unid.	66	60	102	278	103	125	145	373	165	123	121	409	135	121	89	345		
Formular Ordenes de Notas de Salidas.	Unid.	325	315	350	890	380	480	425	1268	428	428	428	1278	420	426	428	1278		
Documentos de gestión para la Adquisición de Bienes - Ordenes de Compra.	Documentos	143	155	160	458	121	105	99	325	115	102	110	327	91	119	89	289		
Documentos de gestión para la Adquisición de Servicios - Ordenes de Servicio.	Documento	80	95	151	308	158	151	162	471	201	238	245	682	236	285	283	764		
Inventario de Existencias de Almacén.	Unid.	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	1	1		
Ejecución de cierre oportuno de almacén.	Ficha	-	5	6	-	6	5	3	-	8	6	3	-	2	8	11	-		
Actualización de los registros de bienes patrimoniales.	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1		
Evaluación del movimiento de activos patrimoniales.	Acción	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	1		
Coordinación y evaluación del saneamiento físico legal.	Acción	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	1		
Inventario individual de bienes patrimoniales.	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1		
Evaluar el estado de los equipos y maquinarias, previa coordinación con el Comité de Bajas y el Departamento de Contabilidad a fin de elaborar las Actas correspondientes.	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	0	1	-	1	2		

1.6.3. Departamento de Contabilidad y Finanzas																		
Elaboración de los Estados Financieros para la Dirección General de Contabilidad Pública - MEF	Documento	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	1	3	
Declaración de DAOT 2018 el Impuesto a la Renta 2019 ante la SUNAT.	Documento	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	
Declaración del COA 2019 ante la SUNAT	Archivo	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Arqueos sorpresa de caja al Departamento de Tesorería	Arqueo	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	
Declaración Jurada a través del PDT-621 SUNAT	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Confección Inventario físico de Activo Fijo Anual	Acción	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	
Elaboración de los Estados de Situación Financiera para la G.G.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Inventario General Existencias - Almacén	Acción	-	-	-	0	-	-	-	1	1	-	-	0	-	-	-	1	1
Análisis de las Cuentas Contables.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Consolidación e Integración de Información contable y financiera de la diversas áreas.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Consolidación de Información Financiera Presupuestal	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Trámite de Pago de Planilla de sueldos, salarios y gratificaciones.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	
Trámite de Pago Obligaciones Tributarias - Sociales	Acción	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	
Coordinación permanente con el Departamento de Informáticos para los Back Up y actualizaciones del Sistema Contable.	Reporte	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Depreciación mensual de las construcciones en curso.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Elaboración y publicación de listado de personal con anticipos pendientes de regularizar.	Listado	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Declaración Anual 2018	Acción	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	
Declaración PDT 626-3% del IGV	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
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	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Programar, organizar y dirigir las acciones de control de la ejecución del gasto de acuerdo con la programación presupuestal	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Mantener actualizado los libros Contables Principales y Auxiliares	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Mantener en coordinación con la Oficina de Desarrollo Empresarial para el envío de Información al MEF.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Evaluación del POI 2019	Reporte	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	
Elaborar los Informes de Gestión	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Mantener actualizada la Base de Datos con Información Contable y Financiera	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Efectuar los ajustes readasignaciones y conciliaciones de los saldos de las cuentas de balance.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Presentación de los Libros Electrónicos	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Control de los Bienes Adquiridos por Reposición PAU	Control	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
1.6.4. Departamento de Tesorería																		
Elaboración de preconciliaciones bancarias de todas las cuentas corrientes.	Conciliación	13	13	13	39	13	13	13	39	13	13	13	39	13	13	13	39	
Elaboración de documentos de caja egreso por el sistema AVALON	Documento	200	220	210	630	220	200	210	630	200	200	210	610	210	200	220	630	
Elaboración del Flujo de caja ejecutado	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Reporte mensual de ingresos y gastos a GAF.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Ingreso de Información y cierre oportuno para la integración contable - Avalon Módulo de Finanzas.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Registro de las Planillas de Cobranza en el sistema.	Documento	22	23	23	68	23	22	23	68	22	23	22	67	22	23	22	67	
Ordenamiento de los cheques y otros en el extracto bancario.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Elaboración de Relación de Pagos Pendientes.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Informe de Gestión.	Documento	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Elaboración flujo de caja proyectado	Documento	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	
Pagos de AFP, ESSALUD, ONP, SUNASS y Prediales.	Documento	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Control de los recibos de caja contra el reporte de cobranza y depósito en la CTA YCTE.	Acción	22	23	23	68	23	22	23	68	22	23	22	67	22	23	22	67	
Conciliación Bancaria de todas las cuentas por bancos y auxiliares.	Cuentas	13	13	13	39	13	13	13	39	13	13	13	39	13	13	13	39	
Pago de planilla de sueldos y salarios	Pago	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Pago de obligaciones tributarias - sociales	Pago	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Pago de retenciones judiciales en planilla	Pago	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Transferencia de los ingresos y gastos al cierre de cada mes, Contabilidad Ode	Entero	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	
Pago UTE FONAVI	Pago	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
Evaluación Trimestral del POI 2019.	Informe	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	



1.6.5 Departamento de Control Patrimonial																						
Registro de bienes patrimoniales sistema AVALON	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
Control de salidas vehiculares mediante el uso de papeletas	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
Coordinar, supervisar y controlar el pago y renovación de la póliza de seguro de acuerdo a la fecha de vencimiento	Informe	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	2
Capacitación para el personal, para reforzar y ampliar sus conocimientos en aspectos de Gestión Patrimonial.	Actividad	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Ejecutar el Inventario Individual de bienes patrimoniales.	Acción	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	1	1	2	2
Dar de Baja los Activos Fijos que se encuentran a disposición del Dpto. de control patrimonial por concepto de ausencia y deterioro	Documento / Acción	-	-	-	0	-	1	-	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Realizar Gestiones para el remate de los activos fijos dado de baja	Acción	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Gestionar la contratación de seguros patrimoniales	Acción	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Liderar y ejecutar el proceso de inventario físicos de bienes y patrimoniales	Acción	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	1	1	1
Supervisar el mantenimiento preventivo de activo fijo	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	1
Supervisar el mantenimiento de flota vehicular	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	1
Supervisar el mantenimiento de Infraestructura	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	1
Realizar el control de los SOAT de las unidades móviles de la empresa	Acción	-	1	-	1	1	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	1
Elaboración de Informe de Gestión	Documento	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
1.6.6 Departamento de Informática																						
Renovación de Licencias de Antivirus.	Actividad	1	-	-	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Actualización de la Central Telefonica	Proyecto	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Implementación del Plan Operativo Informatico	Actividad	-	1	-	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Implementación del Sistema de Colas de Atención al Usuario	Actividad	-	-	-	0	1	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Creación de directiva para Administración de las Camaras de Video de Vigilancia	Actividad	1	-	-	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Implementación del servidor de Archivos	Actividad	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1
Actualización de Licencias AutoCad	Actividad	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	1	-	-	1	1
Actualización de la Base de Datos de Antivirus	Actividad	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
Mantenimiento para la Operatividad de las Camaras de Video de Vigilancia	Actividad	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
Fortalecer la Infraestructura Tecnológica a fin de garantizar la seguridad de la información a nivel Institucional.	Actividad	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
Mantenimiento de los accesos y roles de usuarios de los sistemas de Información	Actividad	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
Mantenimiento de la Base de Datos.	Actividad	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	13
Mantenimiento de Servidores de Datos	Actividad	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	1	-	1	2
Mantenimiento Preventivo de los equipos de cómputo	Actividad	8	8	8	24	8	8	8	24	8	8	8	24	8	8	8	24	8	8	8	24	19
Mantenimiento Preventivo de los equipos de Telecomunicaciones	Actividad	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	2
Actualización permanente del Portal Web.	Actividad	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
Envío de variables SICAP a SUNASS.	Actividad	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
Envío de Datos de Cobranza a los Centros Recaudadores.	Actividad	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17

2. ACTIVIDAD: GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIOS COLATERALES

Código de Actividad	Descripción de Actividad	Estrategia (Alcance)	Unidad de Medida	Programa (Trimestral)												M.A. Anual Prog.							
				EJE	FEB	MAR	TRIM I	ABR	MAY	JUN	TRIM II	JUL	AGO	SEP	TRIM III		OCT	NOV	DIC	TRIM IV			
2	Gerencia Comercial																						
	Dirigir, supervisar, controlar y evaluar las actividades de las áreas a su cargo mediante reuniones.		Acción	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6				
	Atender a clientes para la solución de sus reclamos.		Acción	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450				
	Supervisar y evaluar el cumplimiento de las metas del PMO para el periodo Nov-2018 a Oct-2019.		Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Acciones de reforzamiento del sistema de recuperación de deudas.		Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Campañas de incentivos para mejorar la eficiencia de recaudación.		Unid.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Establecer y hacer el seguimiento a las políticas, campañas y acciones a seguir por esta Gerencia.		Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Disminuir la cartera morosa y sincronizar las Cuentas por Cobrar.		Campaña	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Lograr facturación real del servicio que se brinda. Redujéndose en la recaudación y disminución del Agua No Facturada.		Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Ampliar la cobertura de servicios e incentivar el uso racional del agua y pago oportuno de facturas.		Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Supervisar y evaluar la implementación de los índices de gestión establecidos en el Plan Maestro Optimizado - PMO.		Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Monitoreo de Fichas PAU por cada Departamento de la G. Comercial																						
	Informe lógos de Gestión.		Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
2.1.1	Departamento de Catastro y Clientela																						
	Implementar y operar un sistema de atención integral en los módulos de Atención al Cliente.		Aplicación	-	-	-	6	-	-	1	1	-	-	-	0	1	-	-	1				
	Instalaciones Nuevas de Conexiones Domiciliarias de Agua Potable (*)		Atención	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6				
	Instalaciones Nuevas de Conexiones Domiciliarias de Potable (*)		Atención	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75				
	Instalaciones Nuevas de Conexiones Domiciliarias de Agua Alcantarillado. (*)		Atención	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Instalaciones Nuevas de Conexiones Domiciliarias de Alcantarillado. (*)		Atención	8	8	8	24	8	8	8	24	8	8	8	24	8	8	8	24				
	Reducción de Conexiones Inactivas de Agua Potable.		Unidad	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15				
	Venta de Colaterales.		Atención	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	10	60				
	Actualización de derechos.		Proyectos	-	-	-	0	-	1	-	1	-	-	-	0	-	-	-	0				
	Elaboración de lineamientos, directivos para el desarrollo de procedimientos de atención de acuerdo a normativo.		Proyectos	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0				
	Cumplimiento de plazos para atención a problemas operacionales y/o reclamos.		Atención	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75				
	Revisión del Libro de Reclamaciones.		Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3				
	Detección e incorporación de Conexiones clandestinas.		Acción	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9				
	Promoción para recuperación de conexiones de agua y desagüe.		Proyecto	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1				
	Modificaciones Catastrales por reclamo.		Ciclo Resolución	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	20	60				
	Modificaciones Catastrales a solicitud del usuario.		Repete	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75				
	Implementación del Catastro Comercial.		%	6	6	6	18	6	6	6	18	6	6	6	18	6	6	6	18				



2.1.2 Departamento de Facturación y Medición																	
Proponer directivos, y/o Manuales, para el desarrollo de los procesos de facturación y medición.	Directivas	-	-	-	0	1	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Control permanente del proceso y procesamiento de la información para la facturación	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Valorización de los servicios en base a la estructura tarifaria establecida.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Implementar un control eficiente para la entrega oportuna de los recibos, reduciendo los reclamos por falta de recibo.	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Facturas procesadas oportunamente y correctamente calculadas por cliente.	Ejecución	31,289	31,314	31,339	83,942	31,324	31,359	31,415	84,169	31,450	31,455	31,499	84,295	31,515	31,540	31,596	84,821
Emisión y Distribución de principales clientes	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Coordinar procesos de lectura de medición	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Actualizar datos de lecturas de medidores, en coordinación con el departamento de catastro e informática.	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Remitir Estados de consumo y remitido al órgano de facturación	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Programar y ejecutar tomas de lecturas de medidores	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Incorporación de usuarios con medición	Ejecución	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90
Informe de principales logros y actividades.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Evaluación del POI	Evaluación	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Evaluación del PMO.	Evaluación	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Formular POI AÑO 2020	Plan	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0
Formular Cuadro de Necesidades 2020	Cuadro	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0
2.1.3 Departamento de Cobranza																	
Proponer directivos, y/o Manuales, para el desarrollo de los procesos de cobranza	Directivas	-	-	-	0	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	1	1
Campañas de admisión	Resolución	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0
Cortes efectivos de Servicio de Agua.	Ejecución	1,000	1,000	1,000	3000	1,000	1,000	1,000	3000	1,000	1,000	1,000	3000	1,000	1,000	1,000	3000
Sellado de servicio de desague	Nº de sellados	600	600	600	1800	600	600	600	1800	600	600	600	1800	600	600	600	1800
Rehabilitaciones de Servicio de Agua Potable.	Ejecución	1,000	1,000	1,000	3000	1,000	1,000	1,000	3000	1,000	1,000	1,000	3000	1,000	1,000	1,000	3000
Rehabilitaciones del Servicio de Desagüe.	Ejecución	600	600	600	1800	600	600	600	1800	600	600	600	1800	600	600	600	1800
Actualización de Directiva de Reducción de la Cartera Morosa.	Acción	-	-	1	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0
Control de Índice de Morosidad.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Recupero de la Cartera Pesada.	Acción	55,000	55,000	55,000	165,000	55,000	55,000	55,000	165,000	55,000	55,000	55,000	165,000	55,000	55,000	55,000	165,000
Control de Cobranzas centros de recaudación.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Control de procesos de cobranza	Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Programación de trabajos de sensibilización a usuarios que se asocian al pago fraccionado	Acción	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Evaluación sobre el comportamiento mensual de recaudación	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Informe de principales logros y actividades.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Evaluación del POI	Informe	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Evaluación del PMO.	Informe	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
Formular POI AÑO 2020	Plan	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0
Formular Cuadro de Necesidades 2020	Cuadro	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0



3.1.4 Departamento de Redes y Distribución																		
Limpeza de redes y buzones.	Acción	40	60	60	160	60	60	60	160	60	60	60	160	60	60	40	160	580
Mantenimiento de válvulas de redes e instalación de hidrantes.	Acción	-	1	2	3	-	1	2	3	-	1	2	3	1	1	0	2	11
Ejecución de conexiones domiciliarias de agua.	Acción	20	23	23	66	23	23	23	69	23	23	23	69	23	23	23	69	275
Ejecución de conexiones domiciliarias de desagüe.	Acción	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	20	60	240
Reparación de roturas de las redes de agua y desagüe.	Unidad	6	6	6	18	6	6	6	18	6	6	6	18	6	6	6	18	72
Gestionar la capacitación para el personal de Distribución.	Capac.	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	-	-	0	3
Ejecución de Programa de limpieza de colectores	Km	2.4	3.6	3.6	9.6	3.6	3.6	3.6	10.8	3.6	3.6	3.6	10.8	3.6	3.6	2.4	9.6	44
Reposición de tapas de buzones.	Unidad	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
3.1.6 Departamento de Mantenimiento																		
Ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo	%	10	10	-	20	10	10	-	20	10	10	10	30	10	10	10	30	100
Ejecución del Programa de mantenimiento preventivo de equipos de bombeo.	%	10	10	-	20	10	10	-	20	10	10	10	30	10	10	10	30	100
Ejecución del Programa de mantenimiento de unidades móviles.	%	10	10	-	20	-	10	10	20	10	10	10	30	10	10	10	30	100
Ejecución del programa de mantenimiento preventivo de tablero de control.	%	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	100
Elaboración de historial de máquinas y/o equipos.	%	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	100
Mantenimiento correctivo de equipos	%	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	100
Mantenimiento y reparación de equipos de bombeo de camaras de desague.	%	5	10	10	25	5	10	10	25	5	10	10	25	5	10	10	25	100
Mantenimiento y reparación de equipos de bombeo de Pozos.	%	5	5	15	25	5	5	15	25	5	5	15	25	5	5	15	25	100
Mantenimiento y reparación de tableros.	%	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	100
Mantenimiento y reparación de redes eléctricas.	%	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	8	8	9	25	100
Mantenimiento y reparación de vehículos.	%	5	10	10	25	5	10	10	25	5	10	10	25	5	10	10	25	100
3.1.6 Departamento de Control de Calidad																		
Toma de muestras para el control de cloro residual en la red de distribución.	Unidad	260	260	260	780	260	260	260	780	260	260	260	780	260	260	260	780	3,120
Toma de muestras para el control de turbiedad en la red de distribución.	Unidad	260	260	260	780	260	260	260	780	260	260	260	780	260	260	260	780	3,120
Muestreo y Analisis Completo de la red de distribución	Unidad	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	20	60	240
Monitoreo de los Parametros Rutinarios de Calidad en los reservorios de la PTAP (R1,R2 , R3 y padre salas) y salida de Planta.(*)	Unidad	480	480	480	1440	480	480	480	1440	480	480	480	1440	480	480	480	1440	5,760
Muestreo y análisis completos de los reservorios de la PTAP (R1,R2 , R3 y padre salas) y salida de Planta.(**)	Unidad	18	18	18	48	18	18	18	48	18	18	18	48	18	18	18	48	192
Muestreo y Analisis Completo del agua de ingreso a planta (agua cruda)	Unidad	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
Muestreo y Analisis Completo en los puntos de control del proceso de potabilización (***)	Unidad	14	14	14	42	14	14	14	42	14	14	14	42	14	14	14	42	168
Monitoreo de la calidad microbiologica del agua para consumo humano	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Monitoreo de Presion y Continuidad de los puntos de control de las redes de abastecimiento	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ejecucion del programa de purgas en las redes secundarias	%	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
3.1.7 Departamento de Proyectos, Estudios y Obras																		
Optimización de la planta de tratamiento de agua potable de EMAPACOP S.A. - Pucallpa - Ucayali.	%	30	40	30	100	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	100
Instalacion de Conexiones de Agua	Nº	-	-	9	9	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	9
Instalacion de Redes Colectoras	M	-	-	83.95	83.95	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	83.95
Renovacion de Colectores	%	5	5	10	20	10	10	10	30	10	10	10	30	10	5	5	20	100
Adquisición de hidrantes contra incendio.	Nº	-	-	5	6	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
Estudios y Proyectos.	Canl.	1	1	-	2	1	-	1	2	-	1	-	1	1	-	1	2	7
Actualización de Catastro Técnico de EMAPACOPSA	%	5	5	5	15	5	10	10	25	10	10	10	30	10	10	10	30	100
Optimización de Sectorización Progressiva de areas operativas criticas(sectores 1C, 2A,4,7, y 14) en los distritos de calleria, manantay y yainiscocha de la ciudad de pucallpa, Proincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali (FI-GC-P2-3)	%	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	10	-	-	10	100
Supención de Obras por Convenio	Canl.	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	3



4. ACTIVIDAD: SERVICIO DE ALCANTARILLADO

ACTIVIDADES / PROYECTOS Gerencia / Acciones	Presupuesto Asignado SI	Unidad de Medida	Programa (Objetivo)												Meta Anual Prog				
			I TRIM			II TRIM			III TRIM			IV TRIM							
4.1 Gerencia Técnica																			
Monitorear la ejecución del programa de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado.		Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
Supervisar el estudio de Impacto ambiental PAMA		Estudio	1	1	1	3	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	3
Supervisar el mantenimiento de las lagunas de tratamiento de aguas residuales.		Acción	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12

