



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

# 2014

## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL



EMAPACOPSA

Oficina de Desarrollo Empresarial –ODE

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 025 -2014-G.G.-EMAPACOP S.A.**

Pucallpa, 21 FEB. 2014

**VISTOS:**

El Informe N° 059-2014-GG-ODE-EMAPACOP S.A. de fecha 18 de Febrero del 2014, de la Oficina de Desarrollo Empresarial que propone la aprobación del Plan Operativo Institucional 2014, con los recaudos que lo acompañan.



**CONSIDERANDO:**

Que, EMAPACOP S.A. es una Empresa Municipal de Derecho Privado, goza de autonomía técnica, financiera y administrativa, se rige por su Estatuto y la Ley de Presupuesto Público, cuyo objeto es realizar actividades vinculadas a al prestación de servicios públicos de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo;

Que, mediante Informe N° 059-2014-GG-ODE-EMAPACOP S.A. de fecha 18 de Febrero del 2014, el Jefe de la Oficina de Desarrollo Empresarial remite a la Gerencia General el Plan Operativo Institucional 2014, el mismo que contempla Planes, Programas y Presupuesto, lo cuales representan metas y objetivos trazados para el año 2014; En ese sentido, resulta procedente su aprobación.

En consecuencia, estando a las facultades conferidas en el Estatuto Social de la Empresa;

**SE RESUELVE:**

**Primero.- APROBAR** el "PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2014", de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPACOP S.A., que forma parte de la presente Resolución.

**Segundo.- ENCARGAR** bajo responsabilidad a la Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia Técnica y Gerencia Comercial, el reporte en forma trimestrales del logro d sus metas a alcanzar.

**Tercero.- Disponer** la difusión de la presente Resolución a las Gerencia de Línea y demás Órganos de Apoyo y Control de la Empresa, para su conocimiento, implementación, difusión, cumplimiento y evaluación posterior.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE.**

  
Ing. Isaac Huamán Pérez  
GERENTE GENERAL  
EMAPACOP S.A.



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO - 2014

### INDICE

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

## 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.

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 2014, 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 2014.

## 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° 30114: Ley de Presupuesto del Sector Público – Año Fiscal 2014.

### 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 íntegra permite al personal de la EPS EMAPACOP S.A., tanto en su práctica laboral como en su vida cotidiana, desempeñarse 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, 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 pérdida 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 buscará 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 utilizarán 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 fórmula 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.
- Compromisos financieros con las instituciones del estado y privados (ESSALUD, UTE FONAVI, SUNASS).
- Baja continuidad y presión en el servicio de agua.
- 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 2014 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 2014.

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 2014

Los objetivos institucionales, que a continuación se detallan, constituyen el marco para la formulación de las actividades programadas por la empresa para el año 2014.

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
02		Incrementar la Cobertura de Agua Potable	Ampliación y mejoramiento de las redes de agua potable	Cobertura de Agua
03		Incrementar la Cobertura de Alcantarillado	Ampliación y mejoramiento de las redes de alcantarillado	Cobertura de Alcantarillado
04		Reducir el Agua No Facturada	Elaboración e Implementación del programa Integral de reducción del ANF	Agua No Facturada
05		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 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.

#### 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) 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 óptimo 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 deben cumplir como regla de seguridad de consumo.

La calidad del servicio, es uno de los requisitos principales que se debe cumplir 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° 119-2013-GG-EMAPACOPSA del 30-12-2013 se aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de Ingresos y Egresos correspondiente al Año fiscal 2014 por la fuente de financiamiento "Recursos Directamente Recaudados" por un total de S/. 12'820,800.00, 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 2014 se configura como sigue:

**Estructura Funcional Programática 2014**

<b>Categoría</b>	<b>2 ACCIONES CENTRALES</b>
Actividad	5000003 GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Función	18 SANEAMIENTO
División	006 GESTIÓN
Grupo	0008 ASESORAMIENTO Y APOYO
<b>Categoría</b>	<b>3 ASIGN. PRESUPUESTALES QUE NO RESULTAN EN PROD.</b>
Actividad	5000552 COMERCIALIZACIONY 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  
 Archivo Central

- 2) **Gestión Comercial**  
 Gerencia Comercial  
 Departamento de Clientela, Medición y Catastro  
 Departamento de Facturación y Cobranza
- 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 2014 se programa captar S/. 12'820,800.00 proveniente de la fuente: Recursos Directamente Recaudados – RDR, por los conceptos siguientes:

- **Ventas de Servicios**, por S/. 12'760,800.00 (equivalente al 99.53% del total de ingresos)
- **Otros Ingresos Diversos**, por S/. 60,000.00 (equivalente al 0.47% del total de ingresos)



#### Ingresos 2014

DESCRIPCION	En Nuevos Soles
<b><u>Fuente de Financiamiento</u></b>	
• Recursos Directamente Recaudados	12'820,800
• Donaciones y Transferencias	-
• Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	-
<b>TOTAL</b>	<b>12'820,800</b>

Fuente: Presupuesto Institucional de Apertura Año Fiscal 2014, Aprobado con R.G.G. N° 119-2013-GG-EMAPACOPSA del 30-12-2013

### 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/. 12'820,800.00 N.S., distribuidos en los rubros siguientes:

- Gastos Corrientes u Operativos, por S/.12'003,730 (equivalente al 93.63% del total de los egresos).
- Gastos de Capital, por S/.817,070.00 (equivalente al 6.37% del total de los egresos).



**Egresos 2014**

DESCRIPCION	En Nuevos Soles
<b><u>Categoría del Gasto</u></b>	
• Gastos Corrientes	12'003,730
• Gastos de Capital	817,070
• Servicio de la Deuda	
<b>TOTAL</b>	<b>12'820,800</b>

Fuente: Presupuesto Institucional de Apertura Año Fiscal 2014, Aprobado con R.G.G. N° 119-2013-GG-EMAPACOPSA del 30-12-2013

**9.2.1 Gastos Corrientes**

El Presupuesto Institucional del Año Fiscal 2014, considera el importe total de S/.12'003,730.00 N.S. para Gastos Corrientes y se distribuye en:

- Personal y Obligaciones Sociales	S/.3'628,448.00
- Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	S/.71,050.00
- Bienes y Servicios	S/.7'795,090.00
- Otros Gastos	S/.509,142.00

**9.2.2 Gastos de Capital**

La demanda global de los gastos es por S/.817,070.00 y está distribuido de la siguiente manera:

- Adquisición de Activos No Financieros	S/.817,070.00
---	---------------

**9.3 DISTRIBUCION DE LOS GASTOS A NIVEL DE ACTIVIDAD PRESUPUESTAL**
**Egresos por Actividad Presupuestal 2014**

Cadena de Gasto Actividad/Genérica de Gastos	Recursos Directamente Recaudados	Total 2014 S/.	Total 2014 %
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>2'939,504</b>	<b>2'939,504</b>	<b>100.00</b>
2.1 Personal y Obligac. Soc.	1'213,816	1'213,816	41.29
2.2 Pensiones y Otras Pres.	20,300	20,300	0.69
2.3 Bienes y Servicios	1'182,246	1'182,246	40.22
2.5 Otros Gastos	509,142	509,142	17.32
2.6 Adquisición de Activos No Financieros	14,000	14,000	0.48
<b>COMERCIALIZACION Y SERV. COLATERALES</b>	<b>1'528,579</b>	<b>1'528,579</b>	<b>100.00</b>
2.1 Personal y Obligac. Soc.	658,203	658,203	43.06
2.2 Pensiones y Otras Pres.	10,150	10,150	0.66
2.3 Bienes y Servicios	839,226	839,226	54.91
2.6 Adquisición de Activos No Financieros	21,000	21,000	1.37

<b>SERVICIO DE AGUA POTABLE</b>		<b>4'304,233</b>	<b>4'304,233</b>	<b>100.00</b>
2.1	Personal y Obligac. Soc.	583,573	583,573	13.56
2.2	Pensiones y Otras Pres.	20,300	20,300	0.47
2.3	Bienes y Servicios	3'255,360	3'255,360	75.83
2.6	Adquisición de Activos No Financieros	445,000	445,000	10.34
<b>SERV. DE ALCANTARILLADO</b>		<b>4'048,484</b>	<b>4'048,484</b>	<b>100.00</b>
2.1	Personal y Obligac. Soc.	1'172,856	1'172,856	28.97
2.2	Pensiones y Otras Pres.	20,300	20,300	0.50
2.3	Bienes y Servicios	2'518,258	2'518,258	62.20
2.6	Adquisición de Activos No Financieros	337,070	337,070	8.33
<b>TOTAL</b>		<b>12'820,800</b>	<b>12'820,800</b>	<b>100.00</b>


**10. METAS DE GESTION**

Cuadro Metas de Gestión 2014 (\*)

Indicadores	Unidad	Año 2
<b>I. Resolución N° 037-2012-SUNASS-CD (*)</b>		
1. Incremento Anual de Conexiones de Agua Potable (Sector 9)	Conexiones	<b>99</b>
2. Incremento Anual de Conexiones de Alcantarillado (Sector 9)	Conexiones	<b>40</b>
3. Incremento Anual de Nuevos Medidores (por primera vez)	Medidores	<b>0</b>
4. Presión Mínima Promedio	m.c.a.	<b>Por determinar</b>
5. Relación de Trabajo	%	<b>87.0</b>
6. Reducción de Conexiones Inactivas de Agua Potable	Conexiones	<b>0</b>
7. Actualización de Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	%	<b>0</b>
8. Actualización de Catastro Técnico de Agua Potable y Alcantarillado	%	<b>0</b>
<b>II. PMO</b>		
1.- Conexiones domiciliarias de agua potable	Unidad	<b>99</b>
2.- Conexiones domiciliarias de alcantarillas	Unidad	<b>62</b>
3.- Micromedición	%	<b>14.60</b>
4.- Agua No Facturada	%	<b>21.80</b>
5.- Tratamiento de aguas servidas	%	<b>0</b>
6.- Conexiones activas de agua	%	<b>98.0</b>

(\*) Aprobadas en el PMO al primer año



**11. CUADRO ORGANICO**
**Responsable por Cuadro Orgánico**

<b>UNIDAD ORGÁNICA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Gerencia General</b>	Ing. <sup>o</sup> Isaac Huamán Pérez
Oficina de Asesoría Legal	Abg. Hubert Flores Chirinos
Oficina de Desarrollo Empresarial	Lic. Adm. Miguel L. Castello G.
<b>Gerencia de Administración y Finanzas</b>	C.p.e.c. Loida Plaza Ramírez
Dpto. Suministros y SSGG.	Bach. Julio Inchausteguí López
Dpto. Contab., y Finanzas	C.p.e.c. Saida Lila Mathews Perez
Dpto. Recursos Humanos	Lic. Adm. Anita Pérez Nacagahua
Dpto. Informática	Ing. <sup>o</sup> Leo Chumbe Rodriguez
<b>Gerencia Comercial</b>	C.p.e.c. Edwin Valera Civico
Dpto. Clientela, Medición y Catastro	Abog. Julita Flores Perdomo
Dpto. Facturación y Cobranza	Lic. Adm. Edi Isaac Pinedo Bardales
<b>Gerencia Técnica</b>	Ing. <sup>o</sup> Reynaldo Castillo Morales
Dpto. de Producción	Ing. <sup>o</sup> Luis Rodriguez Rosas
Dpto. de Distribución	Sr. Teodoro Cisneros Cárdenas
Dpto. de Mantenimiento	Ing. <sup>o</sup> Pedro Basualdo Medina
Dpto. de Proyectos, Estudio y Obras	Ing. <sup>o</sup> Pedro Omar Garcia Martinez
Dpto. de Control de Calidad	Ing. <sup>o</sup> Wilson Villalva Choque
<b>Órgano de Control Institucional</b>	C.P.C. Winston Pinchi Fasanando



## 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	20
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	27
Archivo Central	28



#### 2. Gestión Comercial y Servicios Colaterales

Gerencia Comercial	29
Departamento de Clientela, Medición y Catastro	30
Departamento de Facturación y Cobranza	30



#### 3. Servicio de Agua Potable

Gerencia Técnica	32
Departamento de Producción	32
Departamento de Distribución	33
Departamento de Mantenimiento	33
Departamento de Control de Calidad	34
Departamento de Proyectos, Estudios y Obras	34



#### 4. Servicio de Alcantarillado

Gerencia Técnica	36
------------------	----

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2014

1. ACTIVIDAD: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

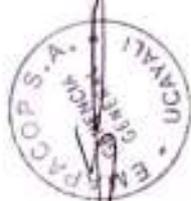
ACTIVIDADES / PROYECTOS Gerencia / Acciones	Presupuesto Asignado S/.	Unidad de Medida	Programación Mensual (en unidades)												Meta Anual			
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
<b>1 ACTIVIDAD : GESTION ADMINISTRATIVA</b>																		
<b>2'939,504</b>																		
<b>1.1 Gerencia General</b>																		
Aprobar en Primera Instancia la Memoria de Gestión Anual y Estados Financieros del Ejercicio anterior y elevar al Directorio para su aprobación.		Documento	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Presentación de informes mensual 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	1	12
Aprobar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.		Resolución	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Supervisar y Evaluar el cumplimiento de Metas del PMO para el período 2014.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Aprobar la Formulación del Proyecto del Presupuesto Anual 2015 y dar cuenta al Directorio para la aprobación		Plan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Aprobar el Presupuesto Inicial de Apertura - PIA 2014		Resolución	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Convocar a reuniones de trabajo con 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	1	12
Celebrar contratos y/o convenios relativos al objeto social de la empresa, delegados por el Directorio.		Convenios	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	4
Ejecutar los acuerdos y disposiciones del Directorio.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12







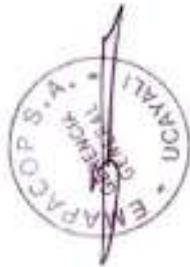
1.5	Gerencia de Administración y Finanzas	ACTIVIDADES / PROYECTOS Gerencia / Acciones	Presupuesto Asignado S/.	Unidad de Medida	Programación Mensual (en unidades)												Meta Anual		
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
		Preparar documentos para Gestionar y evaluar donaciones, transferencias, y préstamos de la Banca Comercial y/o externa.		Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2
		Supervisar la ejecución del saneamiento físico legal de los bienes.		Supervisión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Implementación de las recomendaciones de Control Interno Pendientes.		Implement.	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
		Dirigir, supervisar la evaluación de los Activos de la empresa para la revaluación y/o Baja de Bienes (remate público)		Informe	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3
		Supervisar la implementación de la evaluación y rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa		Evaluación	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2
		Supervisión y coordinación con Informática, la implementación de Software administrativos (Logística, Contabilidad y RR. HH., Trámite Documentario, otro)		Acción	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
		Supervisión y coordinación con el Área de Contabilidad para saneamiento de las Cuentas por Cobrar y las Provisiones del Ejercicio Fiscal		Acción	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
		Coordinación y monitoreo con tesorería		Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	3
		Coordinación y monitoreo con logística		Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	3
		Coordinación y monitoreo con personal		Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	3
		Coordinar el proceso de abastecimiento en sus etapas de adquisición almacén, distribución y mantenimiento, así como el control patrimonial de los bienes.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Conducir el proceso financiero de administración de ingresos y egresos de fondos.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Formular normas y directivas, supervisar su estricto cumplimiento una vez aprobadas		Acción	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
		Proponer Comisión para Toma de Inventario Físico de Activos Fijos y Existencias.		Documento	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	3
		Participar en las licitaciones, concursos públicos y adjudicaciones directas que convoque la Empresa		Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Presidir el comité de altas y bajas de bienes patrimoniales y proponer las comisiones que sean necesarias		Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	14



1.5.1	Departamento de Recursos Humanos	%	-	-	25	-	-	50	-	75	-	100	100
	Formulación, Ejecución Y Evaluación de la Planificación Operativa 2013 del Plan de Fortalecimiento de Capacidades	Actividad	-	-	2	-	1	1	-	1	-	2	7
	Ejecuta actividades protocolares y recreativas dirigidas a los trabajadores	Convenios	6	-	6	-	-	6	-	6	-	-	24
	Elaboración de Convenios Prácticas Pre Profesionales	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Ingreso de información y cierre oportuno para la integración contable - Avalón	Und.	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	3
	Campañas de salud a todos los trabajadores	Und.	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	Gestiona examen Médico Ocupacional	Legajo	113	-	-	-	-	-	-	-	-	-	113
	Actualización de legajos de los trabajadores	Planilla	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Elaboración de Planilla de Pago	Planilla	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Elaboración de Planillas de AFP	Planilla	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Elaboración de Boletas de Pago	Planilla	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Elaboración de Planilla de ONP	Planilla	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Elaboración de Planilla de ESSALUD	Planilla	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Liberación de CTS	Liquidación	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
	Implementar el funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, según Reglamento	Informe	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Mejorar los instrumentos de gestión del Área de Recursos Humanos; CAP.	Reportes	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Seguimiento registro de trabajadores por: Asistencia; Permisos; Licencias; Vacaciones; Faltas; otros	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Promover talleres, charlas de motivación del personal en general	Talleres	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	3
	Mejorar sistema de contrataciones de personal a Plazo Fijo. Convenios de prácticas profesionales	Reportes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Elaborar el programa de capacitación de pasantías del personal en EPS mayores y SEDAPAL.	Acción	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1



Departamento de Suministro y Servicios Generales												
1.5.2	Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones año 2015	Acción	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Supervisar los inventarios de Almacén conciliados con el Dpto. de Contabilidad	Acción	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Procesos de selección registrados en el SEACE	Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Remisión información SEACE	Documento	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Evaluación Plan Anual de Adquisiciones	Acción	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Formulación de Expedientes de Contratación AMC, ADS, ADP, CL y LP.	Und.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Elaboración de contratos por Locación de Servicios	Und.	90	3	2	2	3	3	3	2	3	2
	Ingreso de información y cierre oportuno para la integración contable - Avalon	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Reporte del registro de compras del sub sistema Logística - Avalon	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Modificación del PAAC - 2014	Documento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Formulación de Ordenes de Notas de Ingresos	Und.	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Formulación de Ordenes de Notas de Salidas	Und.	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
	Elaboración de informes para la Adquisición de Bienes dróneos de compra	Documento	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
	Elaboración de informes para la Adquisición de Servicios - Ordenes de Servicio	Documento	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
	Inventario de Existencias de Almacén	Und.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Ejecución de cierre oportuno de almacén	Fecha	07-02	07-03	11-04	09-05	06-06	13-07	08-08	12-09	10-10	14-11
	Actualización de los registros de bienes patrimoniales	Acción	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-
	Evaluación del movimiento de activos patrimoniales	Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Coordinación y evaluación del saneamiento físico legal	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Inventario individual de bienes patrimoniales	Acción	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-
	Revisión de vida útil de activos fijos	Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Evaluación estado de los equipos y maquinarias	Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Previa coordinación entre el Comité de Bajas y Departamento de Contabilidad a fin de elaborar las Actas correspondientes	Acción	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-
	Reporte	Reporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1











2. ACTIVIDAD: GESTIÓN COMERCIALIZACION Y SERVICIOS COLATERALES

ACTIVIDADES / PROYECTOS Gerencia / Acciones	Presupuest o Asignado S/.	Unidad de Medida	Programación Mensual (en unidades)												Meta Anual				
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agg	Sep	Oct	Nov	Dic					
<b>2 ACTIVIDAD : COMERCIALIZACION Y SERVICIOS COLATERALES</b>			<b>1'528,579</b>																
<b>2.1 Gerencia Comercial</b>																			
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	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	50	50	600
Impulsar el cumplimiento de instalación de Medidores para el periodo 2014 según metas del PMO		%	-	-	5	15	25	30	35	40	50	50	70	80	100	100	100	100	100
Supervisar y evaluar el cumplimiento de las metas del PMO para el periodo Nov - 2013 a Oct - 2014.		Acción	1	1	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	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	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	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	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	1	1	12
Supervisar y evaluar la implementación de los índices de gestión establecidos en el Plan Maestro Optimizado – P.M.O.		Informe	1	1	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	1	1	12
Implementación del Catastro Comercial		%	-	-	15	30	50	60	70	75	80	85	90	100	100	100	100	100	100







**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					
<b>3 ACTIVIDAD - SERVICIO DE AGUA POTABLE</b>																			
<b>4'304,233</b>																			
<b>3.1 Gerencia Técnica</b>																			
Evaluación y seguimiento de los objetivos y metas del PEI		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Elaborar, Ejecutar y Supervisar el plan de contingencias del sistema de agua potable		Documento	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Supervisar y evaluar el cumplimiento de metas de gestión del PMO para el período Nov 2013 a Oct 2014		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Supervisar, Controlar y evaluar el cumplimiento del presupuesto de inversiones 2014.		Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Implementación del banco de medidores y su certificación por INDECOPI		Acción	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Implementación del laboratorio de control de calidad del agua residual		Acción	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Implementación del banco de medidores y el sistema de micromedición a clientes mayores al 100%		%	-	-	25	-	-	-	-	50	-	-	-	75	-	-	-	-	100
Mejorar la Cobertura del servicio de agua potable		%	45.97	46.01	46.05	46.09	46.13	46.17	46.21	46.25	46.29	46.33	46.37	46.41	46.41	46.41	46.41	46.41	46.41
Aprobación de Expedientes técnicos		Expediente	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Conformación del Comité de Seguridad del Agua		Acción	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Elaboración del Plan de Seguridad del agua		Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Elaboración del plan de riesgo y desastres		Acción	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Elaboración del plan de contingencia y emergencia para la EPS		Acción	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Implementación de puntos de emergencia en planta y señalización		Acción	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>3.1.1 Departamento de Producción</b>																			
Limpieza y desinfección de Tanques de Contacto		Unidad	-	2	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	2	-	-	2	8
Limpieza y desinfección de filtros		Unidad	8	8	8	8	8	1	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	89
Limpieza y desinfección de reservorios de la planta		Unidad	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	6





Elaboración de programa de mantenimiento de tableros de control	%	-	-	25	-	-	-	25	-	-	-	25	-	-	25	100
Elaboración de historial de máquinas y/o equipos	%	-	-	25	-	-	-	25	-	-	-	25	-	-	25	100
Elaboración de programa de control de inventarios de bienes patrimoniales	%	-	-	10	-	-	-	20	-	-	-	35	-	-	35	100
Elaboración de diseño de distribución del área de mantenimiento	%	-	-	30	-	-	-	25	-	-	-	25	-	-	20	100
Mantenimiento y Reparación de equipos de bombeo de cámaras de desagüe.	%	-	-	10	-	-	-	15	-	-	-	15	-	-	30	70
Mantenimiento y Reparación de equipos de bombeo de Pozos	%	-	-	10	-	-	-	15	-	-	-	15	-	-	30	70
Mantenimiento y Reparación de Tableros	%	-	-	15	-	-	-	15	-	-	-	20	-	-	35	85
Mantenimiento y reparación de redes eléctricas interiores	%	-	-	10	-	-	-	15	-	-	-	15	-	-	30	70
Mantenimiento y Reparación de Vehículos	%	-	-	10	-	-	-	15	-	-	-	15	-	-	30	70
<b>3.1.4 Departamento de Control de Calidad</b>																
Toma de muestra para el control de cloro residual en la red de distribución	Und.	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	2640
Toma de muestra para el control de turbiedad en la red de distribución	Und.	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	2640
Evaluación de muestras satisfactorias de Cloro Residual $\geq 0.50$ mg/l	%	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Evaluación de muestras satisfactorias de Turbiedad $\leq 5.00$ UNT	%	99	99	99	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	100	100	100
Supervisión de limpieza y desinfección de los reservorios y tanques de las diferentes fuentes de captación	Acción	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	4
Ejecución del programa de purga de redes de agua potable	Und.	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	1320
Reubicación de los grifos contra incendio para mejorar la calidad del agua	Acción	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Implementar un programa de monitoreo de los efluentes de las PTAR	Acción	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Evaluación de la aplicación del proceso de Fito Remedación con plantas regionales para optimizar el proceso de depuración de las aguas residuales.	Acción	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>3.1.5 Departamento de Proyectos y Obras</b>																
Supervisión en la ejecución de las obras de mejoramiento en la ampliación de redes de la localidad	Obras	-	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	24
Elaboración de estudios para ampliación y mejoramiento de las redes de agua potable	Expedientes	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34





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			
<b>4 ACTIVIDAD : SERVICIO DE ALCANTARILLADO</b>																	
<b>4.1 Gerencia Técnica</b>																	
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
Monitorear la 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

4'048,484

