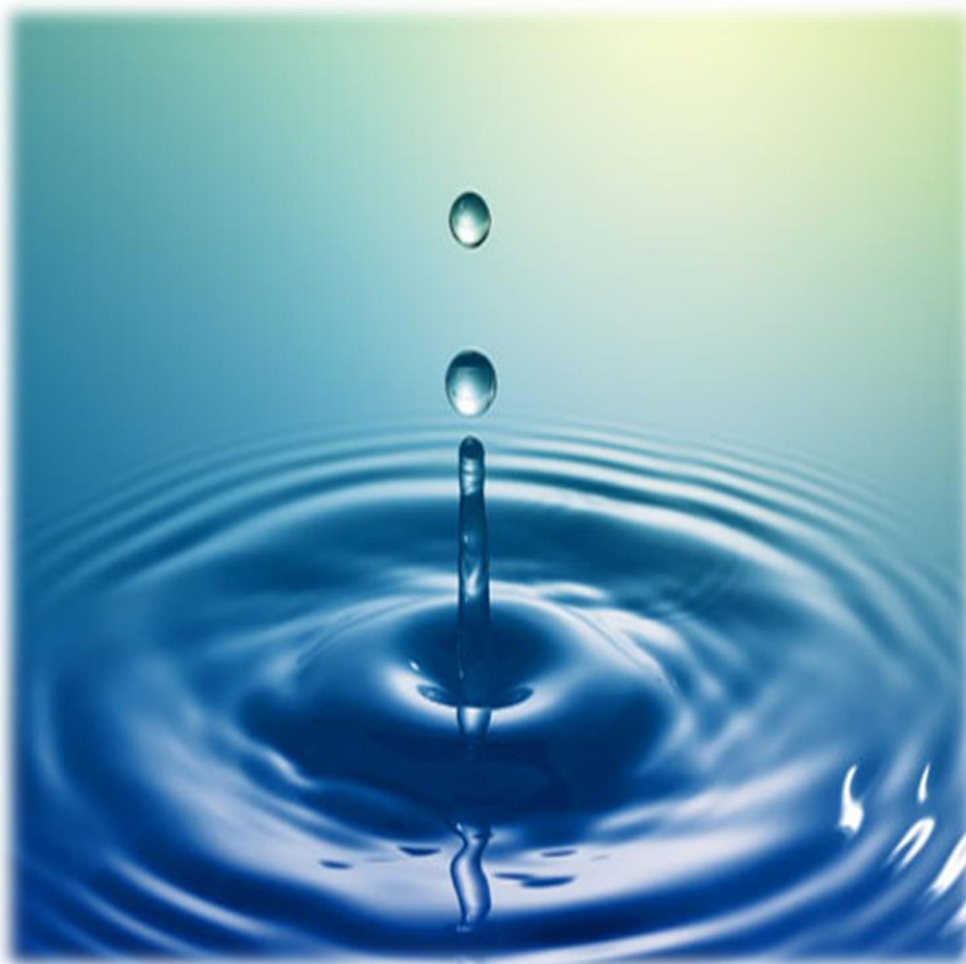




Un nuevo compromiso

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL **AÑO FISCAL 2014**



TARAPOTO - 2014

ÍNDICE

ÍNDICE	2
PRESENTACIÓN	4
I. ASPECTOS GENERALES DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.	5
1.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA	5
1.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA	5
1.3. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	6
1.4. CAPITAL SOCIAL	6
1.5. ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD	7
1.6. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES	7
1.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	7
II. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.	9
2.1. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	9
2.2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES, INDICADORES Y METAS DE CUMPLIMIENTO DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.	13
III. PLAN OPERATIVO POR DEPENDENCIAS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.	15
3.1. PLAN OPERATIVO DE LOS ÓRGANOS DE APOYO, ORGANOS DE ASESORAMIENTO, ORGANOS DE LINEA Y ORGANOS DESCONCENTRADOS	15
3.1.1. PLAN OPERATIVO DE LAS OFICINAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO	15
3.1.1.1. <i>Plan Operativo de la Oficina de Planificación y Presupuesto</i>	15
3.1.1.2. <i>Plan Operativo de la Oficina de Asesoría Jurídica</i>	18
3.1.1.3. <i>Plan Operativo de la Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria</i>	21
3.1.1.4. <i>Plan Operativo de la Oficina de Informática y Sistemas</i>	24
3.1.1.5. <i>Plan Operativo de la Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales</i>	26
3.1.2. PLAN OPERATIVO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	28
3.1.2.1. <i>Plan Operativo de la Gerencia de Administración y Finanzas</i>	28
3.1.2.2. <i>Plan Operativo del Área de Contabilidad</i>	31
3.1.2.3. <i>Plan Operativo del Área de Recursos Humanos</i>	33
3.1.2.4. <i>Plan Operativo del Área de Recursos Financieros</i>	35
3.1.2.5. <i>Plan Operativo del Área de Logística</i>	37
3.1.3. PLAN OPERATIVO DE LA GERENCIA DE OPERACIONES.	39
3.1.3.1. <i>Plan Operativo de la Gerencia de Operaciones.</i>	39
3.1.3.2. <i>Plan Operativo del Área de Producción.</i>	41
3.1.3.3. <i>Plan Operativo del Área de Distribución y Recolección.</i>	43
3.1.3.4. <i>Plan Operativo del Área de Estudios.</i>	46
3.1.3.5. <i>Plan Operativo del Área de Obras y Liquidaciones.</i>	48
3.1.3.6. <i>Plan Operativo del Área de Mantenimiento Electromecánico.</i>	50
3.1.4. PLAN OPERATIVO DE LA GERENCIA COMERCIAL	52
3.1.4.1. <i>Plan Operativo de la Gerencia Comercial</i>	52
3.1.4.2. <i>Plan Operativo del Área de Comercialización</i>	54
3.1.4.3. <i>Plan Operativo del Área de Catastro y Micromedición</i>	56
3.1.4.4. <i>Plan Operativo del Área de Facturación</i>	58
3.1.4.5. <i>Plan Operativo del Área de Cobranzas</i>	60
3.1.5. PLAN OPERATIVO DE UNIDADES OPERATIVAS	62
3.1.5.1. <i>Plan Operativo de Unidad Operativa Lamas</i>	62
3.1.5.2. <i>Plan Operativo de Unidad Operativa Saposoa</i>	66
3.1.5.3. <i>Plan Operativo de Unidad Operativa San José de Sisa</i>	68
3.1.5.4. <i>Plan Operativo de Unidad Operativa Bellavista</i>	72

IV. ANEXOS

<i>ANEXO 01: DESARROLLO DE INDICADORES DE PLAN OPERATIVO Y DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA PERÍODO FISCAL 2014</i>	<i>75</i>
<i>ANEXO 02: PRESUPUESTO POR UNIDADES ORGÁNICAS</i>	<i>107</i>
<i>ANEXO 02-1: ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</i>	<i>108</i>
<i>ANEXO 02-2: PROGRAMA Y PRESUPUESTO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS QUÍMICOS 2014</i>	<i>109</i>
<i>ANEXO 03 : PRESUPUESTO DE INVERSIONES EN OBRAS, ESTUDIOS Y EXPEDIENTES TÉCNICOS</i>	<i>110</i>
<i>ANEXO 04: ESTUDIOS DE PRE INVERSION Y EXPEDIENTES TECNICOS 2014</i>	<i>111</i>
<i>ANEXO 04: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL VIGENTE 2014</i>	<i>118</i>

Presentación

Como es habitual, todas las entidades del Sector Público elaboran sus presupuestos, en función de las necesidades de los recursos, en cumplimiento de las disposiciones legales dictadas por la Dirección General del Sistema Nacional del Presupuesto Público DGPP, del Ministerio de Economía y Finanzas MEF, como Ente Rector del Sistema Nacional de Presupuesto, partir del cual, dicho Órgano, consolida el Presupuesto General de la República, para luego ser presentadas al Congreso de la República, para su aprobación mediante una Ley específica.

Las Entidades de Tratamiento Empresarial ETES, como parte del sistema, formulan y programan su Presupuesto Institucional, en el marco de las normas y disposiciones en materia presupuestal general del Sector Público y de las que por su naturaleza de creación sean inherentes al sector que pertenecen.

Desde el año 2007, la DGPP viene aplicando diversas medidas que buscan fortalecer la calidad del gasto público de las Entidades, iniciando la implementación progresiva del Presupuesto por Resultados PpR y su institucionalización, orientada a migrar de un enfoque inercial y centrado en el costeo de insumos hacia un modelo que vincula los recursos asignados a las entidades del Sector Público con los productos y los resultados que deben lograr en beneficio de la población objetivo.

Asimismo, la DGPP, propicia la incorporación de la metodología del PpR en el Sistema Nacional de Presupuesto, como con la introducción las categorías presupuestales como los Programas Presupuestales PP, Acciones Centrales AC y las Asignaciones Presupuestales que No resultan en Productos APNOP, teniendo en cuenta los avances logrados por la aplicación de la promoción del perfeccionamiento permanente de la técnica presupuestaria establecidas en la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y la Directiva para la Programación y Formulación del Presupuesto del Sector Público.

En tal sentido la Emapa San Martín S.A., ha elaborado y programado el Presupuesto Institucional de Apertura y el Plan Operativo, sobre cuyas bases se desarrollarán las acciones en el Ejercicio Fiscal 2014, con la observancia de las principales normas y procedimientos y el nuevo enfoque de Presupuesto por Resultados que se viene incorporando a las Entidades de Tratamiento Empresarial ETES, en constante coordinación con la Comisión de Presupuesto designada mediante Resolución de Gerencia General N° 092-2011-EMAPA-SM-SAGG, del 14 de julio de 2011, utilizando el aplicativo de POI del Módulo de Presupuesto del Sistema Integrado de Gestión Presupuestaria y Financiera - SIGPF, desarrollado por la Empresa, el mismo que nos permitió una formulación y programación sistematizada y conociendo tareas, resultados y objetivos por cada unidad orgánica.

Para la formulación del POI se realizó los análisis de la situación empresarial en los diferentes aspectos y los medios de influencia, a partir de la cual se pudo definir los principales temas de consideración para la definición o la ratificación de objetivos institucionales, todos ellas orientadas al servicio y beneficio de la población del ámbito de influencia proyectada de aproximadamente de 166,514 habitantes, comprendidas en cinco (5) capitales de provincias (San Martín, Lamas, Del Huallaga, El Dorado y Bellavista) y dos (2) capitales de distritos (La Banda de Shilcayo y Morales), en el ámbito de influencia de la empresa.

Cabe resaltar que encuentra en la recta final la Aprobación por parte el Ente Regulador, el Estudio Tarifario del Plan Maestro Optimizado PMO de la Emapa San Martín S.A., según lo precisa el Proyecto de Resolución que Aprueba Fórmula Tarifaria, Estructura Tarifaria y Metas de Gestión y Costos Máximos de Unidades de Medida de Actividades Requeridas para Establecer Precios de Servicios colaterales, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 031-2011-SUNASS-CD, publicado en el Diario Oficial el Peruano el 2 de agosto de 2011.

Respecto a lo anterior, se vienen realizando las coordinaciones con el ente Regulador, y se prevé su aprobación final del Estudio Tarifario del PMO a mediados del mes de octubre de 2011, por lo que a su aplicación generará una reprogramación del PIA y POI, dado a que se aprobará la nueva Estructura y Fórmula Tarifaria, Metas de Gestión, Programa y Fondo Intangible para las Inversiones, Próximo Quinquenio, con un incremento tarifario del 9%, para el primer año.

Finalmente, el POI contiene cuatro (IV) títulos, en la que comprende lo siguiente: el Título I -Aspectos Generales de la Entidad; el Título II -Diagnóstico Institucional de Emapa San Martín S.A.; Título III -Plan Operativo por Dependencias de Emapa San Martín y; Título IV -Anexos; Anexo 01 : Desarrollo de Indicadores de Plan Operativo y de Presupuesto Institucional de Apertura Período Fiscal 2013 , Anexo 02 : Presupuesto por Unidades Orgánicas; Anexo 02-1 : Adquisición de Activos No Financieros; Anexo 02-2 : Programa y Presupuesto de Adquisición de Insumos Químicos 2013, Anexo 03 : Presupuesto de Inversiones en Obras,

Anexo 04: Estudios y Expedientes Técnicos; Anexo 05 : Organigrama Institucional Vigente 2012. **La Gerencia General**

I. ASPECTOS GENERALES DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.

1.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA.

La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A., es una Sociedad Anónima Prestadora de Servicios de Saneamiento, de derecho privado, reconocida como tal por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Se rige por lo establecido en su Estatuto, en la Ley General de Sociedades y en las disposiciones aplicables a las empresas de la Actividad Empresarial del Estado, Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, en virtud a lo dispuesto por la Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES y modificado por D.S. N° 016-2005-VIVIENDA.

Comienza sus operaciones a fines de enero de 1991, cuando por Decreto Supremo N° 027-91-PCM se decreta la transferencia de los servicios de agua potable y alcantarillado que venía siendo administrado en aquel entonces por la empresa “Servicio Nacional de Abastecimiento de agua potable y alcantarillado” – SENAPA. El argumento de estas transferencias está descrito en los Artículos 10°, 36° y 58° de la Ley N° 23853; así como en los Artículos 84° y 85°, Tercera y Octava disposición complementaria de la Ley N° 24948, de las normas legales que definen y señalan el proceso de la transferencia con los Decretos Legislativos N° 574 y 601 complementados con el Decreto Supremo N° 030-90-PCM.

Se constituye inicialmente la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN (EMAPA SAN MARTIN S.A.), cuyo accionariado estaba conformada por las Municipalidades Provinciales de: San Martín, Moyobamba, Lamas, Mariscal Cáceres, Huallaga y Rioja, con autonomía administrativa y financiera, encargada de ejecutar el desarrollo, control, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado de San Martín, con funciones específicas para este fin en los aspectos de planeamiento, programación, financiación, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras, asesoría y asistencia técnica y celebrar todos los actos y contratos para el cumplimiento de sus objetivos, conforme a sus estatutos y reglamentos; debidamente representadas por sus Alcaldes de turno.

A convocatoria de la alcaldía del Concejo Provincial de San Martín de fecha 16 de Agosto de 1991, se instala la Junta Empresarial; el 24 de setiembre de 1991 se aprueban los Estatutos de la Empresa; el 26 de setiembre de 1991, la Municipalidad Provincial de Moyobamba, mediante acuerdo de Alcaldía, desiste integrar la nueva institución y crea su propia Empresa Municipal y gestiona su separación; el 18 de Marzo de 1994 se dicta el D.S. N° 07-94-PRES, que modifica el D.S. N° 027-91-PCM y se apruebe en forma definitiva la transferencia efectuada por SENAPA el 11-09-1990, en forma separada.

El 25 de enero de 1997, la Junta Empresarial acuerda incorporar como accionistas a las Municipalidades Provinciales de Picota, Tocache y Bellavista, quedando de esta manera EMAPA SAN MARTÍN S.A. integrada por las Municipalidades Provinciales de San Martín, Mariscal Cáceres, Rioja, Lamas, Huallaga, Picota, Tocache y Bellavista, al que posteriormente se integra la Municipalidad Provincial de El Dorado.

En Sesión Ordinaria del 21 de noviembre de 1998, la Junta General de Accionistas, en concordancia al Art. 19 de la Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento, se acuerda transferir acciones a los Concejos Distritales de Morales y la Banda de Shilcayo, distribución que se efectúa en relación con el número de habitantes existentes en cada distrito, datos tomados del último Censo Nacional, convirtiéndose dichas Municipalidades Distritales en accionistas, disminuyendo como consecuencia el porcentaje de participación accionariado de la Municipalidad Provincial de San Martín.

1.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Estructura Orgánica de EMAPA San Martín S.A., está conformado por los siguientes órganos:

- a) Órganos de Alta Dirección
 - *Junta General de Accionistas*

- *Directorio*
- *Gerencia General*
- b) Órgano de Control Institucional
 - *Órgano de Control Institucional*
- c) Órganos de Asesoramiento
 - *Oficina de Planificación y Presupuesto*
 - *Oficina de Asesoría Jurídica*
- d) Órganos de Apoyo
 - *Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria*
 - *Oficina de Informática y Sistemas*
 - *Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales*Gerencia de Administración y Finanzas
 - *Área de Contabilidad*
 - *Área de Recursos Humanos*
 - *Área de Recursos Financieros*
 - *Área de Logística*
- e) Órganos de Línea
 - Gerencia de Operaciones
 - *Área de Producción*
 - *Área de Distribución, Mantenimiento y Recolección*
 - *Área de Catastro Técnico*
 - *Área de Estudios*
 - *Área de Obras y Liquidaciones*
 - Gerencia Comercial
 - *Área de Comercialización*
 - *Área de Catastro y Micromedición*
 - *Área de Facturación*
 - *Área de Cobranzas*
- f) Órganos Desconcentrados
 - Unidades Operativas
 - *Unidad Operativa Lamas*
 - *Unidad Operativa Saposoa*
 - *Unidad Operativa San José de Sisa*
 - *Unidad Operativa Bellavista*

1.3. **JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS:**

La Junta General de Accionistas está conformada por ocho Alcaldes representantes de las Municipalidades accionistas que a continuación se describen:

- *Municipalidad Provincial de San Martín*
- *Municipalidad Distrital de Morales*
- *Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo*
- *Municipalidad Provincial Del Huallaga*
- *Municipalidad Provincial de Lamas*
- *Municipalidad Provincial de El Dorado*
- *Municipalidad Provincial de Bellavista*
- *Municipalidad Provincial de Picota*

1.4. **CAPITAL SOCIAL**

El capital social debidamente registrado en el libro de matrícula de acciones, según Estados Financieros del ejercicio Fiscal 2012, es a S/.13'973,420.00 (TRECE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS VEINTE Y 00/100 NUEVOS SOLES), su composición de las participaciones son como se muestra en el cuadro 1.

**Capital Social de EMAPA SAN MARTÍN S.A.
Al 31 de diciembre de 2013.**

ACCIONISTA	IMPORTE S/.	PARTICIPACIONES %
Municipalidad Provincial de San Martín	8,854,095.00	63.3638
Municipalidad Distrital de Morales	1,369,675.00	9.802
Municipalidad Distrital de B. Shilcayo	1,049,966.00	7.514
Municipalidad Provincial Del Huallaga	686,776.00	4.9149
Municipalidad Provincial de Lamas	2,009,506.00	14.3809
Municipalidad Provincial de El Dorado	994	0.0071
Municipalidad Provincial de Bellavista	1,825.00	0.0131
Municipalidad Provincial de Picota	583	0.0042
TOTAL	13,973,420.00	100

Fuente: Oficina de Contabilidad.

1.5. ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD:

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima - EMAPA SAN MARTIN S.A., es responsable de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado, a la población urbana comprendidos y distribuidos en las localidades de Tarapoto, La Banda de Shilcayo y Morales, en la Provincia de San Martín; localidad de Bellavista en la Provincia de Bellavista; localidad de Lamas, en la Provincia de Lamas; localidad de Saposoa, en la Provincia del Huallaga y; localidad de San José de Sisa, en la Provincia de El Dorado.

1.6. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

VISIÓN: En el año 2015, EMAPA SAN MARTÍN S.A., es una empresa de saneamiento líder en el ámbito nacional, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, nuestros trabajadores están comprometidos y trabajando en equipos, con responsabilidad social, preservando la salud y el medio ambiente.

MISIÓN: Brindamos servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de calidad, con tecnología y personal capacitado, para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y trabajadores.

VALORES:

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Respeto
- Solidaridad
- Honestidad
- Lealtad
- Transparencia
- Innovación

1.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Los objetivos institucionales para el 2013 se definen como:

OBJETIVO GENERAL 1: GARANTIZAR LA CALIDAD Y EL ACCESO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO A LA POBLACIÓN DEL ÁMBITO DE INFLUENCIA

Objetivo Especifico 1.1: **Garantizar la calidad del abastecimiento del servicio de agua potable a la población del ámbito de influencia.**

- *Producto Principal 1.1.1* Incrementar el Nivel de Cloro Residual.
- *Producto Principal 1.1.2* Reducir el Nivel de Turbiedad.
- *Producto Principal 1.1.3* Incrementar las Horas de Abastecimiento de Agua Potable.
- *Producto Principal 1.1.4* Incrementar la Presión del Agua Potable en Redes de Distribución.

Objetivo Especifico 1.2:

- *Producto Principal 1.2.1*
- *Producto Principal 1.2.2*

OBJETIVO GENERAL 2:

Objetivo Especifico 2.1:

- *Producto Principal 2.1.1*
- *Producto Principal 2.1.2*
- *Producto Principal 2.1.3*

OBJETIVO GENERAL 3:

Objetivo Especifico 3.1

- *Producto Principal 3.1.1*
- *Producto Principal 3.1.2*

Garantizar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado.

Incrementar la Cobertura de Servicio de Agua Potable.

Incrementar la Cobertura de Alcantarillado Sanitario.

MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA

Mejorar la eficiencia de la gestión empresarial

Reducir el Nivel de Morosidad.

Incrementar el Nivel de Micro medición.

Reducir el Nivel de Pérdidas de Agua Producida.

MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL FRENTE A LA POBLACIÓN BAJO EL ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

Reducir los reclamos por la prestación de servicios

Reducir los Reclamos Operacionales.

Reducir los Reclamos Comerciales.

II. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.

2.1. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

A. OPORTUNIDAD:

- a) **Desarrollo de nuevas tecnologías.-** Los avances tecnológicos que se viene observando contribuye a la innovación empresarial, con nuevos sistemas informáticos, lo que nos permite estar a la vanguardia del mundo globalizado.
- b) **Alianzas estratégicas.-** Actualmente se mantienen muy buenas relaciones interinstitucionales con diferentes instituciones vinculados al sector saneamiento, entre ellos: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento MVCS; Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS; Gobierno Regional de San Martín GORESAM; Municipalidad Provincial de San Martín MPSM; municipalidades provinciales y municipalidades distritales del ámbito de responsabilidad de la empresa. por lo que con una estrecha coordinación a través de los técnicos de dichas instituciones y de la empresa, se buscará relanzar la viabilidad económica, financiera, operativa y comercial, para beneficio de las poblaciones administradas.
- c) **Crecimiento económico sostenido.-** El Perú registra un crecimiento histórico de más de 10 años consecutivos, además Analistas económicos de Perú elevaron nuevamente sus expectativas para el crecimiento de la economía local este año, considerando que el crecimiento económico peruano en el 2013 será de 6,3%.
- d) **Crecimiento poblacional.-** Se observa en el ámbito de influencia de la empresa un crecimiento de la población y que a su vez genera un incremento de la demanda de los servicios, lo que motiva a generar mayores niveles de producción, para cobertura este mayor crecimiento.
- e) **Acelerado proceso de globalización.-** La globalización como fenómeno económico social, permite el acceso a nuevos mercados, nuevos proveedores, nuevas tecnologías, por lo que resulta una situación muy provechosa en toda actividad.
- f) **Marco jurídico aplicable.-** El marco jurídico del sector saneamiento es aplicable actualizado.
- g) **Clientes cada vez más exigentes.-** La exigencia de los clientes hace que el servicio se ajuste a sus necesidades siendo así el servicio con mayor aceptación y con mayor calidad.
- h) **Programas y políticas de apoyo al sector saneamiento en el nivel nacional, regional y local.-** Actualmente existen programas y políticas de apoyo al sector, ya que se le están dando mayor importancia los temas ambientales y salubres.

B. AMENAZAS:

- a) **Deforestación en las microcuencas de fuentes de agua.-** Esta es una amenaza latente en la zona de las quebradas de donde provienen el agua para tratamiento, y su distribución a la población, cuyos caudales vienen disminuyendo progresivamente.
- b) **Decisiones políticas no planificadas.-** las decisiones y medidas políticas que no son afines a los lineamientos de la mejora de la gestión de la empresa, constituyen riesgos de incumplimiento de los objetivos institucionales. Este es influido generalmente por lo alcaldes miembros de la junta general. Así mismo, la población de la provincia de San Martín viene apreciando señales de inestabilidad en el gobierno local MPSM.
- c) **Reacción adversa de la población a la aplicación del estudio tarifario.-** se corre el riesgo de que la población reaccione desfavorablemente a la aplicación del estudio tarifario, y se enfrente a un problema social.

- d) **Deterioro de calidad del agua de las fuentes.**- Por falta de medidas efectivas para su protección ya que aguas arriba de las captaciones, la gente desvía aguas contaminadas con fertilizantes, excrementos de granjas.
- e) **Crecimiento poblacional urbano desordenado.**- La explosión demográfica que experimenta la región y el resto del país se ha dado en una forma no planificada que ha ampliado la brecha de cobertura del servicio.
- f) **Cambio climático.**- Ocasionan problemas de sequía • a e inundaciones que alteran el normal abastecimiento del servicio de agua potable.
- g) **Posibilidad de sanción por verter aguas residuales sin tratamiento al río.**- Las normas de saneamiento exigen el tratamiento de las aguas residuales, actualmente no se realiza esta acción, pero se está formulando proyecto para cumplir con esta norma.
- h) **Monopolio de proveedor de cloro y sulfato.**- Ocasiona retrasos en la adquisición de los productos e insumos para tratamiento del agua potable.
- i) **Interrupción de vías de transporte.**- Ocasionan retrasos para el abastecimiento de insumos químicos y consecuentemente generan riesgos de desabastecimiento de agua potable.

C. FORTALEZA

- a) **Apoyo en el mejoramiento de la gestión operacional.**- Mejoramiento de las infraestructuras de las sucursales (línea de conducción Sisa, captación Lamas)
- b) **Apoyo en el mejoramiento de la gestión operacional.**- Mejoramiento de las infraestructuras de las sucursales (línea de conducción Sisa, captación Lamas)
- c) **Predisposición de la alta dirección para mejorar la gestión.**- La alta dirección ha dado instrucciones para que las gerencias y jefaturas de oficina tomen acciones tendientes a sincerar, optimizar el uso racional de los recursos, alineados en la búsqueda del equilibrio financiero y presupuestal. Sin dejar de atender las necesidades de alta prioridad para las diferentes actividades operativas y administrativas.
- d) **Ejecución de programas de educación sanitaria.**- Se viene ejecutando el programa de educación sanitaria, para concientizar a la población desde los centros educativos hacia las personas mayores, con el apoyo de SUMCANADA.
- e) **Implementación de sistemas informáticos.**- Se cuenta con los sistemas integrados de información comercial y de gestión presupuestaria y financiera (SINCO, SIGPF), desarrollados por la empresa mediante su oficina de sistemas.
- f) **Continuidad del servicio.**- Las horas de abastecimiento es de 12 horas promedio al día, es relativamente aceptable por la población. Este estándar está siendo fortalecido por el incremento de horas de servicio en sisa y lamas

D. DEBILIDAD

Gestión Operacional:

- a) **Carencia de programas de mantenimiento.**- No se cuenta con programas de mantenimiento preventivos de los equipos e infraestructura en las plantas de tratamiento, que ocasionan deficiencia de la calidad del agua potable. - carencia de medios de contingencia.- no se cuenta con medios de contingencia para afrontar situaciones inesperadas como cortes de energía que ocasionan la paralización de procesos productivos. - no se cuenta con equipamiento adecuado para la atención de emergencias en el menor tiempo posible.

- b) **Inadecuados ambientes de laboratorios.-** No existen ambientes apropiados para el desarrollo de las actividades analíticas de laboratorio de control de calidad, para cumplir la implementación de la norma ISO/IES17025.
- c) **Carencia de plantas de tratamiento de aguas residuales.-** Las aguas residuales se evacuan a los ríos sin tratamiento previo, contaminando así el ambiente, el agua contaminada de los ríos viene siendo utilizado por las familias residentes aguas abajo, para consumo directo y uso agrícola.
- d) **Existencia de redes de agua de desagüe antiguas.-** Este factor hace que en épocas de invierno colapse el sistema de alcantarillado, ocasionando molestias y gastos en reparación de redes y buzones.
- e) **Catastro técnico y de usuarios desactualizados.-** Se cuenta con un catastro técnico que no cumple con las necesidades reales de la institución para un eficiente manejo de los sistemas de distribución, el desarrollo de programas de sectorización.
- f) **Alto índice de agua no facturada.-** Esta incidencia se debe a varios factores que aducen a la carencia de vigilancia y control de perdidas y fugas.
- g) **Carencia de programas de mantenimiento.-** No se cuenta con programas de mantenimiento preventivos de los equipos e infraestructura en las plantas de tratamiento, que ocasionan deficiencia de la calidad del agua potable.
- h) **Carencia de plantas de tratamiento de aguas residuales.-** Es necesario mejorar e implementar estos aspectos en la entidad a fin de estar en armonía con el medio ambiente y acorde a la normatividad vigente.
- i) **Catastro técnico y de usuarios desactualizados.-** El registro de los usuarios existentes resulta ser una herramienta muy útil para las actividades de comercialización y operación de los servicios de la entidad por lo se debe considerar como una necesidad su actualización.
- j) **Obras no liquidadas oportunamente.-** Este factor puede constituir una dificultad con el SNIP ya que la entidad está en la obligación de informar el estado en que se culminan las obras.
- k) **Falta de infraestructura para la captación y tratamiento de aguas residuales.**
- l) **Incremento de fugas en redes y pérdida de agua en sistema de distribución.**

Alta dirección (Directorio y Gerencia General):

- a) **Escasa supervisión de las actividades.-** No se cuenta con un programa de seguimiento del cumplimiento eficiente de las actividades de campo.
- b) **Carente de saneamiento físico legal.-** Varios terrenos donde se ubican las infraestructuras de plantas, reservorios, oficinas de atención (Lamas) no se encuentran debidamente saneadas y no se pueden incorporar como activos a las propiedades de la empresa.
- c) **Inadecuada aplicación del plan de fortalecimiento de capacidades del personal.-** La aplicación del plan de fortalecimiento de capacidades tiene un relativo cumplimiento, que no permite lograr la mejora de las competencias del personal.
- d) **Procesos judiciales en marcha.-** La empresa presenta múltiples demandas judiciales en su contra, principalmente interpuestas por trabajadores y ex trabajadores, exigiendo reintegros por supuesta mala aplicación de escala remunerativa, que pone en riesgo de la estabilidad económica.
- e) **Carencia de medios de contingencia.-** No se cuenta con medios de contingencia para afrontar situaciones inesperadas como cortes de energía que ocasionan la paralización de procesos productivos.

Gestión Comercial:

- a) **Alto porcentaje de agua no facturado.**- Los índices de agua no facturada registran valores históricamente altos, básicamente por la fugas en redes (75%), consumo clandestino (5%), fugas intradomiciliares (20%).
- b) **Bajo porcentaje de nivel de micromedición.**- Las conexiones de agua potable en un alto porcentaje no tiene un micromedidor operativo, esto conlleva por una parte, que muchos usuarios sientan que el costo de la facturación no lleva relación con su consumo real y por otra parte que la empresa deja percibir ingresos por el agua no contabilizada.
- c) **Bajo porcentaje de nivel de micromedición.**- este factor se da debido a la falta de instalación de micromedidores para lo cual se deberá ejecutar proyectos donde se instale mayor cantidad de equipo de micromedición.

2.2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES, INDICADORES Y METAS DE CUMPLIMIENTO DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.

De acuerdo al análisis realizado en el diagnóstico de capítulo anterior, considerando la información estadística de los principales indicadores de gestión y además, enmarcándonos en el nuevo enfoque de presupuesto por resultados, se definen los principales objetivos estratégicos institucionales, tanto al nivel general como al nivel específica, para cuyo cumplimiento se toman en cuenta los indicadores de medición y las metas de cumplimiento.

Es preciso resaltar que todo esto está estrictamente vinculado con el proceso presupuestario del año fiscal 2013, lo que implica que los recursos demandados para el cumplimiento de las metas y el logro de los objetivos configuran una demanda global del gasto que es posible su asignación dado a los ingresos proyectados para el período fiscal 2013.

A continuación se muestran los objetivos institucionales definidos, con sus respectivos indicadores de medición y metas de cumplimiento, tanto general como específico.

2.2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

OBJETIVO GENERAL 1. GARANTIZAR LA CALIDAD Y EL ACCESO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO A LA POBLACIÓN DEL AMBITO DE INFLUENCIA.

INDICADORES	Código	Indicador	Meta	U.Med
	1.17	POBLACION SERVIDA	85.00	%

Objetivo Especifico 1.1: GARANTIZAR LA CALIDAD DEL ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A LA POBLACIÓN BAJO RESPONSABILIDAD.

Producto Principal 1.1.1 REDUCIR EL NIVEL DE TURBIEDAD				
Indicador	Código	Indicador	Meta	U.Med
	1.3	TURBIEDAD	09	%
Producto Principal 1.1.2. INCREMENTAR EL NIVEL DE CLORO RESIDUAL				
Indicador	Código	Indicador	Meta	U.Med
	1.1	PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	99.55	%
Producto Principal 1.1.3. MANTENER LAS HORAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE				
Indicador	Código	Indicador	Meta	U.Med
	1.4	CONTINUIDAD	13.27	H
Producto Principal 1.1.4. MANTENER LA PRESIÓN DE AGUA POTABLE EN REDES DE DISTRIBUCIÓN				
Indicador	Código	Indicador	Meta	U.Med
	1.5	PRESION	17.56	MCA

Objetivo Especifico 1.2 GARANTIZAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

Producto Principal 1.2.1. INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE				
Indicador	Código	Indicador	Meta	U.Med
	3.1	COBERTURA DE AGUA POTABLE	92.48	%
Producto Principal 1.2.2. INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO				
Indicador	Código	Indicador	Meta	U.Med
	3.2	COBERTURA DE ALCANTARILLADO	79.49	%

OBJETIVO GENERAL 2. MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA

Indicador	Código	Indicador	Meta	U.Med
	4.1	RELACIÓN DE TRABAJO	0.70	IND.

Objetivo Específico 2.1 MEJORAR LA EFICACIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Producto Principal 2.1.1. REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD				
Indicadores:	Código	Indicador	Meta	U.Med
	5.4	MOROSIDAD	1.18	M
Producto Principal 2.1.2. INCREMENTAR EL NIVEL DE MICROMEDICIÓN				
Indicadores:	Código	Indicador	Meta	U.Med
	5.2	Micromedición	57.00	%
Producto Principal 2.1.3. REDUCIR EL NIVEL DE PERDIDA DE AGUA PRODUCIDA				
Indicadores:	Código	Indicador	Meta	U.Med
	5.1	AGUA NO FACTURADA	32.97	%

OBJETIVO GENERAL 3. MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL FRENTE A LA POBLACIÓN BAJO EL AMBITO DE RESPONSABILIDAD

Indicador	Código	Indicador	Meta	U.Med
	5.36	NIVEL DE ACEPTACION DE LA EMPRESA	74.00	%

Objetivo Específico 3.1 REDUCIR LOS RECLAMOS POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Producto Principal 3.1.1. REDUCIR LOS RECLAMOS OPERACIONALES				
Indicadores:	Código	Indicador	Meta	U.Med
	5.37	DENSIDAD DE RECLAMOS OPERACIONALES POR CADA 1000 CONEX	75.50	INDICE
Producto Principal 3.1.1. REDUCIR LOS RECLAMOS COMERCIALES				
Indicadores:	Código	Indicador	Meta	U.Med
	5.37	DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES POR CADA 1000 CONEX.	19.00	INDICE

Los objetivos institucionales están articulados con los objetivos al nivel de objetivos de todas las unidades orgánicas de la entidad, ya que el esfuerzo conjunto de toda la organización coadyuva al logro de los mismos.

En el siguiente capítulo se muestran los planes operativos por cada unidad orgánica, los mismos que fueron desarrollados de manera sistematizada en el aplicativo de POA del módulo de Presupuesto del Sistema Integrado de Gestión Presupuestal y Financiera SI-GPF.

III. PLAN OPERATIVO POR DEPENDENCIAS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Tomando en cuenta la realidad de cada unidad orgánica las mismas que influye en el estado situacional de la empresa en su conjunto, se elaboraron los planes operativos de cada dependencia, los mismos que se desarrolla en los siguientes numerales.

3.1. PLAN OPERATIVO DE LOS ÓRGANOS DE APOYO, ORGANOS DE ASESORAMIENTO, ORGANOS DE LINEA Y ÓRGANOS DESCONCENTRADOS.

3.1.1. PLAN OPERATIVO DE LAS OFICINAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO

3.1.1.1. Plan Operativo de la Oficina de Planificación y Presupuesto

A. Análisis FODA de la Oficina de Planificación y Presupuesto

Ítem	Oportunidad
1	PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PFC. - En el marco del sistema de fortalecimiento de capacidades, en temas de saneamiento implementado por la dirección nacional de saneamiento, se ha elaborado el PFC, tomando en cuenta los aspectos fundamentales para mejorar las competencias del personal.
2	PLAN MAESTRO OPTIMIZADO PMO EN GESTIÓN DE APROBACIÓN. - Se ha logrado la declaratoria de admisibilidad a trámite del PMO, teniendo próximamente la aprobación del estudio tarifario y consecuentemente su ejecución que permitirá relanzar la gestión institucional operativa, económica-financiera, comercial, operacional, en beneficio de la población.
3	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PRESUPUESTAL Y FINANCIERO SI-GPF. - Se ha desarrollado el proyecto del SI-GPF, que permitirá modernizar las operaciones administrativas, presupuestales y financieras, repercutiendo en el ahorro de tiempo para el personal de planificación y presupuesto, que podrá dedicarse a realizar los análisis de la marcha empresarial.
4	INCREMENTO DE LOS INGRESOS. - La evolución histórica y sostenida de los ingresos favorece a los objetivos empresariales, pudiendo planificar mejor las inversiones, el mejoramiento de las condiciones remunerativas de los trabajadores y otros importantes propósitos.

Ítem	Amenaza
1	FUERTE PRESIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN A REALIZAR ACCIONES NO PLANIFICADAS. - A través del tiempo se ha venido desarrollando las actividades de planeamiento de manera descoordinada y bajo presión, teniendo consecuentemente serias dificultades en materia presupuestal, teniendo que realizar ajustes presupuestales.
2	POCO APOYO EN FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES. - En estos últimos años se ha tenido el apoyo de manera muy restringida para mejorar las competencias del personal de la oficina, en temas de capacitación para diferentes temas, a pesar de contar con el plan de fortalecimiento de capacidades, no se viene ejecutando en función a la demanda de capacitación propuesta.
3	INCUMPLIMIENTO DE METAS DE GESTIÓN PMO. - Una vez aprobado el PMO por parte la SUNASS, será imperante su ejecución de manera eficiente, por lo que la alta dirección deberá tomar las acciones para ejecutar el programa de inversiones, bajo las condiciones de su aprobación, el no hacerlo podría conllevar al incumplimiento de las metas de gestión y un grave perjuicio económico, ya que el ente regulador podría sancionar económicamente frente a cualquier incumplimiento.
4	FALLAS EN LA FUNCIONALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET Y SISTEMAS INFORMÁTICOS. - Se tiene constantemente problemas de funcionalidad el servicio de internet, ocasionando riesgo de incumplimiento de los registros del sistema presupuestal, portal del estado peruano, transferencia de datos de SICAP por el FTP-SUNASS, SNIP y otros procesos por carecer de un acceso adecuado al internet, por lo que se debe implementar con una línea dedicada según lo recomendado por el MEF.

Ítem	Fortaleza
1	PERSONAL ALTAMENTE COMPROMETIDO. - Se cuenta con el apoyo incondicional de los trabajadores de OPP, quienes nos identificamos con la empresa demostrando capacidad y conocimiento en las materias inherentes a las labores propias de la oficina.
2	EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIOS EN BUEN ESTADO. - Se cuenta con equipamiento de cómputo suficiente y en buen estado de operatividad, asimismo se cuenta con mobiliario en buenas condiciones.
3	MÓDULO DE PRESUPUESTO SI-GPF. - Se ha desarrollado el módulo de presupuesto en el SI-GPF, que permitirá sistematizar las operaciones en temas presupuestales a partir del proceso presupuestario 2012.
4	AMBIENTE DE TRABAJO ARMONIOSO. - El personal de la oficina desarrolla su trabajo en coordinación permanente y de ayuda mutua en la realización de las diversas tareas propias de la oficina, permitiendo así el cumplimiento de tareas en conjunto.
5	CAPACIDAD PARA ASESORAMIENTO A LAS UNIDADES ORGÁNICAS. - El personal tiene buen

	desempeño, por el conocimiento y experiencia en las funciones asignadas, tiene capacidades de identificar y proponer soluciones y permite lograr el cumplimiento de las actividades propias de la oficina, asesorando a las demás unidades orgánicas, además conoce las normativas y procesos de la gestión.
6	IMPLEMENTACIÓN CON DOCUMENTO DE GESTIÓN.- Se cuenta con documentos de gestión, ROF, MOF, CAP, PAP, directivas, planes operativos anuales y otros importantes documentos, que permiten tomar decisiones empresariales.
Ítem	Debilidad
1	PERSONAL PROCLIVE A MIGRAR.- A pesar de que el personal de la oficina demuestra el compromiso total con la institución, es proclive a migrar por una mejor condición u oportunidad laboral, ya que no tiene la certidumbre de continuidad laboral, además la empresa no ofrece actualmente una justa retribución remunerativa por los servicios.
2	RETRASO EN ELABORACIÓN Y REGISTRO DE INFORMACIÓN.- Se viene incurriendo en retrasos en la elaboración de indicadores de gestión de todo el año 2012 y transferencia de informaciones SICAP a la SUNASS, al INEI, BCR, como consecuencia de no recibir hasta la fecha los informes comerciales de Tarapoto. Los estados financieros no se reciben en forma oportuna, por alternancia del personal de la oficina que apoya en dichas tareas.
3	DEFICIENCIAS DE LA OPERATIVIDAD DE SISTEMAS.- Se tiene deficiencias en los registros del sistema presupuestal, portal del estado peruano, transferencia de datos de SICAP por el FTP-SUNASS, SNIP y otros procesos por carecer de un acceso adecuado al internet, por lo que se debe implementar con una línea dedicada exclusivamente para la oficina.
4	AMBIENTE DE TRABAJO INADECUADO.- El ambiente de trabajo es inadecuado, debido a que el área está mal distribuido y reducido, y es necesario la implementación de armarios para el mejor archivo de los documentos, mejorar el aire acondicionado con que se cuenta, dotar de sillas más confortables.
5	ASESORAMIENTO RESTRINGIDO A LA ALTA DIRECCIÓN.- Se viene brindando el asesoramiento de manera restringida, a los órganos directivos, gerenciales y de jefaturas, debido a la poca importancia otorgada a la oficina de planificación por dichos órganos. Asimismo, el personal tiene desfases en normativas, procesos de planeamiento, sistema de inversión pública, manejo de métodos estadísticos, informáticos y otros importantes temas, por los constantes cambios en los mismos.
6	INSUFICIENTE DOCUMENTACIÓN DE GESTIÓN.- No se cuenta con plan estratégico que nos serviría de base para la elaboración de los planes operativos anuales.

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS PRESUPUESTARIOS.	MEJORAR EL RESULTADO DE LA EJECUCION PRESUPUESTAL	NOTA INFORMATIVA	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	1.1.ELABORACION DEL INFORME DE EJECUCION PRESUPUESTAL	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
		DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1.DOCUMENTOS DE GESTIÓN (DIRECTIVAS, CAP, PAP, MEMORIA ANUAL, MOF, ROF Y OTROS)	1.1. ELABORACION DE MOF	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	0	5	6	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
						1.2. REVISION DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	0	5	6	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
						1.3. ELABORACION DE DIRECTIVAS INSTITUCIONALES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	0	0	5	6	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
						1.4. ELABORACION DE MEMORIA ANUAL 2011	ENERO	MARZO	0	0	5	6	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
						1.5. ELABORACION DE CAP	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	0	0	5	6	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1.AVANDE DE TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN INTERINSTITUCIONAL (INEI, BCRP.SUNASS)	1.1. ELABORACION DE INFORMES DE TRANSFERENCIA DE INFORMACION	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	
				2. AVANDE DE METAS DE GESTIÓN DEL PMO	2.1. ELABORACION DE INFORME DE AVANCE	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	
	MEJORAR EL CONTROL DE PROCESOS PRESUPUESTARIOS	DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PROYECTO PRESUPUESTO 2013	1.1.TALLER DE DIAGNOSTICO	AGOSTO	OCTUBRE	0	0	0	1	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
		INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim		1.2. ELABORACION DEL PROYECTO PRESUPUESTO 2013	OCTUBRE	NOVIEMBRE	0	0	0	1	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
					1.INDICADORES DE GESTIÓN	1.1.ELABORACION DE INFORME DE INDICADORES DE GESTION	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
	INFORME EJECUTIVO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1.INFORME DE EVALUACIÓN PRESUPUESTAL	1.1.ELABORACION DE INFORMES DE EVALUACION PRESUPUESTAL	ENERO	DICIEMBRE	1	0	1	0	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	
	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1.PERSONAL CON MEJORES CONDICIONES PARA EL TRABAJO	1.1.ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACION	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
						1.2.OTROS IMPREVISTOS	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

3.1.1.2. Plan Operativo de la Oficina de Asesoría Jurídica

A. Análisis FODA de la Oficina de Asesoría Jurídica

Ítem	Oportunidad
1	POLÍTICAS LABORALES ADOPTADAS POR EL DIRECTORIO SON CLARAS Y DEFINIDAS: No incremento de personal e incorporación progresiva de trabajadores a planilla.
2	LA EJECUCION DEL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO: Garantiza un manejo eficiente y técnico de la empresa.
3	RÉGIMEN LABORAL PRIVADO: Los trabajadores de la institución pertenecen al régimen laboral privado que tiene por objetivo la búsqueda de la eficiencia y competitividad de los trabajadores al interno de la empresa.
Ítem	Amenaza
1	Incremento de demandas de trabajadores y ex trabajadores que solicitan el reintegro de remuneraciones y beneficios sociales (trabajadores no sujetos a negociación colectiva y de construcción civil)
2	Las inspecciones laborales por las cuales se ordena implementar medidas correctivas y/o imponen multas a la empresa por incumplimiento de la normativa laboral.
3	Inadecuada utilización de los contratos de locación de servicios para contratar servicios personales subordinados.
4	Invasión de terrenos de propiedad de EMAPA San Martín donde no existe presencia de la empresa por encontrarse ubicados en zonas alejadas.
5	Inadecuada utilización de los contratos de trabajo a plazo fijo para realizar funciones de naturaleza permanente.
6	Propiedades inmuebles de EMAPA San Martín sin inscripción registral podrían traer como consecuencia la pérdida de estos bienes
7	Cientelismo político provoca la contratación de trabajadores, consultorías y obras sin el perfil adecuado para la labor que deben desempeñar
Ítem	Fortaleza
1	El personal de la OAJ está identificado con la institución
2	Asistente administrativo con 7 años de servicio en la empresa personal. Jefa de OAJ con 11 años de ejercicio profesional.
3	Contamos con equipos de cómputo, impresora, acceso a red, a internet y anexo telefónico.
4	Contamos con materiales de oficina (papel, fólderes, lapiceros, marcadores, libros y normas de la especialidad, etc.) suficientes
Ítem	Debilidad
1	Acumulación de expedientes concluidos en oficina debido a pérdidas de documentación en el archivo general.
2	No contamos con personal que practique liquidaciones en forma rápida y oportuna para realizar propuestas de transacción o conciliación con los trabajadores y ex trabajadores demandantes
3	Desarticulación del trabajo con otras aéreas relacionadas (GAF, RR.HH, Patrimonio) como es lo concerniente a las modalidades de contratación, provoca la aparición de nuevos procesos judiciales.

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
LOGRAR QUE EL TRABAJO REALIZADO POR LA OAJ SEA MAYORITARIAMENTE DE ASESORAMIENTO A ÓRGANOS DE LÍNEA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS JUDICIALES.	IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE DEFENSA DE LA EMPRESA QUE CONDUZCA A LA RETRACCIÓN DE INTERPOSICIÓN DE NUEVAS DEMANDAS LABORALES	PROCESOS JUDICIALES	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. COBRO DE PAGOS INDEBIDOS	1.1. INTERPOSICION DE DEMANDAS A TRABAJADORES Y EX TRABAJADORES QUE PERCIERON PAGOS INDEBIDOS	ENERO	DICIEMBRE	5	5	5	5	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
		DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. CONTESTACION DE DEMANDAS	El Producto Principal no tiene Tareas	ENERO	DICIEMBRE	12	9	6	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
		NOTA INFORMATIVA	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. APELACION DE SENTENCIAS	1.1. REDACCION DE APELACIONES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
	IMPLEMENTAR UNA POLITICA DE CONCILIACION PRE JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. ACUERDOS DE COMPENSACION DE ADEUDOS LABORALES CON ADEUDOS POR PAGOS INDEBIDOS	1.1. ASIGNACION DE PERSONAL QUE ELABORE LIQUIDACIONES DE REINTEGROS DE REMUNERACIONES, BENEFICIOS SOCIALES, INTERESES LEGALES Y PAGOS INDEBIDOS	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.2. ELABORACION DE LIQUIDACIONES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.3. REMISION DE CARTAS NOTARIALES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.4. REDACCION Y SUSCRIPCION DE TRANSACCIONES CON DEMANDANTES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
		DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. TRANSACCIONES EXTRAJUDICIALES CON LAS AFP	1.1. REMISION DE DOCUMENTOS A AFPs SOLICITANDO ESTADOS DE CUENTA ACTUALIZADOS	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.2. REMISION DE DOCUMENTOS A AFPs FORMULANDO PROPUESTA DE PAGO	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.3. SUSCRIPCION DE TRANSACCIONES EXTRAJUDICIALES CON LAS AFPs	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
	TRANSAR CON LOS DEMANDANTES EL PAGO CRONOGRAMADO DE LOS ADEUDOS LABORALES	DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PROPUESTA DE PAGO A DEMANDANTES CON SENTENCIA FAVORABLE	El Producto Principal no tiene Tareas	ENERO	DICIEMBRE	5	5	5	5	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

LOGRAR QUE EL TRABAJO REALIZADO POR LA OAJ SEA MAYORITARIAMENTE DE ASESORAMIENTO A ÓRGANOS DE LÍNEA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS JUDICIALES.	ELABORAR UN PLAN DE SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE LOS INMUEBLES DE EMAPA SAN MARTIN S.A.	NOTA INFORMATIVA	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INVENTARIO DE INMUEBLES CON MAYOR RIESGO DE CONFLICTO	1.1. SOLICITAR A PATRIMONIO UN INVENTARIO DE LOS INMUEBLES NO INSCRITOS	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
					1. INVENTARIO DE INMUEBLES CON EXPEDIENTE (PLANOS, MEMORIA DESCRIPTIVA, RESOLUCION)	1.1. SOLICITAR A PATRIMONIO TODA LA DOCUMENTACION RELACIONADA CON LOS INMUEBLES NO INSCRITOS	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.2. ELABORAR UN PLAN PRIORIZADO DE SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE INMUEBLES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.3. REMITIR PLAN A GERENCIA GENERAL PARA SU APROBACION Y EJECUCION	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
	ELABORAR UN PLAN DE TRABAJO Y CAPACITACION CON EL AREA DE RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. DIRECTIVA DE CONTRATACION DE PERSONAL	El Producto Principal no tiene Tareas	ENERO	DICIEMBRE	1	0	0	0	JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
					PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. CAPACITACION A PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS EN TIPOS DE CONTRATOS Y SU UTILIZACION DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD LABORAL	1.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA CONTRATACION DE PERSONAL REALIZADA CONJUNTAMENTE CON RECURSOS HUMANOS	ENERO	MARZO	20	20
		1.2. REDACCION DE MODELOS DE CONTRATO Y REMISION A RECURSOS HUMANOS	ENERO	DICIEMBRE					20	20	20	20	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
		1.3. JORNADAS DE CAPACITACION A PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS EN NORMATIVIDAD LABORAL BASICA Y UTILIZACION DE MODELOS DE CONTRATO	ENERO	DICIEMBRE					20	20	20	20	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
		INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. EVALUACION DE IMPLEMENTACION DE LAS POLITICAS DE CONTRATACION DE PERSONAL EN EL TEXTO DE LOS CONTRATOS	1.1. REVISION DE CONTRATOS QUE LLEGAN A OAJ PARA VISACION	ENERO	DICIEMBRE	0	1	1	1	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.2. INFORME DE EVALUACION A GERENCIA GENERAL	ENERO	DICIEMBRE	0	1	1	1	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
	ASESORAMIENTO A LOS ORGANOS DE LINEA DE LA EMPRESA	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INFORMES TECNICO LEGALES A LA GERENCIA GENERAL	1.1. EMISION DE OPINION LEGAL A TRAVES DE INFORMES LEGALES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.2. REDACCION DE RESOLUCIONES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
						1.3. REDACCION DE CARTAS NOTARIALES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
1. INFORMES TECNICO LEGALES A LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS					1.1. EMISION DE OPINION LEGAL A TRAVES DE INFORMES	ENERO	DICIEMBRE	2	2	2	2	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	
					1.2. REDACCION DE CONVENIOS Y CONTRATOS	ENERO	DICIEMBRE	2	2	2	2	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	
1. INFORMES TECNICO LEGALES A OCI					1.1. EMISION DE OPINION LEGAL A TRAVES DE INFORMES	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	EFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	

3.1.1.3. Plan Operativo de la Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria

A. Análisis FODA de la Oficina de Imagen y Educación Sanitaria

tem	Oportunidad
1	La OII obtiene logros a través del posicionamiento de la empresa a nivel local y regional.
2	La OII cuenta con credibilidad del equipo humano(muchas notas se publican con la garantía de quien las hace y envía)
3	Toda la información relacionada con la empresa se canaliza por la OII
4	Se ha despojado la injerencia política en el manejo de la imagen.
5	Tendencia de la conservación del cuidado del agua y el medio ambiente a nivel mundial.
6	La OII hace gestión para que los pagos de los servicios sean ágiles.
7	La OII es fuente permanente de información.
8	Posibles contactos con otras organizaciones internacionales, para fortalecer conocimientos habilidades y pasantías con la finalidad de apoyar en temas de agua y saneamiento.
Ítem	Amenaza
1	La oficina de educación sanitaria no está reconocida en la estructura del organigrama institucional, hay una posibilidad de riesgo de desaparición de la oficina y perder el apoyo de organizaciones internacionales y la pérdida de la información valiosa esto a su vez afectar la relación de EMAPA con los usuarios.
2	No se destinan fondos suficientes. Hay recortes presupuestales para la OII.
3	Restricciones económicas que no permiten mantener relación comercial con los medios.
4	Falta de conocimiento de la labor de la OII, por algunos miembros de la empresa.
5	Falta de equipo audiovisual (cámara filmadora) que no permite tener un registro filmico de las actividades que desarrolla la empresa.
6	Falta de equipos de impresión (impresora) que no permite al instante la impresión de documentos, fotos, etc.
7	Falta de un ambiente adecuado para la OII, debido a que la actual es compartida por otras áreas en un ambiente reducido.
8	No hay una línea directa de teléfono para la OII que permita la comunicación rápida y oportuna con los medios.
Ítem	Fortaleza
1	Contamos con un plan operativo establecido 2011-2012.- fortalecer las capacidades y conocimientos institucional para tener una mejor imagen tanto interno como externo
2	La oficina de imagen institucional tiene apertura en los medios de comunicación
3	La oficina de imagen institucional cuenta con versatilidad del equipo humano (realizan entrevistas, elaboran notas de prensa, toman fotos, organizan certámenes, maestro de ceremonias, dan conferencias, etc.)
4	La oficina de imagen institucional cuenta con una buena relación con los medios de comunicación, permitiendo un costo beneficio favorable para la empresa, se publican muchas cosas en los diarios que cuantificándolos hay un ahorro sustantivo de miles de soles para la empresa.
5	Las instituciones educativas, universidades y medios de comunicación buscan vínculos con la empresa
6	La oficina de imagen institucional goza de la confianza de acreedores y proveedores quienes creen en nuestra palabra.
7	Convenio interinstitucional con organización internacional UNITERRA y SUM CANADA y UGEL con voluntarios canadienses y peruanos para asesorar y fortalecer el programa de educación sanitaria y a su vez realizar actividades complementarias en educación
8	La oficina de educación sanitaria cuenta con el apoyo a nivel interno, con el apoyo de la parte jerárquica.
Ítem	Debilidad
1	Carencia de personal, es una barrera para el crecimiento del programa de educación sanitaria para poder realizar más actividades en agua y saneamiento, higiene y salubridad y sensibilización a mas usuarios.
2	Falta de fortalecimiento interno, como la oficina esta recién en crecimiento necesitamos afianzar nuestros conocimientos en nuevos temas formas y estrategias enfocadas al trabajo con comunidades, usuarios y así poder afrontar los retos del cada día.
3	No hay presupuesto para un fondo editorial que permita la publicación de afiches, revistas, trípticos, folders.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACIÓN SANITARIA

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
1. FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA MEJORAR LA RELACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL CONTEXTO USUARIO Y EMPRESA EN EDUCACION SANITARIA.	SENSIBILIZAR Y PROMOVER LA PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES Y USUARIOS EN EL PROCESO DE EDUCACION SANITARIA.	USUARIOS EMBAJADORES DE BUENAS PRACTICAS	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. TRABAJADORES Y USUARIOS CON CONOCIMIENTOS EN EDUCACION SANITARIA	1.1. TALLER EN GASFITERIA BASICA	ENERO	DICIEMBRE	1	1	2	3	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
						1.2. TALLER EN EDUCACION SANITARIA A LOS USUARIOS	ENERO	DICIEMBRE	1	1	2	3	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
						1.3. FACILIDADES PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA DE EDUCACION SANITARIA	ENERO	DICIEMBRE	1	1	2	3	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
		ACUERDOS CON GRUPOS ORGANIZADOS	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1.. ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS COLABORADORAS EN EDUCACION SANITARIA	1.1.COORDINACION PARA LA INSTAURACION DEL CALEDARIO DE EDUCACION SANITARIA	ENERO	DICIEMBRE	2	2	2	2	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
						1.1. PARTICIPACION EN LA PROTECCION DE FAJAS MARGINALES	ENERO	DICIEMBRE	1	2	1	1	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
							1.2.CAMPAÑA DE LIMPIEZA Y REFORESTACION DE LAS CUENCAS DE LOS RIOS	ENERO	DICIEMBRE	1	2	1	1
	DESARROLLAR Y FORTALECER LA GESTION DE LA OFICINA DE CAPACITACION Y EDUCACION SANITARIA Y ASEGURAR LA IMPLEMENTACION E INTEGRACION INSTITUCIONAL DE LA OFICINA EN LOS PROCESOS DE EMAPA.	AVANCE EN LA ELABORACION DEL PROGRAMA	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	PROGRAMA DE EDUCACION AL USUARIO	ENERO	DICIEMBRE	25%	50%	75%	100%	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA	
					PROGRAMA DIRIGIDOS PARA ESCUELAS EN CUIDADO DEL AGUA Y PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE.	1.1. VISITAS GUIADAS A LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE EMAPA	ENERO	DICIEMBRE	25%	50%	75%	100%	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
						1.2.CONCURSOS DE DIBUJO Y VIDEOS SPOT EN TEMAS ALUSIVOS AL AGUA.	ENERO	DICIEMBRE	25%	50%	75%	100%	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
						1.3.SEGUIMIENTO DEL EJE TEMATICO DE AGUA Y SANEAMIENTO Y MEDIO AMBIENTE EN LAS ESCUELAS DEL PLAN PILOTO EN CONVENIO UGEL Y EMAPA	ENERO	DICIEMBRE	25%	50%	75%	100%	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA

Plan Operativo Institucional 2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

2. LA OII DIRIGE Y CONTROLA LAS ACCIONES DE DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA, PROPICIANDO ADECUADAS RELACIONES CON SUS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS, PARA MEJORAR Y POSICIONAR LA BUENA IMAGEN DE LA EMPRESA	LA OII EJECUTARA LAS ACTIVIDADES QUE FORTALEZCAN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA Y ORGANIZARA ACTIVIDADES RELEVANTES DE LA INSTITUCION	ASISTENCIA DE EVENTOS	EVT	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	CELEBRACION DIA MUNDIAL DEL AGUA Y ANIVERSARIO INSTITUCIONAL	1.1. CONCURSO DE SPOTS DE RADIO Y TV	FEBRERO	MARZO	1	0	0	0	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
	1.2.FALICIDADES PARA EL PERSONAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL	FEBRERO	MARZO	1	0	0	0	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA					
	LA OII DIFUNDIRA A TRAVES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION LOCAL LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA QUE SE CONSIDERE DE INTERES GENERAL, ASI COMO PROMOVERA LA ORGANIZACION DE ACTOS CONMEMORATIVOS Y EVENTOS CIVICOS Y DE TRASCENDENCIA DE LA EMPRESA	AVANCE EN LA ELABORACION DEL PROGRAMA	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PUBLICIDAD RADIO, TELEVISION, DIARIOS Y REVISTAS	1.1. ELABORACION DE NOTAS DE PRENSA, FOLLETOS, AFICHES Y BANERS	ENERO	DICIEMBRE	25.00%	50.00%	75.00%	100.00%	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
	LA OII ELABORA MATERIAL INFORMATIVO Y DE DIFUSION DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LA IMAGEN DE LA EMPRESA Y MANTENDRA INFORMADA A LA COMUNIDAD DE LOS PROYECTOS Y OBRAS QUE DESARROLLA LA EMPRESA PARA EL BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.	DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PUBLICACION DE LA REVISTA INSTITUCIONAL	1.1.ELABORACION DEL MACHOTE DE REVISTA	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
	LA OII GENERARA ACTIVIDADES QUE ORIGENEN UNA IMAGEN POSITIVA EN LOS TRABAJADORES Y EN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	MEJORAMIENTO DE RELACIONES LABORALES	1.1. TALLERES DE SENSIBILIZACION EN RELACIONES HUMANAS	ENERO	DICIEMBRE	50%	50%	50%	50%	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA
LA OII MANTENDRA BUENAS RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACION, CON LA POBLACION Y CON LAS ENTIDADES PUBLICAS, QUE SE RELACIONEN AL OBJETO DE LA EMPRESA.	ASISTENCIA DE EVENTOS	EVT	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	MANEJO ADECUADO DE LA INFORMACION POR LOS MEDIOS DE COMUNICACION	1.1. TALLER EN SENSIBILIZACION SOBRE EL USO DEL AGUA Y DESAGUE	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA	

3.1.1.4. Plan Operativo de la Oficina de Informática y Sistemas

A. Análisis FODA de la Oficina de Informática y Sistemas

Ítem	Oportunidad
1	Utilizar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) emergentes en beneficio de EMAPA
2	Vender el SI-GPF a las empresas socias de ANEPSSA
3	Difundir el SI-GPF en los eventos organizados por ANEPSSA
4	Presencia de cooperación técnica e internacional
Ítem	Amenaza
1	Implantación de sistemas de información no acorde a la realidad de EMAPA, por parte de entidades externas a la empresa, como por ejemplo la SUNASS
2	Inestabilidad institucional
Ítem	Fortaleza
1	Sistema integrado de gestión presupuestaria y financiera (SI-GPF), implantado en EMAPA con tecnología de punta y sobre la plataforma de software libre
2	Personal con experiencia técnica en sistemas, tecnologías de la información, comunicación y con desempeño profesional.
3	Acceso a internet
4	Seguridad de la información
Ítem	Debilidad
1	No existe capacitación en herramientas tecnológicas informáticas
2	Falta de personal informático en la oficina de sistemas
3	No existe un servidor de datos y archivos
4	Aire acondicionado de la oficina de sistemas inadecuado
5	Falta la elaboración de un sistema de gestión e información de control de calidad
6	Falta la elaboración de un sistema integrado de administración y gestión operacional
7	Sistemas operativos y de ofimática sin licenciar
8	Página web sin información registrada por las diferentes dependencias de la empresa
9	No usar el sistema de trámite documentario web de EMAPA
10	Sistema de red de comunicación de datos desfasado

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable	
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
GARANTIZAR UN SERVICIO INFORMÁTICO EFICIENTE, EFICAZ Y OPORTUNO	SISTEMATIZAR LOS PROCESOS DE EMAPA CON TECNOLOGÍA DEL SIG-PF	AVANCE EN LA ELABORACION DEL SISTEMA	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1.SISTEMA DE ADMINISTRACION Y GESTION DE CONTROL DE CALIDAD (SAGCC)	1.1. ELABORACION DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACION Y GESTION DE CONTROL DE CALIDAD (SAGCC)	ENERO	DICIEMBRE	100%	0%	0%	0%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
					2.SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACION Y GESTION OPERACIONAL (SIAGO)	2.1. ELABORACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACION Y GESTION OPERACIONAL (SIAGO)	ENERO	DICIEMBRE	50%	50%	0%	0%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
					3.SISTEMAS OPERATIVOS Y DE OFFMATICA EN LA PLATAFORMA LINUX	3.1. MIGRACION DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y DE OFFMATICA (WINDOWS) A (LINUX)	ENERO	DICIEMBRE	20%	40%	80%	100%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
					4. PAGINA WEB DE EMAPA ACTUALIZADA	4.1. MEJORAR PAGINA WEB DE EMAPA, PARA REGISTRAR DATOS UNICOS, EXACTOS Y OPORTUNOS	ENERO	DICIEMBRE	20%	80%	0%	0%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
					5. SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO WEB IMPLANTADO EN EMAPA	5.1. PONER EN PRODUCCION EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO WEB (STDW)	ENERO	DICIEMBRE	0%	40%	60%	0%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
		INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. SISTEMA DE CONSULTAS EN LINEA ATRAVES DEL SIINCO POR INTERNET	1.1. ELABORACION DE CONSULTAS DE: RECLAMOS, CONSUMOS, IMPORTES A PAGAR, ETC. EN EL SIINCO ATRAVES DE INTERNET	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
					2. SISTEMA DE CATASTRO COMERCIAL GRAFICO ATRAVES DE ARCVIEW CON EL SIINCO	2.1. ELABORACION DE CATASTRO COMERCIAL CON ARCVIEW Y CON EL SIINCO	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
		BRINDAR UN SERVICIO INFORMÁTICO A TODAS LAS AREAS DE EMAPA	IMPLANTACION DE NUEVA PLATAFORMA	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. SERVICIO INFORMÁTICO EFICIENTE Y OPORTUNO	1.1. CAPACITACION EN JAVA	ENERO	DICIEMBRE	20%	40%	60%	100%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS
							1.2. CAPACITACION EN PHP	ENERO	DICIEMBRE	20%	40%	60%	100%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS
							1.3. CAPACITACION EN POWERBUILDER .NET	ENERO	DICIEMBRE	20%	40%	60%	100%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS
	1.4. CAPACITACION EN LINUX						ENERO	DICIEMBRE	20%	40%	60%	100%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
	1.5. ADQUISICION DE SERVIDOR DE DATOS, INTERNET Y ARCHIVOS						ENERO	DICIEMBRE	20%	40%	60%	100%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
	1.6. ADQUISICION DE UN AIRE ACONDICIONADO						ENERO	DICIEMBRE	20%	40%	60%	100%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	
	APROBACION DE LA GESTION		PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. ADMINISTRACION Y GESTION DE LA OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1.1.ELABORACION DE INFORMES, MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONIA MOVIL Y OTROS	ENERO	DICIEMBRE	20%	40%	80%	100%	JEFE DEL AREA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	

3.1.1.5. Plan Operativo de la Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales.

A. Diagnóstico de la Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales.

Ítem	Oportunidad
1	Participación en eventos de capacitación del personal de laboratorio según lo considerado en el plan de desarrollo de capacidades
2	La promulgación del nuevo reglamento de calidad de agua para consumo humano dado en el mes de setiembre del 2010 y vigente a partir de enero del 2011, que exige la acreditación de los laboratorios y la aplicación de nuevas metodologías para los planes de control de calidad de agua en las EPS
3	Participación del laboratorio en el proyecto PTB-INDECOPI para el aseguramiento en las mediciones analíticas de agua potable (las empresas seleccionadas han recibido capacitación desde octubre del 2008 y actualmente participamos gratuitamente en pruebas de aptitud).
4	La demanda existente de instituciones y personas naturales por análisis de agua. esto permite obtener ingresos colaterales para la empresa
Ítem	Amenaza
1	El incumplimiento de los límites máximos permisibles que exige el nuevo reglamento de calidad del agua para consumo humano
2	Reclamos de los usuarios por problemas en la calidad del agua distribuida
3	Deterioro de la calidad del agua de las fuentes por falta de medidas efectivas para su protección. Esto eleva los costos de tratamiento por la necesidad de adicionar nuevos procesos.
Ítem	Fortaleza
1	Contamos con infraestructura de tratamiento en la mayoría de sedes (solo bellavista no tiene planta y sisa tiene una planta de filtración lenta que no funciona). Todas las sedes cuentan con equipamiento para los controles básicos (turbiedad, PH, cloro residual, aluminio).
2	Se cuenta con implementación adecuada para el desarrollo de análisis fisicoquímico y microbiológico.
3	Contamos con personal capaz que conoce los procedimientos analíticos, de supervisión y muestreo.
4	Se está implementando el laboratorio de control de calidad de acuerdo a la norma ISO/IEC 17025:2006 con lo cual se garantiza la calidad de los resultados
5	Se está implementando el laboratorio de control de calidad de acuerdo a la norma ISO/IEC 17025:2006 "requisitos para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración" con lo cual se garantiza la calidad de los resultados analíticos
6	Se está implementando el laboratorio de control de calidad de acuerdo a la norma ISO/IEC 17025:2006 "requisitos para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración" con lo cual se garantiza la calidad de los resultados analíticos
Ítem	Debilidad
1	Relativo cumplimiento de los límites máximos permisibles en el agua producida para los parámetros básicos (turbiedad y aluminio) por falta de mejoramiento de la infraestructura de tratamiento.
2	Los ambientes de laboratorio son reducidos no permiten cumplir con todos los requisitos que exige la norma ISO/IEC 17025:2006. se debe implementar nuevos ambientes que van a optimizar las actividades analíticas de los laboratorios de control de calidad.
3	El personal no está motivado (bajos sueldos, escasa capacitación)
4	Baja concentración de cloro residual y contaminación en redes de algunas sedes por deficiente desinfección(falta de mantenimiento preventivo de los equipos de cloración y/o falta de provisión oportuna de cloro a las sedes)
5	Relativo cumplimiento de los límites máximos permitidos en el agua distribuida de los parámetros básicos (turbiedad, cloro residual, coliformes) por el ingreso de impurezas a consecuencia de roturas y reparaciones de tuberías
6	La empresa no ha tomado medidas correctivas para consolidar la protección de las fuentes de agua en cuanto a la calidad y cantidad.
7	Equipamiento insuficiente para poder cumplir con las exigencias de la nueva norma de calidad de agua para consumo humano. se debe implementar más controles analíticos (fisicoquímicos y microbiológicos)
8	Equipamiento insuficiente para poder cumplir con las exigencias de la nueva norma de calidad de agua para consumo humano. se debe implementar más controles analíticos (fisicoquímicos y microbiológicos)
9	Inadecuado manejo y almacenamiento de datos (registros de controles y análisis de la sede central y sucursales). se debe implementar un software para el sistema de control de calidad

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE Y AGUAS RESIDUALES

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE.	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS ANALÍTICOS DE LOS PARÁMETROS FÍSICOQUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS	PARAMETROS VALIDADOS	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. APLICACION DE LA NORMA ISO/IEC 17025 "REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACION"	1.1. IMPLEMENTAR LOS LABORATORIOS (EQUIPOS, MATERIALES, NUEVOS AMBIENTES) PARA EL CUMPLIMIENTO DE NORMA ISO/IEC 17025	ENERO	DICIEMBRE	4	4	4	4	JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
						1.2. CAPACITAR AL PERSONAL DE LABORATORIO EN TEMAS DE ESPECIALIZACION PARA CUMPLIR CON LA NORMA ISO/IEC 17025	ENERO	DICIEMBRE	4	4	4	4	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
						1.3. ACREDITAR GRADUALMENTE LOS PARAMETROS ANALITICOS	ENERO	DICIEMBRE	44	4	4	4	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
		INFORME EJECUTIVO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MARCHAS ANALITICAS IMPLEMENTADAS ADECUADAMENTE	1.1. ADQUIRIR REACTIVOS PARA MARCHAS ANALITICAS EXISTENTES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
						1.2. ADQUIRIR MATERIALES PARA MARCHAS ANALITICAS EXISTENTES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
						1.3. REEMPLAZO PROGRESIVO DE EQUIPOS QUE YA CUMPLIERON SU VIDA UTIL	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
	INCREMENTAR EL NUMERO DE ANALISIS SEGUN LAS EXIGENCIAS DE LA NORMA DE CALIDAD	INFORME EJECUTIVO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. NUEVOS ANALISIS IMPLEMENTADO	1. 1. ADQUIRIR EQUIPOS PARA ANALIZAR NUEVOS PARAMETROS AGUA POTABLE	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
						1. 2. ADQUIRIR EQUIPOS PARA ANALIZAR PARAMETROS DE AGUAS RESIDUALES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
	ELEVAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD (SEDE CENTRAL Y SUCURSALES)	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PERSONAL ADIESTRADO EN ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD	1.1. ORGANIZAR CURSOS PARA EL ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DEDICADO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD EN SEDE CENTRAL Y SUCURSALES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
		NOTA INFORMATIVA	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. FACILIDADES PARA EL PERSONAL	1.1. GESTIONAR INDUMENTARIA DE TRABAJO	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
	OPTIMIZAR LA COMUNICACION Y EL MANEJO DE LA INFORMACION GENERADA Y ALMACENADA DE SUPERVISION Y ANALISIS	AVANCE EN LA ELABORACION DEL SISTEMA	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. SOFTWARE DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	1.1. GESTIONAR LA CONTRATACION DE ANALISTA DE SISTEMAS	ENERO	DICIEMBRE	0%	50%	100%	100%	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
		INFORME EJECUTIVO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INFORME ELABORADO COMO HERRAMIENTA DE GESTION	1.1. CAPACITACION PARA EL MANEJO ESTADISTICO DE DATOS (CARTAS CONTROL, GRAFICOS, ETC.)	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
	OPTIMIZAR LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA (INSPECCION, SEGUIMIENTO, CONTROLES DE RUTINA, ETC)	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. SEGUIMIENTO OPORTUNO A PROBLEMAS DE CALIDAD	1.1. IMPLEMENTAR CON HERRAMIENTAS APROPIADAS AL PERSONAL DE CAMPO	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
						1.2. GESTIONAR COMBUSTIBLE Y REPUESTOS PARA LA MOTO EXISTENTE	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
1.3. INSPECCION Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA EN SUCURSALES						ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD	
2. REGISTRO ADECUADO DE LOS CONTROLES Y ANALISIS REALIZADOS					2.1. ADQUISICION DE MATERIALES DE OFICINA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	EFE DE LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD	

3.1.2. PLAN OPERATIVO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

3.1.2.1. Plan Operativo de la Gerencia de Administración y Finanzas.

A. Análisis FODA de la Gerencia de Administración y Finanzas

Ítem	Oportunidad
1	Posibilidad de acceder a fuentes de financiamiento privadas a través de APPS.
2	Buenas relaciones y convenios existentes a nivel local, nacional e internacional.
3	Apoyo del directorio.- esto permite la comunicación permanente y le da agilidad a las actividades a realizarse.
4	Participación de la sociedad civil organizada (comités), para generar financiamiento en las obras a desarrollar.
5	Dispositivos legales y política sectorial garantizan mayor estabilidad a las EPS (política sectorial positiva)
6	crecimiento económico disponible.- el Perú ha crecido en forma sostenida durante los últimos 10 años lo que ha hecho que se destine recursos a los gobiernos regionales y locales que pueden materializar obras en saneamiento
7	Crecimiento económico disponible.- el Perú ha crecido en forma sostenida durante los últimos 10 años lo que ha hecho que se destine recursos a los gobiernos regionales y locales que pueden materializar obras en saneamiento
Ítem	Amenaza
1	Crisis financiera internacional puede limitar la disponibilidad de recursos provenientes de cooperación internacional y créditos al estado.
2	Escaso compromiso del gobierno local para asignar recursos financieros con la problemática de saneamiento
3	Incremento de la presión de SUNAT para el cumplimiento de las deudas tributarias.
4	Prolongación de la decisión política por solucionar el tema de deuda al FONAVI.
5	Injerencia política del municipio en la gestión empresarial
6	Deterioro de la imagen institucional de la EPS, la cual provoca falta de credibilidad en la gestión actual.
7	Oposición de actores y de usuarios importantes al alza de tarifas.
8	Demanda de procesos judiciales.- la empresa el perder los demandas judiciales, perdería también recursos financieros en el pago de las indemnizaciones
Ítem	Fortaleza
1	Uso eficiente y razonable de los recursos: humanos, materiales, económicos, patrimoniales, servicios generales, etc., y del proceso contable de las actividades de la empresa.
2	Fluida coordinación con la oficina de planificación y presupuesto, en cuanto a la ejecución presupuestal que permita la ejecución de las metas y objetivos planificados.
3	Personal identificado para lograr el cumplimiento de las tareas previstas.
4	Existencia de un plan de fortalecimiento y capacidades, que permitan mantener capacitados y fortalecidos en las distintas áreas de nuestro personal.
5	Instrumentos de gestión actualizados a nivel institucional, que permitan medir, encaminar, controlar los destinos de la empresa.
6	Capacidad de gestión de recursos externos e internos para ejecución de proyectos.
7	Contamos un software de alta tecnología que permite registrar y procesamiento de la información a tiempo real.
Ítem	Debilidad
1	No existen un programa adecuado de selección e inducción del personal.
2	La deuda de UTE-FONAVI, actualmente asciende a un promedio de s/. 110000,000 nuevos soles.
3	La remuneración no está de acuerdo a las responsabilidades y necesidades del personal.
4	Obligaciones pendientes a trabajadores por CTS y retenciones de AFPS de años anteriores.
5	Existencia de personal sin el perfil adecuado para el cargo asignado.
6	Falta de evaluación y control del personal de acuerdo a indicadores de resultados.
7	Infraestructura inadecuada para el desarrollo de las actividades existentes.
8	No contamos con un plan estratégico institucional que nos permita planificar estratégicamente en el tiempo y ámbito correcto.
9	No contamos con un plan estratégico institucional que nos permita planificar estratégicamente en el tiempo y ámbito correcto.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable				
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim					
FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, A TRAVÉS DE USO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, ECONÓMICOS, INTANGIBLES Y LOGÍSTICOS, PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA.	CONOCER Y ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA REALIDAD INSTITUCIONAL AL NIVEL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. DIAGNOSTICO	1.1. PLAN DE ESTUDIO	ENERO	DICIEMBRE	1	2	3	4	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
						1.2. RECOPIACION DE INFORMACION, MEDIANTE ENTREVISTAS, HISTORIAL Y ANTECEDENTES	ENERO	DICIEMBRE	1	2	3	4	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
						1.3. INFORME FINAL DE DIAGNOSTICO	ENERO	DICIEMBRE	1	2	3	4	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
						1.4. REDACCION DE DOCUMENTOS	ENERO	DICIEMBRE	1	2	3	4	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
					1. INDICADORES DE RESULTADOS	1.1. ANALISIS DE INFORMACION OBTENIDA	ENERO	DICIEMBRE	1	2	3	4	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
						1.2. INFORME DE RESULTADOS	ENERO	DICIEMBRE	1	2	3	4	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
					PROPONER MECANISMOS Y ESTRATEGIAS DE CUMPLIMIENTO Y MEJORA DESDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PARA EL USO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS, HUMANOS, TECNOLÓGICOS, INTANGIBLES Y LOGÍSTICOS, PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. DIRECTIVAS INTERNAS	1.1. INFORME DE DIAGNOSTICO PREVIO	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
										1.2. FUNDAMENTO Y DESARROLLO DE DIRECTIVA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
	1.3. REVISION DE DIRECTIVA	ENERO	DICIEMBRE	3						3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
	1.4. APROBACION DE DIRECTIVA	ENERO	DICIEMBRE	3						3	3	3	GERENCIA GENERAL				
	1.5. DIFUSION DE DIRECTIVA ENTRE EL PERSONAL	ENERO	DICIEMBRE	3						3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. CAPACITACION AL PERSONAL	1.1. PLAN DE CAPACITACION	ENERO	DICIEMBRE	15	15	15	15	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
					1.2. GESTIONAR / ASIGNAR PRESUPUESTO	ENERO	DICIEMBRE	15	15	15	15	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
					1.3. EJECUTAR LA CAPACITACION	ENERO	DICIEMBRE	15	15	15	15	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
					1.4. MEDIR Y EVALUAR LA CAPACITACION	ENERO	DICIEMBRE	15	15	15	15	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
	AVANCE EN LA ELABORACION DEL PROGRAMA	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INVERSION EN SOFTWARE Y TECNOLOGIA	1.1. JUSTIFICAR INVERSION MEDIANTE INFORME	ENERO	DICIEMBRE	20%	60%	80%	100%	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
					1.2. PLAN DE INVERSION EN SOFTWARE Y TECNOLOGIA	ENERO	DICIEMBRE	20%	60%	80%	100%	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
					1.3. EJECUCION DE INVERSION	ENERO	DICIEMBRE	20%	60%	80%	100%	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
					1.4. CAPACITACION AL PERSONAL INVOLUCRADO EN TECNOLOGIA O SOFTWARE ADQUIRIDO	ENERO	DICIEMBRE	20%	60%	80%	100%	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
					1.5. EVALUACION DE INVERSION	ENERO	DICIEMBRE	20%	60%	80%	100%	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, A TRAVÉS DE USO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, ECONÓMICOS, INTANGIBLES Y LOGÍSTICOS, PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA.	MANTENER DISCIPLINA EN EL USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA, DENTRO DEL MARCO PRESUPUESTAL	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. DIRECTIVAS INTERNAS	1.1. INFORME DE DIAGNOSTICO PREVIO	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.2. FUNDAMENTO Y DESARROLLO DE DIRECTIVA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.3. REVISION DE DIRECTIVA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.4. APROBACION DE DIRECTIVA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE GENERAL
						1.5. DIFUSION DE DIRECTIVA ENTRE EL PERSONAL	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
		ESTADO DE RESULTADOS	SOLES	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. ESTADO DE RESULTADOS	1.1. ELABORACION DE ESTADO DE RESULTADOS POR LA OFICINA DE CONTABILIDAD	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD
						1.2. ANALISIS DE LA SITUACION FINANCIERA DE LA EMPRESA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.3. TOMA DE DECISIONES EN BASE AL ANALISIS	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
		INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INVENTARIO DE BIENES	1.1. DIRECTIVA PARA TOMA DE INVENTARIOS	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.2. CIRCULACION DE DIRECTIVA	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.3. ELABORACION DE COMISIONES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.4. EJECUCION DE INVENTARIO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.5. INFORME DE INVENTARIO REALIZADO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
						1.6. ABSOLUCION Y LEVANTAMIENTO DE RECLAMOS	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
		INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INDICADORES DE RESULTADO (FINANCIEROS, ECONOMICOS Y OPERACIONAL)	1.1. ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
	1.2. ANALISIS DE INDICADORES					ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
	1.3. ANALISIS Y VERIFICACION EN REPORTES					ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
	2. INFORME FINAL				CONSOLIDACION DE INFORMACION	ENERO	DICIEMBRE	0	0	0	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	

3.1.2.2. Plan Operativo del Área de Contabilidad

A. Análisis FODA del Área de Contabilidad

Ítem	Oportunidad
1	El plan contable y manual de contabilidad regulatoria, permitirá proporcionar información exacta, concreta y oportuna, a la vez que posibilite el control de la gestión, toma de decisiones y cumplimiento de la normativa establecida de acuerdo con el plan contable general empresarial y normas internacionales de información financiera (NIF)
2	Oportunidad de mejorar las competencias del personal.- existen entidades públicas y privadas que promueven capacitaciones, como talleres, convenciones, congresos y otros
Ítem	Amenaza
1	Oferta de mejoras salariales y estimulación en otras empresas. Por la baja remuneración que posee el personal, busca nuevas fuentes de trabajo con mayores expectativas salariales.
2	Situación económica del país. La crisis que atraviesa el país, hace que los sueldos que se perciba no cubran los gastos.
Ítem	Fortaleza
1	Presentación de informes y estados financieros, ante el directorio y los diversos estamentos, dentro de los plazos determinados, aplicando las normas y procedimientos contables.
2	Contar con recurso humano a nivel académico superior.
3	Trabajo en equipo y buenas relaciones humanas. se coordina el desarrollo de las actividad para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, mejorando la comunicación y el clima organizacional.
4	Personal conoce sus funciones asignadas. Se cuenta con instrumentos de gestión actualizados, cada trabajador conoce el desarrollo de su trabajo.
5	Implantación de un sistema integrado de información financiera, el cual permitirá el registro de las operaciones y/o transacciones financieras a tiempo real y cumplir con las actividades y tareas propuestas.
Ítem	Debilidad
1	Atraso en actualización de deuda a proveedores, en forma diaria, propios del trámite de procesos.
2	Ambiente de trabajo reducido y hacinado para la persona que desarrolla sus actividades.
3	Baja remuneración al personal del área, el cual no está acorde a la responsabilidad.
4	Equipos de cómputo desfasados. Se procesa en forma lenta la información a través de los sistemas.
5	Retraso de la documentación por parte de las sucursales, para su registro y consolidación de la información en la sede central.

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL AREA DE CONTABILIDAD

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable	
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
REDUCIR DEL TIEMPO DE PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS A LA ALTA DIRECCIÓN	REDUCIR DEL TIEMPO DE PRESENTACION DEL BALANCE GENERAL Y ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS (FUNCION Y NATURALEZA)	DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. BALANCE GENERAL	1.1. ELABORACION DE BALANCE GENERAL	ENERO	DICIEMBRE	3	6	9	12	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
						1.2. ELABORACION DE REPORTES FINANCIEROS	ENERO	DICIEMBRE	3	6	9	12	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
						1.3. ANALISIS DE CUENTAS	ENERO	DICIEMBRE	3	6	9	12	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
						1.4. CONCILIACIONES BANCARIAS	ENERO	DICIEMBRE	3	6	9	12	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
						1.5. IMPRESION DE COMPROBANTES	ENERO	DICIEMBRE	3	6	9	12	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
						1.6. IMPRESION DE LIBROS PRINCIPALES (DIARIO Y MAYOR)	ENERO	DICIEMBRE	3	6	9	12	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
						2. ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS: FUNCION Y NATURALEZA	2.1. ELABORACION DE ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS	ENERO	DICIEMBRE	3	6	9	12	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD
	PERMITIR LA CONSISTENCIA DE LOS SALDOS CONTABLES A TRAVES DE LOS INVENTARIOS FISICOS Y LOS ARQUEOS DE FONDOS	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INVENTARIO DE BIENES DE ALMACEN	1.1. REVISION Y CONCILIACION DE LOS BIENES DE ALMACEN	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	0	1	0	1	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
					2. INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS	2.1. REVISION Y CONCILIACION DE LOS BIENES DE ACTIVO FIJO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	0	1	0	1	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
		DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. ARQUEOS SORPRESIVOS Y PROGRAMADOS EN SEDE CENTRAL Y SUCURSALES	1.1. CONTEO DE LOS FONDOS DE CAJA CHICA Y CAJA CENTRAL	ENERO	DICIEMBRE	1	0	1	1	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD	
MEJORAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PERSONAL COMPETENTE	1.1. PARTICIPACION EN LAS CAPACITACIONES	ENERO	DICIEMBRE	13	9	9	9	JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD		

3.1.2.3. Plan Operativo del Área de Recursos Humanos

A. Análisis FODA del Área de Recursos Humanos

Ítem	Oportunidad
1	Existen instituciones públicas y privadas que promueven capacitaciones, talleres, congresos, convenciones y otros, para la oficina de recursos humanos.
2	Mejor trato al personal de la empresa
3	Existencia de un plan de fortalecimiento y capacidades, que permitan mantener capacitados y fortalecidos en las distintas áreas de nuestro personal.
Ítem	Amenaza
1	Falta repotenciar algunos equipos de cómputo, a fin de cumplir oportunamente con toda la información solicitada y otros presentados a diferentes entidades tales como la SUNAT, AFPS, etc.
2	Alta rotación del personal, debido a cambios de directivas y autoridades.
Ítem	Fortaleza
1	Cumplimiento con las funciones y responsabilidades de la oficina.
2	Trabajo en equipo a fin atender oportunamente con toda la documentación requerida por las diferentes oficinas.
3	Se cuenta con 02 relojes digitales para el control de asistencia de todo el personal contratado a plazo fijo y personal estable, tanto de la gerencia comercial como de la planta de tratamiento a fin de llevar un registro de las diferentes áreas del personal que labora en la empresa.
4	Se cuenta con el sistema de recursos humanos que permite la elaboración de las planillas de remuneraciones, tener enlaces con los distintos módulos y tener control eficiente del personal.
Ítem	Debilidad
1	Deficiencia en sistema de remuneraciones
2	El sistema no es seguro, tiene faltas de cálculo
3	Desorden en la categorización del personal.
4	Poca participación en decisiones estratégicas
5	No existen un programa adecuado de selección e inducción del personal.
6	Falta de capacitación del personal en la elaboración de las planillas electrónicas de previsión social y otros formatos electrónicos para el pago de retenciones al personal por diferentes concepto

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
1. FORTALECER LA UNIDAD ORGÁNICA DE APOYO INSTITUCIONAL DESARROLLANDO PROCEDIMIENTOS QUE PERMITA UNA RELACIÓN ARMÓNICA ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA EMPRESA COMO PRODUCTO FINAL.	CONSOLIDAR LA PROPUESTA INSTITUCIONAL Y SU POSTERIOR EVALUACIÓN ANUAL.	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y MEDICIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1.1. TALLERES Y CAPACITACION A PERSONAL DE RR.HH.	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
	REALIZACION DE ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS A FIN DE ORIENTAR RACIONALMENTE SUS INGRESOS.	DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MEJORIA EN LA SALUD DEL PERSONAL	1.1. EJECUCION DE CAMPAÑAS MEDICAS.	ENERO	ABRIL	1	2	3	4	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
					2. VACACIONES UTILES AL PERSONAL Y FAMILIARES.	2.1. Nº DE CAMPAÑAS MEDICAS REALIZADAS	ENERO	DICIEMBRE	12	2	3	4	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
						2.2. EJECUCION DE CAMPAÑAS DE BIENESTAR SOCIAL.	ENERO	DICIEMBRE	12	2	3	4	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
	3. ACTIVIDADES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL CENTRO LABORAL	ADQUISICION DE MEDICAMENTOS Y MATERIALES MEDICOS.	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS				
	SUSCRIBIR CONVENIOS DE ACTUALIZACION OPERACIONAL ACORDE CON LOS AVANCES TECNOLOGICOS ACTUALES.	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. EVALUAR LA CAPACITACION AL PERSONAL.	1.1.FORTALECER LOS LOGROS OBTENIDOS MEDIANTE INCENTIVOS INNOVADORES Y EFECTIVOS.	ENERO	DICIEMBRE	1	2	3	4	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
1.2. PROVEER DE EQUIPOS NECESARIOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES						ENERO	DICIEMBRE	1	2	3	4	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS	
ELABORACION DE DOCUMENTOS DE TRABAJO QUE SISTEMATICEN LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LAS DIFERENTES AREAS	ADQUISICION DE MATERIALES PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS	
2. GARANTIZAR QUE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES, ENFERMEDADES OCUPACIONALES Y CONTROL DE RIESGOS DURANTE EL DESARROLLO DE LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA SEA DIFUNDIR Y PUESTA EN PRÁCTICA.	ESTABLECER ACTIVIDADES PARA PREVENIR ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ORIGEN PROFESIONAL TENDIENTES A MEJORAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO/SALUD Y CALIDAD DE VIDA DE LOS	REPORTE	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	EL PERSONAL QUE TENGA A SU CARGO OTROS TRABAJADORES SE SIENTE RESPONSABLE DE SU SEGURIDAD Y SALUD DURANTE LA ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA.	1.1. CAPACITACION EN ANALISIS DE RIESGOS	ENERO	DICIEMBRE	3	6	9	12	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
	ESTABLECER LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD DE LOS TRABAJADORES PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	PERSONAL DE LA EMPRESA INCENTIVADO EN EL USO ADECUADO DE LOS EQUIPOS DE PROTECCION	1.1. FACILIDADES PARA EL PERSONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	ENERO	DICIEMBRE	50	100	150	200	JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS

3.1.2.4. Plan Operativo del Área de Recursos Financieros

A. Análisis FODA del Área de Recursos Financieros

Ítem	Oportunidad
1	EXISTE LA POSIBILIDAD DE RECIBIR CAPACITACIÓN SIN SALIR DE LA PROVINCIA. - El medio presenta en la actualidad, diversas opciones en la que el personal de tesorería puede capacitarse e incrementar sus competencias.
2	CRECIMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO. - El sistema financiero ha experimentado crecimiento durante las últimas décadas, lo que cada vez ha traído nuevas facilidades para los clientes
Ítem	Amenaza
1	EXTRAVÍO DE CHEQUES. - Se pueden extraviar cheques dentro y fuera del área, lo que haría que se pierdan fondos de la empresa.
2	PÉRDIDAS DE DOCUMENTOS. - El área es vulnerable a la pérdida de documentos confidenciales, pues todas las áreas requieren en algún momento información existente en tesorería.
3	Asalto al momento de pagar tareos en efectivo.
4	Tratar de sorprender con billete deteriorado después de haber retirado de tesorería.
Ítem	Fortaleza
1	Custodia de cheques y dinero en caja fuerte.
2	CONSTANTE COMUNICACIÓN CON LAS DEMÁS DEPENDENCIAS. - la comunicación hace que el trabajo sea más ágil y eficaz en la ejecución de las tareas de las diferentes áreas.
3	TRABAJO EN EQUIPO. - Los miembros del área de tesorería trabajan en forma conjunta para realizar las tareas diarias y enfrentar los problemas que puedan surgir.
Ítem	Debilidad
1	Falta de seguridad al momento de realizar pagos en efectivo.
2	Vulnerabilidad a la documentación.
3	Falta de implementación de un formato para el control de salida de documentos.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE RECURSOS FINANCIEROS

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
VERIFICAR QUE LA DOCUMENTACION ESTE COMPLETA PARA EFECTUAR EL PAGO	DOCUMENTO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. EFECTUAR EL PAGO DE BIENES Y SERVICIOS-	1.1. REALIZAR EL LLENADO DE CHEQUES	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JERE DEL AREA DE RECURSOS FINANCIEROS	

3.1.2.5. Plan Operativo del Área de Logística

A. Análisis FODA del Área de Logística

Ítem	Oportunidad
1	EXISTE UN AGRADABLE CLIMA LABORAL. -Los trabajadores ahora desempeñamos nuestra labor cotidiana sin ningún tipo de hostigamiento, existe cordial relación entre los órganos superiores y trabajadores.
2	CRECIMIENTO ECONÓMICO. - El Perú ha sufrido un crecimiento económico sostenido durante los últimos años, lo que ha hecho que en nuestro mercado se adicione nuevos proveedores, nuevos mercados que traen beneficio a la empresa.
Ítem	Amenaza
1	CORTA PERMANENCIA DE FUNCIONARIOS. - Debido a la baja remuneración asignada para funcionarios del estado normado por los gobiernos de turno.
2	CRECIMIENTO ECONÓMICO. - el crecimiento trae consigo mayores necesidades, mayor requerimientos de horas de trabajo, de obras, de personal.
3	DECISIONES POLÍTICAS NO PLANIFICADAS. - las autoridades locales elaboran planes de expansión de vías urbanas sin la coordinación y planificación con la empresa
Ítem	Fortaleza
1	Experiencia y habilidad de trabajadores en el desarrollo de actividades y tareas encomendados. Identificación de los trabajadores para con la oficina.
2	COORDINACIÓN CON DIFERENTES AÉREAS. - El área de logística mantiene una permanente comunicación con las demás áreas y dependencias de la empresa.
3	TRABAJO EN EQUIPO. - El personal es proclive al trabajo en equipo, lo que le da unidad al grupo para afrontar los problemas diarios.
4	USO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS INTEGRADOS. - El uso del SIGPF permite la agilización de la labor del área y un control a tiempo real de las actividades de la empresa.
Ítem	Debilidad
1	ESCASO APOYO LOGÍSTICO. - Existe la necesidad de proveer mayor apoyo logístico para incrementar la rapidez y funcionalidad del aérea
2	CAMBIO CONTINUO DE TRABAJADORES EN EL ÁREA. -Esto debido al término de contratos, falta capacitación continua y dar permanencia al trabajador en el puesto por tiempo prudencial hasta adquirir los conocimientos completos para su desempeño. No cuenta con apoyo logístico (vehículos motorizados)
3	AMBIENTE INADECUADO PARA EL ALMACÉN. - El personal labora en oficinas improvisadas.
4	CARENCIA DE ALMACÉN SEGURO PARA INSUMOS QUÍMICOS. - en la actualidad los insumos químicos están siendo almacenados en diversos ambientes inadecuados, lo que no permite el control físico y su debida conservación.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE LOGÍSTICA

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
SATISFACER LAS NECESIDADES DE BIENES Y SERVICIOS EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, IMPARCIALIDAD, EFICIENCIA, TRATO JUSTO LIBRE COMPETENCIA EN EL MARCO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO	MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS TÉCNICOS DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS.	BALANCE DE MATERIALES	DÍA	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. CIERRE DE BALANCE DE MATERIALES	1.1. ELABORACION DE ORDENES DE COMPRA Y SERVICIOS.	ENERO	DICIEMBRE	5	4	3	3	JEFE DEL ÁREA DE LOGÍSTICA
						1.2. REALIZAR COTIZACIONES Y CUADRO COMPARATIVO DE BIENES Y SERVICIOS	ENERO	DICIEMBRE	5	4	3	3	JEFE DEL ÁREA DE LOGÍSTICA
						1.3. TRASLADO DE BIENES AL ALMACEN ,CUSTODIA Y ENTREGA	ENERO	DICIEMBRE	5	4	3	3	JEFE DEL ÁREA DE LOGÍSTICA
	RELACIÓN DE TRABAJO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. AREAS VERDES CONSERVADAS	1.1. LIMPIEZA Y CONSERVACION DE AREAS VERDES	ENERO	DICIEMBRE	6	6	6	6	JEFE DEL ÁREA DE LOGÍSTICA	
				2. OFICINAS LIMPIAS Y ORDENADAS	1.1. LIMPIEZA DE OFICINAS Y SERVICIOS HIGIENICOS	ENERO	DICIEMBRE	6	6	6	6	JEFE DEL ÁREA DE LOGÍSTICA	
	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DE AS DE PERSONAL DE LOGISTICA	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PERSONAL CAPACITADO	1.1. VIGILANCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA	ENERO	DICIEMBRE	4	8	12	16	JEFE DEL ÁREA DE LOGÍSTICA

3.1.3. PLAN OPERATIVO DE LA GERENCIA DE OPERACIONES.

3.1.3.1. Plan Operativo de la Gerencia de Operaciones.

A. Análisis FODA de la Gerencia de Operaciones.

Ítem	Oportunidad
1	COORDINACIÓN CON LA ALTA DIRECCIÓN. - la comunicación con instancia mayores en la empresa, hace que la labor de la gerencia se realice en menor tiempo
2	Clientes cada vez más exigentes que motivan a la gerencia a mejorar su nivel y calidad de atención.
3	Desarrollo de nuevas tecnologías que pueden ser tomadas para el desarrollo e innovación tecnología en la gerencia.
4	Concentración de la mayor parte de la población de San Martín que se encuentra bajo responsabilidad de la gerencia, y el efecto del crecimiento hace que la demanda siga creciendo.
5	Fuentes de agua de aprovechamiento por gravedad, para el abastecimiento del servicio.
Ítem	Amenaza
1	Pocas coberturas de los programas y políticas de apoyo del sector de saneamiento en el fortalecimiento de capacidades al personal.
2	Crecimiento poblacional urbano desordenado, crean posibles problemas sociales por la creciente demanda y dificultad de suministro de los servicios.
3	Deforestación de las micro cuencas de las fuentes de captación, conllevan a la disminución progresiva del caudal de las fuentes de abastecimiento de agua.
4	Cambios climáticos que ocasionan problemas de sequia e inundaciones que alteran el normal abastecimiento del servicio de agua potable.
5	Posibilidad de sanción por vertimiento de aguas residuales sin tratamiento a los ríos y quebradas en el ámbito de responsabilidad de la gerencia.
6	Interrupción de vías de transporte ocasionan retraso para el abastecimiento de insumos químicos, creando riesgos en la calidad del agua.
Ítem	Fortaleza
1	Personal con fuerte identificación institucional.
2	Laboratorio y equipos modernos para cumplir con normas de control y estándares (SUNASS, OMS, DIGESA y Fiscalía).
3	Dotación con recursos humanos, materiales y económicos para la funcionalidad de la gestión operacional.
4	Apoyo de la alta dirección a actividades cotidianas
5	Atención oportuna de las emergencias producidas en los sistemas de agua potable y alcantarillado.
6	Clima organizacional armónica entre trabajadores y acercamiento a la población.
Ítem	Debilidad
1	Insuficiente dotación de personal para enfrentar las demandas de la operación de los sistemas de agua potable y alcantarillado.
2	Alto grado de deterioro de la infraestructura de saneamiento
3	Persistencia por parte del personal de trabajo en labores de alto riesgo de uso de sistemas de protección y seguridad disponibles.
4	Inestabilidad e incertidumbre laboral
5	Insuficiente medidas de supervisión para el control de las actividades del personal para verificar el cumplimiento de las tareas asignadas.
6	Inadecuada distribución de tareas del personal
7	No se cuenta con programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las infraestructuras de saneamiento.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA GERENCIA DE OPERACIONES

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
GARANTIZAR LA CALIDAD Y EL ACCESO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO A LA POBLACIÓN DEL ÁMBITO DE INFLUENCIA.	GARANTIZAR LA CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A LA POBLACION BAJO RESPONSABILIDAD	INFORME	UNIDAD	2013: I Trim II Trim III Trim IV Trim	SUPERVISION DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS EN LAS AREAS AFINES	1.1. SUPERVISAR AVANCE Y EJECUCION DE OBRAS DE SANEAMIENTO.	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE OPERACIONES
						1.2. ELABORAR INFORMES Y TRAMITES RESPECTIVOS	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE OPERACIONES
						1.3. EVALUAR PROYECTOS DE ESTUDIO	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	GERENTE DE OPERACIONES
	MEJORAR DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2013: I Trim II Trim III Trim IV Trim	PERSONAL CAPACITADO	1.1. FACILIDADES AL PERSONAL	ENERO	DICIEMBRE	15	15	15	15	GERENTE DE OPERACIONES
						1.2. PERSONAL INFORMADO	ENERO	DICIEMBRE	15	15	15	15	GERENTE DE OPERACIONES

3.1.3.2. Plan Operativo del Área de Producción.

A. Análisis FODA del Área de Producción.

Ítem	Oportunidad
1	Existen sistemas de control automatizados para mejorar el control de los procesos unitarios en la planta.
2	Existen fuentes de agua alternativa con caudal suficiente (Río Mayo, Río Huallaga, Río Shanusi, etc.)
3	Utilizar el plan de fortalecimiento de capacidades empresarial para actualizar conocimientos
4	Existen entidades públicas y privadas para la realización de convenios en actividades de reforestación y protección de nuestras fuentes de agua existentes.
Ítem	Amenaza
1	VULNERABILIDAD Y DEFICIENCIAS EN LAS INSTALACIONES DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO. Falta de un cerco perimétrico adecuado en la sede central y planta Ahuashiyacu. Falta de servicio eléctrico planta Ahuashiyacu. Falta de servicios higiénicos en planta Ahuashiyacu. Falta de equipos dosificadores de insumos químicos para el tratamiento en la planta Ahuashiyacu. Válvulas de agua defectuosas en las unidades de decantación y filtración en la planta Ahuashiyacu. Falta de equipos macro medidores de caudal.
2	FALTA DE PROTECCIÓN DE LAS FUENTES DE AGUA. Contaminación de las aguas por ingreso de animales y vertimientos de agua contaminada. falta de programa de forestación, etc.
3	DISMINUCIÓN DEL CAUDAL DE AGUA ESPECIALMENTE EN ÉPOCA DE ESTIAJE A NIVELES POR DEBAJO DEL CAUDAL DE PRODUCCIÓN. Ejecutar un programa de forestación en la zona de captación. convenio de protección ambiental
4	FALTA DE MANTENIMIENTO DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA, que influye en disminución de la productividad y desmejoramiento de la calidad del agua. Elaborar programa de mantenimiento preventivo de la plantas de tratamiento
5	FALTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO. Programar cursos de capacitación de operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de agua.
6	VULNERABILIDAD DE LAS LÍNEAS DE CONDUCCIÓN DE AGUA DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO. Mejoramiento en de la protección de la línea de conducción de agua de Cachiyacu en 4 zonas. Mejoramiento de protección en la línea de conducción de agua en 2 zonas. Mejoramiento de protección de la línea de conducción de agua en 2 zonas de Shilcayo.
7	DISMINUCIÓN CONSIDERABLE DEL CAUDAL DE LAS FUENTES DE AGUA, específicamente los Ríos Shilcayo y Cachiyacu.
Ítem	Fortaleza
1	Contamos con la implementación adecuada para el control de parámetros básicos realizados en cada proceso
2	Operadores de planta de tratamiento capacitados para realizar los análisis básicos de control de los procesos unitarios
3	Las plantas de tratamiento cuentan con equipos cloradores que permiten aplicación adecuada de cloro.
Ítem	Debilidad
1	NO CONTAR CON UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS E INFRAESTRUCTURAS DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO. Elaboración de programa preventivo y correctivo de los equipos y de infraestructura de las plantas de tratamiento.
2	FALTA DE UN SISTEMA GENERADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA, para cuando se corte el sistema eléctrico de la red pública, que repercute en la paralización de los procesos de tratamiento del agua en la planta de la sede central. Adquisición de un grupo generador de energía eléctrica adecuado.
3	NO CONTAR CON SISTEMAS DE MACRO MEDICIÓN ADECUADOS EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA QUE PERMITA UNA MEDICIÓN CONFIABLE DE LOS CAUDALES DE INGRESO Y SALIDA. Adquisición de 2 macromedidores electromagnéticos para las plantas de Cachiyacu y Ahuashiyacu respectivamente.
4	FALTA DE EQUIPOS CLORADORES DE EMERGENCIA, que pone en riesgo la desinfección del agua cuando se malogre algún clorador o se realiza el mantenimiento. Adquisición de 2 equipos cloradores, 1 de inyección al vacío y otro de inyección directa.
5	NO SE REALIZA MANTENIMIENTO CORRECTIVO NI PREVENTIVO A LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE. Elaborar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las plantas de tratamiento de Shilcayo, Cachiyacu y Ahuashiyacu.
6	ANTIGÜEDAD DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA DE SHILCAYO, que imposibilita su rehabilitación de las unidades de coagulación y floculación. Construcción de una planta nueva para reemplazar la planta Shilcayo.
7	NO CONTAR CON MOVILIDAD PROPIA para el abastecimiento de insumos y otros a las plantas e inspección a las líneas de conducción de agua. Adquisición de una camioneta o furgoneta.
8	EL LABORATORIO DE CONTROL DE PROCESOS NO CUENTA CON INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES. construcción de una oficina y laboratorio adecuado para realizar el control operacional de los procesos unitarios de las plantas de Shilcayo y Cachiyacu
9	DETERIORO DEL RESERVOIRIO DE 2500 M3. Paredes internas con desprendimiento del tarrajeo. Escalera de acceso completamente corroída.
10	LÍNEA DE CONDUCCIÓN DE AGUA DEL SISTEMA AHUASHIYACU POR DEBAJO DEL CAUDAL de diseño de la planta de tratamiento. Mejoramiento de la captación y construcción de una línea paralela ra conducir 120 LPS de caudal

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable	
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
GARANTIZAR UNA BUENA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE POTABILIZACIÓN PARA PRODUCIR AGUA DENTRO DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD EXIGIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	GARANTIZAR UNA BUENA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE POTABILIZACIÓN	AGUA PRODUCIDA OBTENIDA MEDIANTE FUENTES SUPERFICIALES	L/SEG	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PLANTAS DE TRATAMIENTO Y CAPTACION TOTALMENTE OPERATIVAS	1.1. MANTENIMIENTO A CAPTACION SHILCAYO	ENERO	DICIEMBRE	400	401	402	403	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
						1.2. MEJORAMIENTO DEL CONTROL OPERACIONAL SISTEMA SHILCAYO	ENERO	DICIEMBRE	400	401	402	403	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
						1.3. MEJORAMIENTO DEL CONTROL OPERACIONAL SISTEMA CACHIYACU	ENERO	DICIEMBRE	400	401	402	403	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
						1.4. MEJORAMIENTO DEL SISTEMA OPERACIONAL SISTEMA AHUASHIYACU.	ENERO	DICIEMBRE	400	401	402	403	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
	MEJORAR LA PRODUCCION DE AGUA DENTRO DE LOS PARAMETROS DE CALIDAD	TURBIEDAD	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. SISTEMA DE ALMACENAMIENTO MEJORADO	1.1. MANTENIMIENTO A RESERVORIO 2500 M3	ENERO	DICIEMBRE	20%	15%	10%	10%	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
						1. AGUA CON MENOR PORCENTAJE DE TURBIEDAD	1.1. CLORACION DEL AGUA	ENERO	DICIEMBRE	98%	98%	99%	99%	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN
							1.1. BAJAR EL NIVEL DE TURBIEDAD - SISTEMA SHILCAYO.	ENERO	DICIEMBRE	20%	15%	10%	10%	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN
							1.2. BAJAR EL NIVEL DE TURBIEDAD - SISTEMA CACHIYACU	ENERO	DICIEMBRE	20%	15%	10%	10%	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN
	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INFORME TECNICO	1.1. ELABORACION DE INFORMES Y TRAMITES INTERNOS DEL AREA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
						1.1. BAJAR EL NIVEL DE TURBIEDAD - SISTEMA AHUASHIYACU.	ENERO	DICIEMBRE	20%	15%	10%	10%	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
	MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA PARA EL TRATAMIENTO ADECUADO DEL AGUA POTABLE.	PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. AGUA CON MAYOR PORCENTAJE DE CLORO RESIDUAL	1.1. ELABORACION DE INFORMES Y TRAMITES INTERNOS DEL AREA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
						1.1. MEJORAMIENTO Y CALIBRACION DE EQUIPOS	ENERO	DICIEMBRE	20%	15%	10%	10%	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PERSONAL CAPACITADO	1.1. FACILIDADES AL PERSONAL	ENERO	DICIEMBRE	5	5	5	5	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
		INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PERSONAL INFORMADO	1.1. MEJORAMIENTO DEL PERIODICO MURAL - SEDE CENTRAL	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
	MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA PARA EL TRATAMIENTO ADECUADO DEL AGUA POTABLE.	PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	INFRAESTRUCTURA MEJORADA Y ADECUADA PARA EL TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	MEJORAMIENTO DE LABORATORIO - PLANTAS SEDE CENTRAL	ENERO	DICIEMBRE	98%	98%	99%	99%	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
						MEJORAMIENTO DE LABORATORIO - PLANTA AHUASHIYACU.	ENERO	DICIEMBRE	98%	98%	99%	99%	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN	
AGUA PRODUCIDA OBTENIDA MEDIANTE FUENTES SUPERFICIALES		L/SEG	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	LINEAS DE CONDUCCION MEJORADAS	REPARACION LINEA DE CONDUCCION SHILCAYO	ENERO	DICIEMBRE	400	401	402	403	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN		
					REPARACION LINEA DE CONDUCCION CACHIYACU	ENERO	DICIEMBRE	400	401	402	403	JEFE DEL AREA DE PRODUCCIÓN		

3.1.3.3. Plan Operativo del Área de Distribución y Recolección.

A. Análisis FODA del Área de Distribución y Recolección.

Ítem	Oportunidad
1	PARTICIPACIÓN DE GOBIERNOS LOCALES Y POBLACIÓN. - Transmiten a la oficina sobre la presencia de fugas y roturas que se presentan en las redes.
2	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL. - La problemática de la empresa se ve reforzada institucionalmente a nivel nacional con la asociación nacional de empresas de agua potable y alcantarillado (ANEPSA).
3	POSIBILIDAD DE ACCEDER A TECNOLOGÍAS DE PUNTA. - Porque nos permitirá ahorrar horas hombre en las labores de medición de presiones, detección de fugas, etc.
4	ALIANZAS ESTRATÉGICAS. - Efectuar alianzas estratégicas con otras empresas prestadoras de servicios (EPS).
5	OBTENCIÓN DE TRANSFERENCIAS. - Conseguir transferencias del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento como apoyo por parte del estado peruano a las empresas que prestan servicios básicos de saneamiento en el Perú y por parte de la municipalidad provincial y/o distrital para financiar proyectos de gran envergadura.
Ítem	Amenaza
1	PERDIDA DE ACCESORIOS. - Incremento de pérdidas de accesorios de las redes de desagüe tales como tapas de hierro fundido de los buzones.
2	FALTA DE EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL. - La población no toma conciencia de la importancia del servicio de agua potable y alcantarillado, tal es así que desperdician el agua potable y dan un mal uso al sistema de alcantarillado.
3	ACTIVIDADES REALIZADAS SIN COORDINACIÓN. - Los trabajos ejecutados (mejoramiento de calles, construcción de cunetas, alcantarillas, pavimentación, etc.), por parte de las municipalidades provinciales y distritales sin coordinación, causando daños en la infraestructura de la empresa.
4	CARENCIA DE UNA CULTURA DE USO ADECUADO DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO. - gran cantidad de usuarios evacuan sus aguas pluviales a las redes de desagüe, lo cual origina el colapso en épocas de lluvia.
Ítem	Fortaleza
1	IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL. - Se cuenta con personal técnico identificado con la empresa, con iniciativa de trabajo, experiencia y conocimiento de los sistemas de agua potable y desagüe.
2	PERSONAL OPERATIVO 24 HORAS. - Se cuenta con personal operativo y de atención a emergencias mayores las 24 horas del día y los 365 días del año.
3	IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS OPERATIVOS. - Se cuenta con programas de control operacional (purga de y mantenimiento de válvulas y grifos contra incendios, programa de monitoreo de presiones y continuidad de servicio, programas de reducción de pérdidas visibles y no visibles, detección y reparación de fugas, etc.
4	ATENCIÓN OPORTUNA. - Respuesta oportuna del personal ante situaciones críticas de los sistemas de agua potable y alcantarillado.
5	COMUNICACIÓN FLUIDA. - Constante comunicación y coordinación con el área de imagen institucional de la empresa, lo cual coadyuva a comunicar oportunamente a la opinión pública y usuarios sobre problemas operacionales y racionamiento del servicio.
Ítem	Debilidad
1	SISTEMA DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO ANTIGUAS CON TUBERÍAS DE ASBESTO-CEMENTO. - Deterioro de las tuberías de agua potable y desagüe por su antigüedad, podrían producir colapso, especialmente en zonas céntricas de la sede central.
2	PERSONAL DEDICADO A CATASTRO TÉCNICO. - Falta concluir el catastro técnico de redes de agua potable y desagüe de tal modo que permita conocer con más aproximación la situación en que se encuentran y poder administrarlos adecuadamente.
3	EQUIPOS DE COMPUTO OBSOLETOS. - Los equipos de cómputo se encuentran desfasados y antiguos que a la instalación de programas informáticos que nos permitan desarrollar labores del área se vuelven lentos.
4	TRABAJADORES INESTABLES. - Gran número de trabajadores tienen relación laboral temporal (servicios no personales)
5	FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS UNIDADES MÓVILES. - Las unidades móviles del área (camionetas, furgonetas, motocicletas, Hidrojet, etc.) deben estar operativas cuando se presente una emergencia o para realizar las labores cotidianas propias del área.
6	ALMACÉN SIN STOCK DE MATERIALES. - El almacén debe contar con siempre con los materiales de uso diario y para atención de emergencias mayores, lo cual retrasa la atención de problemas originando discontinuidad del servicio de agua potable.
7	FALTA DE HERRAMIENTAS Y/O EQUIPOS PARA EL PERSONAL DE CAMPO. - Los trabajadores de campo deben estar equipados, de tal manera que se los facilite el trabajo optimizando el tiempo.

-
- | | |
|----|---|
| 8 | INTERVENCIÓN DE ENCARGADOS DE ÁREA EN CASOS ESPECIALES. - Intervención de los responsables del área de asesoría jurídica en eventos donde se cause problemas a la infraestructura de la empresa y resquebraja la imagen institucional ante problemas causados por terceros o en donde la responsabilidad absoluta es de los usuarios |
| 9 | FALTA DE IMPLEMENTACIÓN AL EQUIPO DE DESATORO DE DESAGÜE. - Número reducido de varillas de acero para desatoro de las redes de desagüe. |
| 10 | FALTA DE UN CAMIÓN CISTERNA DE MAYOR CAPACIDAD. - El área no cuenta con una cisterna de distribución de agua potable de mayor capacidad a la población en casos de emergencia. |
-

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable	
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
MEJORAR LA GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE Y RECOLECCIÓN DE AGUAS SERVIDAS	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	PERSONAL CAPACITADO	TRABAJADOR	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. TRABAJADORES CAPACITADOS	1.1. CAPACITACION DE PERSONAL EN DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES	ENERO	DICIEMBRE	10	20	30	40	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.2. CAPACITACION DE PERSONAL EN TOMA DE PRESIONES CON INSTRUMENTOS DE ALTA TECNOLOGIA	ENERO	DICIEMBRE	10	20	30	40	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.3. CAPACITACION DE PERSONAL EN MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE Y VALVULAS DE CONTROL	ENERO	DICIEMBRE	10	20	30	40	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.4. CAPACITACION DEL PERSONAL TÉCNICO EN MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y MANEJO DE AGUAS RESIDUALES	ENERO	DICIEMBRE	10	20	30	40	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.5. FACILIDADES PARA EL PERSONAL	ENERO	DICIEMBRE	10	20	30	40	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
	REDUCIR EL NÚMERO DE RECLAMOS OPERACIONALES POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	TIEMPO DE ATENCIÓN DE RECLAMO	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. RECLAMOS DE AGUA POTABLE ATENDIDAS	1.1. REPARACION DE ABRAZADERAS DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE TARAPOTO	ENERO	DICIEMBRE	24	18	12	8	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.2. REPARACION DE ABRAZADERAS DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE MORALES	ENERO	DICIEMBRE	24	18	12	8	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.3. REPARACION DE ABRAZADERAS DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE LA BANDA DE SHILCAYO	ENERO	DICIEMBRE	24	18	12	8	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
		CONTINUIDAD	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. SISTEMA DE REDES DE AGUA POTABLE EN BUEN ESTADO	1.1. MANTENIMIENTO Y REPARACION DE REDES DE AGUA POTABLE DE TARAPOTO	ENERO	DICIEMBRE	12	13	14	15	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.2. MANTENIMIENTO Y REPARACION DE REDES DE AGUA POTABLE DE MORALES	ENERO	DICIEMBRE	12	13	14	15	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.3. MANTENIMIENTO Y REPARACION DE REDES DE AGUA POTABLE DE LA BDS	ENERO	DICIEMBRE	12	13	14	15	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
		CONTINUIDAD	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. SISTEMAS DE VALVULAS DE CONTROL OPERATIVAS	1.1. REPOSICION Y MANTENIMIENTO DE VALVULAS DE CONTROL DE TARAPOTO	ENERO	DICIEMBRE	12	13	14	15	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.2. REPOSICION Y MANTENIMIENTO DE VALVULAS DE CONTROL DE MORALES	ENERO	DICIEMBRE	80%	83%	85%	85%	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.3. REPOSICION Y MANTENIMIENTO DE VALVULAS DE CONTROL DE BDS	ENERO	DICIEMBRE	80%	83%	85%	85%	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
		INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1.-ACTUALIZACION DE CATASTRO DE REDES DE AGUA POTABLE	1.1. VERIFICACION Y TOMA DE DATOS EN CAMPO DE LAS REDES DE AGUA POTABLE	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						1.2. ELABORACION DE INFORME MENSUAL	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
		REDUCIR EL NÚMERO DE RECLAMOS OPERACIONALES POR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	RECLAMOS	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	MANTENIMIENTO DE REDES DE ALCANTARILLADO	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE REDES DE ALCANTARILLADO	ENERO	DICIEMBRE	900	800	700	600	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN
							MANTENIMIENTO DE CAJAS DE REGISTRO	ENERO	DICIEMBRE	900	800	700	600	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN
							REPARACION DE EMISORES	ENERO	DICIEMBRE	900	800	700	600	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN
INFORME	UNIDAD		2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	MANTENIMIENTO DE BUZONES	MANTENIMIENTO DE BUZONES	ENERO	DICIEMBRE	900	800	700	600	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN		
					ACTUALIZACION DEL CATASTRO DE RED DE ALCANTARILLADO	VERIFICACION Y TOMA DE DATOS EN CAMPO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	
						ELABORACION DE INFORME MENSUAL	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	JEFE DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	

3.1.3.4. Plan Operativo del Área de Estudios.

A. Análisis FODA del Área de Estudios.

Ítem	Oportunidad
1	COMPENSACIÓN POR SERVICIOS ECOSISTEMICOS. - En la empresa EMAPA San Martín S.A. se está implementando el programa de compensación por servicios ecosistémicos hídricos en las microcuencas: Ahushiyacu, Shilcayo y Cachiyacu.
2	SOPORTES TÉCNICOS. - En el área de estudios se requiere equipos de cómputo con licencias de softwares originales y de versiones completas y actuales.
3	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS. - El área está en constante continuidad elaborando estudios y proyectos de saneamiento.
4	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES. - Con el programa de adecuación de vertimientos y reúso de aguas residuales - PAVER, la empresa tendrá el 100% de aguas residuales tratadas.
5	INFORMACIÓN ACTUALIZADA. - Con la existencia del internet y otros medios de comunicación se puede obtener información de tecnología en la elaboración de estudios y proyectos.
Ítem	Amenaza
1	NO SE CUMPLAN LOS ACUERDOS; Que comprenden los mecanismos y fases del programa de CSEH.
2	NO SE IMPLEMENTEN EN FECHAS ESTIPULADAS; De acorde a lo estipulado por ley.
3	PERDIDA DEL RECURSO HÍDRICO; Por la deforestación y contaminación.
4	POBLACIÓN EXPUESTA A ENFERMEDADES; Por vertimiento de aguas residuales sin tratamiento.
Ítem	Fortaleza
1	EQUIPO TÉCNICO INTERINSTITUCIONAL; en coordinación para la implementación del programa de CSEH
2	ACEPTACIÓN DE LA POBLACIÓN; los estudios y proyectos son elaborados de acorde a la necesidad de la población lo cual tienen una buena aceptación.
3	VISIÓN DE LA EMPRESA EMAPA SAN MARTÍN; tiene como fin preservar el medio ambiente
4	PERSONAL CON EXPERIENCIA Y COMPROMETIDO CON LA EMPRESA; el personal que labora en el área cuenta la suficiente capacidad y conocimiento en el desarrollo de estudios y capacidad
Ítem	Debilidad
1	CAMBIO DE DECISIONES Y DE PERSONAL; personal que viene laborando en la empresa o área muchas veces ya no son contratados, lo cual retrasa a los estudios que se están elaborando.
2	FALTA DE PERSONAL; el área no cuenta con el personal adecuado para la realización de estudios
3	ambiente laboral; el área no cuenta con el ambiente laboral adecuados para el buen desempeño del personal
4	PROGRAMAS DE COMPUTO OBSOLETOS Y DEFICIENTES; contribuyendo a generar errores y demoras en la elaboración de estudios y proyectos

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE ESTUDIOS

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR LA GESTIÓN DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS.	MEJORAR LOS PROCESOS DE FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE PRE INVERSION E INVERSION	ESTUDIO DE PRE INVERSION	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	NUMERO DE PROYECTOS EVALUADOS	1.1. ELABORACION DEL PLAN DE TRABAJO PARA ESTUDIOS DE PRE INVERSION	ENERO	DICIEMBRE	4	8	12	16	JEFE DEL AREA DE ESTUDIOS
		ESTUDIO DEFINITIVO DE INVERSION				1.2. ELABORACION DE TERMINOS DE REFERENCIAS PARA CONTRATACION DE CONSULTORIAS PARA ESTUDIOS DE PRE INVERSION.	ENERO	DICIEMBRE	0	4	9	12	JEFE DEL AREA DE ESTUDIOS
		ESTUDIO DE PRE INVERSION	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	NUMERO DE PROYECTOS REALIZADOS	1.1. REGISTRO DE PROYECTOS DE PRE INVERSION EN EL BANCO DE PROYECTOS DEL SNIP.	ENERO	DICIEMBRE	5	10	15	20	JEFE DEL AREA DE ESTUDIOS
		ESTUDIO DEFINITIVO DE INVERSION											
		ESTUDIO DE PRE INVERSION	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	NUMERO DE PROYECTOS APROBADOS	1.1. REVISION Y EVALUACION DE LOS PROYECTOS CON PERSONAL DEL AREA	ENERO	DICIEMBRE	1	6	11	15	JEFE DEL AREA DE ESTUDIOS
		ESTUDIO DEFINITIVO DE INVERSION				1.2. REVISION Y EVALUACION DE PROYECTOS CON PERSONAL EXTERNO.	ENERO	DICIEMBRE	0	4	8	11	JEFE DEL AREA DE ESTUDIOS
	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL CON CAPACITACIONES Y EVALUACIONES PERIÓDICAS	ASISTENCIA DE EVENTOS	EVT	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. NUMERO DE CAPACITACIONES	1.1. COMPROMISO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACION	ENERO	DICIEMBRE	2	4	6	8	JEFE DEL AREA DE ESTUDIOS
		INFORME	UNIDAD		1. NUMERO DE EVALUACIONES	1.1. PRESENTACION DE INFORMES Y REPLICA AL PERSONAL DEL AREA.	ENERO	DICIEMBRE	2	4	6	8	JEFE DEL AREA DE ESTUDIOS

3.1.3.5. Plan Operativo del Área de Obras y Liquidaciones.

A. Análisis FODA del Área de Obras y Liquidaciones.

Ítem	Oportunidad
1	Usuarios con predisposición para aportar en ejecución de obras de saneamiento, especialmente en obras de instalaciones nuevas
2	Instituciones públicas con capacidad de financiar la ejecución de obras de saneamiento mediante convenios institucionales, por el buen momento económico que atraviesa el país
3	Política nacional de mejoramiento y ampliación de los sistemas de saneamiento, siendo prioridad para el estado el acceso adecuado al saneamiento básico para mejorar el nivel de vida en la población
4	Fácil acceso a información de tecnología de punta sobre ejecución de obras, debido a la existencia del internet y otros medios de comunicación e información
Ítem	Amenaza
1	Crecimiento desordenado de la población, especialmente los asentamientos que paulatinamente se ubican lejos de las redes existentes de agua potable y alcantarillado sanitario, así como en zonas geográficas y topográficas de difícil acceso a los servicios de saneamiento
2	Decremento continuado de los caudales en las fuentes de agua, siendo un problema debido al poco cuidado de las cuencas hidrológicas comprometidas
3	Crisis financiera a nivel de las instituciones del estado, lo cual repercutiría en el financiamiento por parte del estado para la ejecución de obras
4	Incremento del costo de los materiales de construcción, haciendo que las obras se incrementen en costo y dificulten su ejecución
Ítem	Fortaleza
1	Personal con experiencia en la oficina de obras y en EMAPA San Martín s.a., contribuyendo al desarrollo de las actividades y tareas con rapidez y eficiencia.
2	Personal identificado y comprometido con los objetivos de la empresa, contribuyendo a un clima laboral adecuado para el trabajo y al desarrollo de las actividades y tareas oportunamente.
3	Se cuenta con equipos para los trabajos asignados en la ejecución de obras, tales como equipos informático, equipos topográficos y equipos de movilidad de personal y traslado de materiales.
Ítem	Debilidad
1	Redes de agua potable y alcantarillado sanitario antiguas y deterioradas, incrementando las pérdidas de agua y contribuyendo a la disminución de presión en el sistema, continuidad y cobertura, haciendo que el sistema actual sea deficiente.
2	Carencia de información fidedigna sobre la infraestructura existente, posibilitando errores en la ejecución de obras.
3	Deficiente capacitación del personal en normatividad vigente sobre obras públicas, teniendo en cuenta que la normatividad es cambiante.
4	Equipos informáticos antiguos y desfasados, contribuyendo a generar demoras y errores en la ejecución de obras.
5	Carencia de equipos de construcción propios para la ejecución de obras, lo cual a largo plazo incrementa los costos en las obras y dificulta la ejecución de obras en la modalidad de administración directa.
6	Programas de cómputo obsoletos y deficientes, contribuyendo a generar demoras y errores en la ejecución de obras.
7	Deficiente registro y resguardo de documentación de obra, que dificulta la elaboración de liquidaciones técnicas y financieras de obra.

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
EJECUTAR Y LIQUIDAR EFICIENTE Y OPORTUNAMENTE LAS OBRAS EN CURSO.	CONTROLAR, TECNICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERAMENTE LAS OBRAS EN EJECUCION	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. OBRA CULMINADA	1.1. SEGUIMIENTO DE APROBACION DE EXPEDIENTE TECNICO.	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
						1.2. TRAMITE DE INICIO DE OBRA	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
						1.3. FORMULACION DE REQUERIMIENTOS DE INSUMOS PARA OBRAS	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
						1.4. SEGUIMIENTO DE EJECUCION DE OBRAS.	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
	RENOVAR INFRAESTRUCTURA EXISTENTE Y OPERATIVA.	INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	INFRAESTRUCTURA REPUESTA Y OPERATIVA.	EVALUACION DE CAMPO Y ELABORACION DE PRESUPUESTO	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
						EJECUCION DE LOS TRABAJOS.	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
						INFORME DE GASTOS EJECUTADOS	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
	LIQUIDAR OPORTUNAMENTE LAS OBRAS CULMINADAS	RESOLUCIONES DE GERENCIA GENERAL	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	OBRA LIQUIDADA	TRAMITE PARA RECEPCION DE OBRAS.	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
						RECOPIACION DE INFORMACION TECNICA Y FINANCIERA DE OBRA.	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES
						ELABORACION DEL EXPEDIENTE DE LIQUIDACION DE OBRA	ENERO	DICIEMBRE	1	1	1	1	JEFE DEL ÁREA DE OBRAS Y LIQUIDACIONES

3.1.3.6. Plan Operativo del Área de Mantenimiento Electromecánico.

A. Análisis FODA del Área de Mantenimiento Electromecánico.

Ítem	Oportunidad
1	NUEVAS TECNOLOGÍAS .- Como lubricantes aceites (a base de productos naturales)
2	CRECIMIENTO COMERCIAL .- Tarapoto ha crecido en proporciones que ha permitido que existan nuevas maquinarias en el mercado
Ítem	Amenaza
1	Falta incrementar el parque motor y válvulas en la empresa
2	INSEGURIDAD EN PERÍMETRO DE LA EMPRESA .-Posible pérdidas de equipos
Ítem	Fortaleza
1	TRABAJO CON TODAS LAS ÁREAS .- El Área de mantenimiento es el que soluciona los problemas de todas las gerencias y áreas
2	Personal con mucha experiencia para dar solución a cualquier problema que se presenta.
Ítem	Debilidad
1	FALTA PERSONAL EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO .- no existe personal técnico con conocimiento de motores de combustión interna
2	INSUFICIENTE EQUIPAMIENTO .- En el área de mantenimiento no existen los equipos suficientes para realizar el mantenimiento de los motores de combustión interna
3	DEFICIENTE INFRAESTRUCTURA .-El área de mantenimiento no cuenta con los servicios higiénicos
4	Falta de equipos y herramientas

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO ELECTROMAGNÉTICO

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR EL SISTEMA OPERATIVO DE LAS VÁLVULAS EN LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN PLANTAS DE TRATAMIENTOS, RESERVORIO Y REDES, PARA MANTENER LA CONTINUIDAD HACIA LOS USUARIOS	GARANTIZAR LA OPERATIVIDAD DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA	INTERVENCIÓN EN MANTENIMIENTO DE VALVULAS	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	1.1. REPARACION Y MANTENIMIENTO DE VALVULAS	ENERO	DICIEMBRE	720	720	720	720	JEFE DEL AREA DE MANTENIMIENTO
						1.2. REALIZAR UN INVENTARIO GENERAL DE LAS VALVULAS OPERATIVAS E INOPERATIVAS	ENERO	DICIEMBRE	720	720	720	720	JEFE DEL AREA DE MANTENIMIENTO
						1.3. MANTENIMIENTO DE UNIDADES MENORES	ENERO	DICIEMBRE	720	720	720	720	JEFE DEL AREA DE MANTENIMIENTO
						1.4. MANTENIMIENTO DE UNIDADES MAYORES	ENERO	DICIEMBRE	720	720	720	720	JEFE DEL AREA DE MANTENIMIENTO
						1.5. MANTENIMIENTO DE HIDROJET	ENERO	DICIEMBRE	720	720	720	720	JEFE DEL AREA DE MANTENIMIENTO
						1.6. MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS LIVIANOS	ENERO	DICIEMBRE	720	720	720	720	JEFE DEL AREA DE MANTENIMIENTO
						1.7. FACILIDADES PARA EL PERSONAL	ENERO	DICIEMBRE	720	720	720	720	JEFE DEL AREA DE MANTENIMIENTO
	MEJORAR LA OPERATIVIDAD DE LAS VALVULAS.	INTERVENCIÓN EN MANTENIMIENTO DE VALVULAS	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. TALLER DE MECANICA IMPLEMENTADA	1.1. IMPLEMENTACION CON EQUIPOS Y MAQUINARIAS AL AREA DE MANTENIMIENTO	ENERO	DICIEMBRE	720	720	720	720	JEFE DEL AREA DE MANTENIMIENTO

3.1.4. PLAN OPERATIVO DE LA GERENCIA COMERCIAL

3.1.3.1. Plan Operativo de la Gerencia Comercial

A. Análisis FODA de Gerencia Comercial

Ítem	Oportunidad
1	PLAN MAESTRO OPTIMIZADO EN PROCESO DE APROBACIÓN. Esto establecerá la nueva estructura tarifaria, lo que conllevará a una mejora en los ingresos, que permitan hacer mejoras importantes en la empresa.
2	SISTEMA INFORMÁTICO DE INFORMACIÓN COMERCIAL. este sistema pese a las deficiencias debe ser mejorado y aprovechado
3	CRECIMIENTO DE LAS REDES DE AGUA Y DESAGÜE. permite que podamos ofertar mayores conexiones de agua y alcantarillado.
4	DEMANDA CRECIENTE DE NUEVAS CONEXIONES. El crecimiento poblacional da lugar a que las solicitudes de nuevas conexiones se incrementen en forma acelerada.
Ítem	Amenaza
1	PROBLEMAS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO. El SIINCO pese a haberse mejorado aun no es un soporte eficiente para el sistema comercial. Urge que se mejore para poder contar con un sistema que nos permita lograr una mayor eficiencia en el trabajo diario de la gerencia comercial.
2	FALTA DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA QUE PERMITA INCREMENTAR LA PRODUCCIÓN DE AGUA. Debido a la creciente demanda de nuevas conexiones es necesario que se incremente la producción de agua.
Ítem	Fortaleza
1	APOYO ENTRE TODAS LAS ÁREAS. El personal de las áreas de catastro y comercialización se rota de acuerdo a la mayor carga de trabajo.
2	TRABAJO EN EQUIPO. El personal trabaja en forma coordinada de acuerdo a las labores que se realizan.
3	EXPERIENCIA EN EL CARGO. Muchos de los trabajadores tienen amplia experiencia en el trabajo que realizan, principalmente los encargados de todas las áreas.
Ítem	Debilidad
1	POCA CAPACITACIÓN AL PERSONAL. Sería muy importante que el personal de la gerencia comercial que está en contacto directo con el público reciba capacitaciones constantes en atención al cliente. además el personal de campo también debe recibir capacitaciones en labores de gasfitería, micromedición y otros relacionados a las labores que realizan
2	Falta de identificación de los trabajadores.
3	LOCAL COMERCIAL EN MAL ESTADO. La infraestructura actual está muy deteriorada y el espacio es bastante reducido para atender a todos los usuarios que acuden diariamente, pues no solo es un centro de cobranza sino también de gestión comercial.
4	FALTA DE UNIDADES MÓVILES ADECUADAS, que servirían para mejorar el trabajo de los inspectores, las pocas que se tienen están en mal estado.
5	FALTA DE SEGURIDAD EN EL LOCAL COMERCIAL, no contamos con alarmas.
6	NO SE CUENTA CON SEGUROS PARA EL PERSONAL QUE TRANSPORTA EL DINERO, de suceder algún percance no se tendría ningún respaldo
7	FALTA DE CAPACITACIÓN A SECRETARIA. la secretaria no está eficientemente capacitada en las labores que realiza

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA GERENCIA COMERCIAL

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable				
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim					
MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN COMERCIAL	INCREMENTAR LOS NIVELES DE FACTURACION	CONEX. ACTIVAS AGUA POTABLE	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. NUEVAS CONEXIONES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	1.1. SUPERVISION DE ACCIONES AL AREA DE COMERCIALIZACION REFERIDOS A CONEXIONES DE AGUA POTABLE	ENERO	DICIEMBRE	2	2	3	3	GERENTE COMERCIAL				
						1.2. SUPERVISION DE ACCIONES DE LAS UNIDADES OPERATIVAS REFERIDOS A CONEXIONES DE AGUA POTABLE	ENERO	DICIEMBRE	2	2	3	3	GERENTE COMERCIAL				
		CONEX. ALCANT	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. NUEVAS CONEXIONES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1.1. SUPERVISION DE ACCIONES AL AREA DE COMERCIALIZACION REFERIDOS A CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	ENERO	DICIEMBRE	210	420	630	840	GERENTE COMERCIAL				
						1.2. SUPERVISION DE ACCIONES A LAS UNIDADES OPERATIVAS REFERIDOS A CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	ENERO	DICIEMBRE	210	420	630	840	GERENTE COMERCIAL				
	MICROMEDICION	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. NUMERO DE MICROMEDIDORES INSTALADOS	1.1. SUPERVISION DE ACCIONES DEL AREA DE CATASTRO Y MEDICION	ENERO	DICIEMBRE	2	2	3	3	GERENTE COMERCIAL					
					REDUCIR LOS RECLAMOS COMERCIALES	SATISFACCION EN LA ATENCION DE RECLAMOS	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MEJORA EN LA ATENCION AL USUARIO	1.1. VISITAS A LAS UNIDADES OPERATIVAS PARA VERIFICAR LA ATENCION A USUARIOS	ENERO	DICIEMBRE	50%	55%	60%	65%	GERENTE COMERCIAL
										1.2. MANTENIMIENTO DE SERVICIOS BASICOS Y OTROS	ENERO	DICIEMBRE	50%	55%	60%	65%	GERENTE COMERCIAL
	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	APROBACION DE LA GESTION	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MAYOR NIVEL DE IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	1.3. DIFUSION ENTRE LA POBLACION DE LOS CENTROS AUTORIZADOS DE COBRANZA	ENERO	DICIEMBRE	50%	55%	60%	65%	GERENTE COMERCIAL				
						1.1. CAPACITAR AL PERSONAL DE LA GERENCIA	ENERO	DICIEMBRE	60%	63%	66%	70%	GERENTE COMERCIAL				
						1.2. MANTENIMIENTO Y ADQUISICION DE EQUIPOS	ENERO	DICIEMBRE	60%	63%	66%	70%	GERENTE COMERCIAL				
						1.3. ADECUADA PRESENTACION DEL PERSONAL	ENERO	DICIEMBRE	60%	63%	66%	70%	GERENTE COMERCIAL				

3.1.3.2. Plan Operativo del Área de Comercialización

A. Análisis FODA del Área de Comercialización

Ítem	Oportunidad
1	- CAPACITACIÓN .-personal con la necesidad de capacitación en la atención al cliente.
2	- PASANTÍAS CON LAS DEMÁS EPSS .-intercambio de conocimientos y experiencias para ser aplicados en las labores de jefatura.
Ítem	Amenaza
1	- INCREMENTO DEL CLANDESTINAJE .- Se ve reflejado en los servicio cerrados que a su vez se convierten en clandestinos al rehabilitarse clandestinamente
2	- INCREMENTO DE LA MOROSIDAD .- Son los servicio cerrados con deuda que en su oportunidad han sido cortados por deuda.
3	- DEFICIENCIAS DEL PROGRAMA SIINCO .-Por la demora en los procesos de consulta y reportes
4	- INCREMENTO DE SERVICIOS CERRADOS POR CONEXIONES PROYECTADAS .- Mucho se ve reflejado el incremento de servicio cerrados por conexiones proyectadas
Ítem	Fortaleza
1	- PRE DISPOSICIÓN TRABAJADORES .- personal con disponibilidad de trabajo según requerimientos de necesidad
2	- EL PERSONAL .- conoce el trabajo que realiza
3	- COMUNICACIÓN .- contamos con medios de comunicación que nos permite reportar los trabajos de manera inmediata.
4	- TRABAJO EN EQUIPO .- hay un trabajo coordinado con el personal involucrado en la G.C.
Ítem	Debilidad
1	- UNIDADES MÓVILES .- Contamos con unidades móviles en mal estado por su antigüedad.
2	- AMBIENTE DE TRABAJO INADECUADO .- local y módulos de atención inadecuados.
3	- LOCAL COMERCIAL .- incomodo con módulos de atención muy pequeños.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
INCREMENTAR LOS NIVELES DE VENTAS DE SERVICIOS.	REDUCIR LOS NIVELES DE MOROSIDAD	CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	INCREMENTAR CONEXIONES ACTIVAS	1.1. SUPERVISION DE CLIENTES CON SERVICIOS INACTIVOS	ENERO	DICIEMBRE	87%	88%	89%	90%	JEFE DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN
						1.2. NOTIFICACION SERVICIOS INACTIVOS CON DEUDAS	ENERO	DICIEMBRE	87%	88%	89%	90%	JEFE DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN
						1.3. LEVANTAMIENTO DE CONEXIONES CLANDESTINAS	ENERO	DICIEMBRE	87%	88%	89%	90%	JEFE DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN
						1.4. CORTE DE SERVICIOS, A CONEXIONES HABILITADAS IRREGULARMENTE	ENERO	DICIEMBRE	87%	88%	89%	90%	JEFE DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN
	INCREMENTAR LA COBERTURA DE SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO	CONEXIONES ACTIVAS DE ALCANTARILLADO	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	NUEVAS CONEXIONES DE AGUA POTABLE	1.1. VENTA DIRECTA DE CONEXION DE AGUA POTABLE	ENERO	DICIEMBRE	75%	150%	225%	300%	JEFE DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN
						1.2. GESTION DE VENTA DE CONEXIONES DE AGUA POTABLE A PREDIOS FACTIBLES Y COMITES	ENERO	DICIEMBRE	75%	150%	225%	300%	JEFE DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN
					NUEVAS CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	1.1. EJECUCION DE NUEVAS CONEXIONES DE AGUA	ENERO	DICIEMBRE	75%	150%	225%	300%	JEFE DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN
						1.2. EJECUCION DE NUEVA SCONEXIONES DE DESGUA	ENERO	DICIEMBRE	75%	150%	225%	300%	JEFE DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

3.1.3.3. Plan Operativo del Área de Catastro y Micromedición

A. Análisis FODA del Área de Catastro y Micromedición

Ítem	Oportunidad
1	PROGRAMA DE PASANTÍAS. - Realizar convenios con otras EPS a fin de realizar capacitaciones y pasantías e intercambiar experiencias y conocimientos entre ambos.
2	PLAN MAESTRO OPTIMIZADO. - El cual se encuentra en vía de aprobación y que beneficiara a nuestra empresa y población usuaria, sincerando nuestra tarifa, nos permitirá realizar programas de inversión, etc.
3	SUNASS. - Actúa como ente regulador y de apoyo entre la EPS y nuestra población usuaria, permitiendo un equilibrio de acciones entre ambos.
4	REPORTES COMERCIALES. - Implementar módulos y reportes que nos permitan ejecutar información estadística, comercial y SICAP las mismas que actualmente vienen siendo procesadas vía hoja de cálculo ocasionando esto márgenes de error.
Ítem	Amenaza
1	FALTA MICROMEDICIÓN. - Falta de un programa de inversión sobre micro medición, teniendo en cuenta que esto es una de las maneras más efectivas de disminuir el agua no facturada o contabilizada por perdidas.
2	DEFICIENCIAS DEL SIINCO. - Existen algunos problemas de demora en algunos procesos del nuevo sistema comercial, entre ellos: modulo de consultas, algunos reportes, calculo, etc.
3	DEMORA EN LA ATENCIÓN REQUERIMIENTOS. - La falta o demora en la atención de algunos requerimientos urgentes
Ítem	Fortaleza
1	NUEVO SISTEMA. - Sistema informático que nos permite programar de mejor manera los trabajos.
2	COMUNICACIÓN. - se cuenta con equipos móviles de comunicación el cual nos permite actualizaciones en tiempo real-
3	ADQUISICIÓN DE TABLETS PC. - Actualmente en proceso de adquisición y desarrollo de aplicativo, el cual nos permitirá realizar trabajos de toma de lecturas, actualización dinámica catastral, reportar en tiempo real procesos de cortes y otros trabajos propios del área.
4	ADQUISICIÓN DE TABLETS PC. - Actualmente en proceso de adquisición y desarrollo de aplicativo, el cual nos permitirá realizar trabajos de toma de lecturas, actualización dinámica catastral, reportar en tiempo real procesos de cortes y otros trabajos propios del área.
Ítem	Debilidad
1	INFRAESTRUCTURA INADECUADA. - No es la mejor para una mejor atención esmerada al cliente, los espacios son muy reducidos, edificación antigua con grietas en las paredes y techo, dando un mal aspecto ante nuestra población usuaria.
2	FALTA CAPACITACIÓN. - Falta mayor capacitación al personal para un mejor desarrollo de su trabajo.
3	CONCIENCIA E IDENTIFICACIÓN. - Falta una mayor conciencia e identificación por parte del trabajador para con nuestra empresa.
4	UNIDADES MÓVILES EN DESUSO. - Contamos con pocas motocicletas y muchas de ellas están deterioradas.
5	CATASTRO COMERCIAL DESACTUALIZADO. - Aproximadamente han pasado más de 8 años desde la última vez que se realizo un catastro comercial que por cierto quedo inconcluso, no se cuenta con un padrón de clientes factibles y potenciales que nos permita realizar una buena gestión de ventas.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN CATASTRAL DE NUESTROS CLIENTES E INCREMENTAR LA INSTALACIÓN DE MICRO MEDIDORES EN SEDE CENTRAL.	MEJORAR LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL	FICHA CATASTRAL COMERCIAL	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	LEVANTAMIENTO DE INFORMACION EN CAMPO	REPARTO DE RECIBOS	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						TOMA DE LECTURAS	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						REVISION DE SERVICIOS CERRADOS	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						CRITICA DE LECTURAS	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						ENTREGA DE AVISOS DE CONSUMO EXCESIVO	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						RECATORIZACIONES	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						CORTES Y REAPERTURAS	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
	INCREMENTAR INSTALACION DE MICRO MEDIDORES	MICROMEDIDOR	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	MICRO MEDIDORES INSTALADOS	NOTIFICACION PARA INSTALACION DE MICRO MEDIDORES	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						INSPECCION INTERNA DE INSTALACIONES SANITARIAS	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						INSPECCION EXTERNA EN PREDIO	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						INSTALACION DE MICRO MEDIDOR	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						MANTENIMIENTO DE PARQUE DE MEDIDORES	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						RETIRO DE MICRO MEDIDORES PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CONTRASTACION Y REPOSICION.	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN
						REINSTALACION DE MEDIDORES	ENERO	DICIEMBRE	300	600	900	1200	JEFE DEL AREA DE CATASTRO Y MICROMEDICIÓN

3.1.3.4. Plan Operativo del Área de Facturación

A. Análisis FODA del Área de Facturación y Cobranzas

Ítem	Oportunidad
1	COMUNICACION ENTRE EPS A NIVEL NACIONAL. - Intercambio de ideas experiencias de trabajo entre las EPS del Perú, procesos de trabajos en las distintas áreas
2	MEJORAR NIVEL DEL PERSONAL. - Actualización del personal en carreras universitarias para brindar un mejor servicio.
Ítem	Amenaza
1	CAMBIO DE GOBIERNOS LOCALES. - Que hay proyectos para ejecutar y un plan de trabajo programado
2	SISTEMA SIINCO PRESENTA DEFICIENCIA. - Falta de reportes y mejoramiento de tiempo de facturación y emisión de recibos
3	BAJA CALIDAD DE INSUMOS Y SERVICIO. - No se cuenta con una buena calidad de material que nos abastecen para la impresión de recibos y conlleva a desperdicio de material y esto a su vez malogra los equipos de impresión, demora en atención de demora en reparación y mantenimiento de equipos
Ítem	Fortaleza
1	TRABAJO EN EQUIPO. - Coordinación de trabajo para una sola idea de solución.
2	APOYO DE LOS JEFES DE ÁREA. - Adecuación de métodos prácticos y mejorar los métodos.
3	EXPERIENCIA LABORAL. - Los trabajadores tienen experiencias en los distintas áreas de trabajo.
Ítem	Debilidad
1	MÉTODO DE ROTACIÓN. - Envío de personal al área sin preparación falta de ganas a aprender e integración al grupo.
2	FALTA DE CAPACITACIÓN. - Contar con manuales y fortalecimiento en forma continúa en todo los aspectos de programación de los nuevos formatos de sistemas.
3	MALA INFRAESTRUCTURA. - La oficina no brinda el espacio suficiente de atención al público.
4	OFICINAS MAL UBICADAS. - Hacinamiento del personal en el espacio de nuestra oficina incomodidad al trabajar y atender.
5	CONFLICTO LABORAL. - Carácter conflictivo del personal incapacidad de integrarse al grupo.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN	MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE FACTURACION	DENSIDAD DE RECLAMOS TOTALES	RECL./ MES/ 1000 CONX	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	DISMINUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION	EMPAQUETAR INFORMACION DE FACTURACION FINAL E INICIAL	ENERO	DICIEMBRE	300	280	250	230	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN
						MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	ENERO	DICIEMBRE	300	280	250	230	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN
						FACTURACION Y EMISION DE RECIBOS DE PENSION DE AGUA	ENERO	DICIEMBRE	300	280	250	230	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN
						GENERAR REGISTRO DE VENTAS	ENERO	DICIEMBRE	300	280	250	230	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN

3.1.3.5. Plan Operativo del Área de Cobranzas

B. Análisis FODA del Área de Cobranzas

Ítem	Oportunidad
1	COMUNICACION ENTRE EPS A NIVEL NACIONAL. - Intercambio de ideas experiencias de trabajo entre las EPS del Perú, procesos de trabajos en las distintas áreas
2	MEJORAR NIVEL DEL PERSONAL. - Actualización del personal en carreras universitarias para brindar un mejor servicio.
Ítem	Amenaza
1	CAMBIO DE GOBIERNOS LOCALES. - Que hay proyectos para ejecutar y un plan de trabajo programado
2	SISTEMA SINCO PRESENTA DEFICIENCIA. - Falta de reportes y mejoramiento de tiempo de facturación y emisión de recibos
3	BAJA CALIDAD DE INSUMOS Y SERVICIO demora en atención de demora en reparación y mantenimiento de equipos
4	INSEGURIDAD DEL DEPÓSITO DE COBRANZA. - No contamos con una buena seguridad del traslado de dinero al banco
Ítem	Fortaleza
1	TRABAJO EN EQUIPO. - Coordinación de trabajo para una sola idea de solución.
2	APOYO DE LOS JEFES DE ÁREA. - Adecuación de métodos prácticos y mejorar los métodos.
3	EXPERIENCIA LABORAL. - Los trabajadores tienen experiencias en los distintas áreas de trabajo.
Ítem	Debilidad
1	MÉTODO DE ROTACIÓN. - Envío de personal al área sin preparación falta de ganas a aprender e integración al grupo.
2	FALTA DE CAPACITACIÓN. - Contar con manuales y fortalecimiento en forma continúa en todo los aspectos de programación de los nuevos formatos de sistemas.
3	MALA INFRAESTRUCTURA. - La oficina no brinda el espacio suficiente de atención al público.
4	OFICINAS MAL UBICADAS. - Hacinamiento del personal en el espacio de nuestra oficina incomodidad al trabajar y atender.
5	CONFLICTO LABORAL. - Carácter conflictivo del personal incapacidad de integrarse al grupo.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DEL ÁREA DE COBRANZA

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR EL PROCESO DE COBRANZA	MEJORAR LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE COBRANZA.	RECIBO PAGADOS POR DIA	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	RECIBOS COBRADOS EN CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACION (CARS)	FIRMA DE CONVENIOS CON ENTIDADES FINANCIERAS, BODEGAS, TIENDAS U OTROS	ENERO	DICIEMBRE	6740	6800	6820	700	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN
						COBRANZA EN VENTANILLA DE COBRANZAS DE SERVICIOS	ENERO	DICIEMBRE	6740	6800	6820	700	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN
						CIERRE DIARIOS DE PLANILLAS DE CAJA CENTROS AUTORIZADOS Y OFICINA COMERCIAL	ENERO	DICIEMBRE	6740	6800	6820	700	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN
						REVISION DE PAGOS POR INTERNET Y EXTRACTO BANCARIO	ENERO	DICIEMBRE	6740	6800	6820	700	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN
						PREVENCION DE SALUD PERSONAL QUE LABORA EN VENTANILLA	ENERO	DICIEMBRE	6740	6800	6820	700	JEFE DEL AREA DE FACTURACIÓN

3.1.4. PLAN OPERATIVO DE LAS UNIDADES OPERATIVAS

3.1.4.1. Plan Operativo de Unidad Operativa Lamas

A. Análisis FODA de Unidad Operativa Lamas

ÍTEM	OPORTUNIDAD
1	El mercado de usuarios muestra una tendencia creciente. - el crecimiento de la población genera demanda de los servicios de agua potable y alcantarillado, ello implica incremento de conexiones activas, facturación y cobranza
2	Apoyode autoridades locales, regional y central. - existe una buena relación entre la autoridad municipal. asimismo, el gobierno regional a través del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo ejecuto el nuevo sistema de agua potable y línea de conducción y el gobierno central, vía ministerio de vivienda, construcción y saneamiento viene financiado el estudio de ampliación del sistema de alcantarillado de la ciudad de lamas
3	proceso de demarcación territorial de las zonas intangibles. -La Municipalidad Provincial de Lamas y el Gobierno Regional de San Martín viene desarrollando el proceso de demarcación territorial de las zonas intangibles con la participación de todas las entidades publicas de la ciudad de Lamas y Emapa San Martín S.A. - lamas
Ítem	Amenaza
1	Crecimiento urbano en forma desordenada. - crecimiento de la población en forma desordenada y en lugares donde no existe redes de agua y desagüe, implica realizar ampliaciones del momento y que no están presupuestados
2	Presión de la población ante el sinceramiento de las tarifas. - Más del 50% de la población usuaria no cuenta con micro medidores y exigen pagar de acuerdo a su consumo real.
3	deforestación indiscriminada. - la tala indiscriminada de los bosques, ocasiona la erosión de los suelos, escases de lluvias y falta de caudal en las fuentes, lo cual implica la falta de agua para la población
4	Difícil situación económica de la población. - Esta situación produce el pago no oportuno por los servicios que brindamos o en su defecto el corte de los servicios de agua potable y desagüe
Ítem	Fortaleza
1	Personal con deseos de superación. - el personal de la sucursal lamas, con amplia experiencia, están habidos de recibir nuevos conocimientos para poner en práctica en su trabajo diario.
2	Contamos con planta de tratamiento. - la calidad del agua está garantizada porque contamos con una planta de tratamiento completa.
3	Buen nivel de almacenamiento. - Contamos con 02 reservorios de 500 y 536 m3
4	Se cuenta con tecnología actualizada. - se cuenta con el sistema integrado de información comercial, sistema acorde con las nuevas tecnologías.
Ítem	Debilidad
1	Carencia de una planta de tratamiento para aguas residuales. - La evacuación de aguas servidas a los ríos Chupishiña y mayo se realizan sin ningún tratamiento y de acuerdo a los estudios realizados por la oficina de supervisión de calidad del agua, hace aproximadamente 9 años, los resultados son preocupantes por el grado de contaminación que estamos haciendo a estos ríos. Asimismo existe una demanda judicial de las autoridades de Rumizapay Cacatachpor la contaminación que venimos realizando.
2	No se cuenta con equipos de detección de fugas. - para detectar fugas en las redes de distribución, a fin de disminuir el porcentaje de perdidas técnicas
3	Válvulas de sectorización y distribución inoperativas. - el 90% de las válvulas de sectorización y distribución, por su antigüedad, de 35 a 40 años de antigüedad, están inoperativas y cuando se producen roturas en las redes matrices, la mayoría de la población se queda sin el servicio, porque tenemos que cerrar el reservorio
4	Catastro técnico desactualizado. - con el crecimiento de la población se han aperturado nuevas calles y con la creación del centro poblado menor del huayco, nuestro catastro esta desactualizado
5	Micromedidores ya cumplieron su vida útil. - Los micromedidores instalados tienen una antigüedad de 9 a 10 años de antigüedad, el cual no garantiza que la medición sea óptima.
6	No se cuenta con equipos de desatoro. - el desatoro se realiza con 2 fierros corrugados
7	Macromedidor inoperativo. - el macro medidor instalado esta inoperativo por más de 1 año, tiene una antigüedad de 28 años, pertenecía al sistema de bombeo. Esta situación no nos permite obtener un dato real de volumen captado.
8	Nose cuenta con personal de vigilancia durante el día para las instalaciones donde funciona la oficina administrativa y almacén
9	Nose cuenta con personal operativo para la planta en turnos del día y la noche. Existe personal rotativo en planta que trabaja las 24 horas.
10	Faltasaneamiento físico legal de los bienes inmuebles. - los 05 terrenos de la sucursal lamas no cuenta con la titulación respectiva. a la fecha, el inmueble donde funciona la oficina administrativa y almacén se encuentra en proceso judicial
11	No aplicación de la tarifa aprobada. - Más del 50% de usuarios (no tienen medidor) pagan el 50% de la tarifa aprobada, el cual significa que se deja de recaudar aproximadamente s/. 17,000 mensuales
12	deterioro de la infraestructura (floculadores y decantadores) floculadores sin calaminas de asbesto y falta

	cambiar algunas placas planas del decantador
13	Falta poner en funcionamiento los dosificadores de cal y sulfato de aluminio. - falta realizar las instalaciones eléctricas y construir un sistema de bombeo de la planta de tratamiento al reservorio de 500 m3
14	Reposición de clorador. - El clorador fue traído a la sede central para su reparación, por lo tanto la dosificación del cloro se está haciendo en forma directa, lo cual implica mayor gasto de este insumo y si se produce fuga de cloro, el trabajador podría intoxicarse.

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA UNIDAD OPERATIVA - LAMAS

Objetivo		Indicadores	Unidad de Madida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA-FINANCIERA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA ANTE LA POBLACION	GARANTIZAR LA CALIDAD DEL ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A LA POBLACION BAJO RESPONSABILIDAD	PRESENCIA CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. AGUA POTABLE CON NIVELES DE CLORO RESIDUAL AL 100%	1.1. DOSIFICACION ADECUADA CON CLORO Y CONTROL DIARIO DE CLORO RESIDUAL (4 VECES) HA SALIDA DE PLANTA Y HA SALIDA DE RESERVORIO Y MONITOREO DIARIOS (2 VECES) DE CONTROL DE CLORO RESIDUAL EN REDES DE DISTRIBUCION	ENERO	DIDIEMBRE	99%	99%	99%	99%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.2. PURGA EN REDES Y MANTENIMIENTO DE GRIFOS CONTRA INCENDIO	ENERO	DIDIEMBRE	99%	99%	99%	99%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
		TURBIEDAD	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. BAJO NIVEL DE TURBIEDAD	1.1. FUNCIONAMIENTO DE LOS DOSIFICADORES DE CAL Y DE SULFATO DE ALUMINIO	ENERO	DIDIEMBRE	20%	20%	10%	15%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.2. FUNCIONAMIENTO OPTIMO Y MEJORAMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO (FLOCULADORES, DECANTADOR Y OTROS)	ENERO	DIDIEMBRE	20%	20%	10%	15%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
		CONTINUIDAD	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MANTENER LAS HORAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE	1.1. MANTENIMIENTO DE LAS CAPTACIONES	ENERO	DIDIEMBRE	24	24	24	24	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.2. MANTENIMIENTO Y REPARACION DE LINEA DE CONDUCCION	ENERO	DIDIEMBRE	24	24	24	24	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.3. MANTENIMIENTO Y REPARACION DE UNIDADES DE ALMACENAMIENTO	ENERO	DIDIEMBRE	24	24	24	24	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.4. MANTENIMIENTO Y REPARACION DE REDES DE DISTRIBUCION	ENERO	DIDIEMBRE	24	24	24	24	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.5. MANTENIMIENTO Y REPARACION DE CONEXIONES DOMICILIARIAS	ENERO	DIDIEMBRE	24	24	24	24	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.6. MANTENIMIENTO, REPARACION O CAMBIO DE VALVULAS DE CONTROL DE REDES	ENERO	DIDIEMBRE	24	24	24	24	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
PRESION	MCA	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. BAJAR LA PRESION DE AGUA EN REDES DE DISTRIBUCION	1.1. INSTALACION DE VALVULAS DE PURGA DE AIRE	ENERO	DIDIEMBRE	25	25	25	25	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS		

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA-FINANCIERA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA ANTE LA POBLACION	GARANTIZAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.	COBERTURA DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. AUMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	1.1. INSTALACION DE TUBERIA PARA REDES DE AGUA	ENERO	DIDIEMBRE	100%	100%	100%	100%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.2. VISITAR A LOS USUARIOS FACTIBLES	ENERO	DIDIEMBRE	100%	100%	100%	100%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
		COBERTURA DE ALCANTARILLADO	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. AUMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1.1. INSTALACION DE TUBERIA PARA REDES DE DESAGUE	ENERO	DIDIEMBRE	75%	78%	80%	83%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.2. VISITAR A USUARIOS FACTIBLES	ENERO	DIDIEMBRE	75%	78%	80%	83%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
	MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA GESTION EMPRESARIAL	MOROSIDAD	MESES	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD	1.1. NOTIFICACIONES A USUARIOS MOROSOS	ENERO	DIDIEMBRE	1.4	1.38	1.35	1.33	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.2. GESTIONES EN LA SEDE CENTRAL	ENERO	DIDIEMBRE	1.4	1.38	1.35	1.33	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
						1.3. GESTION EMPRESARIAL A NIVEL DE LOCALIDAD	ENERO	DIDIEMBRE	1.4	1.38	1.35	1.33	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
		AGUA NO FACTURADA	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. REDUCIR EL AGUA NO FACTURADA	1.1. INSTALACION DE MACROMEDIDOR	ENERO	DIDIEMBRE	50%	45%	40%	35%	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
	REDUCIR LOS RECLAMOS POR LA PRESTACION DE SERVICIOS	RECLAMOS	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. REDUCIR EL NUMERO DE RECLAMOS	1.1. ATENCION DE RECLAMOS	ENERO	DIDIEMBRE	4	4	4	4	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS
		TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMO	HORAS				ENERO	DIDIEMBRE	3	3	3	3	ADMINISTRADOR DE LA UO - LAMAS

3.1.4.2. Plan Operativo de Unidad Operativa Saposoa

A. Análisis FODA de la Unidad Operativa Saposoa

Ítem	Oportunidad
1	Alianzas Estratégicas.- actualmente se mantienen muy buenas relaciones interinstitucionales entre ellos; Gobierno Regional de San Martín GORESAM; Municipalidad Provincial Del Huallaga MPH, por lo que existe una estrecha coordinación a través de los técnicos de dichas instituciones y de la empresa para beneficio de las poblaciones administradas.
2	Crecimiento Económico Peruano Sostenido del 6,1% Para 2013.- Según un sondeo del Banco Central, los analistas revisaron al alza su estimación para el crecimiento económico peruano en el 2013 a un 6,1%.

Ítem	Amenaza
1	Reacción Adversa de la Población a la Aplicación del Estudio Tarifario.- se corre el riesgo de que la población reaccione desfavorablemente a la aplicación del estudio tarifario, y se enfrente a un problema social.
2	deforestación de las cuencas
3	escasez de materiales e insumos en la zona.- para la reparación, mantenimiento de emergencia no existe insumos y materiales en la localidad
4	Decisiones Políticas no Planificadas.- las decisiones y medidas políticas que no son afines a los lineamientos de la mejora de la gestión de la sucursal, constituyen riesgos de incumplimiento de los objetivos institucionales. Este es influido generalmente por los alcaldes miembros de la junta general.

Ítem	Fortaleza
1	Laboratorio básico para control de proceso; apoya el control de los procesos del agua en la planta
2	alta cobertura de red de agua y desagüe; que sobrepasa el 90%
3	Empresa de servicio monopólico
4	apoyo profesional de la sede central; relacionado con el área operativa y administrativa
5	Planta de tratamiento de agua potable.- calidad de agua que produce cumple con normas establecidas por la SUNASS

Ítem	Debilidad
1	Carencia de programas de mantenimiento.- no se cuenta con programas de mantenimiento preventivos de los equipos e infraestructura en las plantas de tratamiento, que ocasionan deficiencia de la calidad del agua potable. - carencia de medios de contingencia.- no se cuenta con medios de contingencia para afrontar situaciones inesperadas que ocasionan la paralización de procesos productivos. - no se cuenta con equipamiento adecuado para la atención de emergencias en el menor tiempo posible.
2	Carencia de programas de mantenimiento.- no se cuenta con programas de mantenimiento preventivos de los equipos e infraestructura en las plantas de tratamiento, que ocasionan deficiencia de la calidad del agua potable. - carencia de medios de contingencia.- no se cuenta con medios de contingencia para afrontar situaciones inesperadas que ocasionan la paralización de procesos productivos. - no se cuenta con equipamiento adecuado para la atención de emergencias en el menor tiempo posible.
3	Alto porcentaje de agua no facturada.- existe fugas de agua en conexiones domiciliarias, por mal estado de los grifos o falta de ellos, el agua no facturada se debe al bajo porcentaje de medidores instalados en la ciudad que no permite obtener el consumo real de los usuarios y las fugas en la línea de aducción por encontrarse en una área de deslizamiento.
4	Estructura tarifaria desfasada en la sucursal existe un desfase de la estructura tarifaria, agudizado por la inflación y recesión desde el año 1995.
5	equipo informático deficiente.- se cuenta con equipo informático antiguo que se malogra continuamente y no permite brindar una buena atención al usuario

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA UNIDAD OPERATIVA - SAPOSOA

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
GARANITIZAR LA PRESTACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.	1 MEJORAR LA CALIDAD DEL ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	TURBIEDAD	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. DISMINUIR LA TURBIDEZ	1.1. MANTENIMIENTO DE PLANTA	ENERO	DICIEMBRE	16%	16%	15.50%	15.50%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
						1.2. MANTENIMIENTO DE BOCATOMA	ENERO	DICIEMBRE	16%	16%	15.50%	15.50%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
						1.3. MANTENIMIENTO DE LINEA DE CONDUCCION Y ADUCCION	ENERO	DICIEMBRE	16%	16%	15.50%	15.50%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
						1.4. CONTROL DE PROCESO DE TURBIDEZ	ENERO	DICIEMBRE	16%	16%	15.50%	15.50%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
						1.5. PURGA DE LODOS EN REDES	ENERO	DICIEMBRE	16%	16%	15.50%	15.50%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
		PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. INCREMENTAR CLORO RESIDUAL	1.1. CONTROL DE PROCESO DE CLORO	ENERO	DICIEMBRE	96%	97%	97%	97.50%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
						1.2. CONTROL DE CLORO RESIDUAL EN RED	ENERO	DICIEMBRE	96%	97%	97%	97.50%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
		CONTINUIDAD	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MANTENER LAS HORAS DE SERVICIO	1.1. INSTALAR MICROMEDIDORES	ENERO	DICIEMBRE	9	10	10	10.5	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
						1.1. CONTROL DE PRESION EN RED	ENERO	DICIEMBRE	12	12	12.5	12.5	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
		PRESION	MCA	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MANTENER LA PRESION EN RED	1.2. REPARAR FUGA EN RED	ENERO	DICIEMBRE	12	12	12.5	12.5	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
	INSTALAR NUEVAS CONEXIONES DE AGUA					ENERO	DICIEMBRE	91%	91%	92%	92%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA	
	MEJORAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	COBERTURA DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	INCREMENTAR LA COBERTURA DE AGUA	INSTALAR NUEVAS CONEXIONES DE AGUA	ENERO	DICIEMBRE	91%	91%	92%	92%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
		COBERTURA DE ALCANTARILLADO	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	INCREMENTAR LA COBERTURA DE DESAGUE	INSTALAR NUEVAS CONEXIONES DE DESAGUE	ENERO	DICIEMBRE	88%	88%	89%	89%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
	MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA	MOROSIDAD	MESES	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. NIVEL DE MOROSIDAD	1.1. REVISION DE SERVICIOS CORTADOS	ENERO	DICIEMBRE	1.24	1.24	1.24	1.24	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
						1.2. RECUPERACION DE DEUDAS	ENERO	DICIEMBRE	1.24	1.24	1.24	1.24	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA
1.3 ACTUALIZAR CATASTRO COMERCIAL						ENERO	DICIEMBRE	1.24	1.24	1.24	1.24	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA	
2 INGRESOS POR COBRANZA					2.1. FACTURACION Y COBRANZA	ENERO	DICIEMBRE	1.24	1.24	1.24	1.24	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA	
					2.2. CAMPANA DE CORTES	ENERO	DICIEMBRE	1.24	1.24	1.24	1.24	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA	
					2.3. FACILIDADES PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA	ENERO	DICIEMBRE	1.24	1.24	1.24	1.24	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAPOSOA	

3.1.4.3. Plan Operativo de Unidad Operativa San José de Sisa

A. Análisis FODA de la Unidad Operativa San José de Sisa

Ítem	Oportunidad
1	Exoneraciones tributarias para la región selva.- permite a la población no se encuentre afectada con el impuesto general a las ventas, facilitando por lo consiguiente la oportunidad de pago de las prestaciones de los servicios.
2	Inicio de la demarcación territorial por parte de la municipalidad de El Dorado contando con el apoyo de la autoridad del agua, gobernación, ministerio de agricultura y EMAPA San Martín s.a. entre otros con la finalidad de proteger las cabeceras de las fuentes de agua de Aminioque permitirá mantener los caudales de ingresos de agua a la captación y continuar con los horarios de suministros a la ciudad.
3	Pre disposición de la municipalidad provincial de El Dorado de continuar con la gestión ante el ministerio de vivienda, construcción y saneamiento "programa agua para todos" para que se continúe con el proyecto y posterior obra de "mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario en la localidad de San José de Sisa"
4	Pre disposición de la municipalidad provincial de El Dorado de continuar con las gestiones ante el ministerio de vivienda, construcción y saneamiento programa agua para todos para continuar con el proyecto de mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario que repercutirá en la mejora de la calidad de los servicios
5	Mejora de la situación económica de la población por la mayor producción y comercialización de productos agrarios exportables y de consumo local y nacional trasladados por un carretera nueva asfaltada Tarapoto-Sisa que viene generando el incremento de usuarios y consumos de los servicios que se traduce en mayores ingresos a la empresa.
6	Convenio multisectorial y de apoyo de SUM CANADA en los programas de sensibilización a la población mediante educación sanitaria y conservación del medio ambiente.
7	Apoyo de la SUNASS en aprobación Plan Maestro Optimizado PMO que sincera las tarifas para mejoras de los servicios
Ítem	Amenaza
1	Variaciones climatológicas por periodos prolongados de sequia o lluvias torrenciales afectarían a San José de Sisa zona netamente agricultora sembríos de cacao, café, arroz, maíz, plátano entre otros y ganadera que ocasionaría las restricciones de sus ingresos.
2	Desinterés y poca participación de las autoridades locales y regionales en las protecciones de las cabeceras de la fuente de Aminio
3	Cambio de gobierno nacional que se orienta más a las inversiones de zonas consideradas de extrema pobreza
4	Continuación de migrantes que se siguen asentando en zonas altas para sembríos de cacao y café y que ocasionan la tala indiscriminada con afectaciones al medio ambiente.
5	Aplicación de sanciones por incumplimientos de metas por parte de la SUNASS
Ítem	Fortaleza
1	Mejoramiento de la línea de conducción con financiamiento del gobierno local, MAPA solo participo en la elaboración de expedientes técnicos
2	Satisfacción de nuestros usuarios por mayor horas de servicio
3	Mayor identificación del personal de la sucursal en las reparaciones de la línea de conducción y fugas de agua en las redes de distribución
4	Contar con apoyo de la sede central con sus equipos de detección de fugas y cortadora de pavimento para reparaciones de las fugas de agua bajo pavimento.
5	Adquisición de medidores por parte del usuario para sus controles de consumo
6	Apoyo de la oficina de educación sanitaria y SUM CANADA en los programas de concientización a la población del uso racional del agua y conservación del medio ambiente
7	Relativo equipamiento y programa de seguridad industrial para tareas de reparaciones y desatoros
8	Participación compartida de EMAPA San Martín S. A. y municipalidad de El Dorado en el proyecto de ampliaciones de redes y conexiones domiciliarias del caserío maray afectados por la contaminación de las aguas servida al río sisa por parte de nuestra empresa
9	Participación activa de la población en trabajos de mano de obra no calificada en las ampliaciones y reubicaciones de las redes de distribución por arreglos de calles, construcción de veredas y alcantarillas
10	Porcentaje mínimo de reclamos comerciales por buena toma de lecturas
11	Baja morosidad por conciencia cívica de pago y costo al alcance de las clases menos favoritas
12	Costo mensual del servicio con alcance de la población de los diferentes niveles económicos
13	Niveles crecientes de micro medición por aportes de los usuarios
14	Buen soporte informático con programa actualizado SIINCO de acuerdo necesidades de la sucursal.
15	Convenios con entidades financieras como centros autorizados de cobranza para brindar las facilidades de pago
Ítem	Debilidad
1	Incremento de las fugas de agua en las redes de distribución por continuidad del servicio de 5 de la

	mañana a 8 de la noche.
2	Mayor desperdicios del agua potables por falta de educación sanitaria y micromedidores
3	Inoportunidad de contar los materiales para reparaciones
4	Contar con tubería inapropiada de 2 1/2", 1 1/2" adaptadas con abrazaderas de 3" y 2" respectivamente que ocasiona frecuentes fugas en las redes.
5	Limitante de personal para cumplir con las reparaciones de las fugas de agua en 48 horas según lo establece la SUNASS.
6	Carencia de programa de mantenimiento y reposición de medidores por obsolescencia
7	Presupuesto limitado para las actividades de educación sanitaria y seguimiento de los objetivos
8	No se cuenta con el debido equipamiento e instructivos de seguridad industrial para trabajos de reparaciones y desatoros.
9	Carencia de planes de contingencias de abastecimiento del servicio a los establecimientos de carácter indispensables tales como hospitales, centros educativos, mercados
10	Desconocimiento de las autoridades y pobladores del caserío maray relacionados a los derechos y obligaciones como futuros usuarios de EMAPA San Martín S.A
11	La inexistencia de liquidaciones de obra por mejoras y ampliaciones de redes del servicio de agua financiadas por la municipalidad de el dorado
12	Instalaciones de cajas de conexiones domiciliarias sin empalmes como puntos para edificaciones a futuro que distorsionan los indicadores de conexiones cerradas.
13	Escasa difusión de los procedimientos de reclamos
14	Limitación de personal para actividad de cortes a usuarios morosos dentro de los plazos establecidos
15	Toma de lecturas de medidores con sistema manual, susceptibles a errores

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA UNIDAD OPERATIVA – SAN JOSÉ DE SISA

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.	MEJORAR Y REHABILITAR LAS REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE	PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	CALIDAD DE AGUA	DETECCIÓN Y CAMBIO DE TUBERIA Y ACCESORIOS CON FUGAS.	ENERO	DCIEMBRE	98%	98%	98%	98%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAN JOSE DE SISA
		CONTINUIDAD	HORAS						15	15	15	15	
	MEJORAR LOS NIVELES DE MICROMEDICIÓN	CONTINUIDAD	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	MEJOR CALIDAD Y MAYORES INGRESOS	RECAMBIO DE MEDIDORES ANTIGUOS	ENERO	DCIEMBRE	15	15	15	15	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAN JOSE DE SISA
		NIVEL DE EFICACIA PRESUPUEST AL DEL INGRESO	PORCENTAJE						95%	96%	97%	98%	
	INCREMENTAR LOS CAUDALES DE INGRESO A LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE.	PRESENCIA DE CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	PARAMETROS ACEPTABLES DE CALIDAD	MANTENIMIENTO DE LA CAPTACION, Rehabilitación DE LOS PUNTOS CRITICOS DE LA LINEA DE Conducción, LIMPIEZA Y Operación DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	ENERO	DCIEMBRE	98%	98%	98%	98%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAN JOSE DE SISA
		CONTINUIDAD	HORAS						15	15	15	15	
		PRESION	MCA						24	24	24	24	
	ACTUALIZAR EL CATASTRO COMERCIAL	CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	INCREMENTAR LOS INGRESOS PROPIOS	VERIFICACION DE CAMPO DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS	ENERO	DCIEMBRE	83%	84%	85%	86%	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAN JOSE DE SISA
		NIVEL DE FACTURACION	PORCENTAJE						98%	98%	98%	98%	

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.	LIMPIAR LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLANTA DE AGUAS SERVIDAS.	DENSIDAD DE ATOROS EN LAS REDES DE ALCANTARILLADO	ATOR/MES/KM	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	DISMINUIR LOS PARAMETROS DE CONTAMINACION	LIMPIEZA DE BUZONES Y REDES	ENERO	DCIEMBRE	0.4	0.5	0.5	0.4	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAN JOSE DE SISA
	MEJORAR LA GESTION COMERCIAL	MOROSIDAD	MES	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	EVALUACION DE RESULTADOS	MAYOR CONTROL EN LOS PROCESOS	ENERO	DCIEMBRE	1.25	1.24	1.23	1.22	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAN JOSE DE SISA
		NIVEL DE EFICACIA PRESUPUESTAL DEL INGRESO	PORCENTAJE				ENERO	DCIEMBRE	95%	96%	97%	98%	
		NIVEL DE FACTURACION	PORCENTAJE				ENERO	DCIEMBRE	95%	96%	97%	98%	
	MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA & IMAGEN INSTITUCIONAL	RELACION DE TRABAJO	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	REDUCCION DE GASTOS Y OPORTUNIDAD DE ATENCION DE RECLAMOS	CONTROL DE GASTOS Y ABSOLUCION DE RECLAMOS EN PLAZOS ESTABLECIDOS	ENERO	DCIEMBRE	1.25	1.24	1.23	1.22	ADMINISTRADOR DE LA UO - SAN JOSE DE SISA
		NIVEL DE EFICACIA PRESUPUESTAL DEL EGRESO	PORCENTAJE				ENERO	DCIEMBRE	95%	96%	97%	98%	
		SATISFACCION EN LA ATENCION DE RECLAMOS	PORCENTAJE				ENERO	DCIEMBRE	95%	96%	97%	98%	

3.1.4.4. Plan Operativo de Unidad Operativa Bellavista

A. Análisis FODA de la Unidad Operativa Bellavista

Ítem	Oportunidad
1	Buscar un alto nivel de inversiones en los servicios de saneamiento. Que nos representan los organismos competentes para realizar proyectos de inversión, para la mejora del sistema operacional.
2	Alianzas estratégicas.- Mantienen muy buenas relaciones interinstitucionales vinculadas al sector saneamiento, entre ellos: Gobierno regional de San Martín GORESAM; Municipalidad Provincial de Bellavista MPB; con responsabilidad a la empresa. Por una estrecha coordinación a través de los técnicos de dichas instituciones y de la empresa, se buscará relanzar la viabilidad económica, financiera, operativa y comercial, para beneficio de las poblaciones administradas.
3	Formulación del proyecto para la implementación de planta de tratamiento.- La implementación del área de estudios en la empresa, permite formular nuevos Proyectos de Inversión Pública orientados a ampliar y mejorar el servicio, como es el proyecto de implementación de planta de tratamiento.
4	Crecimiento poblacional.- En las últimas décadas la densidad de la población de bellavista se ha incrementado considerablemente debido a la migración de otras regiones del país, que ha hecho de bellavista la ciudad de los 4 pisos
5	Crecimiento económico.- Gracias a la accesibilidad de los distritos y caseríos aledaños, bellavista ha tenido índices históricos de crecimientos favorables, que hacen que la demanda del servicio se incremente.
Ítem	Amenaza
1	Deforestación en las microcuencas de fuentes de agua.- Es una amenaza en desaparecer las fuentes y quebradas de donde se capta el agua para la distribución a la población lo cual sería un caos.
2	Reacción adversa de la población a la aplicación del estudio tarifario. Se corre el riesgo de que la población reaccione desfavorablemente a la aplicación del estudio tarifario, y se enfrente a un problema social
3	Decisiones políticas no planificadas.- Las autoridades locales no toman acciones en concordancia con la planificación de la sostenibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado.
Ítem	Fortaleza
1	Trabajo en equipo.- Integración del personal en equipo para solucionar los problemas.
2	Disponibilidad de trabajo con la alta gerencia.- Se cuenta con una comunicación fluida para realizar acciones en la sucursal de bellavista
3	Experiencia en el manejo de la sucursal.- Existen trabajadores con experiencia de más de 10 años en la labor del servicio que brinda la sucursal
4	Equipos necesarios para la operatividad.- En la actualidad se tiene los equipos necesarios para cumplir con las tareas encomendadas, como son: rotasonda, motocar, motobomba, comparadores de cloro digital y otros
Ítem	Debilidad
1	Falta una planta de tratamiento de agua.- En épocas de invierno se incrementa la turbiedad del agua, siendo necesario de tratar para no afectar la salud de la población.
2	Horas de continuidad.- Las horas brindadas del servicio son menores al promedio de la empresa, debido al bajo caudal de las captaciones de agua.
3	Catastro de redes matriz.- Las redes matrices no se encuentran registradas y ordenadas, debido a la falta de un catastro técnico.
4	Deterioro de infraestructura.- La infraestructura actual tiene una antigüedad de más de 20 años por lo que se denotan muy deterioradas, como son: reservorios, redes matrices de agua y desagüe
5	Altos gastos operativos.- La estación de bombeo utiliza demasiado combustible para su operación, así como también el poso Caisson de bombeo de agua genera demasiado consumo de energía eléctrica, además el local con que cuenta la sucursal no es propio y demanda un pago de alquiler
6	Escaso personal capacitado.- El personal actual requiere de mayor capacitación para realizar múltiples tareas y descongestionar la labor de la administración.

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE LA UNIDAD OPERATIVA – BELLAVISTA

Objetivo		Indicadores	Unidad de Medida	Metas	Inductores	Iniciativas/Actividades	Fecha		META TRIMESTRAL ACUMULADA				Responsable
General	Específico						Inicio	Fin	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	
MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.	MEJORAR LA CALIDAD DEL AGUA	VOLUMEN FACTURADO UNITARIO	LPHD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MEJORA EN LA CAPTACION	1.1. MANTENIMIENTO DE CAPTACIONES	ENERO	DICIEMBRE	187	187	188	188	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
		VOLUMEN PRODUCIDO UNITARIO	LPHD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. MEJORA EN RESERVORIOS	1.1. MANTENIMIENTO DE LOS RESERVORIOS	ENERO	DICIEMBRE	176	176	177	178	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
		CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. REDES DE AGUA SUPERVISADAS	1.1. MANTENIMIENTO DE REDES Y CONEXIONES DE AGUA POTABLE	ENERO	DICIEMBRE	88%	88%	89%	89%	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.2. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE BOMBEO DE AGUA	ENERO	DICIEMBRE	88%	88%	89%	89%	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
	MEJORAR LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	CONTINUIDAD	HORAS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	INCREMENTO DE HORAS DE AGUA	1.1. MANTENIMIENTO A PLANTA DE TRATAMIENTO	ENERO	DICIEMBRE	2	4	6	8	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.2. MANTENIMIENTO DE VALVULAS DE AGUA	ENERO	DICIEMBRE	2	4	6	8	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.3. ELABORACION DE INFORME TECNICO	ENERO	DICIEMBRE	2	4	6	8	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.4. MEDICION DE PRESION DE AGUA	ENERO	DICIEMBRE	2	4	6	8	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.5. MEDICION DE LA CONTINUIDAD DE AGUA	ENERO	DICIEMBRE	2	4	6	8	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
	COBERTURA DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	AMPLIACION DE RED	1.1. INSTALACION DE MICROMEDIDORES	ENERO	DICIEMBRE	75%	76%	77%	78%	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA	

Plan Operativo Institucional
2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.	MEJORAR LA ADMINISTRACION DE LA SUCURSAL	ASISTENCIA DE EVENTOS	EVT	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	1. EVENTOS ASISTIDOS	1.1. ASISTENCIA A EVENTOS	ENERO	DICIEMBRE	2	2	2	2	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
		INFORME	UNIDAD	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	INFORME COMERCIAL	1.1. FACTURACION	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.2. ELABORACION DEL INFORME COMERCIAL	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.3. ENTREGA DE RECIBOS DE AGUA AL USUARIO	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.4. CORTES DEL SERVICIO POR DEUDA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.5. ENTREGA DE NOTIFICACIONES DE DEUDA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.6. COBRANZA	ENERO	DICIEMBRE	3	3	3	3	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
		TIEMPO DE ATENCION EN VENTANILLA	MINUTOS	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	RAPIDEZ EN LA ATENCION	1.1. MEJORAR LOS EQUIPOS DE COMPUTO PARA LA ATENCION	ENERO	DICIEMBRE	10	8	6	5	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.2. ACONDICIONAR MEJOR EL ESPACIO DE ATENCION	ENERO	DICIEMBRE	10	8	6	5	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
	1.3. ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS					ENERO	DICIEMBRE	10	8	6	5	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA	
	MEJORAR EL SERVICIO DEL ALCANTARILLADO	COBERTURA DE ALCANTARILLADO	PORCENTAJE	2014: I Trim II Trim III Trim IV Trim	COBERTURA DE ALCANTARILLADO	1.1. MANTENIMIENTO DE REDES Y CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	ENERO	DICIEMBRE	47%	47%	47%	48%	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA
						1.2. MANTENIMIENTO DEL BOMBEO DEL DESAGUJE	ENERO	DICIEMBRE	47%	47%	47%	48%	ADMINISTRADOR DE LA UO - BELLAVISTA

IV. ANEXOS

ANEXO 01: DESARROLLO DE INDICADORES DE PLAN OPERATIVO Y DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA PERÍODO FISCAL 2014.


FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013	PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PÚBLICO	DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO PÚBLICO Pagina : 1 de 1
RESUMEN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - AÑO FISCAL 2013		FICHA N° 01/ETES
ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN S.A.		


MISIÓN

BRINDAMOS SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE CALIDAD, CON TECNOLOGÍA Y PERSONAL CAPACITADO, PARA CONTRIBUIR A MEJORAR EL NIVEL DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS

ESCALA DE PRIORIDADES(*)	OBJETIVO GENERAL OBJETIVO PARCIAL OBJETIVO ESPECIFICO
1	garantizar la calidad y el acceso de prestación del servicio de agua potable y alcantarillado de la población en el ámbito de influencia
1	garantizar la calidad del abastecimiento del servicio de agua potable a la población del ambito de influencia
1	INCREMENTAR EL CLORO RESIDUAL
2	REDUCIR EL NIVEL DE TURBIEDAD
3	INCREMENTAR LAS HORAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE
4	INCREMENTAR LA PRESIÓN DEL AGUA POTABLE EN REDES DE DISTRIBUCIÓN
2	garantizar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado
1	INCREMENTAR LA COBERTURA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE
2	INCREMENTAR LA COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO
2	mejorar la sostenibilidad económica y financiera de la empresa
1	mejorar la eficiencia de la gestión empresarial
1	REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD
2	INCREMENTAR EL NIVEL DE MOROSIDAD
3	REDUCIR EL NIVEL DE PÉRDIDAS DE AGUA PRODUCIDOS
3	mejorar la imagen institucional frente a la población bajo el ámbito de responsabilidad
1	reducir los reclamos por la prestación de servicios
1	REDUCIR LOS RECLAMOS OPERACIONALES
2	REDUCIR LOS RECLAMOS COMERCIALES

Nota: Se entiende por Escala de Prioridades a la relación de los Objetivos Estratégicos que establece el Titular de la ETE, en función a la Misión, Propósitos y Función que persigue.


ELABORADO POR
Sello y Firma

Kathrine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


JEFE DE LA OFICINA DE PRESUPUESTO
Sello y Firma

Kathrine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


Ing. Benigno López Cahuaza
Sello y Firma

GERENTE GENERAL

ENTIDAD: EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN S.A.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS GENERALES 1/ OBJETIVOS ESTRATEGICOS ESPECIFICOS 2/ PRODUCTOS PRINCIPALES 3/		INDICADORES DE DESEMPEÑO 4/			
		NOMBRE DEL INDICADOR 5/	Unidad de Medida	VALOR PROYECTADO AÑO 2012	VALOR PROYECTADO AÑO 2013
1.1.1	INCREMENTAR EL CLORO RESIDUAL	1 NIVEL DE CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE	99.50	99.70
1.1.2	REDUCIR EL NIVEL DE TURBIEDAD	1 NIVEL DE TURBIEDAD	PORCENTAJE	10.00	10.00
1.1.3	INCREMENTAR LAS HORAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE	1 CONTINUIDAD	HORAS	12.91	13.00
1.1.4	INCREMENTAR LA PRESIÓN DEL AGUA POTABLE EN REDES DE	1 PRECIÓN MCA	UNIDAD	16.76	17.20
1.2.1	INCREMENTAR LA COBERTURA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE	1 COBERTURA DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE	85.29	88.90
		2 COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO	PORCENTAJE	71.49	75.70
2.1.1	REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD	1 MOROSIDAD	INDICE	1.27	1.20
2.1.2	INCREMENTAR EL NIVEL DE MOROSIDAD	1 NIVEL DE MICROMEDICIÓN	PORCENTAJE	55.04	56.04
2.1.3	REDUCIR EL NIVEL DE PÉRDIDAS DE AGUA PRODUCIDOS	1 AGUA NO FACTURADA	PORCENTAJE	35.00	33.50
3.1.1	REDUCIR LOS RECLAMOS OPERACIONALES	1 DENSIDAD DE RECLAMOS OPERACIONALES POR CADA 1000 CONEXIONES	INDICE	88.69	75.90
3.1.2	REDUCIR LOS RECLAMOS COMERCIALES	1 DENSIDAD DE RECLAMOS COMERCIALES POR CADA 1000 CONEXIONES	INDICE	20.36	20.10

1/ Escala de Prioridad. Corresponde al orden de Prelación del Objetivo Estratégico General (Ficha Nº 1/EIETES). El número de indicadores no debe ser superior a dos por objetivo.
 2/ Corresponde a los Objetivos Estratégicos Específicos, priorizados en el Ficha Nº 1/EIETES, al cual está asociado uno o más indicadores. El número de indicadores no debe ser superior a tres por objetivo.
 3/ Los productos principales que el ETE debe generar o proveer con el propósito de alcanzar los Objetivos Estratégicos establecidos en la Ficha Nº 1/EIETES.
 4/ Los indicadores de desempeño en el caso de los 1, 2 y 3, a través del Indicador Estratégico Específico (no debe exceder de tres: A y/o B y/o C) y a nivel de Productos Principales.
 5/ Los conceptos de cada indicador serán detallados en las Fichas de Indicadores de Desempeño (Fichas Nos. 2/EIETES, 3/EIETES, y 4/EIETES)



FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
 OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Agua No Facturada										
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA										
Fundamento	Mide la proporción del volumen de agua potable producida que no es facturada por la empresa prestadora. Mientras mayor sea esta proporción, la Empresa Prestadora estaría incurriendo tanto en pérdidas comerciales como operacionales. Las pérdidas operacionales se deben a fugas en la redes de agua potable producto de la antigüedad y falta de mantenimiento; mientras que las pérdidas comerciales se deben al clandestinaje, la ausencia de micromedición, al subregistro de la micromedición, etc.										
Forma de Cálculo	<p>Agua No Facturada : $(\sum VPTAi - VFTAi) / \sum VPTAi \times 100$</p> <p>Donde:</p> <p>i) VPTAi es el volumen de producción total de agua potable durante el mes "i"</p> <p>ii) VFTAi es el volumen facturado total de agua potable durante el mes "i".</p> <p>iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.</p>										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Micromedición del Área de Comercialización										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>35</td> <td>33.5</td> <td>33.3</td> <td>33.1</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	35	33.5	33.3	33.1	32
2012	2013	2014	2015	2016							
35	33.5	33.3	33.1	32							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Area responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización										


 Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bach. Econ. Kathenne del Pilar Arevalo Sanchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


 Ing. Benjamín López Cahuz.
 Gerente General

Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____
 E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

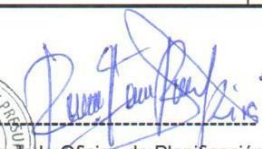
FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL
2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO
GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Cobertura de Alcantarillado Sanitario										
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Es la proporción de la población, que habita en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, que tiene acceso al servicio de alcantarillado. Si este indicador es cercano al 100%, significa que la mayor parte de la población de ámbito de la Empresa Prestadora cuenta con acceso al servicio de alcantarillado. Por el contrario, si este indicador es bajo significa que una buena parte de la población no cuenta con el servicio de alcantarillado, lo cual repercute negativamente en la salud de la población.										
Forma de Cálculo	Cobertura de Alcantarillado : (PSACAt / PAEt)x100 Donde: i) PSACAt es la población servida que tiene acceso al servicio de alcantarillado al finalizar el mes "t". ii) PAEt es la población de ámbito de la Empresa Prestadora al finalizar el mes "t". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Cobertura de Agua Potable del Área de Comercialización										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>71.49</td> <td>75.7</td> <td>76</td> <td>77</td> <td>78</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	71.49	75.7	76	77	78
2012	2013	2014	2015	2016							
71.49	75.7	76	77	78							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Area responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización										



 Jefe de la Oficina de Planificación
 y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bachi Econ. Kathenne del Pilar Arevalo Sanchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



 Ing. Benjamín López Cahuaza
 Titular de la Entidad GENERAL

Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono : _____

E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL
2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO
GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN												
Indicador	Cobertura de Agua Potable												
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO												
Fundamento	Es la proporción de la población que habita en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública. Si este indicador es cercano al 100%, significa que la mayor parte de la población en el ámbito de la Empresa Prestadora cuenta con acceso al servicio de agua potable. Por el contrario, si este indicador es bajo significa que buena parte de la población no cuenta con el servicio de agua potable, lo cual repercute negativamente en la salud de la población.												
Forma de Cálculo	Cobertura de Agua Potable : $((PSACc+PSACp)/PAEt) \times 100$ Donde: i) PSACc es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria al finalizar el mes "t". ii) PSACp es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública al finalizar el mes "t". iii) PAEt es la población de ámbito de la Empresa Prestadora al finalizar el mes "t". iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.												
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Cobertura de Agua Potable del Área de Comercialización												
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>85.29</td> <td>88.9</td> <td>90</td> <td>91.8</td> <td>92.5</td> </tr> </tbody> </table>		2012	2013	2014	2015	2016		85.29	88.9	90	91.8	92.5
	2012	2013	2014	2015	2016								
	85.29	88.9	90	91.8	92.5								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral												
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización												



Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Ing. Benjamín López Cahuaza
Titular de la Entidad

Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono : _____
E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

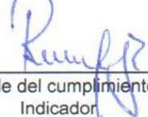
FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
 OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Continuidad										
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la Empresa Prestadora brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas. Este término significa que el servicio de agua debe llegar en forma continua y permanente. Lo ideal es disponer de agua durante las 24 horas del día. La no continuidad o el suministro por horas, además de ocasionar inconvenientes debido a que obliga al almacenamiento intradomiciliario, afecta la calidad y puede generar problemas de contaminación en las redes de distribución										
Forma de Cálculo	Continuidad: $\Sigma(HAPij \times NCAij) / \Sigma NCAij$ Donde: i) HAPij es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" al durante el mes "i". ii) NCAij es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i". iii) n es el número de sectores de abastecimiento. iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Continuidad del Área de Distribución y Recolección										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12.91</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>14.5</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	12.91	13	14	14.5	15
2012	2013	2014	2015	2016							
12.91	13	14	14.5	15							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales										


 Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


 Ing. Benjamín López Cahuz.
 Titular de la Entidad
 GERENTE GENERAL


 Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____
 E-mail : _____

 Ing. Rosavelia Arévalo Ramírez
 JEFE DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN

Nota. - Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.

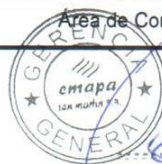
OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE
LA EMPRESA

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Morosidad										
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA										
Fundamento	Mide el nivel de las cuentas por cobrar comerciales netas, medido como el número de meses equivalentes de facturación, que en promedio, los usuarios adeudan a la Empresa Prestadora. Mientras mayor sea este indicador, la eficiencia comercial de la Empresa Prestadora es menor, lo cual afecta directamente la disponibilidad de efectivo, y por lo tanto a la sostenibilidad de los servicios.										
Forma de Cálculo	Morosidad : $t \times \text{CPCCNt} / \text{IOTt}$ Donde: i) CPCCNt son las cuentas por cobrar comerciales netas al finalizar el mes "t". ii) IOTt son los ingresos operativos totales desde inicios del año hasta el mes "t". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Morosidad del Área de Comercialización										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.27</td> <td>1.2</td> <td>1.18</td> <td>1.15</td> <td>1.12</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	1.27	1.2	1.18	1.15	1.12
2012	2013	2014	2015	2016							
1.27	1.2	1.18	1.15	1.12							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Area responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización										



Jefe de la Oficina de Planificación
Presupuesto o quien haga sus veces

Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Ing. Benjamín López Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono : _____
E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
 OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Nivel de Cloro Residual										
Dimensión del Indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Muestra el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar la concentración del cloro residual que se encuentra dentro de los límites permisibles. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras con niveles de cloro que están por debajo de los límites permisibles, y por lo tanto, presentan dificultades en su proceso de desinfección del agua potable. Mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con un inadecuado proceso de desinfección, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados.										
Forma de Cálculo	Presencia de cloro residual: $(\sum \text{MSCRi} / \sum \text{MTCRi}) * 100$ Donde: i) MSCR es el número de muestras satisfactorias de cloro residual durante el mes "i". ii) MTCRi es el número de muestras totales de cloro residual durante el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de los resultados de Control de Calidad.										
Datos históricos	<table border="1"> <tr> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> <td>2015</td> <td>2016</td> </tr> <tr> <td>99.5</td> <td>99.7</td> <td>99.7</td> <td>99.7</td> <td>99.7</td> </tr> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	99.5	99.7	99.7	99.7	99.7
2012	2013	2014	2015	2016							
99.5	99.7	99.7	99.7	99.7							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales										



[Signature]
 Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces.
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



[Signature]
 Ing. Benjamín López Cahuaza
 Titular de la Entidad

Responsable del cumplimiento del indicador
[Signature]
 Ing. Zoila I. Echenique Tuesta
 Jefe de la Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales
 EMAPA SAN MARTIN S.A.

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
 OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Nivel de Turbiedad										
Dimensión del Indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Muestra el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar los niveles de turbiedad que se encuentran dentro de los límites permisibles. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras que tienen niveles de turbiedad fuera de los límites permisibles, y luego de un análisis, determinar sus causas. Mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con niveles de turbiedad inadecuados, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados. Asimismo, niveles inadecuados de turbiedad pueden mostrar indicios de problemas en las fuentes de agua, así como ineficiencias en el tratamiento de agua potable o en la distribución de la misma.										
Forma de Cálculo	Turbiedad: $(\Sigma MSTi / \Sigma MTTi) * 100$ Donde: i) MSTi es el número de muestras satisfactorias de turbiedad durante el mes "i". ii) MTTi es el número de muestras totales de turbiedad durante el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de los resultados de Control de Calidad.										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>17</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	10	10	15	17	20
2012	2013	2014	2015	2016							
10	10	15	17	20							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales										



[Signature]
 Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arevalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



[Signature]
 Ing. Benjamín López Cahuaza
 Titular de la Entidad

[Signature]
 Responsable del cumplimiento de esta
 Jefe de Oficina de Control de Calidad
 Teléfono: 02057 20000 y 20001
 Email: *[Email Address]*
 EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
 OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN												
Indicador	Presión												
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO												
Fundamento	Es el promedio ponderado de la presión de abastecimiento del servicio de agua potable en la red de distribución. Este término significa que el servicio de agua debe llegar a las viviendas con una presión adecuada. De acuerdo al Reglamento Nacional de Construcciones la presión de abastecimiento de agua potable debe encontrarse entre 10 y 50 mca. Presiones por debajo de 10 mca, además de ocasionar inconvenientes en los usuarios del servicio, afecta la calidad y puede generar problemas de contaminación en las redes de distribución. Por el contrario, presiones por encima de los 50 mca pueden ocasionar averías en las instalaciones sanitarias de los usuarios del servicio.												
Forma de Cálculo	Presión: $\Sigma\Sigma(PPIj \times NCAij) / \Sigma\Sigma NCAij$ Donde: i) PPIj es la presión promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i". ii) NCAij es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i". iii) n es el número de sectores de abastecimiento. iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.												
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Presión del Área de Distribución y Recolección												
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>16.76</td> <td>17.2</td> <td>17.8</td> <td>18</td> <td>18.2</td> </tr> </tbody> </table>		2012	2013	2014	2015	2016		16.76	17.2	17.8	18	18.2
	2012	2013	2014	2015	2016								
	16.76	17.2	17.8	18	18.2								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral												
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección												
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales												


 Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


 Ing. Benjamin López Cahuaza
 Titular de la Entidad GENERAL
 Responsable del cumplimiento del Indicador

Telefono _____
 Email _____

 Ing. Roosevelt Arevalo Ramirez
 JEFE DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCION

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
 OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL FRENTE A LA POBLACIÓN BAJO RESPONSABILIDAD

CONCEPTOS	DEFINICIÓN												
Indicador	Densidad de Reclamos Comercial												
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA												
Fundamento	Muestra la magnitud de los reclamos comerciales recibidos por la empresa prestadora, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa Prestadora. Si este indicador es muy alto, en comparación con el promedio de las Empresas Prestadoras a nivel nacional, significa que existen ciertas deficiencias en el aspecto comercial u operacional.												
Forma de Cálculo	Reclamos Operacionales : $(1000 \times \sum NRCi / \sum NCTAi) \times 100$ Donde: i) NRCi es el número de reclamos operacionales recibidos durante el mes "i". ii) NCTAi es el número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.												
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Densidad de Reclamos Operacionales del Área de Distribución y Recolección.												
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>20.36</td> <td>20.1</td> <td>19.8</td> <td>19.6</td> <td>19.4</td> </tr> </tbody> </table>		2012	2013	2014	2015	2016		20.36	20.1	19.8	19.6	19.4
	2012	2013	2014	2015	2016								
	20.36	20.1	19.8	19.6	19.4								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral												
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección												


 Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


 Titular de la Entidad
 Ing. Benjamín López Cahuaza
 GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____
 E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 02/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
 OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL : MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL FRENTE A LA POBLACIÓN BAJO RESPONSABILIDAD

CONCEPTOS	DEFINICIÓN												
Indicador	Densidad de Reclamos Operacionales												
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA												
Fundamento	Muestra la magnitud de los reclamos operacionales recibidos por la empresa prestadora, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa Prestadora. Si este indicador es muy alto, en comparación con el promedio de las Empresas Prestadoras a nivel nacional, significa que existen ciertas deficiencias en el aspecto comercial u operacional.												
Forma de Cálculo	Reclamos Operacionales : $(1000 \times \sum NROi / \sum NCTAi) \times 100$ Donde: i) NROi es el número de reclamos operacionales recibidos durante el mes "i". ii) NCTAi es el número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.												
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Densidad de Reclamos Operacionales del Área de Distribución y Recolección.												
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>88.69</td> <td>75.9</td> <td>70</td> <td>65</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table>		2012	2013	2014	2015	2016		88.69	75.9	70	65	60
	2012	2013	2014	2015	2016								
	88.69	75.9	70	65	60								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral												
Area responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección												



[Firma]
 Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces.
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



[Firma]
 Ing. Benjamín López Cahuaza
 Titular de la Entidad

Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____
 E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO
FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO
ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Agua No Facturada										
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA										
Fundamento	Mide la proporción del volumen de agua potable producida que no es facturada por la empresa prestadora. Mientras mayor sea esta proporción, la Empresa Prestadora estaría incurriendo tanto en pérdidas comerciales como operacionales. Las pérdidas operacionales se deben a fugas en la redes de agua potable producto de la antigüedad y falta de mantenimiento; mientras que las pérdidas comerciales se deben al claudesinaje, la ausencia de micromedición, al subregistro de la micromedición, etc.										
Forma de Cálculo	$\text{Agua No Facturada} : (\sum \text{VPTAi} - \text{VFTAi}) / \sum \text{VPTAi} \times 100$ Donde: i) VPTAi es el volumen de producción total de agua potable durante el mes "i" ii) VFTAi es el volumen facturado total de agua potable durante el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Agua No Facturada del Área de Comercialización										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>35</td> <td>33.5</td> <td>33.3</td> <td>33.1</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	35	33.5	33.3	33.1	32
2012	2013	2014	2015	2016							
35	33.5	33.3	33.1	32							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización										



[Firma]
 Jefe de la Oficina de Planificación
 y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arevalo Sanchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



[Firma]
 Benjamin López Cahuaza
 Titular de la Entidad
 GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono : _____

E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO

FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : GARANTIZAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Cobertura de Alcantarillado Sanitario										
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Es la proporción de la población, que habita en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, que tiene acceso al servicio de alcantarillado. Si este indicador es cercano al 100%, significa que la mayor parte de la población de ámbito de la Empresa Prestadora cuenta con acceso al servicio de alcantarillado. Por el contrario, si este indicador es bajo significa que una buena parte de la población no cuenta con el servicio de alcantarillado, lo cual repercute negativamente en la salud de la población.										
Forma de Cálculo	Cobertura de Alcantarillado : $(PSACAt / PAEt) \times 100$ Donde: i) PSACAt es la población servida que tiene acceso al servicio de alcantarillado al finalizar el mes "t". ii) PAEt es la población de ámbito de la Empresa Prestadora al finalizar el mes "t". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Cobertura de Agua Potable del Área de Comercialización										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>71.49</td> <td>75.7</td> <td>76</td> <td>77</td> <td>78</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	71.49	75.7	76	77	78
2012	2013	2014	2015	2016							
71.49	75.7	76	77	78							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización										



[Firma]
Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



[Firma]
Ing. Benjamín López Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono : _____
E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : GARANTIZAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Cobertura de Agua Potable										
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Es la proporción de la población que habita en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública. Si este indicador es cercano al 100%, significa que la mayor parte de la población en el ámbito de la Empresa Prestadora cuenta con acceso al servicio de agua potable. Por el contrario, si este indicador es bajo significa que buena parte de la población no cuenta con el servicio de agua potable, lo cual repercute negativamente en la salud de la población.										
Forma de Cálculo	Cobertura de Agua Potable : $((PSACct+PSACPt)/PAEt) \times 100$ Donde: i) PSACct es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria al finalizar el mes "t". ii) PSACPt es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública al finalizar el mes "t". iii) PAEt es la población de ámbito de la Empresa Prestadora al finalizar el mes "t". iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Cobertura de Agua Potable del Área de Comercialización										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85.29</td> <td>88.9</td> <td>90</td> <td>91.8</td> <td>92.5</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	85.29	88.9	90	91.8	92.5
2012	2013	2014	2015	2016							
85.29	88.9	90	91.8	92.5							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización										



[Signature]
Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



[Signature]
Ing. Benjamín López Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____
E-mail : _____

Nota - Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL
AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO
ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : GARANTIZAR LA CALIDAD DEL ABASTECIMIENTO DEL
SERVICIO DE AGUA POTABLE A LA POBLACIÓN BAJO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Continuidad										
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la Empresa Prestadora brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas. Este término significa que el servicio de agua debe llegar en forma continua y permanente. Lo ideal es disponer de agua durante las 24 horas del día. La no continuidad o el suministro por horas, además de ocasionar inconvenientes debido a que obliga al almacenamiento intradomiciliario, afecta la calidad y puede generar problemas de contaminación en las redes de distribución										
Forma de Cálculo	Continuidad: $\frac{\sum(HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum NCA_{ij}}$ Donde: i) HAP _{ij} es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" al durante el mes "i". ii) NCA _{ij} es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i". iii) n es el número de sectores de abastecimiento. iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Continuidad del Área de Distribución y Recolección										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12.91</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>14.5</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	12.91	13	14	14.5	15
2012	2013	2014	2015	2016							
12.91	13	14	14.5	15							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección										


Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces.
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


Ing. Benjamín López Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL


Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono
E-mail
Ing. Rosaura Arévalo
JEFE DEL AREA DE
DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO
FISCAL 2013

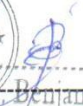

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO
ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Morosidad										
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA										
Fundamento	Mide el nivel de las cuentas por cobrar comerciales netas, medido como el número de meses equivalentes de facturación, que en promedio, los usuarios adeudan a la Empresa Prestadora. Mientras mayor sea este indicador, la eficiencia comercial de la Empresa Prestadora es menor, lo cual afecta directamente la disponibilidad de efectivo, y por lo tanto a la sostenibilidad de los servicios.										
Forma de Cálculo	Morosidad : $t \times \text{CPCCNt} / \text{IOTt}$ Donde: i) CPCCNt son las cuentas por cobrar comerciales netas al finalizar el mes "t". ii) IOTt son los ingresos operativos totales desde inicios del año hasta el mes "t". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Morosidad del Área de Comercialización										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.27</td> <td>1.2</td> <td>1.18</td> <td>1.15</td> <td>1.12</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	1.27	1.2	1.18	1.15	1.12
2012	2013	2014	2015	2016							
1.27	1.2	1.18	1.15	1.12							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización										



Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Benjamín López Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono : _____
E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO
FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO
ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : GARANTIZAR LA CALIDAD DEL ABASTECIMIENTO DEL
SERVICIO DE AGUA POTABLE A LA POBLACIÓN BAJO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Nivel de Cloro Residual										
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Muestra el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar la concentración del cloro residual que se encuentra dentro de los límites permisibles. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras con niveles de cloro que están por debajo de los límites permisibles, y por lo tanto, presentan dificultades en su proceso de desinfección del agua potable. Mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con un inadecuado proceso de desinfección, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados.										
Forma de Cálculo	Presencia de cloro residual: $(\sum MSCRi / \sum MTCRi) * 100$ Donde: i) MSCR es el número de muestras satisfactorias de cloro residual durante el mes "i". ii) MTCRi es el número de muestras totales de cloro residual durante el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de los resultados de Control de Calidad.										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99.5</td> <td>99.7</td> <td>99.7</td> <td>99.7</td> <td>99.7</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	99.5	99.7	99.7	99.7	99.7
2012	2013	2014	2015	2016							
99.5	99.7	99.7	99.7	99.7							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales										





 Jefe de la Oficina de Planificación
 Presupuesto o quien haga sus veces
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO





 Benjamín López Cahuaza
 Titular de la Entidad

Responsable del cumplimiento del
 Indicador
 Teléfono: 051 222 222 222
 E-mail: zola.tuesta@emapasamartin.com
 Ing. Zoila I. Echenique Tuesta
 Jefe de Oficina de Control de Calidad
 de Agua Potable y Aguas Residuales
 EMAPA SAN MARTIN S.A.

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO
FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO
ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.

OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

CONCEPTOS	DEFINICIÓN				
Indicador	Nivel de Micromedición				
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA				
Fundamento	Es la proporción del total de conexiones de agua potable que tiene instalado un medidor operativo. Un menor nivel de micromedición incrementa las pérdidas comerciales de agua potable, pues aquellos usuarios que no cuentan con un medidor estarían consumiendo un mayor volumen de agua potable que aquellos que si lo tienen.				
Forma de Cálculo	Micromedición : $(NCMOt / NCTAt) \times 100$ Donde: i) NCMOt es el número de conexiones con medidor operativo al finalizar el mes "t". ii) NCTAt es el número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "t". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.				
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Micromedición del Área de Comercialización				
Datos históricos	2012	2013	2014	2015	2016
	55.04	56.04	60	65	67
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral				
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización				



 Jefe de la Oficina de Planificación
 y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



 Ing. Benjamín López Cahuaza
 Titular de la Entidad
 GERENCIA GENERAL

Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono : _____
E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : GARANTIZAR LA CALIDAD DEL ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A LA POBLACIÓN BAJO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Nivel de Turbiedad										
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Muestra el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar los niveles de turbiedad que se encuentran dentro de los límites permisibles. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras que tienen niveles de turbiedad fuera de los límites permisibles, y luego de un análisis, determinar sus causas. Mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con niveles de turbiedad inadecuados, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados. Asimismo, niveles inadecuados de turbiedad pueden mostrar indicios de problemas en las fuentes de agua, así como ineficiencias en el tratamiento de agua potable o en la distribución de la misma.										
Forma de Cálculo	Turbiedad: $(\Sigma \text{MSTi} / \Sigma \text{MTTi}) * 100$ Donde: i) MSTi es el número de muestras satisfactorias de turbiedad durante el mes "i". ii) MTTi es el número de muestras totales de turbiedad durante el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de los resultados de Control de Calidad.										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>17</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	10	10	15	17	20
2012	2013	2014	2015	2016							
10	10	15	17	20							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales										



Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Inga Benjamin López Cahuaza
Titular de la Entidad GENERAL

Responsable del cumplimiento de
Indicador
Ing. Zola Enrique Huesta
Jefe de Oficina de Control de Calidad
de Agua Potable y Aguas Residuales
E-mail:
EMAPA SAN MARTIN S.A.

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : GARANTIZAR LA CALIDAD DEL ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A LA POBLACIÓN BAJO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Presión										
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
Fundamento	Es el promedio ponderado de la presión de abastecimiento del servicio de agua potable en la red de distribución. Este término significa que el servicio de agua debe llegar a las viviendas con una presión adecuada. De acuerdo al Reglamento Nacional de Construcciones la presión de abastecimiento de agua potable debe encontrarse entre 10 y 50 mca. Presiones por debajo de 10 mca, además de ocasionar inconvenientes en los usuarios del servicio, afecta la calidad y puede generar problemas de contaminación en las redes de distribución. Por el contrario, presiones por encima de los 50 mca pueden ocasionar averías en las instalaciones sanitarias de los usuarios del servicio.										
Forma de Cálculo	Presión: $\frac{\sum(PPIj \times NCAij)}{\sum NCAij}$ Donde: i) PPIj es la presión promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i". ii) NCAij es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i". iii) n es el número de sectores de abastecimiento. iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Presión del Área de Distribución y Recolección										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16.76</td> <td>17.2</td> <td>17.8</td> <td>18</td> <td>18.2</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	16.76	17.2	17.8	18	18.2
2012	2013	2014	2015	2016							
16.76	17.2	17.8	18	18.2							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección										



 Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces.
 Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


 Ing. Benjamín López Cahuaza
 TITULAR DE LA ENTIDAD
 GERENTE GENERAL

 Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono _____
 Email _____

 Ing. Roosevelt Arevalo Ruiz
 JEFE DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO
FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO
ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : REDUCIR LOS RECLAMOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONCEPTOS	DEFINICIÓN				
Indicador	Densidad de Reclamos Comercial				
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA				
Fundamento	Muestra la magnitud de los reclamos comerciales recibidos por la empresa prestadora, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa Prestadora. Si este indicador es muy alto, en comparación con el promedio de las Empresas Prestadoras a nivel nacional, significa que existen ciertas deficiencias en el aspecto comercial u operacional.				
Forma de Cálculo	Reclamos Operacionales : $(1000 \times \sum NRCi / \sum NCTAi) \times 100$ Donde: i) NRCi es el número de reclamos operacionales recibidos durante el mes "i". ii) NCTAi es el número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.				
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Densidad de Reclamos Operacionales del Área de Distribución y Recolección.				
Datos históricos	2012	2013	2014	2015	2016
	20.36	20.1	19.8	19.6	19.4
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral				
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección				



Katherine del Pilar Arevalo Sánchez
Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arevalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Benjamin Lopez Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono : _____

E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 03/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL PARA EL AÑO
FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO
ESPECÍFICO

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
OBJETIVO ESTRATEGICO ESPECIFICO : REDUCIR LOS RECLAMOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONCEPTOS	DEFINICIÓN										
Indicador	Densidad de Reclamos Operacionales										
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA										
Fundamento	Muestra la magnitud de los reclamos operacionales recibidos por la empresa prestadora, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa Prestadora. Si este indicador es muy alto, en comparación con el promedio de las Empresas Prestadoras a nivel nacional, significa que existen ciertas deficiencias en el aspecto comercial u operacional.										
Forma de Cálculo	Reclamos Operacionales : $(1000 \times \sum NROi / \sum NCTAi) \times 100$ Donde: i) NROi es el número de reclamos operacionales recibidos durante el mes "i". ii) NCTAi es el número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.										
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Densidad de Reclamos Operacionales del Área de Distribución y Recolección.										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>88.69</td> <td>75.9</td> <td>70</td> <td>65</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	88.69	75.9	70	65	60
2012	2013	2014	2015	2016							
88.69	75.9	70	65	60							
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral										
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección										



Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Benjamín López Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Rosmely Arevalo Ramírez
Responsable del cumplimiento del
Indicador

Teléfono _____
Email _____



Rosmely Arevalo Ramírez
Ing. Rosmely Arevalo Ramírez
JEFE DEL AREA DE
DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : REDUCIR EL NIVEL DE PÉRDIDAS DE AGUA PRODUCIDA

CONCEPTOS	DEFINICIÓN								
Indicador	Agua No Facturada								
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA								
Fundamento	Mide la proporción del volumen de agua potable producida que no es facturada por la empresa prestadora. Mientras mayor sea esta proporción, la Empresa Prestadora estaría incurriendo tanto en pérdidas comerciales como operacionales. Las pérdidas operacionales se deben a fugas en la redes de agua potable producto de la antigüedad y falta de mantenimiento; mientras que las pérdidas comerciales se deben al clandestinaje, la ausencia de micromedición, al subregistro de la micromedición, etc.								
Forma de Cálculo	Agua No Facturada : $(\sum (VPTAi - VFTAi) / \sum VPTAi) \times 100$ Donde: i) VPTAi es el volumen de producción total de agua potable durante el mes "i" ii) VFTAi es el volumen facturado total de agua potable durante el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.								
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Agua No Facturada del Área de Comercialización								
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>55</td> <td>35</td> <td>33.5</td> <td>33.3</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014	55	35	33.5	33.3
2011	2012	2013	2014						
55	35	33.5	33.3						
Resultado para el año 2013	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Al 1° Sem</th> <th>Al 2° Sem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>33.8</td> <td>33.4</td> </tr> </tbody> </table>	Al 1° Sem	Al 2° Sem	33.8	33.4				
Al 1° Sem	Al 2° Sem								
33.8	33.4								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral								
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización								



Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arevalo Sanchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____

E-mail : _____

Nota. - Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : INCREMENTAR LA COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO

CONCEPTOS	DEFINICIÓN								
Indicador	Cobertura de Alcantarillado Sanitario								
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
Fundamento	Es la proporción de la población, que habita en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, que tiene acceso al servicio de alcantarillado. Si este indicador es cercano al 100%, significa que la mayor parte de la población de ámbito de la Empresa Prestadora cuenta con acceso al servicio de alcantarillado. Por el contrario, si este indicador es bajo significa que una buena parte de la población no cuenta con el servicio de alcantarillado, lo cual repercute negativamente en la salud de la población.								
Forma de Cálculo	Cobertura de Alcantarillado : $(PSACat / PAEt) \times 100$ Donde: i) PSACat es la población servida que tiene acceso al servicio de alcantarillado al finalizar el mes "t". ii) PAEt es la población de ámbito de la Empresa Prestadora al finalizar el mes "t". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.								
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Cobertura de Alcantarillado Sanitario del Área de Comercialización								
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>71.08</td> <td>71.49</td> <td>75.7</td> <td>76</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014	71.08	71.49	75.7	76
2011	2012	2013	2014						
71.08	71.49	75.7	76						
Resultado para el año 2013	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Al 1° Sem</th> <th>Al 2° Sem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>75.5</td> <td>75.7</td> </tr> </tbody> </table>	Al 1° Sem	Al 2° Sem	75.5	75.7				
Al 1° Sem	Al 2° Sem								
75.5	75.7								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral								
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización								



Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Titular de la Entidad

Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____

E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : INCREMENTAR LA COBERTURA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

CONCEPTOS	DEFINICIÓN								
Indicador	Cobertura de Agua Potable								
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
Fundamento	Es la proporción de la población que habita en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública. Si este indicador es cercano al 100%, significa que la mayor parte de la población en el ámbito de la Empresa Prestadora cuenta con acceso al servicio de agua potable. Por el contrario, si este indicador es bajo significa que buena parte de la población no cuenta con el servicio de agua potable, lo cual repercute negativamente en la salud de la población.								
Forma de Cálculo	Cobertura de Agua Potable : $((PSACCT+PSACPT)/PAET) \times 100$ Donde: i) PSACCT es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria al finalizar el mes "t". ii) PSACPT es la población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública al finalizar el mes "t". iii) PAET es la población de ámbito de la Empresa Prestadora al finalizar el mes "t". iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.								
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Cobertura de Agua Potable del Área de Comercialización								
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85.26</td> <td>85.29</td> <td>88.9</td> <td>91.8</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014	85.26	85.29	88.9	91.8
2011	2012	2013	2014						
85.26	85.29	88.9	91.8						
Resultado para el año 2013	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Al 1° Sem</th> <th>Al 2° Sem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>88.2</td> <td>88.9</td> </tr> </tbody> </table>	Al 1° Sem	Al 2° Sem	88.2	88.9				
Al 1° Sem	Al 2° Sem								
88.2	88.9								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral								
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización								



Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Ing. Benjamín López Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del Indicador
Teléfono : _____
E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : MANTENER LAS HORAS DE DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

CONCEPTOS	DEFINICIÓN								
Indicador	Continuidad								
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
Fundamento	Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la Empresa Prestadora brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas. Este término significa que el servicio de agua debe llegar en forma continua y permanente. Lo ideal es disponer de agua durante las 24 horas del día. La no continuidad o el suministro por horas, además de ocasionar inconvenientes debido a que obliga al almacenamiento intradomiciliario, afecta la calidad y puede generar problemas de contaminación en las redes de distribución								
Forma de Cálculo	Continuidad : $\frac{\sum(HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum NCA_{ij}}$ Donde: i) HAP _{ij} es el número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" al durante el mes "i". ii) NCA _{ij} es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i". iii) n es el número de sectores de abastecimiento. iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.								
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Continuidad del Área de Distribución y Recolectión								
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12.8</td> <td>12.91</td> <td>13</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014	12.8	12.91	13	14
2011	2012	2013	2014						
12.8	12.91	13	14						
Resultado para el año 2013	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Al 1º Sem</th> <th>Al 2º Sem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	Al 1º Sem	Al 2º Sem	13	13				
Al 1º Sem	Al 2º Sem								
13	13								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral								
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolectión								



Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
Jefe de la Oficina de Planificación
Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Benjamin López-Cahuaza
Ing. Benjamin López-Cahuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Rosvelth Arevalo Rosales
Responsable del cumplimiento del Indicador
Teléfono : _____
E-mail : _____



Ing. Rosvelth Arevalo Rosales
JEFE DEL ÁREA DE
DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.


FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD

CONCEPTOS	DEFINICIÓN								
Indicador	Morosidad								
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA								
Fundamento	Mide el nivel de las cuentas por cobrar comerciales netas, medido como el número de meses equivalentes de facturación, que en promedio, los usuarios adeudan a la Empresa Prestadora. Mientras mayor sea este indicador, la eficiencia comercial de la Empresa Prestadora es menor, lo cual afecta directamente la disponibilidad de efectivo, y por lo tanto a la sostenibilidad de los servicios.								
Forma de Cálculo	Morosidad : $t \times \text{CPCCNt} / \text{IOTt}$ Donde: i) CPCCNt son las cuentas por cobrar comerciales netas al finalizar el mes "t". ii) IOTt son los ingresos operativos totales desde inicios del año hasta el mes "t". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.								
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Morosidad del Área de Comercialización								
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.32</td> <td>1.27</td> <td>1.2</td> <td>1.18</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014	1.32	1.27	1.2	1.18
2011	2012	2013	2014						
1.32	1.27	1.2	1.18						
Resultado para el año 2013	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Al 1° Sem</th> <th>Al 2° Sem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.2</td> <td>1.27</td> </tr> </tbody> </table>	Al 1° Sem	Al 2° Sem	1.2	1.27				
Al 1° Sem	Al 2° Sem								
1.2	1.27								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral								
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización								


Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


Área de Comercialización
Ing. Benjamín J. López
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del Indicador
Teléfono : _____
E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : INCREMENTAR EL NIVEL DE CLORO RESIDUAL

CONCEPTOS	DEFINICIÓN			
Indicador	Nivel de Cloro Residual			
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Fundamento	Muestra el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar la concentración del cloro residual que se encuentra dentro de los límites permisibles. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras con niveles de cloro que están por debajo de los límites permisibles, y por lo tanto, presentan dificultades en su proceso de desinfección del agua potable. Mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con un inadecuado proceso de desinfección, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados.			
Forma de Cálculo	Presencia de cloro residual: $(\Sigma \text{MSCR} / \Sigma \text{MTCRi}) * 100$ Donde: i) MSCR es el número de muestras satisfactorias de cloro residual durante el mes "i". ii) MTCRi es el número de muestras totales de cloro residual durante el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.			
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de los resultados de Control de Calidad.			
Datos históricos	2011	2012	2013	2014
	99.29	99.5	99.7	99.7
Resultado para el año 2013	Al 1° Sem		Al 2° Sem	
	99.5		99.7	
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral			
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales			



Jefe de la Oficina de Planificación
Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Responsable del cumplimiento del Indicador
Ing. Zora Echemque Tuesta
Teléfono:
Jefe de Oficina de Control de Calidad
de Agua Potable y Aguas Residuales
EMAPA SAN MARTIN S.A.

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

**PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013**

**FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL**

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.

PRODUCTO PRINCIPAL : INCREMENTAR EL NIVEL DE MICROMEDICIÓN

CONCEPTOS	DEFINICIÓN			
Indicador	Nivel de Micromedición			
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA			
Fundamento	Es la proporción del total de conexiones de agua potable que tiene instalado un medidor operativo. Un menor nivel de micromedición incrementa las pérdidas comerciales de agua potable, pues aquellos usuarios que no cuentan con un medidor estarían consumiendo un mayor volumen de agua potable que aquellos que si lo tienen.			
Forma de Cálculo	Micromedición : $(\text{NCMOt} / \text{NCTAt}) \times 100$ Donde: i) NCMOt es el número de conexiones con medidor operativo al finalizar el mes "t". ii) NCTAt es el número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "t". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.			
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Micromedición del Área de Comercialización			
Datos históricos	2011	2012	2013	2014
	55	55.04	56.04	60
Resultado para el año 2013	Al 1° Sem		Al 2° Sem	
	55		55.04	
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral			
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Comercialización			



[Firma]
 Jefe de la Oficina de Planificación
 y Presupuesto o quien haga sus veces
 Bck. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
 JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



[Firma]
 Ing. Benjamín López Cahuaza
 Titular de la Entidad
 GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____

E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

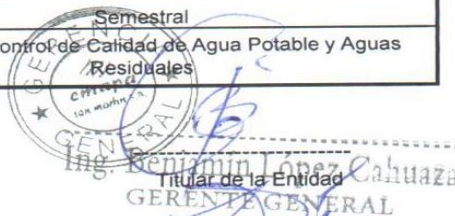
FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : REDUCIR EL NIVEL DE TURBIEDAD

CONCEPTOS	DEFINICIÓN								
Indicador	Nivel de Turbiedad								
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
Fundamento	Muestra el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar los niveles de turbiedad que se encuentran dentro de los límites permisibles. Este indicador permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras que tienen niveles de turbiedad fuera de los límites permisibles, y luego de un análisis, determinar sus causas. Mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con niveles de turbiedad inadecuados, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados. Asimismo, niveles inadecuados de turbiedad pueden mostrar indicios de problemas en las fuentes de agua, así como ineficiencias en el tratamiento de agua potable o en la distribución de la misma.								
Forma de Cálculo	Turbiedad: $(\sum MSTi / \sum MTTi) * 100$ Donde: i) MSTi es el número de muestras satisfactorias de turbiedad durante el mes "i". ii) MTTi es el número de muestras totales de turbiedad durante el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.								
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de los resultados de Control de Calidad.								
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014	12	10	10	15
2011	2012	2013	2014						
12	10	10	15						
Resultado para el año 2013	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Al 1° Sem</th> <th>Al 2° Sem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10.5</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Al 1° Sem	Al 2° Sem	10.5	10				
Al 1° Sem	Al 2° Sem								
10.5	10								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral								
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales								



Jefe de la Oficina de Planificación
Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arevalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono :
Ing. Zonia I. Echenique Tuesta
Jefe de Oficina de Control de Calidad
de Agua Potable y Aguas Residuales
EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : MANTENER LA PRESIÓN DEL AGUA POTABLE EN REDES DE DISTRIBUCIÓN

CONCEPTOS	DEFINICIÓN								
Indicador	Presión								
Dimensión del indicador	CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
Fundamento	Es el promedio ponderado de la presión de abastecimiento del servicio de agua potable en la red de distribución. Este término significa que el servicio de agua debe llegar a las viviendas con una presión adecuada. De acuerdo al Reglamento Nacional de Construcciones la presión de abastecimiento de agua potable debe encontrarse entre 10 y 50 mca. Presiones por debajo de 10 mca, además de ocasionar inconvenientes en los usuarios del servicio, afecta la calidad y puede generar problemas de contaminación en las redes de distribución. Por el contrario, presiones por encima de los 50 mca pueden ocasionar averías en las instalaciones sanitarias de los usuarios del servicio.								
Forma de Cálculo	Presión: $\frac{\sum(PPIj \times NCAij)}{\sum NCAij}$ Donde: i) PPIj es la presión promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i". ii) NCAij es el número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i". iii) n es el número de sectores de abastecimiento. iv) t es el mes en el cual se hace la evaluación.								
Fuente de Información, medios de verificación	Informes de Presión del Área de Distribución y Recolección								
Datos históricos	<table border="1"> <tr> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> </tr> <tr> <td>16.7</td> <td>16.76</td> <td>17.2</td> <td>17.8</td> </tr> </table>	2011	2012	2013	2014	16.7	16.76	17.2	17.8
2011	2012	2013	2014						
16.7	16.76	17.2	17.8						
Resultado para el año 2013	<table border="1"> <tr> <td>Al 1º Sem</td> <td>Al 2º Sem</td> </tr> <tr> <td>17.5</td> <td>17.3</td> </tr> </table>	Al 1º Sem	Al 2º Sem	17.5	17.3				
Al 1º Sem	Al 2º Sem								
17.5	17.3								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral								
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección								


Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO


Ing. Benjamín López Cabuaza
Titular de la Entidad
GERENTE GENERAL
Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____
E-mail : _____

Ing. Roosevelt Arévalo Ramírez
JEFE DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCION

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

FICHA N° 04/ETES

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013

FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : REDUCIR LOS RECLAMOS COMERCIALES

CONCEPTOS	DEFINICIÓN			
Indicador	Densidad de Reclamos Comercial			
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA			
Fundamento	Muestra la magnitud de los reclamos comerciales recibidos por la empresa prestadora, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa Prestadora. Si este indicador es muy alto, en comparación con el promedio de las Empresas Prestadoras a nivel nacional, significa que existen ciertas deficiencias en el aspecto comercial u operacional.			
Forma de Cálculo	Reclamos Operacionales : $(1000 \times \sum NRCi) / \sum NCTAi$ Donde: i) NRCi es el número de reclamos operacionales recibidos durante el mes "i". ii) NCTAi es el número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.			
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Densidad de Reclamos del Area de Comercialización			
Datos históricos	2011	2012	2013	2014
	20.7	20.36	20.1	19.8
Resultado para el año 2013	Al 1° Sem		Al 2° Sem	
	20.2		20	
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral			
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección			

Jefe de la Oficina de Planificación
y Presupuesto o quien haga sus veces

Ing. *[Firma]* Juan Carlos Guaza
TITULAR DE LA ENTIDAD
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del Indicador

E-mail : _____

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

[Firma]
ECON. EDITH SÁNCHEZ PEZO
GERENTE COMERCIAL

FICHA N° 04/ETES

**PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PUBLICO
FORMULACION DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2013**

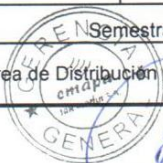
**FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LA ETE SEGÚN PRODUCTO
PRINCIPAL**

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN S.A.
PRODUCTO PRINCIPAL : REDUCIR LOS RECLAMOS OPERACIONALES

CONCEPTOS	DEFINICIÓN								
Indicador	Densidad de Reclamos Operacionales								
Dimensión del indicador	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA								
Fundamento	Muestra la magnitud de los reclamos operacionales recibidos por la empresa prestadora, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa Prestadora. Si este indicador es muy alto, en comparación con el promedio de las Empresas Prestadoras a nivel nacional, significa que existen ciertas deficiencias en el aspecto comercial u operacional.								
Forma de Cálculo	Reclamos Operacionales : $(1000 \times \sum NROi / \sum NCTAi) \times 100$ Donde: i) NROi es el número de reclamos operacionales recibidos durante el mes "i". ii) NCTAi es el número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "i". iii) t es el mes en el cual se hace la evaluación.								
Fuente de Información, medios de verificación	Informes Densidad de Reclamos Operacionales del Área de Distribución y Recolección.								
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>88.8</td> <td>88.69</td> <td>75.9</td> <td>70</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014	88.8	88.69	75.9	70
2011	2012	2013	2014						
88.8	88.69	75.9	70						
Resultado para el año 2013	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Al 1º Sem</th> <th>Al 2º Sem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>75.8</td> <td>76</td> </tr> </tbody> </table>	Al 1º Sem	Al 2º Sem	75.8	76				
Al 1º Sem	Al 2º Sem								
75.8	76								
Frecuencia de Reporte a la DGPP	Semestral								
Área responsable del cumplimiento del indicador	Área de Distribución y Recolección								



[Firma]
Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces
Bach. Econ. Katherine del Pilar Arévalo Sánchez
JEFE OF. DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



[Firma]
Titular de la Entidad
Ing. Benjamin Lopez Cahuaza
GERENTE GENERAL

Responsable del cumplimiento del Indicador

Teléfono : _____

Email : _____



[Firma]
Ing. Roosevelt Arévalo Ramírez
JEFE DEL AREA DE
DISTRIBUCION Y RECOLECCION

Nota.- Se presentará una Ficha por cada Indicador.

ANEXO 02: PRESUPUESTO POR UNIDADES ORGÁNICAS 2013

DEPENDENCIAS	PRESUPUESTO TOTAL DE TAREAS (S/.)*
a) Órganos de Asesoramiento	657844
• <i>Oficina de Planificación y Presupuesto</i>	227499
• <i>Oficina de Asesoría Jurídica</i>	430345
b) Órganos de Apoyo	1 215 210
• <i>Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria</i>	201770
• <i>Oficina de Informática y Sistemas</i>	132 262
• <i>Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales</i>	881 178
c) Órganos de Línea	2 264 940
Gerencia de Administración y Finanzas	1199361
• <i>Área de Contabilidad</i>	504 371
• <i>Área de Recursos Humanos</i>	345 310
• <i>Área de Recursos Financieros</i>	186 928
• <i>Área de Logística</i>	162 752
Gerencia de Operaciones	639 798
• <i>Área de Producción</i>	241 597
• <i>Área de Distribución y Recolección</i>	226 141
• <i>Área de Catastro Técnico</i>	45 529
• <i>Área de Estudios</i>	86 434
• <i>Área de Obras y Liquidaciones</i>	40 097
Gerencia Comercial	425781
• <i>Área de Comercialización</i>	136 443
• <i>Área de Catastro y Micromedición</i>	211 791
• <i>Área de Facturación y Cobranzas</i>	77547
d) Órganos Desconcentrados	707 400
• <i>Unidad Operativa Lamas</i>	22 401
• <i>Unidad Operativa Saposoa</i>	134 162
• <i>Unidad Operativa San José de Sisa</i>	81 230
• <i>Unidad Operativa Bellavista</i>	469 607
TOTAL DE TAREAS (S/.)	4,845,394

* El presupuesto presentado no contempla los Gastos de Personal y Obligaciones Sociales y Gastos Previsionales.

Plan Operativo Institucional 2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

ANEXO 02-1: ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS 2013

ACTIVOS NO FINANCIEROS	UND. DE MED.	PRECIO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL		
			CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	
VEHICULOS MOTORIZADOS																													
MOTOCICLETA LINEAL	UND	10,950.00	3	32850	1	3500	1	10950	0	0	0	0	0	0	1	10950	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	58,250.00
CAMIONETA TOYOTA HILUX 4X4	UND	74,200.00	0	0	0	0	0	0	1	74200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	74,200.00
MOTOFURGON	UND	5,100.00	4	20400	1	5100	0	0	0	0	0	0	1	5100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	30,600.00	
RETROESCAVADORA	UND	324,000.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	324000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	324,000.00	
MOTOCAR	UND	5,002.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,100.00	
MUEBLES Y ENSERES		340.00																											
ESCRITORIO DE MADERA	UND	220.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	220	0	0	0	0	0	0	1	220.00	
ESTANTE DE MADERA	UND	120.00	2	240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	240	0	0	0	0	0	0	0	4	480.00	
EQUIPOS DE COMPUTO - COMPUTADORA PENTIUM IV DUAL CORE		41,568.00																											
IMPRESORA LASER MULTIFUNCIONAL	UND	1,350.00	5	6750	4	5400	2	2700	1	1350	3	4050	1	1350	1	1350	1	1350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	24,300.00
COMPUTADORA AMD ATHLON 64 3400+(2.41GHZ)	UND	2,999.00	0	0	1	2999	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,999.00	
COMPUTADORA INTEL CORE 2 DUO	UND	2,400.00	2	4800	2	4800	1	2400	0	0	0	0	0	1	2400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	14,400.00	
COMPUTADORA INTEL CORE I3	UND	2,350.00	4	9400	8	18800	3	7050	2	4700	1	2350	1	2350	3	7050	2	4700	3	7050	1	2350	1	2350	0	0	29	68,150.00	
CPU CORE IS	UND	1,577.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
EQUIPOS DE COMPUTO - MONITOR PLANO		372.00	2	744	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	372	1	372	1	372	0	0	0	0	0	0	0	5	1,860.00	
CAMARA FILMADORA	UND	1,800.00	1	1800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,800.00	
PLOTTER	UND	21,000.00	0	0	0	0	0	0	1	21000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21,000.00	
IMPRESORA	UND	560.00	1	560	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	560.00	
IMPRESORA DE TICKETS	UND	1,100.00	3	480	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	480.00	
CAMARA FOTOGRAFICA	UND	975.00	0	0	1	975	1	975	0	0	0	1	975	0	0	1	975	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3,901.00	
CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL	UND	1,500.00	2	3000	0	0	0	0	0	0	1	600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3,600.00	
CAMARA VIDEO PANASONIC	UND	2,496.00	1	2496	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,496.00	
RADIO PORTATIL VHF	UND	1,089.00	1	1089	0	0	1	2000	0	0	0	0	0	0	1	1089	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,178.00	
EQUIPOS DE SERVICIOS DIVERSOS		6,234.00																											
DISCO PARA CORTE DE CONCRETO	UND	9.00	0	0	4	668	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	668.00	
ESTUPA ELECTRICA DE VACIO	UND	5,000.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	750	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	750.00	
TRANSCECTOR-BASE MOVIL	UND	1,225.00	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	2	40.00	
EQUIPOS DE LABORATORIO																													
INCUBADORA PORTATIL	UND	15,000.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	30000	0	0	0	0	0	0	0	0	2	30,000.00	
KIT DE TAMIZ PARA LABORATORIO	UND	4,556.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4712	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4,712.00	
BALANZA PLATAFORMA 1000 KG. CAPAC.	UND	1,200.00	1	796	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	796.00	
MICROMEDIDORES Y MACROMEDIDORES																													
MICRO MEDIDORES DE 1/2"	UND	63.00	1310	82530	1439	90657	1247	78561	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3996	251,748.00	
MICRO MEDIDORES	UND	32.00	3	184	0	0	0	0	1	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	252.00	
MACROMEDIDORES	UND	15,250.00	0	0	0	0	0	0	2	30500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	30,500.00	
LINCENCIAS SOFTWARE																													
SOFTWARE	UND	500.00	2.00	1,000.00	3.00	1,500.00	2.00	1,000.00	1.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8	4,000.00	
TOTAL			1347.00	169119.00	1465.00	134419.00	1258.00	105636.00	9.00	132318.00	6.00	331000.00	8.00	15237.00	9.00	28311.00	7.00	37398.00	8.00	7902.00	1.00	2350.00	1.00	2350.00	0.00	0.00	4119.00	966040.00	

Plan Operativo Institucional
2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

ANEXO 02-2 PROGRAMA Y PRESUPUESTO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS QUÍMICOS 2013

PROGRAMA DE CONSUMO DE INSUMOS QUIMICOS 2013

INSUMOS QUIMICOS	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIT.	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SETIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		AÑO 2013		
			CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	
SULFATO DE ALUMINIO	KG	2.00	3018.00	6036.00	4000.00	8000.00	4000.00	8000.00	5000.00	10000.00	5000.00	10000.00	5000.00	10000.00	3000.00	6000.00	2300.00	4600.00	2000.00	4000.00	2000.00	4000.00	3050.00	6100.00	3000.00	6000.00	41368.00	82736.00	
SULFATO DE COBRE	KG	11.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
CAL HIDRATADA	KG	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
CLORO LIQUIDO GASEOSO	KG	9.00	2100.00	48300.00	0.00	0.00	1000.00	9000.00	0.00	0.00	1000.00	9000.00	1000.00	9000.00	0.00	0.00	1000.00	9000.00	1000.00	9000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7100.00	93300.00
POLIMERO CATIONICO	KG	13.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
HIPOCLORITO DE CALCIO-ALCABLANC 33%	KG	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
TOTAL			5118.00	54336.00	4000.00	8000.00	5000.00	17000.00	5000.00	10000.00	6000.00	19000.00	6000.00	19000.00	3000.00	6000.00	3300.00	13600.00	3000.00	13000.00	2000.00	4000.00	3050.00	6100.00	3000.00	6000.00	48468.00	176036.00	

**Plan Operativo Institucional
2014**

Oficina de Planificación y Presupuesto

ANEXO 03: PRESUPUESTO DE INVERSIONES EN OBRAS 2013.

COD. SNIP	COD. DGPP	OBRAS PRESUPUESTADAS PARA EL AÑO 2013	TOTAL
135923	2117052	MEJORAMIENTO DE LAS REDES Y CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL JR. ANDRÉS AVELINO CACERES C-01 A 05-TARAPOTO	470,388.00
133879	2117049	MEJORAMIENTO DE LA ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA POTABLE SHILCAYO-TARAPOTO	297,823.00
165386	2135178	CONSTRUCCION DE CAPATACIÓN, MEJORAMIENTO DE LINEA DE CONDUCCION Y PRE TRATAMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE AHUASHIYACU-BANDA DE SHILCAYO	664,889.00
98652	2087306	AMPLIACION DE REDES Y CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE EN ASOCIACION DE VIVIENDA SAN ISIDRO - MORALES	74,577.00
157185	2146907	CONSTRUCCIÓN DEL CERCO PERIMÉTRICO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA SEDE CENTRAL DE EMAPA SAN MARTIN S.A	277,405.11
111882	2110878	AMPLIACION DE LAS REDES Y CONEXIONES DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO DEL JR. INDEPENDENCIA C-1 – MORALES	36,013.00
TOTAL INVERSIÓN			1,821,095

ANEXO 04: ESTUDIOS DE PRE INVERSION Y EXPEDIENTES TECNICOS 2013

ESTUDIOS DE PRE INVERSION

Nº	NOMBRE	CODIGO SNIP	MONTO S/.	ESTADO ESTUDIO
1	Instalación de micromedidores de agua potable en la localidad de lamas, distrito y provincia de lamas, región San Martín	213675	1,027,026.23	presentado 10.05.12 y viable 23.08.12
2	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado de los Jrs. Sinchi roca c-01 a 7, José a. Quiñonez c-01 y 02, los Ángeles c-06 y 07 y prolongación libertad, distrito de Tarapoto, provincia y región san Martín	218360	1,281,954.00	presentado 28.06.12 y viable 10.09.12
3	Mejoramiento, ampliación del sistema de producción de agua potable del rio Huallaga en la localidad de Bellavista, provincia de Bellavista, región San Martín	200671	5,121,641.00	presentado 29.12.11
4	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado del Jr.Vista Alegre C - 01 a la C-06 - Tarapoto	225259	537,833.00	presentado 24.07.12 y viable 29.11.12
5	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Jrs. España C.01-02, Juanjui C.01 y Psje. España, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	234216	580,396.08	presentado 02.10.12 y viable 17.10.12
6	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Ramón Castilla C-01 a 07, C.P Nueve de Abril, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín	230260	1,178,623.68	presentado 20.09.12 y viable 17.10.12
7	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario de Av. El Ejercito C-01 a la C-05 y Jr. Ulises Reátegui C-09 - Tarapoto - provincia y región San Martín	227953	431,118.94	presentado 14.08.12 y viable 05.11.12
8	Mejoramiento y ampliación del sistema de producción de agua Cachiyacu y construcción de reservorio de 3250 m3 en la sede central de EMAPA SAN MARTIN S.A. - Tarapoto	138815	26,507,529.00	perfilpresentado 13.12.11 y aprobado 02.01.12
			41,295,638.44	factibilidadpresenta da 25.01.13

Plan Operativo Institucional

2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

9	Mejoramiento y ampliación de sistema de alcantarillado en la localidad de Lamas – provincia de Lamas – región San Martín	34548	22,594,664.00	prefactibilidad presentado 20.02.12 y aprobado 27.03.12. factibilidad en elaboración por la municipalidad provincial de lamas según convenio
10	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Jr. Limatambo C-1 a 5 y Jr. Sachapuquio C-2 y 3 - Tarapoto - provincia y región san Martín	236737	800,400.23	presentado 05.11.12 y viable 05.11.12
11	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Jr. Nicolás de Piérola C-2 a 5 - Tarapoto - provincia y región san Martín	235780	491,332.07	presentado 18.10.2012 y viable 08.11.12
		S/.	101,848,156.67	

EXPEDIENTE TECNICOS

Nº	NOMBRE	CODIGO SNIP	MONTO S/.	FECHA APROB. EXP. TEC.
1	Ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado del Sector Noreste ciudad de Tarapoto - San Martín - San Martín	173959	7,630,049.78	19.04.12
2	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado del Jr. Santa Rosa C-02 a 05 - Distrito de Tarapoto - Provincia y Región San Martín	200453	299,908.94	14.05.12
3	Mejoramiento red de agua potable y alcantarillado Jr. Perú C-1 y 2, Saposoa C-1 y Alegría Arias de Morey C-4, Distrito de Tarapoto, Provincia y Región San Martín	203360	523,440.57	21.03.12
4	Instalación de micromedidores en la localidad de Tarapoto - San Martín	173742	3,897,235.69	19.04.12
5	Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de alcantarillado AAVV Paraíso, Vista Hermosa, Las Flores, Venecia, La Florida y Las Praderas; y mejoramiento de colectores principales Jrs. Los Bosques y acceso a IE. Virgen Dolorosa - Banda de Shilcayo	142851	6,627,258.70	19.04.12
6	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Jr. Leoncio Prado C - 01 a 18 - Tarapoto	141934	1,862,273.68	19.04.12
7	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado del Jr. Manco Cápac c-3, Distrito de Tarapoto - Provincia y Región San Martín	226722	68,073.78	07.11.12
8	Instalación de micromedidores de agua potable en la localidad de Lamas, Distrito y Provincia de Lamas, región San Martín	213675	1,391,899.38	*
9	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Ramón Castilla C-01 a 07, C.P Nueve de Abril, Distrito de Tarapoto, Provincia y Región San Martín	230260	996,369.94	*
10	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Jr. Nicolás de Piérola C-2 a 5 - Tarapoto - Provincia y Región San Martín	235780	502,409.34	13.12.12

S/. 23,798,919.80

PRESUPUESTOS COMO APOYO

Nº	NOMBRE	MONTO S/.	FECHA DE ESTUDIO
1	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Jr. La Paz C.01 y 02 - Morales	80,787.55	Setiembre 2012
2	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Psje. Callao C.01 y 02 - Morales	103,669.75	Setiembre 2012
3	Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable Jr. Guepi C.06 - Morales	75,901.66	Setiembre 2012
4	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado jr.los andes c.01 a 09 - morales	741,899.95	Mayo 2012
5	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Malecón Cumbaza C.09 y 10 - Morales	101,036.81	Junio 2012
6	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Jr. Óscar R. Benavides C.01 a 05 - Morales	338,172.99	Junio 2012
7	Mejoramiento de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado Jr. Manco Cápac C.01 a 06 - Morales	806,005.02	Junio 2012
8	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado del Jr. José Gálvez C-01 a la C-09 - Morales, Distrito de Morales - San Martín - San Martín	711,824.91	Febrero 2012
9	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado del Jr. Primero de Mayo C-01 a la C-12 , Distrito de Morales - San Martín - San Martín	725,734.97	Febrero 2012
10	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado de Av. Aviación C-1 a 03, Distrito de Morales - San Martín - San Martín	217,405.07	Diciembre 2012
11	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado de Av. Aviación C-1 a 03, Distrito de Morales - San Martín - San Martín	203,553.30	Diciembre 2012

S/. 4,105,991.98

Plan Operativo Institucional
2014

Oficina de Planificación y Presupuesto

ANEXO 05: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL VIGENTE 2014

