



PLAN OPERATIVO ANUAL

Ejercicio Fiscal 2015

Contenido

I. INTRODUCCION

II. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA -2015)

2.1 Planeamiento Estratégico

2.1.1 Misión

2.1.2 Visión

2.1.3 Valores

2.1.4 Objetivos Estratégicos

2.2 Plan Operativo Anual por Gerencias

2.2.1 Gerencia General

2.2.2 Gerencia de Administración

2.2.3 Gerencia Comercial

2.2.4 Gerencia de Operaciones

2.2.5 Gerencia de Ingeniería

III. LOGROS, IDENTIFICACION DE PROBLEMAS, Y MEDIDAS CORRECTIVAS



I. INTRODUCCION

La Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto, ha elaborado y consolidado el presente documento denominado "PLAN OPERATIVO ANUAL 2015", en adelante POA.

El POA es un documento de Gestión Institucional, que permite articular, coordinar y evaluar las actividades de los diferentes órganos y dependencias de la EPS SEDALORETO S.A. a fin de asegurar la racionalidad de la gestión y la optimización en la utilización de los recursos disponibles, haciendo así factible la mayor eficiencia posible para el logro de los objetivos propuestos y las metas anuales establecidas por la Alta Dirección.

El POA 2015 se ha formulado en el marco del Plan Maestro Optimizado-2015/2044, aprobado por el Directorio de la EPS SEDALORETO S.A. en su Sesión Extraordinaria N° 009/2014, del 13 de setiembre del 2014, mediante Acuerdo N° 016-2014; y de conformidad con lo establecido en el Artículo 71° de la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto; la misma establece que, las Entidades para la elaboración de sus POAs y sus Presupuestos Institucionales, deben tener en cuenta su Plan Estratégico Institucional (PEI) el mismo que ha sido actualizado para el periodo 2015-2019.

En concordancia con los procedimientos y enfoque integral de la gestión institucional, el presente POA se articula asimismo con el Plan de Fortalecimiento de Capacidades – PFC y los Criterios de Gobernabilidad y Gobernanza – G&G, actualmente direccionados como procesos prioritarios de gestión por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.



II. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA-2015)

El Planeamiento Estratégico de mediano plazo constituye una herramienta útil debido a que ayuda en la toma de decisiones; en ella se plantea la misión y visión por las cuales la empresa debe guiarse a través del establecimiento de metas que serán cumplidas en un intervalo de tiempo que normalmente es de cinco años.

En consecuencia, el Plan Estratégico requiere instrumentalizarse mediante un Plan Operativo Anual en el cual se señalen las actividades que se deben realizar para cumplir con las metas establecidas.

El Plan Operativo Anual es un instrumento de gestión institucional de corto plazo que permite articular y consolidar las actividades y metas programadas a través de sus unidades orgánicas para el ejercicio económico 2015, que contribuyan al logro de sus objetivos previstos.

No sólo es una herramienta que orienta la consecución de los objetivos institucionales, sino que es el principal instrumento utilizado para la evaluación y control de resultados y el empleo eficiente de los recursos de la empresa.

El presente Plan Operativo Anual para el periodo 2015, es un compromiso que involucra la gestión integral y a todo el personal laborando en la institución, puesto que identifica las actividades a priorizar y ejecutar, las mismas que coadyuven en el logro de los objetivos trazados por la EPS SEDALORETO S.A. para el presente año.



2.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

2.1.1 MISION

Ser una empresa de alto nivel y competitividad, liderando los servicios de agua potable y alcantarillado, a nivel nacional.

2.1.2 VISION

Brindar servicios de alta calidad y rendimiento, en los aspectos de agua potable y alcantarillado; contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población, mediante una gestión eficiente en el uso de sus recursos y la preservación del medio ambiente.

2.1.3 VALORES

•Atención al Cliente

La satisfacción de sus demandas con equidad y calidad superior en nuestros servicios, es la primera prioridad de la EPS SEDALORETO S.A.

•Eficiencia y Eficacia

Mantener la eficiencia y la eficacia de los servicios, perfeccionando la innovación de los procesos técnicos y administrativos en favor de la gestión, ganándose la confianza de los usuarios.

•Trabajador

Es el capital más importante de la Empresa. Se prioriza su justa remuneración, su capacitación permanente, su desarrollo y realización personal como parte del propio éxito empresarial.

•Etica Empresarial

Es práctica permanente en todos los actos y procesos, base principal de la imagen empresarial y de pertenencia al patrimonio de la Entidad.

2.1.4 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

•Generales

Estricto cumplimiento de las metas de gestión definidas en el Estudio Tarifario, orientadas hacia la eficiencia de la empresa para alcanzar el beneficio de sus usuarios en las localidades administradas.

•Específicos

- OE 1: Establecer una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo y de conocimiento empresarial.
- OE 2: Mejorar las capacidades que permitan alcanzar una Imagen Institucional orientada a la creación de Cultura Sanitaria relacionadas con los grupos de interés.
- OE 3: Diseñar Planes y Programas enfocados a reducir el nivel de Agua No Facturada, y mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado (PAVER, PAMA, VMA)
- OE 4: Establecer metas de corto y mediano plazo, que asegure el incremento de la cobertura y mejora de atención de los servicios de agua potable y alcantarillado.



OE 5: Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera.

2.1.4 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL POR GERENCIAS

La elaboración del Plan Operativo Anual 2015, ha tomado como base referencial, registros actualizados al III Trimestre y sus correspondientes proyecciones al IV Trimestre 2014; respecto a las principales variables que inciden directamente en la gestión, de las cuales se priorizan las referidas a cobertura y calidad de los servicios.

Dichos indicadores programan alcanzar, al 31 de diciembre del 2015, el siguiente estado situacional:

Indicador	Año 2015 (Proy)			
	lqts	Ygs	Req	Total
Indicadores Institucionales				
Población Total	404,242	70,200	25,796	500,238
Prom Habit Vivienda (Censo 2007)	4.81	3.54	5.49	
Pobalcion Atendida Agua	349,461	50,342	11,617	411,420
Población Atendida Alcantarillado	190,216	17,081	2,904	210,201
Cobertura Agua Potable	86.45	71.71	45.03	82.24
Cobertura Alcantarillado	47.06	24.33	11.26	42.02
Indicadores Operacionales				
Volumen Captado	34,383	2,833	590	37,807
Volumen Producido	34,144	2,659	587	37,391
Volumen Distribuido	33,347	2,573	575	36,496
Volumen Mensual Promedio	2,845	222	49	3,116
Continuidad Abastecimiento	15.00	18.14	3.20	15.22
Indicadores Comerciales				
Volumen Facturado	13,334	2,013	280	15,627
Volumen Facturado Promedio	1,111	168	23	1,302
Agua No Facturada	60.80	26.18	52.86	57.18
Nº Conexiones Totales de Agua	72,653	14,221	2,116	88,990
Nº Conexiones Activas de Agua	57,973	13,064	1,192	72,229
Nº Conexiones Totales Alcantarillado	39,546	4,825	529	44,900
Nº Conexiones Activas Alcantarillado	31,863	4,441	365	36,669

Respecto a estas perspectivas e indicadores; se han diseñado la programación de estrategias, actividades y objetivos que, en el compromiso asumido en importantes documentos normativos como el Estudio Tarifario, Plan de Fortalecimiento de Capacidades, Criterios de Gobernabilidad y Gobernanza, e Indicadores de Gestión, debe alcanzar la EPS SEDALORETO S.A. durante el Quinquenio 2015-2019.



2.2 PLAN OPERATIVO ANUAL POR GERENCIAS

2.2.1 GERENCIA GENERAL

1. Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto.
2. Oficina de Asesoría Legal.
3. Oficina de Informática.
4. Oficina de Imagen Institucional.

Objetivo Estratégico 1:
Establecer una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo y de conocimiento empresarial.

GERENCIA GENERAL									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Propiciar procesos de capacitación y fortalecimiento de capacidades con consultores especializados.	Desarrollar capacidades y potencialidades de cultura empresarial, meritocracia, y motivación.	EPS SEDALORETO S.A. reorganizada	Contratos	2	3	3	3	11	Gerente General
Mejorar capacidades y conocimientos en clima organizacional y empoderamiento del personal.	Impulsar programas de Cultura y Clima Organizacional y Empoderamiento del Personal.	Cultura organizacional adecuada, partiendo por la mejora del clima laboral.	%	20	30	40	50	50	Gerente General



1. GERENCIA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Suscribir Convenios de Implementación con los entes cooperantes.	Impulsar Pasantías con EPS del País; y entes cooperantes.	Personal plenamente capacitado.	Convenios	1	1	2	1	5	Gerente de Planificación
Facilitar la toma de decisiones oportunas y eficientes basado en Indicadores, soportados por una red informática.	Desarrollar e implementar un sistema de 75 Indicadores (Gestión: 52; Gobb: 14; Gobz: 09); según exigencias normativas y necesidades institucionales; con soporte en una red informática integrada.	10% de Indicadores Reportados, de acuerdo a periodicidad.	Indic	10	25	42	55	55	Gerente de Planificación
Impulsar el seguimiento y monitoreo del POA 2015.	Desarrollar 04 reuniones de evaluación del POA.	Cumplir con las metas proyectos.	Reuniones	1	1	1	1	4	Gerente de Planificación
Mejorar procesos de gestión estratégica y presupuestal.	Elaborar Manuales de Procedimientos de todas las áreas.	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual	1		1	1	3	Gerente de Planificación

PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

2. OFICINA DE ASESORIA LEGAL									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Resolver fluida y oportunamente los procesos administrativos y/o laborales pendientes por demandas insolutas.	Dinamizar la atención de los procesos pendientes, de manera que se reduzca la excesiva carga procesal de 180 a 29	Gestión y Procesos Laborales y Administrativos, atendidos	%	5	15	25	30	30	Jefe de Oficina de Asesoría Legal

3. OFICINA DE INFORMÁTICA									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Dinamizar la gestión institucional a través de la disponibilidad de información y comunicación integrada, oportuna, y eficiente.	Desarrollar e implementar un sistema de Tecnología de Información y Comunicación, sustentado en 15 Módulos informáticos.	Contar con Normas y Procedimientos de Tecnologías de Información y Comunicación.	Módulo	2	2	2	2	8	Jefe de Oficina de Informática
Promover la innovación tecnológica para la mejora de procesos y sistemas de información gerencial y operativa.	Rediseño y actualización de la página web, sobre las directivas de SUNASS y/o actividades desarrolladas.	Actuar con total transparencia en cada una de las actividades que realiza la empresa en sus distintas áreas que la conforman.	Informe	3	3	3	3	12	Jefe de Oficina de Informática
	Seguimiento y supervisión del software Comercial	Evaluar alternativas tecnológicas en función a las necesidades de la empresa.	%	65	70	80	85	85	Jefe de Oficina de Informática
Mejorar procesos los operativos informáticos.	Elaborar Manuales de Procedimientos de cada módulo operativo.	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual	1		1	1	3	Jefe de Oficina de Informática

Objetivo Estratégico 2:

Mejorar las capacidades para alcanzar una imagen institucional orientada a la creación de cultura sanitaria, relacionadas con los grupos de

4. OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Propiciar clima de identidad y colaboración mutua con los grupos de interés a fin de mejorar la imagen y capacidad institucional.	Elaborar y Ejecutar un Programa de Educación Sanitaria; que incluya Campañas Escolares específicas	Usuarios y escolares desarrollando un nivel de cultura respecto al "valor" y calidad de los servicios de saneamiento	Prog.		1			1	Jefe Oficina de Imagen Institucional
Dinamizar la gestión institucional a través de información y comunicación integrada, oportuna, y eficiente.	Elaborar y ejecutar Programa de RRPP con usuarios y grupos de interés.	Relaciones óptimas y colaboración mutua con los Grupos de Interés; producto del Programa Gestión y Relaciones Públicas.	Prog.	1				1	Jefe Oficina de Imagen Institucional
Fomentar una cultura de saneamiento en el usuario, con identificación y sensibilización en el valor de los servicios.	Desarrollar eventos específicos y focalizados de información y cultura sanitaria en AAHH, Colegios, otros.	Usuarios de servicios de agua potable y alcantarillado, sensibilizados a partir del Programa de Educación Sanitaria.	Evento	3	4	4	4	15	Jefe Oficina de Imagen Institucional



2.2.2 Gerencia de Operaciones

1. Departamento de Redes y Alcantarillado.
2. Departamento de Producción.
3. Departamento de Distribución.
4. Departamento de Seguridad e Higiene Industrial.
5. Departamento de Mantenimiento y Electromecánica.
6. Departamento de Control de Calidad.

Objetivo Estratégico 3:
Diseñar Planes y Programas enfocados a reducir el nivel de Agua No Facturada, y mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado (PAVER, PAMA, VMA).

GERENCIA DE OPERACIONES									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Optimizar la calidad de los servicios y reducir costos operativos.	Alcanzar el 56.5% de Índice ANF a Dic 2015 (60.8 lqts; 26.18% Ygs; 52.86% Req) mediante Programas conjuntos.	Reducción del Índice de Agua No Facturada.	%	57.8	57.5	57.2	56.5	56.5	Gerente de Operaciones
Operar adecuada y eficientemente el sistema y procesos operacionales, tendientes a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios.	Elaborar Manuales de Procedimientos actualizados, dinámicos, y de fácil comprensión respecto a sistemas y procesos operacionales.	Manuales de Procedimientos (MaPro) para Mejora y Optimización de la Gestión y Procesos Operativos.	Manual		1	1	1	3	Gerente de Operaciones

1. DEPARTAMENTO DE REDES Y ALCANTARILLADO									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Atender oportuna y adecuadamente las fugas visibles y no visibles del sistema de redes y conexiones domiciliarias.	Contribuir a mejorar la calidad de servicios (Horas abastecimiento, presión, caudal) y reducir el alto índice de Agua No Facturada.	Programas de Detección y Atención de Fugas Visibles y No Visibles.	Campaña	1	1	1	1	4	Jefe Departamento Redes y Alcantarillado
Mejorar los procesos de instalac. conex. Nuevas de alcantarill., reparación de fugas de afuas servidas.	Elaborar manuales de procedimientos de labores en el sistema de alcantarillado .	Manuales de operativos y de procedimientos implementados.	Manual		1			1	Jefe Departamento Redes y Alcantarillado



PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

2. DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Aplicar las normas y standares establecidos por los organismos vinculantes respecto a produccion de servicios de saneamiento	Desarrollar procedimientos y manuales de control que garanticen la calidad del agua producida en las plantas de tratamiento	Garantizar la calidad de los servicios de agua potable producida para el consumo humano	Análisis * 1000	25	25	25	25	100	Jefe Departamento Producción
Mejorar procedimientos de las labores con el fin de optimizar la gestión y el uso de los insumos químicos.	Elaborar Manuales de Procedimientos de captación, tratamiento .	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual		1		1	2	Jefe Departamento Producción

3. DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Mejorar los sistemas de distribución de agua potable de manera que los criterios y exigencias de calidad de los servicios se cumplan dentro de los standares exigidos	Intensificar los Programas de Valvuleo, Efectuar Programas de Sectorización, propender a la micromedición de consumos	Alcanzar una continuidad promedio de 17 horas de servicio promedio de agua potable diariamente	Hrs/Dia	15.8	16	16.5	17	17	Jefe Departamento Distribución
Mejorar los procedimientos de las operaciones con el fin de optimizar la gestión.	Elaborar Manuales de Procedimientos de almacenamiento y distribución del agua potable .	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual		1		1	2	Jefe Departamento Distribución

4. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Adecuado sistema de seguridad e higiene industrial para prevenir y evitar la presencia de accidentes laborales.	Desarrollar capacitaciones en temas de seguridad industrial y medio ambiente en coordinación con Defensa Civil Regional e Instituciones diversas.	Hacer cumplir los programas de seguridad aprobados por el Comité de Seguridad	Capacitac.	2	2	2	2	8	Jefe Departamento Seguridad e Higiene Industrial.

5. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y ELECTROMECÁNICA									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Fortalecer e implementar los programas de mantenimiento.	Desarrollar programas de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electromecánicos y sistemas eléctricos.	Promover un nivel de operación de equipos y maquinarias que asegure los procesos productivos	Programa	1				1	Jefe Departamento Mantenimiento y Electromecánica
Mejorar procedimientos de las operaciones con el fin de optimizar la gestión.	Elaborar Manuales de Procedimientos de mantenimiento y reparación maquinarias, equipos e instalac. eléctricas, etc .	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual	1		1		2	Jefe Departamento Mantenimiento y Electromecánica



PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

6. OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Mejorar el nivel de calidad de los servicios y reducir el nivel de agua no facturada.	Sectorizar el sistema de redes de agua potable, generando áreas de influencia específicas por reservorio elevado.	Planes y Programas de Sectorización Diseñados en Areas Piloto, para Reducir el ANF.	Programa		1	1		2	Jefe Oficina de Control de Calidad.
Fortalecer los programas de procesos de producción y muestreo.	Implementar parámetros exigidos por SUNASS: (turbiedad, color, ph, aluminio, residual, bacteriológico).	Implementar parámetros.	Indice	20	24	28	32	32	Jefe Oficina de Control de Calidad.
Mejorar procedimientos de las operaciones con el fin de optimizar la gestión.	Elaborar Manuales de Procedimientos de las labores dl área.	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual		1			1	Jefe Oficina de Control de Calidad.

2.2.3 Gerencia Ingeniería

Objetivo Estratégico 3:

Diseñar Planes y Programas enfocados a reducir el nivel de Agua No Facturada, y mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado (PAVER, PAMA, VMA).

GERENCIA INGENIERIA									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Garantizar la calidad de los Programas y Proyectos de Inversión ejecutadas.	Certificar la calidad de ejecución de Proyectos de Saneamiento de la Entidad en relación a la calidad de materiales, ensayos de calidad de concreto.	Programas relacionados a los proyectos de inversión que mejoren la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.	Informe de Conformidad	1	1	1	1	4	Gerente de Ingeniería
Disponer de un registro de redes, válvulas, esquineros, y otros operacionales, de manera eficiente, actualizada y oportuna.	Implementar un sistema de catastro técnico con tecnología geo referenciada y de proceso de actualización en línea.	Manual de Operaciones: Sistema de Catastro Técnico.	Manual	1				1	Gerente de Ingeniería



Complementariamente al objetivo estratégico, las metas propuestas para la **gestión operativa** prevén mejorar la calidad de los servicios (producción y distribución de agua potable), de manera que los criterios y exigencias de calidad de los servicios se cumplan dentro de los estándares exigidos.

La Producción de agua potable para el Año 2015 estima alcanzar 37'391 miles de m³ (Iquitos 34'144, Yurimaguas 2'659 y Requena 587), con el cual se garantiza a plenitud el requerimiento de nuestras poblaciones administradas.

Localidad	Localidades			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Producción	34,144	2,659	587	37,391
Distribución	33,347	2,573	575	36,496
Prom (%) Pérdidas en Planta	2.33	3.23	2.06	2.39

En cumplimiento a las **normas y estándares** establecidos por SUNASS, OMS y OPS, se utilizará como promedio mensual los siguientes insumos para potabilizar el agua.

Insumos	Unidad de Insumos	Localidades			
		Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Sulfato de Aluminio "B"	TM	17.31	12.91	0.72	30.95
Cal Hidratada	TM	24.64	1.63	0.00	26.27
Cloro Gaseoso	TM	15.70	0.63	0.07	16.41
Hipoclorito de Clacio	TM	1.10	0.04	0.18	1.32
Policloruro Aluminio	TM	19.72	0.06	0.54	20.33
Hidróxido de Sodio	TM	0.37	0.00	0.10	0.46

La **calidad del agua potable** se propende garantizar, de acuerdo a estándares ya establecidos por los organismos reguladores, mediante un programa estructurado de análisis físico-químico y bacteriológicos, cuyo nivel promedio de ejecución mensual, por localidad, es el siguiente:

Tipo de Análisis	Iquitos	Yurimagua	Requena	Total
Color	1,851	0	350	2,202
PH	1,851	1,409	747	4,007
Turbiedad	775	1,461	775	3,011
Bacteriológico Coliformes T	141	4	4	149
Cloro Residual	1,349	756	309	2,415
Conductividad	1,851	0	0	1,851
Aluminio	118	6	0	123
Dureza	55	0	0	55
Prueba de Jarras	0	17	0	17
Cloruros Nitratos	55	0	0	55
Otros	348	0	0	348



PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

Se programa un nivel garantizado de abastecimiento de agua potable en un horario promedio diario de 15.37 horas. A nivel de Presión Mínima se estima alcanzar los 6.63 m.c.a.; según el siguiente detalle, por localidad:

LOCALIDAD	Presión Mínima		
	N° Conex	Hrs Abast	M.C.A.
Iquitos	57,973	15.0	6.65
Yurimaguas	13,064	18.1	6.3
Requena	1,192	3.2	9.2
TOTAL	72,229	15.37	6.63

Se continuará con el Programa de Mantenimiento Preventivo Integral, el cual no sólo estima reducir los costos económicos y sociales, sino, como ya se dijo, asegurar la función y operación de sistemas, en vías de mantener la calidad y continuidad del abastecimiento. Se compromete las siguientes acciones mensuales promedio a ejecutarse:

Rubros	Medida	Sedes			
		Iqts	Ygs	Req	Total
Agua Potable					
Conex. Domiciliarias	Und.	264	160	5	428
Grifo C/I	Und.	45	0	0	45
Red	Und.	78	36	5	119
Alcantarillado					
Buzones y Sifones	Und.	195	4	0	199
Cunetas	ML.	1,091	7	0	1,098
Red	Und.	28	7	0	35
Equipos					
Inspección Servicios	Und.	34	25	0	58
Tableros Electrónico	Und.	6	1	0	7
Electrobomba	Und.	3	3	0	5
Válvulas	Und.	4	1	0	5
Vehículos	Und.	3	2	0	5
Otros	Und.	9	3	0	11

El Programa de Reparaciones para reducir pérdidas técnicas y comerciales, considera las siguientes actividades específicas:

Rubros	Medida	Sedes			
		Iqts	Ygs	Req	Total
Reparación Agua Potable					
Micromedidores	Und.	61	8	0	69
Fugas Redes en 48 Horas	Und.	199	14	3	216
Conexiones Domiciliarias	Und.	45	7	0	52
Instalación Medidores agua	Und.	18	43	0	62
Reparacion Alcantarillado					
Fugas Alcantarillado 48 Hrs	Und.	28	0	0	28
Conexiones Domiciliarias	Und.	123	1	0	124
Equipos					
Hidrantes	Und.	45	0	0	45
Electrobombas	Und.	2	1	0	3
Válvulas	Und.	4	2	0	6
Vehículos	Und.	3	2	0	5



2.2.3 Gerencia Comercial

1. Departamento de Comercialización.
2. Departamento de Facturación y Cobranzas.
3. Departamento de Catastro de Clientes.
4. Departamento de Medición.

Objetivo Estratégico 4:
Establecer metas de corto y mediano plazo, que asegure el incremento de la Cobertura y mejora de atención de los servicios de agua potable y

GERENCIA DE COMERCIAL									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Comercializar adecuada y eficientemente los servicios y procesos comerciales, mejorando la eficiencia y calidad de los servicios	Elaborar 04 Manuales de Procedimientos actualizados, dinámicos, y de fácil comprensión respecto a sistemas y procesos comerciales.	Manual de Procedimientos de Gestión Comercial actualizados. MAPRO	Manual	1	1	1	1	4	Gerente Comercial
Garantizar la funcionalidad integrada del sistema comercial, inclusive de necesidades adicionales específicas.	Desarrollar aplicativos externos para atender necesidades específicas y adicionales requeridas por la naturaleza del servicio.	Aplicativos (Programas) Comerciales Complementarios.	Unidad	2	1	2	1	6	Gerente Comercial

1. DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Reducir, a partir de la dinámica y óptima atención, y de la mejora en el servicio, el número de reclamos.	Mejorar la atención al cliente a fin de reducir las quejas y reclamos a fin de mejorar la imagen institucional y mejorar posición del benchmarking SUNASS.	Reducción del Índice de Reclamos por cada 1000 Conexiones.	Índice	15	14	13	12	12	Jefe Departamento Comercialización
Reducir el nivel de morbilidad, y mejorar el nivel de vida de pobladores, brindando los servicios de agua potable y alcantarillado.	Ampliar los servicios de agua potable y alcantarillado mediante el incremento de conexiones nuevas y recupero de las cortadas.	Cobertura de los Servicios de Agua Potable	%	88	88.5	90	90.5	90.5	Jefe Departamento Comercialización
		Cobertura de los Servicios de Alcantarillado.	%	60	62	63	64	64	
Mejorar procedimientos de las operaciones con el fin de optimizar la gestión.	Elaborar Manuales de Procedimientos de venta de servicios de agua, alcantarillado y atención reclamos .	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual		1	1	1	3	Jefe Departamento Comercialización



PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

2. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Mejorar y consolidar la política de facturación y cobranza.	Ejecutar actividades, para reducir las conexiones inactivas.	Alcanzar el 90.5% de conexiones activas.	%	87	88	89	90.5	90.5	Jefe Departamento Facturación y Cob.
	Ejecutar actividades para reducir la cartera pesada.	Reducir el nivel de morosidad a 2.1 meses	mes	2.4	2.3	2.2	2.1	2.1	Jefe Departamento Facturación y Cob.
Mejorar procedimientos de las operaciones con el fin de optimizar la gestión.	Elaborar Manuales de Procedimientos de facturación, cobranzas, recupero de cartera morosa, etc.	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual		1	1	1	3	Jefe Departamento Facturación y Cob.

3. DEPARTAMENTO DE CATASTRO DE CLIENTES									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Disponer de un registro de conexiones totales y proyectadas, de manera eficiente, actualizada y oportuna.	Implementar un sistema de catastro comercial con tecnología geo referenciada y de proceso de actualización en línea.	Dinamizar implementación del catastro comercial y técnico georeferenciado	%	70	80	90	100	100	Jefe Departamento Catastro
Mejorar procedimientos de las operaciones con el fin de optimizar la gestión.	Elaborar manuales de procedimientos catastral.	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual		1			1	Jefe Departamento Catastro

4. DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Ampliar el Índice de cobertura de micromedición y reducir el de agua no facturada.	Proyecto SNIP 43262; 27,395 medidores (1/2": 26,285; 3/4": 1,091; 1": 15; 2": y 2: 3"); marco y tapa, caja de concreto, y Banco de Pruebas.	Población Sensibilizada al Sistema de Micromedición.	Nº Med	2200	2262	2262	2200	8,924	Jefe Departamento Medición
Mejorar procedimientos de las operaciones con el fin de optimizar la gestión.	Elaborar manuales de instalación, lectura, reparación, constratación de medidores, etc.	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual	1	1	1		3	Jefe Departamento Catastro



Para asegurar el **incremento de cobertura** y mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado, se establecen las siguientes metas:

Cobertura de Agua Potable

Localidad	N° Conex Totales	Prom Hab	Población		Cobertura %
			Total	Servida	
Iquitos	72,653	4.81	404,242	349,461	86.45
Yurimaguas	14,221	3.54	70,200	50,342	71.71
Requena	2,116	5.49	25,796	11,617	45.03
TOTAL	88,990		500,238	411,420	82.24

Cobertura de Alcantarillado

Localidad	N° Conex Totales	Prom Hab	Población		Cobertura %
			Total	Servida	
Iquitos	39,546	4.81	404,242	190,216	47.06
Yurimaguas	4,825	3.54	70,200	17,081	24.33
Requena	529	5.49	25,796	2,904	11.26
TOTAL	44,900		500,238	210,201	42.02

Eficiencia neta de cobranza: 64.07% y Eficiencia global 100%:

Concepto	Iqts	Ygs	Req	TOTAL
Ventas	27,109,962	4,097,893	374,036	31,581,891
Cobranza Neta	17,449,363	2,554,143	231,006	20,234,512
Cobranza Global	27,109,962	4,097,893	374,036	31,581,891
Eficiencia Neta	64.37%	62.33%	61.76%	64.07%
Eficiencia Global	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Se prevee incrementar la población servida instalando **1,972** conexiones domiciliarias de agua potable y **1,357** conexiones de alcantarillado:

Número Conexiones	SEDES			
	Iqts	Ygs	Req	Total
Agua Potable				
Al 31 Dic. 2014	71,443	13,592	1,983	87,018
Conex Nuevas	1,210	629	133	1,972
Al 31 Dic. 2015	72,653	14,221	2,116	88,990
Alcantarillado				
Al 31 Dic. 2014	38,731	4,389	423	43,543
Conex Nuevas	815	436	106	1,357
Al 31 Dic. 2015	39,546	4,825	529	44,900

Nuestros niveles de producción alcanzarán los siguientes indicadores:

Conexiones	Unidad	Sedes Administrativas				
		Iqts	Ygs	Req	Total	Prom/Mes
Agua Potable	Mil m ³	34,144	2,659	587	37,391	3,116
Conex Agua	Unidad	1,210	629	133	1,972	164
Conex Alcant	Unidad	815	436	106	1,357	113

La comercialización de bienes y/o servicios, adecuado al PMO, ya aprobado, estima crecer 5% en volumen facturado, 2.27% en número de conexiones de agua, y 3.12% en número de conexiones de alcantarillado

Producto	Unidad	Sedes				
		Iqts	Ygs	Req	Total	Prom/Mes
Agua Potable	Mil m ³	13,334	2,013	280	15,627	1,302
Conex Agua	Unidad	1,210	629	133	1,972	164
Conex Alcant	Unidad	815	436	106	1,357	113



2.2.4 Gerencia de Administración

1. Departamento de Contabilidad.
2. Departamento de Finanzas.
3. Departamento de Suministros y Servicios Generales.
4. Departamento de Recursos Humanos.
5. Departamento Trámite Documentario, Archivo y Biblioteca.

Objetivo Estratégico 5:
Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera de la EPS SEDALORETO S.A.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Generar cultura de racionalidad y austeridad en el gasto, tendiente al equilibrio económico y financiero y a la garantía de inversiones.	Reducir los costos y gastos de manera que parte de los ingresos sean ahorrados en dirección a necesidades de Inversión.	Reducir el Índice (%) de Relación de Trabajo.	%	94.5	94	93.5	93	93	Gerente Administración Finanzas
Propiciar una cultura de eficiencia y calidad de atención en el recursos humano	Establecer un índice de trabajadores que se encuentre acorde a los niveles de exigencia y eficiencia empresarial.	Índice de Trabajadores por 1000 conexiones	Trab * 1000Cnx	5.3	5.2	5.1	5	5	Gerente Administración Finanzas
Mejorar la gestión administrativa y financiera con el fin obtener resultados eficientes y oportunos	Elaborar manuales de procedimientos actualizados, dinámicos, y de fácil comprensión.	Manual de procedimientos de gestión actualizados de todas las áreas (MaPro).	Manual		1			1	Gerente Administración Finanzas

1. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Reestructurar la información financiera de acuerdo al horizonte.	Realizar el Saneamiento Contable, en coordinación con las áreas involucradas.	Dar cumplido el Saneamiento Contable.	Mes	1	1	1	1	4	Jefe Departamento de Contabilidad
	Realizar la conciliación entre las cuentas contables y cuentas presupuestales.	Dar cumplimiento a la conciliación de cuentas.	Mes	3	3	3	3	12	
Mejorar procesos de Gestión Contable para obtener información financiera oportuna y real.	Elaborar Manuales de Procedimientos de las labores contables.	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual	1		1	1	3	Jefe Departamento de Contabilidad

2. DEPARTAMENTO DE FINANZAS									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Identificar y diseñar los procesos de la Gestión Financiera de la Entidad.	Impulsar la Seguridad de Transporte y depósito de fondos por terceros.	Elaborar el Manual de Procedimientos de procesos Financieros	Manual		1	1		2	Jefe Departamento de Finanzas.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

3. DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES										
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE	
				I	II	III	IV			
Optimizar los Recursos Minimizando los Costos.	Evaluar el cumplimiento del PAC, Control de Contratos y su Liquidación respectiva.	Cumplimiento del PAC dentro de los lineamientos aprobados para el periodo	%	25	50	75	100	100	Jefe Departamento de Suministros	
	Atención de requerimientos de bienes y servicios de acuerdo a lo aprobado en el PIA 2015.	Proyección ejecutada al 100%	%	15	40	70	100	100		
Mejorar procedimientos de las operaciones con el fin de optimizar la gestión.	Elaborar Manuales de Procedimientos de adquisiciones de bienes y servicios, almacén y requerimientos internos .	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual		1	1	1	3	Jefe Departamento de Suministros	

4. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS										
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE	
				I	II	III	IV			
Mejorar procesos de Gestión de Recursos Humanos para fortalecer el Clima Laboral.	Formular e implementar el Plan Operativo de Capacitaciones del año 2014.	Plan de Capacitaciones implementado.	Informe	1	1	1	1	4	Jefe Departamento Recursos Humanos	
	Elaborar Manuales de Procedimientos de la Gestión Administrativa.	Manuales de Procedimientos implementados.	Manual	1	1	1	1	4		

5. DEPARTAMENTO DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO BIBLIOTECA										
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE	
				I	II	III	IV			
Ejecutar acciones relacionadas con el trámite documentario, registro, transcripción, seguimiento y custodia del acervo documental.	Conducir los sistemas de archivos, centralizando, clasificando y controlando los documentos entregados en custodia.	Adecuado ordenamiento y control del acervo documentario y archivos	Informe	1	1	1	1	4	Jefe Departamento Trámite Documentario	



La **Gestión Administrativa** estima socializar una cultura de racionalidad y austeridad en el gasto, tendiente al equilibrio económico y financiero y a la garantía de inversiones. Los principales rubros de Ingresos y Egresos aprobados en el Presupuesto Institucional definen las metas a ser alcanzadas en la ejecución del Ejercicio Económico 2015, indicando las acciones y hechos significativos que incidirán en los resultados.

Ingresos:

La estimación de nuestros ingresos se debe principalmente a la fuente de financiamiento de nuestros Recursos Directamente Recaudados. Los Ingresos programados para el año Fiscal 2015 se estiman en **S/. 31'581,895**; lo que representa un incremento del **2%** respecto a los ingresos proyectados para el año 2014 que se proyectó en **S/. 30'875,875**.

Conceptos	Presupuesto Institucional de Apertura 2015			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Ventas	27,109,963	4,097,892	374,036	31,581,891
Pensiones	18,292,304	3,082,637	294,833	21,669,774
Alcantarill	3,828,311	427,966	31,215	4,287,492
Cargo Fijo	1,068,887	214,520	18,220	1,301,627
Intereses	264,788	24,060	18,642	307,490
Conexiones Agua	307,032	194,583	10,109	511,724
Cnxs Alcantarillado	2,146,875	43,060	0	2,189,935
Prestaciones	1,031,680	41,308	1,017	1,074,005
Otros	170,086	69,758	0	239,844
Cobranzas	27,109,962	4,097,893	374,036	31,581,891
Pensiones	11,889,997	1,977,512	191,641	14,059,150
Alcantarill	2,488,402	274,540	20,290	2,783,232
Cargo Fijo	694,776	137,614	11,843	844,233
Intereses	172,112	192,484	12,117	376,713
Conexiones Agua	199,571	46,932	6,571	253,074
Cnxs Alcantarillado	1,395,469	10,387	0	1,405,856
Prestaciones	670,592	39,855	661	711,108
Otros	110,556	67,303	0	177,859
Recup. Deudas	9,488,487	1,351,266	130,913	10,970,666

Egresos

Para optimizar los recursos, minimizando los costos, los egresos estimados para las principales actividades para el Año Fiscal 2015 se definen en la siguiente estructura de egresos:

Partidas Genéricas	Presupuesto Institucional de Apertura 2015			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Bienes	6,464,083	1,240,169	0	7,704,252
Cargas Personal	9,190,434	1,323,149	347,621	10,861,204
Servicios	6,247,950	674,256	0	6,922,206
Tributos	844,543	67,732	1,442	913,717
Cargas Div. Gest.	225,080	23,125	0	248,205
Cargas Excep.	0	0	0	0
Cargas Financieras	0	0	0	0
Provisiones del Ejer.	628,682	96,358	24,973	750,013
Bienes de Capital	1,437,190	411,125	0	1,848,315
Proyectos de Inv.	2,072,000	261,979	0	2,333,979
TOTAL	27,109,962	4,097,893	374,036	31,581,891



- **Bienes y Servicios:** La adquisición de bienes y servicios, se ejecutará en relación directa a necesidades de operación, mantenimiento, y procesos comerciales. Se priorizará Insumos Químicos (Sulfato Aluminio, Policloruro de Aluminio, Cal Hidratada, Cloro Líquido, Hipoclorito de Calcio) para la potabilización del agua; energía eléctrica (para operar los sistemas que dependen íntegramente de ésta tecnología); y repuestos y materiales de construcción complementarios que forman parte inherente de nuestras operaciones.

Programa S/. 14'626,458, incrementando en 1.20% las proyecciones previstas a ejecutar en el año 2014, debido al uso de mayores cantidades de insumos y energía eléctrica para el tratamiento del agua potable.

- **Personal y Obligaciones:** Proyecta un costo de S/. 11'611,217, manteniendo el estándar ejecutado durante el 2014. En el presente año se han incorporado 33 nuevos trabajadores como consecuencia de la Implementación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR; sin embargo, esto no conlleva a un incremento en el gasto de personal, ya que, estos están considerados y se financian con sus propios recursos, estimando a futuro ser asumidos, progresivamente, por el presupuesto institucional:

Niveles	Personal Permanente			
	Iqts	Ygs	Req	Total
Gerente General	1	0	0	1
Gerentes	6	1	1	8
Funcionarios	23	0	0	23
Profesionales	26	5	0	31
Tcos y Adm.	131	22	1	154
Obreros	132	18	12	162
TOTAL	319	46	14	379

- **Otros Gastos:** Se proyecta gastar S/. 1'161,922, disminuyendo 1.6% en relación al proyectado para el año 2014.
- **Adquisición de Activo No Financiero:** Por necesidades de operación y gestión empresarial, se mejorarán los promedios históricos de adquisición de Bienes de Capital: Equipos de Cómputo, Transporte, Bombeo, Laboratorio, y otros; clasificados como de estricta necesidad, así como, la ejecución de proyectos de inversión necesarios para mejorar la capacidad y calidad de los servicios.

Se estima gastar S/. 4'182,294 (S/. 1'848,294 en Activo Fijo Administrativo S/. 2'333,294 en Proyectos de Inversión) principalmente por la adquisición de equipos e instrumentos y ejecución de proyectos que de manera complementaria permitirán optimizar la operación del Proyecto Integral Agua Potable.

A continuación se establecen las políticas de gestión correspondientes a las Sedes Zonales de Yurimaguas y Requena:



PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

GERENCIA ZONAL YURIMAGUAS

Objetivo Estratégico

Establecer metas de corto y mediano plazo, que asegure el incremento de la Cobertura y mejora de atención de los servicios de agua potable y alcantarillado.

ACTIVIDAD COMERCIAL									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Optimizar los procedimientos y gestión comercial de los servicios	Desarrollar cursos de capacitación en el cuidado y mantenimiento de medidores, atención al cliente, y procedimientos de comercialización.	Fortalecer capacidades y potencialidades personales de los trabajadores, en gestión comercial.	Curso Asistenc. Técnica	1		1		2	Responsable de la Actividad Comercial
Implementar un laboratorio de Contrastación de Medidores.	Desarrollar pruebas de contrastación de medidores.	Ampliar el índice de cobertura de micro-medición y reducir el agua no facturada.	Nº Med.	50	60	74	70	254	
Implementar y mejorar los aplicativos comerciales a fin de optimizar y hacer más eficientes los sistemas	Desarrollar un Software Comercial Integrado, catastro de clientes actualizado permanentemente, y una eficiente gestión de facturación y cobranzas.	Optimizar los procesos, gestión comercial, y atención al cliente, a fin de mejorar la relación e imagen institucional de la EPS	%	30	40	50	60	60	

Objetivo Estratégico

Diseñar Planes y Programas enfocados a reducir el nivel de Agua no Facturada, y mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado (PAVER, PAMA, VMA).

ACTIVIDAD OPERATIVA									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Mejorar los sistemas de distribución de agua potable y cumplir con los estándares exigidos de calidad de servicios.	Intensificar los Programas de Valvuleo, Efectuar Programas de Sectorización, propender a la micromedición de consumos	Alcanzar una continuidad promedio de 18.14 horas de servicio promedio de agua potable diariamente	Hrs/Día	15	16	17	18.14	18.14	Responsable de la Actividad Operativa
Adecuado sistema de seguridad e higiene industrial para prevenir y evitar la presencia de accidentes laborales.	Desarrollar capacitaciones en temas de seguridad industrial y medio ambiente en coordinación con Defensa Civil Regional e Instituciones diversas.	Hacer cumplir los programas de seguridad aprobados por el Comité de Seguridad	Capac.	1		1		2	
Fortalecer los programas de procesos de Producción y muestreo.	Implementar guía o procedimientos para la dosificación y el tratamiento de agua cruda. (turbiedad, color, ph, aluminio, residual, bacteriológico).	Cumplir con los estándares de calidad del agua potable exigidos por SUNASS	mg/cloro	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	
			Turbiedad	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

ADMINISTRACIÓN ZONAL REQUENA									
Objetivo Estratégico									
Establecer metas de corto y mediano plazo, que asegure el incremento de la Cobertura y mejora de atención de los servicios de agua potable y alcantarillado.									

ACTIVIDAD COMERCIAL									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Optimizar los procedimientos y gestión comercial de los servicios	Desarrollar cursos de capacitación en el cuidado y mantenimiento de medidores, atención al cliente, y procedimientos de comercialización.	Fortalecer capacidades y potencialidades personales de los trabajadores, en gestión comercial.	Cursos Asistenc. Tecnic.	1		1		2	Responsable de la Actividad Comercial
Implementar un laboratorio de Contrastación de Medidores.	Desarrollar pruebas de contrastación de medidores.	Ampliar el Índice de cobertura de micro-medición y reducir el de agua no facturada.	Nº Med.	2	3	2	3	10	
Implementar y mejorar los aplicativos comerciales a fin de optimizar y hacer más eficientes los sistemas	Desarrollar un Software Comercial Integrado, catastro de clientes actualizado permanentemente, y una eficiente gestión de facturación y cobranzas.	Optimizar los procesos, gestión comercial, y atención al cliente, a fin de mejorar la relación e imagen institucional de la EPS	%	30	40	50	60	60	

Objetivo Estratégico									
Diseñar Planes y Programas enfocados a reducir el nivel de Agua no Facturada, y mejorar la calidad de los servicios de agua potable y									

ACTIVIDAD OPERATIVA									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anual	RESPONSABLE
				I	II	III	IV		
Mejorar los sistemas de distribución de agua potable y cumplir con los estándares exigidos de calidad de servicios.	Intensificar los Programas de Valvuleo, Efectuar Programas de Sectorización, propender a la micromedición de consumos	Alcanzar una continuidad promedio de 15 horas de servicio promedio de agua potable diariamente	Hrs/Día	2	2.5	3	3.2	3.2	Responsable de la Actividad Operativa
Adecuado sistema de seguridad e higiene industrial para prevenir y evitar la presencia de accidentes laborales.	Desarrollar capacitaciones en temas de seguridad industrial y medio ambiente en coordinación con Defensa Civil Regional e Instituciones diversas.	Hacer cumplir los programas de seguridad aprobados por el Comité de Seguridad	Capac.	1		1		2	Responsable de la Actividad Operativa
Fortalecer los programas de procesos de Producción y muestreo.	Implementar guía o procedimientos para la dosificación y el tratamiento de agua cruda. (turbiedad, color, ph, aluminio, residual, bacteriológico).	Cumplir con los estándares de calidad del agua potable exigidos por SUNASS	mg/cloro Turbiedad	0.5 4.5	0.5 4.5	0.5 4.5	0.5 4.5	0.5 4.5	Responsable de la Actividad Operativa



III. LOGROS, IDENTIFICACION DE PROBLEMAS, Y MEDIDAS CORRECTIVAS

3.1 Organización

Se consolidará y actualizará el proceso de modernización empresarial, con prioridad de los enfoques operativos y de gestión, y la eficiencia competitiva, aplicando mecanismos y lineamientos de control, evaluación de resultados, criterios de eficiencia, calidad y resultados, para asegurar competitividad y crecimiento.

Se consolida el Sistema de Información Gerencial (Directiva de Indicadores) con monitoreo Trimestral, y la Página WEB mediante la incorporación de un sistema de información en línea e integral.

3.2 Producción de agua potable

Producción	Localidades			
	Iqts	Ygs	Req	Total
Total	34,144,454	2,659,430	587,341	37,391,226
Promedio Mes	2,845,371	221,619	48,945	3,115,935

El volumen descrito aseguraría atender el 100% de viviendas totales del ámbito de servicio (29.18 m³ a cada una de las 106,791 viviendas). Los desperdicios domiciliarios y las fugas en redes sin embargo, reducen significativamente esta capacidad, por lo que se estima reordenar y mejorar los niveles de consumo y abastecimiento por vivienda mediante la implementación de programas y proyectos: control de fugas y desperdicios en redes y domicilios, macro medición, y micromedición.

Conexiones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado

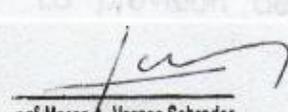
Estado de la Conexión	Agua Potable				Alcantarillado			
	Iqts	Ygs	Req	Total	Iqts	Ygs	Req	Total
Activas	57,973	13,064	1,192	72,229	31,863	4,441	365	36,669
Inactivas	14,680	1,157	924	16,761	7,683	384	164	8,231
Totales	72,653	14,221	2,116	88,990	39,546	4,825	529	44,900

El 83.27% de las conexiones corresponden a Categoría Doméstica, el 9.31% a Comercial, el 1.30% a Industrial, el 0.80% a Social, y el 5.32% a Estatal.

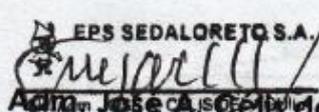
3.3 Financiamiento

La previsión de crecimiento de Ventas e Ingresos (RDR), mediante incorporación de nuevos usuarios, rehabilitación de servicios suspendidos, incremento de eficiencia de cobranza y políticas de comercialización y control oportunos y adecuados, si bien no alcanzan aún el nivel óptimo y de autosuficiencia, permitirá cubrir nuestros costos operativos con los ya descritos criterios de austeridad y racionalidad; definiendo el firme propósito de sentar las bases para alcanzar este objetivo en un futuro cercano

Iquitos, octubre del 2014



Ing. Marco A. Vargas Schrader
Gerente General



Lic. Ana Jose A. Celis del Aguila
Gerente de Planificación Estratégica y Presupuesto



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 184 - 2014 - EPS SEDALORETO S.A. - GG

Iquitos, Diciembre 05 del 2014.

VISTO:

El Informe N° 012-2014-EPS SEDALORETO S.A.-GPEP DPP, del 04 de diciembre del 2013, mediante el cual el Departamento de Planificación Prospectiva de la Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto solicita la revisión del Proyecto "Plan Operativo Anual - Ejercicio Fiscal 2014"; y su aprobación oficial.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 28411 aprueba la Ley General del Sistema de Presupuesto; y la Ley N° 30281, aprueba la Ley del Presupuesto para el Sector Público Año Fiscal 2015, estableciendo el Marco Normativo General del Proceso Presupuestario;

Que, el D.S. N° 308-2013-EF., aprueba el Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el Ejercicio Fiscal 2014 de los Organismos Públicos Descentralizados y Empresas de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales;

Que, la Resolución de Gerencia General N° 001-2014-EPS SEDALORETO S.A.-GG, aprueba la Directiva N° 001-2014- EPS SEDALORETO S.A.-GG, "Normas para el Proceso Presupuestario del Año Fiscal 2014"

Que, en el marco normativo general descrito; complementado por la Directiva N° 004-2009-EF/76.01: Directiva de Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura de las Entidades de Tratamiento Empresarial, aprobada por Resolución Directoral N° 041-2009-EF/76.01; y modificada por Resolución Directoral N° 028-2010-EF/76.01 y Resolución Directoral N° 021-2011-EF/50.01; se hace necesario aprobar el Plan Operativo Anual - POA correspondiente al ejercicio fiscal 2015, como instrumento normativo y de gestión institucional y operativa de la EPS SEDALORETO S.A.;

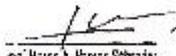
Estando a lo acordado, con la visación de la Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Asesoría Legal, Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto, y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto vigente;

SE RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR el Plan Operativo Anual - POA, de la EPS SEDALORETO S.A., - Ejercicio Fiscal 2015; el que, contenido en veintidos (22) folios, forma parte de la presente resolución;

Artículo 2°: Encargar a la Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto desarrollar las acciones complementarias y efectuar el seguimiento del Plan Operativo Institucional; a fin de que, las Gerencias de Línea y Oficinas de Asesoría y Apoyo, como responsables ejecutivas de la gestión, cumplan y alcancen los objetivos y metas trazadas, en lo que sea de su competencia.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE


M^o Marco A. Vargas Schrade
Gerencia General
EPS SEDALORETO S.A.

Av. Guardia Civil N° 1260 - Pampachica - Iquitos
Teléfono: 065 - 26-7807 - 26-8108; Teletax: 065 - 26-8373
Email: mvargas@sedaloretos.com.pe

