

# PLAN OPERATIVO ANUAL

## Ejercicio Fiscal 2016

### Contenido

#### I. INTRODUCCION

#### II. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA -2016)

##### 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 2016", 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 2016 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 2016-2020.

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-2016)

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 2016, 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 2016, 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 2016, ha tomado como base referencial, registros actualizados al III Trimestre y sus correspondientes proyecciones al IV Trimestre 2015; 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 2016, el siguiente estado situacional:

Indicador	Medida	Año 2016 (Proy)			
		Iqts	Ygs	Req	Total
<b>Indicadores Institucionales</b>					
Población Total	Hab	408,938	71,738	26,263	<b>506,939</b>
Prom Habit Vivienda (Censo 2007)	Hab/Viv	4.81	4.18	5.49	
Pobalcion Atendida Agua	Hab	358,018	60,990	12,742	<b>431,751</b>
Población Atendida Alcantarillado	Hab	201,491	22,225	2,761	<b>226,477</b>
Cobertura Agua Potable	%	87.55	85.02	48.52	<b>85.17</b>
Cobertura Alcantarillado	%	49.27	30.98	10.51	<b>44.68</b>
<b>Indicadores Operacionales</b>					
Volumen Captado	Mil m <sup>3</sup>	31,040	3,167	626	<b>34,833</b>
Volumen Producido	Mil m <sup>3</sup>	30,790	3,002	621	<b>34,413</b>
Volumen Distribuido	Mil m <sup>3</sup>	29,973	2,958	602	<b>33,533</b>
Volumen Mensual Promedio (produc	Mil m <sup>3</sup>	2,566	250	52	<b>2,868</b>
Continuidad Abastecimiento	Hrs/Dia	13.25	16.25	3.50	<b>13.48</b>
<b>Indicadores Comerciales</b>					
Volumen Facturado	Mil m <sup>3</sup>	14,062	2,218	252	<b>16,532</b>
Volumen Facturado Promedio	Mil m <sup>3</sup>	1,172	185	21	<b>1,378</b>
Agua No Facturada	%	54.53	29.11	59.12	<b>50.70</b>
Nº Conexiones Totales de Agua	Cnxs	74,432	14,591	2,321	<b>91,344</b>
Nº Conexiones Activas de Agua	Cnxs	58,856	13,215	1,202	<b>73,273</b>
Nº Conexiones Totales Alcantarillado	Cnxs	41,890	5,317	503	<b>47,710</b>
Nº Conexiones Activas Alcantarillado	Cnxs	32,769	4,665	421	<b>37,855</b>

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 2016-2020.

## PLAN OPERATIVO ANUAL

2016

### 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

2016

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

## PLAN OPERATIVO ANUAL

2016

### 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

2016

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

2016

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 2016 estima alcanzar 34'413 miles de m<sup>3</sup> (Iquitos 30'790, Yurimaguas 3'002 y Requena 621), con el cual se garantiza a plenitud el requerimiento de nuestras poblaciones administradas.

Localidad	Localidades			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Producción	30,790	3,002	621	<b>34,413</b>
Distribución	29,973	2,958	602	<b>33,533</b>
<b>Prom (%) Pérdidas en Planta</b>	<b>2.65</b>	<b>1.47</b>	<b>3.06</b>	<b>2.56</b>

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	Yurimagua	Requena	Total
Sulfato de Aluminio "B"	TM	16.42	8.18	0.96	<b>25.57</b>
Cal Hidratada	TM	21.62	1.27	0.00	<b>22.90</b>
Cloro Gaseoso	TM	11.33	0.55	0.00	<b>11.88</b>
Hipoclorito de Clacio	TM	0.85	0.06	0.23	<b>1.15</b>
Policloruro Aluminio	TM	22.66	4.50	0.53	<b>27.69</b>
Hidróxido de Sodio	TM	1.78	0.00	0.24	<b>2.02</b>

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	Yurimag	Requen	Total
Color	1,753	1	360	<b>2,114</b>
PH	1,852	702	393	<b>2,947</b>
Turbiedad	2,481	727	360	<b>3,568</b>
Bacteriológico	96	0	0	<b>96</b>
Cloro Residual	1,433	789	270	<b>2,492</b>
Conductividad	1,777	45	0	<b>1,822</b>
Aluminio	114	14	0	<b>128</b>
Dureza	54	0	0	<b>54</b>
Prueba de Jarras	0	14	0	<b>14</b>
Cloruros Nitratos	89	0	0	<b>89</b>
Otros	145	0	0	<b>145</b>

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°	Hrs	M.C.A.
<b>Iquitos</b>	58,856	13.25	6.65
<b>Yurimaguas</b>	13,215	16.25	6.3
<b>Requena</b>	1,202	3.50	9.2
<b>TOTAL</b>	<b>73,273</b>	<b>13.63</b>	<b>6.63</b>

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
<b>Agua Potable</b>					
Conex. Domiciliarias	Und.	264	160	5	<b>428</b>
Grifo C/I	Und.	45	0	0	<b>45</b>
Red	Und.	55	36	5	<b>96</b>
<b>Alcantarillado</b>					
Buzones y Sifones	Und.	195	4	0	<b>199</b>
Cunetas	ML.	1,091	7	0	<b>1,098</b>
Red	Und.	26	3	0	<b>29</b>
<b>Equipos</b>					
Inspección Servicios	Und.	34	25	0	<b>58</b>
Tableros Electrónico	Und.	6	1	0	<b>7</b>
Electrobomba	Und.	3	3	0	<b>5</b>
Válvulas	Und.	4	1	0	<b>5</b>
Vehículos	Und.	3	2	0	<b>5</b>
Otros	Und.	9	3	0	<b>11</b>

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

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

## PLAN OPERATIVO ANUAL

2016

### 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 bechmarking 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

2016

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, constatación 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	74,432	4.81	408,938	358,018	87.55
Yurimaguas	14,591	3.54	71,738	51,652	72.00
Requena	2,321	5.49	26,263	12,742	48.52
<b>TOTAL</b>	<b>91,344</b>		<b>506,939</b>	<b>422,412</b>	<b>83.33</b>

Cobertura de Alcantarillado

Localidad	N° Conex Totales	Prom Hab	Población		Cobertura %
			Total	Servida	
Iquitos	41,890	4.81	408,938	201,491	49.27
Yurimaguas	5,317	3.54	71,738	18,822	26.24
Requena	503	5.49	26,263	2,761	10.51
<b>TOTAL</b>	<b>47,710</b>		<b>506,939</b>	<b>223,075</b>	<b>44.00</b>

Eficiencia neta de cobranza: 65.98% y Eficiencia global 100%:

Concepto	Iqts	Ygs	Req	TOTAL
<b>Ventas</b>	<b>28,792,804</b>	<b>4,315,602</b>	<b>297,648</b>	<b>33,406,054</b>
Cobranza Neta	18,996,435	3,291,334	220,547	<b>22,508,316</b>
Cobranza Global	28,792,804	4,315,602	297,648	<b>33,406,054</b>
Eficiencia Neta	65.98%	76.27%	74.10%	<b>67.38%</b>
Eficiencia Global	100.00%	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

Se prevee incrementar la población servida instalando 2,050 conexiones domiciliarias de agua potable y 1,942 conexiones de alcantarillado:

Número Conexiones	SEDES			
	Iqts	Ygs	Req	Total
<b>Agua Potable</b>				
Al 31 Dic. 2015	73,138	14,068	2,088	<b>89,294</b>
Conex Nuevas	1,294	523	233	<b>2,050</b>
Al 31 Dic. 2016	74,432	14,591	2,321	<b>91,344</b>
<b>Alcantarillado</b>				
Al 31 Dic. 2015	40,984	4,337	447	<b>45,768</b>
Conex Nuevas	906	980	56	<b>1,942</b>
Al 31 Dic. 2016	41,890	5,317	503	<b>47,710</b>

Nuestros niveles de producción alcanzarán los siguientes indicadores:

Conexiones	Unidad	Sedes Administrativas				
		Iqts	Ygs	Req	Total	Prom/Mes
<b>Agua Potable</b>	Mil m <sup>3</sup>	30,790	3,002	621	<b>34,413</b>	<b>2,868</b>
Conex Agua	Unidad	1,294	523	233	<b>2,050</b>	<b>171</b>
Conex Alcant	Unidad	906	980	56	<b>1,942</b>	<b>162</b>

La comercialización de bienes y/o servicios, adecuado al PMO, ya aprobado, estima crecer 5% en volumen facturado, 2.53% en número de conexiones de agua, y 2.33 % en número de conexiones de alcantarillado

Producto	Unidad	Sedes Administrativas				
		Iqts	Ygs	Req	Total	Prom/Mes
Agua Potable	Mil m <sup>3</sup>	14,062	2,218	252	<b>16,532</b>	<b>1,378</b>
Conex Agua	Unidad	1,294	523	233	<b>2,050</b>	<b>171</b>
Conex Alcant	Unidad	906	980	56	<b>1,942</b>	<b>162</b>

## PLAN OPERATIVO ANUAL

2016

### 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.	%	98.95	97.90	96.85	95.80	95.8	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

2016

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 2016, 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 2016 se estiman en S/. 33´406,054; lo que representa un incremento del 2% respecto a los ingresos proyectados para el año 2015 que se proyectó en S/. 31´581,891.

Conceptos	Presupuesto Institucional de Apertura 2016			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
<b>Ventas</b>	<b>28,792,804</b>	<b>4,315,602</b>	<b>297,648</b>	<b>33,406,054</b>
Pensiones	21,304,798	3,291,334	220,547	<b>24,816,679</b>
Alcantarill	4,036,693	443,431	21,576	<b>4,501,700</b>
Cargo Fijo	990,393	219,887	16,237	<b>1,226,517</b>
Intereses	293,223	21,839	10,987	<b>326,050</b>
Conexiones Agua	761,183	121,965	11,664	<b>894,813</b>
Cnxs Alcantarillado	344,480	23,705	6,120	<b>374,305</b>
Prestaciones	898,193	184,513	10,516	<b>1,093,223</b>
Otros	163,839	8,928	0	<b>172,768</b>
<b>Cobranzas</b>	<b>28,792,804</b>	<b>4,315,602</b>	<b>297,648</b>	<b>33,406,054</b>
Pensiones	14,656,046	2,111,391	143,356	<b>16,910,792</b>
Alcantarill	2,789,330	284,461	14,025	<b>3,087,815</b>
Cargo Fijo	643,756	141,057	10,554	<b>795,367</b>
Intereses	190,595	174,714	7,142	<b>372,451</b>
Conexiones Agua	494,769	29,424	7,582	<b>531,775</b>
Cnxs Alcantarillado	223,912	5,718	3,978	<b>233,608</b>
Prestaciones	583,826	178,018	6,836	<b>768,679</b>
Otros	106,496	8,614	0	<b>115,110</b>
Recup. Deudas	9,104,076	1,382,205	104,177	<b>10,590,458</b>

Egresos

Para optimizar los recursos, minimizando los costos, los egresos estimados para las principales actividades para el Año Fiscal 2016 se definen en la siguiente estructura de egresos:

Partidas Genéricas	Presupuesto Institucional de Apertura 2016			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Cargas Personal	10,192,503	1,532,687	353,498	<b>12,078,688</b>
Bienes y Servicios	13,047,533	2,075,012	0	<b>15,122,545</b>
Tributos	877,491	79,986	2,854	<b>960,331</b>
Cargas Div. Gest.	365,062	58,241	0	<b>423,303</b>
Cargas Excep.	17,873	0	0	<b>17,873</b>
Cargas Financieras	12,400	0	0	<b>12,400</b>
Provisiones del Ejer.	642,964	101,301	20,948	<b>765,213</b>
Bienes de Capital	717,789	158,115	0	<b>875,904</b>
Proyectos de Inv.	2,839,537	310,259	0	<b>3,149,796</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28,713,152</b>	<b>4,315,602</b>	<b>377,300</b>	<b>33,406,054</b>

- 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/. 15'122,545, incrementando en 1.20% las proyecciones previstas a ejecutar en el año 2015, 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/. 12'843,902, refleja un incremento en el gasto de personal, debido a la reincorporación de demandas Judiciales, pagos sentencias Judiciales.:

Niveles	Personal Permanente			
	Iqts	Ygs	Req	Total
Gerente General	1	0	0	1
Gerentes	6	1	1	8
Funcionarios	23	0	0	23
Profesionales	25	5	0	30
Tcos y Adm.	130	22	1	153
Obreros	118	18	12	148
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>363</b>

- Otros Gastos: Se proyecta gastar S/. 1'413,907, disminuyendo 1.6% en relación al proyectado para el año 2015.
- 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/. 4'025,700 (S/. 875,904 en Activo Fijo Administrativo S/. 3'149,796 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

2016

### 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 Contratación 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

2016

### 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 Contratación 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	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	Responsable de la Actividad Operativa
			Turbiedad	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	

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
<b>Total</b>	30,789,891	3,002,022	620,916	<b>34,412,829</b>
<b>Promedio Mes</b>	2,565,824	250,169	51,743	<b>2,867,736</b>

El volumen descrito aseguraría atender el 100% de viviendas totales del ámbito de servicio (29.18 m<sup>3</sup> 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	58,856	13,215	1,202	<b>73,273</b>	32,769	4,665	421	<b>37,855</b>
Inactivas	15,576	1,376	1,119	<b>18,071</b>	9,121	652	82	<b>9,855</b>
<b>Totales</b>	<b>74,432</b>	<b>14,591</b>	<b>2,321</b>	<b>91,344</b>	<b>41,890</b>	<b>5,317</b>	<b>503</b>	<b>47,710</b>

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, Enero del 2016

Ing. Jhony. Escudero Contreras.  
Gerente General

Lic. Adm. José A. Célis del Aguila  
Gerente de Planificación  
Estratégica y Presupuesto

