

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

- POI -

AÑO 2020

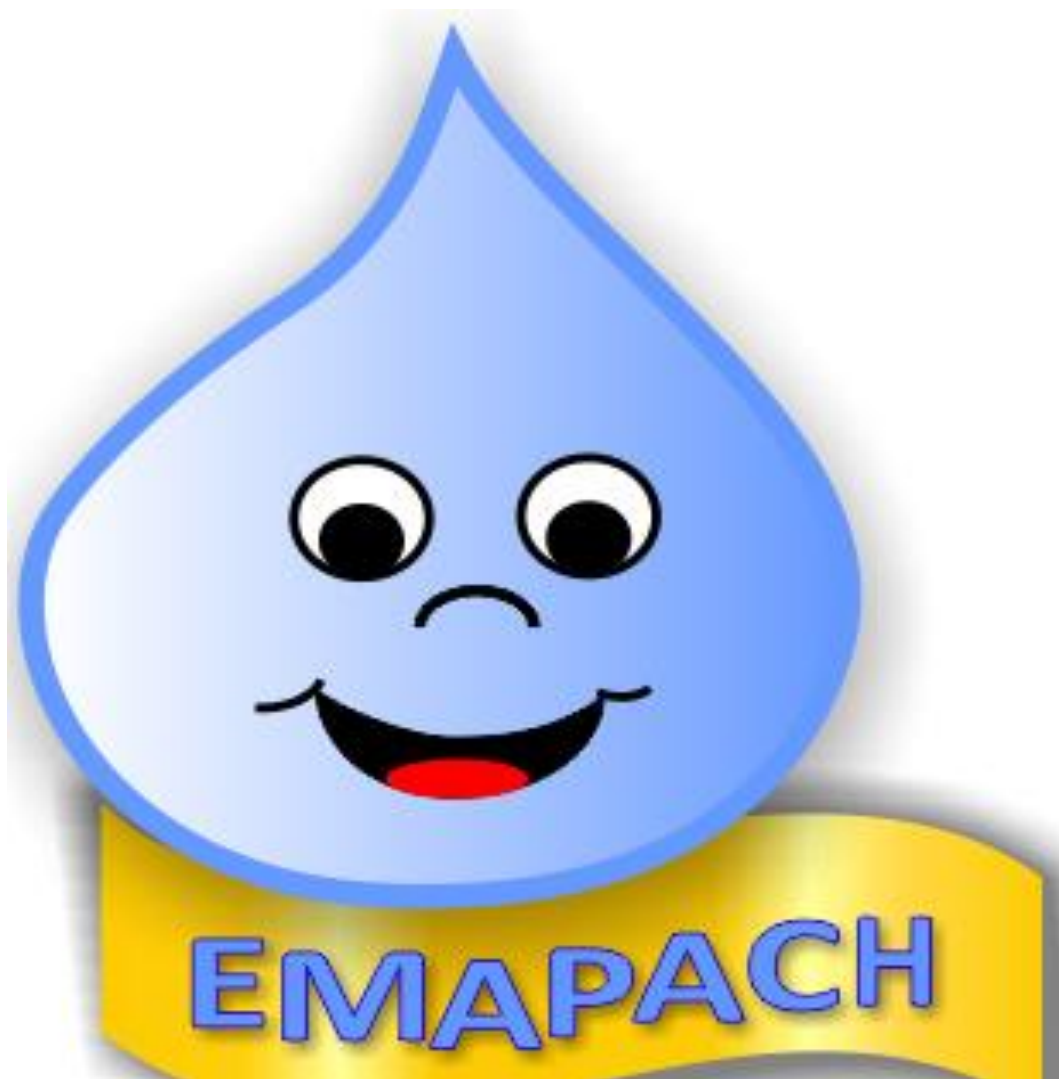
EMAPA CHANCAY SAC.

Diciembre 2019



EMAPA CHANCAY S.A.C.

Empresa Municipal de
Agua Potable y Alcantarillado



Diciembre 2019

Contenido

1. ASPECTOS GENERALES.....	5
2.1 MISION	6
2.2 VISION	6
2. MARCO ESTRATEGICO	6
2.3 VALORES EMPRESARIALES.....	6
2.4 OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES 2020 – 2022	6
Grafico 01 – Mapa Estratégico 2020-2022 EMAPA CHANCAY SAC	7
3. METAS POR CADA OBJETIVO ESTRATEGICO PLAN OPERATIVO 2020 EMAPA CHANCAY SAC	7
4. DETALLE DE ACTIVIDADES POR CADA OBJETIVO ESTRATEGICO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020 EMAPA CHANCAY.....	8
4.1 OEI 1: Mejorar y ampliar la infraestructura de los sistemas de saneamiento	8
Cobertura de agua potable (Por conexiones domiciliarias y piletas públicas)	8
Cobertura de alcantarillado	8
Tratamiento de Aguas Servidas.....	8
Presión Máxima	9
Presión Mínima	9
Cloro Residual.....	9
Turbiedad	9
Plan Anual de Contrataciones	9
4.2 OEI 2: Modernizar la Gestión Empresarial	10
Continuidad de Agua Potable	10
Sistemas de Gestión.....	10
Elaborar Catastro Comercial del Distrito de Chancay por Localidades.....	11
Elaborar Catastro Técnico Distrito Chancay (Localidades-Sectores)	11
4.3 OEI 3: Desarrollar los Recursos Humanos.....	11
Capacitación Ejecutada/capacitación Programada	11
Medición del Perfil de Clima y Cultura Laboral	11
4.4 OEI 4: Mejorar la atención al cliente.....	11
Percepción del usuario por los servicios prestados.....	11
Nivel de Aceptación de Medios de Comunicación.....	12
Reclamos Comerciales Recibidos por cada 1000 Conexiones	12
Índice de Reclamos Fundados por cada 1000 Conexiones Activas	12
4.5 OEI 5: Asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la empresa	12
Incremento Anual de Nuevos Medidores (Por Cada Localidad)	12
Renovación Anual de Medidores (Por Cada Localidad).....	12
Nivel de Micromedición	12
Agua No Facturada	13



EMAPA CHANCAY S.A.C.

Empresa Municipal de
Agua Potable y Alcantarillado

Plan Maestro Optimizado.....	13
Nivel de Morosidad Neta.....	13
Conexiones Activas de Agua Potable.....	13
Relación de Trabajo.....	14
 ANEXO N° 01 – ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2020	 15
 5. PRESUPUESTO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS	 23

1. ASPECTOS GENERALES

El planeamiento estratégico constituye una herramienta útil para la toma de decisiones en un periodo de tiempo y está orientado hacia determinadas metas, contribuye a que la organización realice mejor su trabajo. Es una técnica mediante la cual se producen acciones y políticas que guían la misión de la empresa con un enfoque de futuro.

La planeación estratégica es un proceso que permite a los directivos de las organizaciones públicas y privadas definir y priorizar sus objetivos de mediano y largo plazo, destacando la misión y visión, el desarrollo de un diagnóstico, la inclusión de metas, indicadores y planes o programas debidamente definidos y priorizados, destacando que un sistema de indicadores y metas es un aspecto clave, pues permite estandarizar datos que ayudan a la medición de metas y objetivos.

El planeamiento estratégico implica paralelamente la implementación de planes operativos por periodos anuales, a efectos de plasmar con mayor detalle las actividades que ayudaran a alcanzar las metas.

En este documento, se presenta el Plan Operativo Institucional 2020 de la empresa, desarrollado en base a los planes operativos de la Gerencia, Secciones y Áreas de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Chancay S.A.C. - EMAPA CHANCAY SAC. y alineado con el Plan Estratégico Institucional – POI 2020-2022 EMAPA CHANCAY SAC., que a su vez está en concordancia con el Estudio Tarifario 2015-2020 (PMO) aprobado por SUNASS y el Plan Nacional de Saneamiento.

El presente Plan Operativo esta formulado en la metodología adecuada para ser evaluado de forma general a través de Balanced Scorecard de forma mensual, a fin de contar con información que permita a la Gerencia General, tomar medidas correctivas concretas para asegurar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.

El plan en su integridad se evalúa de forma trimestral, utilizando la información de ejecución y/o evaluación enviada por cada Sección o Área, con lo cual se determina el nivel de cumplimiento de sus indicadores y actividades programadas por las diferentes áreas de la empresa EMAPA CHANCAY SAC., de esta forma las Secciones pueden tomar también medidas correctivas que permitan el cumplimiento de sus propios indicadores programados en su Plan Operativo Institucional-POI.

2. MARCO ESTRATEGICO

2.1 MISION

Somos una empresa municipal prestadora de servicios de saneamiento comprometida con la mejora del bienestar de la población de Chancay, a través de la gestión del agua potable y alcantarillado, cuidando y preservando el medio ambiente con responsabilidad social-ambiental.

2.2 VISION

Ser una empresa competitiva, con alto sentido de gobernanza; cuenta con sólida posición económica y financiera, con colaboradores competentes que garantizan un excelente servicio al cliente.

2.3 VALORES EMPRESARIALES

- INTEGRIDAD:
El conjunto de características de una empresa y/u organización que la hacen fiable para la sociedad y justifica la fiabilidad que ésta última le otorga a través de su confiabilidad
- RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL:
Es el resultado del compromiso por parte de las empresas para respetar el medio ambiente y fomentar prácticas de desarrollo sostenible.
- TRABAJO EN EQUIPO:
Es la unión organizada entre los colaboradores con el fin de alcanzar los fines establecidos por la empresa manteniendo su buen desarrollo y funcionamiento
- IDENTIFICACION Y COMPROMISO EMPRESARIAL:
Es el grado en que un colaborador se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

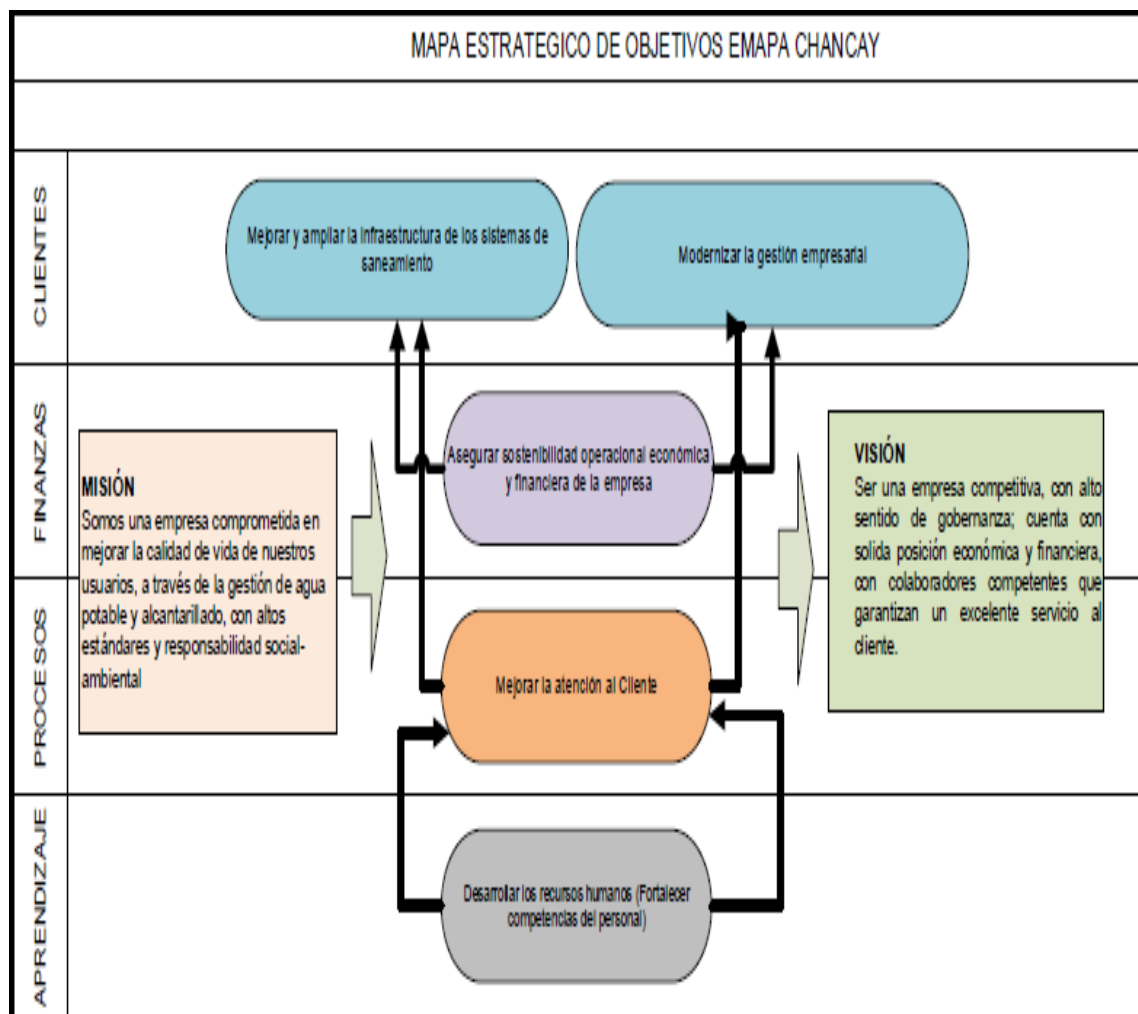
2.4 OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES 2020 – 2022

- OE1: Mejorar y ampliar la infraestructura de los sistemas de saneamiento
- OE2: Modernizar la Gestión Empresarial
- OE3: Desarrollar los Recursos Humanos (Fortalecer competencias del personal)
- OE4: Mejorar la atención del cliente
- OE5: Asegurar la Sostenibilidad operacional, económica y financiera de la Empresa.

a

Para el caso de nuestra empresa EMAPA CHANCAY SAC., que es una empresa netamente de servicios se considera que la perspectiva más importante son los clientes, dado que el fin primordial de la organización es la prestación de servicios de calidad.

Grafico 01 – Mapa Estratégico 2020-2022



3. METAS POR CADA OBJETIVO ESTRATEGICO PLAN OPERATIVO 2020

A continuación, se presentan las metas del Plan Operativo Institucional 2020 ligados a cada uno de los Objetivos Estratégicos, que medirán el nivel de cumplimiento de cada objetivo programado y a su vez indicando la Gerencia o Jefatura responsable o responsables de su cumplimiento. Estas metas son coherentes con el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2022 que a su vez guarda concordancia con el Estudio Tarifario aprobado y con el Plan Nacional de Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

4. DETALLE DE ACTIVIDADES POR CADA OBJETIVO ESTRATEGICO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

A Continuación, se presenta la consolidación de actividades principales que se consideran para el cumplimiento de los Objetivos e Indicadores del Plan Operativo 2020.

Las actividades detalladas son formuladas por las diversas Jefaturas de la empresa, considerando las principales actividades para mejorar los indicadores programados. Asimismo, cada actividad es medida a través de metas a fin de poder evaluar su cumplimiento trimestralmente.

4.1 OEI 1: Mejorar y ampliar la infraestructura de los sistemas de saneamiento

Cobertura de agua potable (Por conexiones domiciliarias y piletas públicas)

- Elaborar Expedientes Técnicos.
- Ejecutar Obras de acuerdo a programación.
- Gestionar con el Área Operacional la transferencia de información de los Macro medidores de la PTAP.
- Fomentar e Incentivar la contratación de los servicios de Agua y Alcantarillado.
- Verificar y Actualizar en forma constante las unidades de uso asignadas a las conexiones de Agua Potable y Alcantarillado – Catastro Comercial.

Cobertura de alcantarillado

- Elaborar Expedientes Técnicos de Proyectos Especiales.
- Ejecutar Obras de acuerdo a programación.

Tratamiento de Aguas Servidas

- Revisar y Actualizar Convenios PTAR – MVCS – MINAN.
- Desarrollar actividades programadas para lograr mitigación de malos olores de PTAR.
- Contratar y Fiscalizar cumplimiento de VMA en los Efluentes no Domésticos.

Presión Máxima

- Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos de redes de distribución de AP en el Área Operacional de acuerdo a programación del Sector Norte, Centro y Sur.

Presión Mínima

- Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos de redes de distribución de AP en el Área Operacional de acuerdo a programación del Sector Norte, Centro y Sur.

Cloro Residual

- Diagnosticar y Evaluar los sistemas de Cloración de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable en las localidades Zonales.
- Gestionar implementación del Mejoramiento de los sistemas de Cloración en las localidades Zonales (Términos de Referencia / Especificaciones Técnicas).
- Evaluar Cumplimiento de Concentración de Cloro Residual Libre en Redes dentro de norma.
- Evaluar Calidad Agua Potable con Mediciones de Turbiedad en Redes.
- Cumplimiento de actividades programadas de Control de Calidad que aseguren la calidad de Agua Potable distribuida y almacenada.
- Instalar Sistema de detector de fuga de cloro.

Turbiedad

- Seguimiento a las actividades de Adquisición de equipos de cloración en las localidades de Zonales.
- Supervisar el control de calidad en las 11 localidades zonales.
- Diagnosticar la Turbiedad en las localidades de zonales.
- Evaluar la turbiedad en las localidades de zonales.

Plan Anual de Contrataciones

- Adquirir bienes y servicios

4.2 OEI 2: Modernizar la Gestión Empresarial

Continuidad de Agua Potable

- Instalar, Renovar y realizar el mantenimiento de válvulas reguladoras de presión.
- Realizar las actividades programadas para Mejoramiento Operacional de Colectores (Mantenimiento preventivo, limpieza de tuberías, evaluación de tramos a renovar y evaluación de zonas de drenaje necesarias).

Sistemas de Gestión

- Identificar requerimientos y estandarizar procesos operacionales (Nivel 0,1).
- Adquirir un sistema Comercial Integrado.
- Implementar Interconexión digital con todas las localidades Sur, Norte y Centro.
- Desarrollar las acciones previstas de formulación, presupuestal, modificaciones y evaluación (% de cumplimiento según programación).
- Desarrollar las acciones previstas de formulación y evaluación del plan operativo Anual.
- Control y seguimiento Mensual de Proyectos y Obras.
- Informar sobre indicadores de gestión y estadística (% de cumplimiento de programación).
- Elaborar Instructivos-Guías Áreas Operacional y Comercial.
- Actualizar el Cuadro de Puestos y/o Estructura Organizacional.
- Implementar Gestión por Procesos de Negocios, Identificar procesos críticos en coordinación con la Gerencia, Secciones y Áreas, para gestionar y administrar los riesgos.
- Desarrollar un Plan de Innovación Empresarial.
- Difundir Normas Técnicas, Estrategias y Políticas de Gestión Empresarial.
- Implementar el Sistema Integrado de Gestión en normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 en la planta de tratamiento de agua potable, "PTAP QUEPEPAMPA".
- Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según Ley N° 29783 y modificatorias (Norma ISO 45001:2018) en la planta de tratamiento de agua potable, "PTAP QUEPEPAMPA".

Elaborar Catastro Comercial del Distrito de Chancay por Localidades

- Elaborar el catastro Comercial en el distrito de Chancay.

Elaborar Catastro Técnico Distrito Chancay (Localidades-Sectores)

- Elaborar el catastro técnico de redes en el distrito de Chancay.

4.3 OEI 3: Desarrollar los Recursos Humanos

Capacitación Ejecutada / Capacitación Programada

- Conformar el Comité del Plan de Desarrollo de Personas-PDP.
- Coordinar actividades para realizar convenios con empresas nacionales e internacionales para pasantías e intercambio de experiencias.
- Desarrollar talleres de liderazgo y compromiso dirigido a Gerencia General, Jefes de Secciones, Jefes de Áreas y Personal en general.
- Formular Programa de Gestión de la Productividad e Incentivos.
- Ejecutar Plan de Fortalecimiento de Competencias de EMAPA CHANCAY SAC., en coordinación con la Gerencia General, Jefes de Secciones y Jefes de Áreas.

Medición del Perfil de Clima y Cultura Laboral

- Realizar Encuesta de clima laboral en base a la metodología aplicada por la consultora.
- Ejecutar Programa para la Mejora del Clima Laboral en la empresa en base a estudio realizado.

4.4 OEI 4: Mejorar la atención al cliente

Percepción del usuario por los servicios prestados

- Disminuir el tiempo de espera de respuesta de reclamo (28 días).

Nivel de Aceptación de Medios de Comunicación

- Cumplimiento actividades programadas para mejorar la percepción de los usuarios por los servicios prestados.

Reclamos Comerciales Recibidos por cada 1000 Conexiones

- Aplicar encuesta de SUNASS para medir el grado de aceptación de Emapa Chancay SAC., por el usuario.

Índice de Reclamos Fundados por cada 1000 Conexiones Activas.

- Desarrollar las acciones programadas en Educación Sanitaria (% de cumplimiento de charlas, reuniones, y talleres programados)

4.5 OEI 5: Asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la empresa

Incremento Anual de Nuevos Medidores (Por Cada Localidad).

- Instalar medidores para la reposición de la calidad metrológica del parque de medidores por cumplimiento de vida útil.
- Instalar medidores a nuevas conexiones.
- Evaluar el estado metrológico del parque de medidores.

Renovación Anual de Medidores (Por Cada Localidad).

- Ejecutar Mantenimiento correctivo de medidores.
- Ejecutar Mantenimiento Preventivo de medidores.
- Incrementar la efectividad de lecturas de conexiones en toma.

Nivel de Micromedición

- Cumplimiento de actividades programadas para la mejora de la Micromedición por localidades
- Instalar medidores nuevos en las localidades.

Agua No Facturada

- Mantenimiento Preventivo de Macromedidores.
- Reponer e instalar nuevos Macromedidores.
- Controlar reboses de reservorio y medición de caudales, presiones de líneas principales y circuitos de las redes.
- Instalar, renovar y mantenimiento de válvulas reguladoras de control de nivel de los reservorios.
- Automatizar cámaras de bombeo de AP.
- Instalar equipos de Telemetría en Reservorios.
- Automatizar Reservorios (instalación de instrumentaciones para SCADA).
- Reducción de pérdidas físicas operacionales.
- Ejecutar campaña de reducción de pérdidas físicas y detección de clandestinos por localidades.

Plan Maestro Optimizado

- Presentar propuesta PMO 2020 – 2022 al directorio para su aprobación.
- Seguimiento a la Ejecución del programa de inversiones de Obras.
- Monitoreo y Seguimiento mensual de Indicadores y Metas (PMO 2015 – 2020).

Nivel de Morosidad Neta

- Reducir Cartera Morosa.
- Castigo Contable de Cuentas Incobrables.
- Producción Cobranza Administrativa.
- Desarrollar acciones programadas para la disminución de la morosidad por localidades.

Conexiones Activas de Agua Potable

- Efectividad en ejecución de corte de servicios.
- Desarrollar Acciones Programadas para el incremento de conexiones activas en las localidades.



Relación de Trabajo

- Proporción de los costos operacionales totales, deducidos de la depreciación y la provisión por la cobranza dudosa, con respecto a los ingresos operacionales totales obtenidos.



EMAPA CHANCAY S.A.C.

Empresa Municipal de
Agua Potable y Alcantarillado

Anexo N° 01

ANEXO N° 01 – ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2020

Objetivo Estratégico	Indicador	Actividades	Unidad	Meta Acumulada 2020				Responsable	COSTO
				I Trím	II Trím	III Trím	IV Trím		
OEI 1: Mejorar y ampliar la infraestructura de los sistemas de saneamiento	Cobertura de agua potable (Por conexión Domiciliarias y piletas públicas)	Elaborar Expedientes Técnicos	Numero de expedientes Terminados	1	2	2	1	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	36,000.00
		Ejecutar de Obras de acuerdo a programación	Numero de Obras Culminadas	1	1	1	1	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	2,400,000.00
		Gestionar con Control Operacional la transferencia de información de los Macromedidores de la PTAP	%	20%	40%	70%	100%	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	1,000.00
		Fomentar e Incentivar la contratación de los servicios de Agua y Alcantarillado	% de cumplimiento de Actividades Programadas	25%	50%	75%	100%	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	2,500.00
		Verificar y Actualizar constante de las unidades de uso asignadas a las conexiones de Agua Potable y Alcantarillado - Catastro Comercial	%	2.50%	2.50%	2.50%	2.50%	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	2,500.00
	Cobertura de alcantarillado	Elaborar Expedientes Técnicos	Numero de expedientes Terminados	1	1	1	0	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	36,000.00
		Elaborar Expedientes Técnicos de Proyectos Especiales	Numero de expedientes Terminados	1	1	0	0	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	30,000.00
		Ejecutar de Obras de acuerdo a programación	Numero de Obras Culminadas	1	0	1	0	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	1,200,000.00
	Tratamiento de Aguas Servidas	Formular convenios PTAR - MVCS - MINAN	Convenios	En proceso de planificación (Formulación e Implementación)				Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	0.00
		Desarrollar actividades programadas para lograr mitigación de malos olores de PTAR	Cumplimiento de Actividades Programadas (%)	En proceso de planificación (Formulación e Implementación)				Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	5,000.00
		Contrastar y Fiscalizar cumplimiento de VMA en los Efluentes no Domésticos	N° de instalaciones Unid	En proceso de planificación (Formulación e Implementación)				Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	5,000.00
	Presión Máxima	Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos de redes de distribución de AP en el Área Operacional de acuerdo a programación del Sector Norte, Centro y Sur.	% de cumplimiento	25%	50%	75%	100%	Gerente General/Area Operacional/Sección de Planeamiento y Presupuesto	65,663.20

ANEXO N° 01 – ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2020

Objetivo Estratégico	Indicador	Actividades	Unidad	Meta Acumulada 2020				Responsable	COSTO
				I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
OEI 1: Mejorar y ampliar la infraestructura de los sistemas de saneamiento	Presion Minima	Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos de redes de distribucion de AP en el Area Operacional de acuerdo a programación del Sector Norte, Centro y Sur.	% de cumplimiento	25%	50%	75%	100%	Gerente General/Area Operacional/Seccion de Planeamiento y Presupuesto	65,663.20
	Cloro Residual	Diagnóstico y Evaluar de los sistemas de Cloración de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable en las localidades Zonales	%	95%	95%	96%	97%	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	3,500.00
		Gestionar implementación del Mejoramiento de los sistemas de Cloración en las localidades de Zonales (Términos de referencia / Especificaciones Tecnicas)	%	100%	100%	100%	100%	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	3,500.00
		Evaluar Cumplimiento de Concentracion de Cloro Residual Libre en Redes dentro de norma	%	99%	99%	99%	99%	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	4,160.00
		Evaluar Calidad Agua Potable Mediciones de Turbiedad en Redes	%	99%	99%	99%	99%	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	4,160.00
		Cumplimiento Actividades programadas de Control de Calidad que aseguren la calidad de Agua Potable distribuida y Almacenada	%	100%	100%	100%	100%	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	4,160.00
		Instalar Sistema de detector de fuga de cloro	%	0	0	0	0	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	20,000.00
	Turbiedad	Seguimiento a las actividades de Adquisicion de equipos de cloracion en las localidades de Zonales	%	100%	100%	100%	100%	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	13,200.00
		Supervisar el control de calidad en las 11 localidades zonales	Numero de Supervisiones a localidades	19	19	19	19	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	5,000.00
		Diagnosticar la Turbiedad en las localidades de zonales	%	95%	95%	95%	95%	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	5,000.00
		Evaluar la turbiedad en las localidades de zonales	%	100%	100%	100%	100%	Area Operacional/Seccion de Control de Calidad	5,000.00
	Plan anual de contrataciones	Adquirir de bienes y servicios	%	25%	50%	75%	100%	Gerente General/Seccion de Logistica Servicios Generales y Almacen	100,632.96

ANEXO N° 01 – ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2020

Objetivo Estratégico	Indicador	Actividades	Unidad	Meta Acumulada 2020				Responsable	COSTO
				I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
OEI 2: Modernizar la Gestión Empresarial	Continuidad de Agua Potable	Instalar, Renovar y realizar el mantenimiento de válvulas reguladoras de presión	% de cumplimiento de acuerdo a programación	25%	25%	25%	25%	Gerente General/Área Operacional	34,262.40
		Realizar las actividades programadas para Mejoramiento Operacional de Colectores (Mantenimiento preventivo, limpieza de tuberías, evaluación de tramos a renovar y evaluación de zonas de drenaje necesarias)	% de cumplimiento de acuerdo a programación	25%	25%	25%	25%	Gerente General/Área Operacional	34,262.40
	Sistemas de Gestión	Identificar requerimientos y estandarizar procesos operacionales (Nivel 0,1)	% de cumplimiento de acuerdo a programación	20.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Gerencia General/Área de Operaciones	15,000.00
		Adquirir un Sistema Comercial Integrado	% de cumplimiento de acuerdo a programación	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Gerencia General/Área Comercial	100,000.00
		Implementar Interconexión digital con las localidades por sectores: Sur, Norte y Centro	porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Gerencia General/Sección de Informática y Sistemas	20,000.00
		Desarrollar las acciones previstas de formulación, presupuestal, modificaciones y evaluación (% de cumplimiento según programación)	% de cumplimiento	20%	45%	70%	100%	Gerente General/Sección de planeamiento y presupuesto	18,000.00
		Desarrollar las acciones previstas de formulación y evaluación del plan operativo Anual	porcentaje	0%	0%	100%	0%	Gerencia General/Sección de planeamiento y presupuesto	14,400.00
		Control y seguimiento Mensual de Proyectos y Obras	Informe	1	1	1	1	Área Operacional/Sección de Proyectos y Obras	42,000.00
		Informar sobre indicadores de gestión y estadística (% de cumplimiento de programación)	%	35%	40%	40%	45%	Gerente General/Sección de Contabilidad y Finanzas	14,400.00

ANEXO N° 01 – ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2020

Objetivo Estratégico	Indicador	Actividades	Unidad	Meta Acumulada 2020				Responsable	COSTO
				I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
OEI 2: Modernizar la Gestión Empresarial	Sistemas de Gestión	Elaborar Instructivos y Guías en Área Operacional/Comercial	Instrumentos de Gestión	2	2	2	2	Área Operacional/Área Comercial	10,000.00
		Actualizar el Cuadro de Puestos y/o Estructura Organizacional	Cuadro de puestos	0	1	0	0	Gerente General/Sección de RRHH	13,200.00
		Implementar Gestión por Procesos de negocios Identificar procesos críticos en coordinación con las Gerencias y/o Departamentos para gestionar y administrar los riesgos.	Plan de Implementación	10%	20%	30%	40%	Gerente General	20,000.00
		Desarrollar un plan de innovación empresarial	% de cumplimiento de acuerdo a programación	50%	50%	50%	50%	Gerente General/Área Operacional	2,000.00
		Difundir Normas Técnicas, Estrategias y Políticas de Gestión Empresarial	Talleres/Charlas	1	1	1	1	Gerente General/Sección de RRHH	6,000.00
		Implementar el Sistema Integrado de Gestión en normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 en la planta de tratamiento de agua potable, "PTAP QUEPEPAMPA"	Plan de Implementación	10%	15%	20%	25%	Gerente General	20,000.00
		Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según Ley N° 29783 y modificatorias (Norma ISO 45001:2018) en la planta de tratamiento de agua potable, "PTAP QUEPEPAMPA"	Plan de Implementación	20%	30%	40%	50%	Gerente General	10,000.00
	Elaborar Catastro Comercial del Distrito de Chancay por Localidades	Elaborar el catastro Comercial de redes en el distrito de Chancay	% de cumplimiento de Actividades Programadas	10.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Área Comercial/Sección de Catastro y Medición	187,500.00
	Elaborar Catastro Técnico Distrito Chancay (Localidades-Sectores)	Elaborar el catastro técnico de redes en el distrito de Chancay	% de cumplimiento de Actividades Programadas	10.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Área Comercial/Sección de Catastro y Medición	350,000.00

ANEXO N° 01 – ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2020

Objetivo Estrategico	Indicador	Actividades	Unidad	Meta Acumulada 2020				Responsable	COSTO
				I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
OEI 3: Desarrollar los recursos humanos	Capacitación Ejecutada/Capacitación Programada	Conformar el Comité del Plan de Desarrollo de Personas	Informes	1	1	1	1	Gerente General/Sección de RRHH	5,000.00
		Coordinar actividades para realizar convenios con empresas nacionales e internacionales para pasantías e intercambio de experiencias	Informe	1	1	1	1	Gerente General/Sección de RRHH	5,000.00
		Desarrollar talleres de liderazgo y compromiso dirigido a Gerencia General, Jefes de Secciones, Áreas y Personal en general	Talleres e Informes	1	1	1	1	Gerente General/Sección de RRHH	4,000.00
		Formular Programa de Gestión de la Productividad e Incentivos	Informe	0	1	0	1	Gerente General/Sección de RRHH	5,000.00
		Ejecutar plan de Fortalecimiento de Competencias de EMAPA CHANCAY en coordinación con Gerencia General, Jefes de Secciones y Áreas	Persona Capacitada	10	11	10	11	Gerente General/Sección de RRHH	16,000.00
	Medición del Perfil de Clima y Cultura Laboral	Realizar Encuesta de clima laboral en base a la metodología aplicada por la consultora	Informe	0	1	0	1	Gerente General/Sección de RRHH	3,500.00
		Ejecutar Programa para la Mejora del Clima Laboral en la empresa en base a estudio realizado.	Evento	0	1	0	1	Gerente General/Sección de RRHH	5,000.00
OEI 4: Mejorar la atención al cliente	Percepción del usuario por los servicios prestados	Disminuir el tiempo de espera de respuesta de reclamo (28 días)	Días máximos de atención	15	15	12	12	Área Comercial/Sección de Comercialización y Atención de Reclamos	1,000.00
	Nivel de Aceptación de Medios de Comunicación	Cumplimiento actividades programadas para mejorar la percepción de los usuarios por los servicios prestados	porcentaje	20.00%	30.00%	40.00%	50.00%	Gerente General/Sección de Imagen Institucional y Educación Sanitaria	6,000.00
	Reclamos Comerciales Recibidos por cada 1000 Conexiones	Aplicar encuesta de SUNASS para medir el grado de aceptación de la Empresa por el usuario	Resultado de encuesta	0	0	0	0	Área Comercial/Sección de Comercialización y Atención de Reclamos	10,000.00
	Índice de Reclamos Fundados por cada 1000 Conexiones Activas	Desarrollar las acciones programadas en Educación Sanitaria (% de cumplimiento de charlas, reuniones, y talleres programados)	% de cumplimiento de Actividades Programadas	15.00%	30.00%	40.00%	50.00%	Gerente General/Sección de Imagen Institucional y Educación Sanitaria	10,000.00

ANEXO N° 01 – ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2020

Objetivo Estratégico	Indicador	Actividades	Unidad	Meta Acumulada 2020				Responsable	COSTO
				I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
OEl 5: Asegurar la sostenibilidad operacional, económica y financiera de la empresa	Incremento Anual de Nuevos Medidores (Por Cada Localidad)	Instalar medidores para la reposición de la calidad metrológica del parque de medidores por cumplimiento de vida útil	Num. De medidores	0	0	0	0	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	0.00
		Instalar medidores a nuevas conexiones	Num. De medidores	15	15	15	15	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	9,000.00
		Evaluar el estado metrologico del parque de medidores	% de cumplimiento actividades programadas	5%	10%	15%	20%	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	2,000.00
	Renovacion Anual de Medidores (Por Cada Localidad)	Ejecutar mantenimiento correctivo de medidores	% de cumplimiento actividades programadas	25.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	94,500.00
		Ejecutar mantenimiento Preventivo de medidores	% de cumplimiento actividades programadas	25.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	31,500.00
		Incrementar la efectividad de lecturas de conexiones en toma	Conexiones efectivamente Leidas %	20.00%	30.00%	40.00%	50.00%	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	36,000.00
	Nivel de Micromedición	Cumplimiento de actividades programadas para la mejora de la micromedicion por localidades	% de cumplimiento actividades programadas	0%	0%	0%	0%	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	0.00
		Instalar medidores nuevos en las localidades	Unidad	9	9	12	12	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	7,560.00
	Agua No Facturada	Mantenimiento Preventivo de Macromedidores	Medidores	2	2	2	2	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	10,000.00
		Reponer e instalar nuevos Macromedidores	Medidores	0	0	0	0	Area Comercial/Seccion de Catastro y Medicion	0.00
		Controlar reboses de reservorio y medicion de caudales, presiones de lineas principales y circuitos de las redes	Mediciones	2	1	1	2	Area Operaciona/Seccion de Mantenimiento Recoleccion y Conexiones	3,000.00
		Instalar, renovar y mantenimiento de valvulas reguladoras de control de nivel de los reservorios	% de cumplimiento de acuerdo a programacion	25%	50%	75%	100%	Area Operaciona/Seccion de Mantenimiento Recoleccion y Conexiones	10,000.00
		Automatizar camaras de bombeo de AP	Camara de bombeo	0	1	1	0	Area Operaciona/Seccion de Mantenimiento Recoleccion y Conexiones	30,000.00

ANEXO N° 01 – ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2020

Objetivo Estratégico	Indicador	Actividades	Unidad	Meta Acumulada 2020				Responsable	COSTO
				I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
OEI 5: Asegurar la sostenibilidad operacional, económica y financiera de la empresa	Agua No Facturada	Instalar equipos de Telemetria en Reservorios	Reservorios	0	1	1	0	Area Operaciona/Seccion de Mantenimiento Recoleccion y Conexiones	60,000.00
		Automatizar Reservorios (instalacion de instrumentaciones para SCADA)	Reservorios	1	0	1	0	Area Operaciona/Seccion de Mantenimiento Recoleccion y Conexiones	50,000.00
		Reduccion de perdidas fisicas operacionales	% de cumplimiento de Actividades Programadas	70%	69%	68%	67%	Area Operaciona/Seccion de Mantenimiento Recoleccion y Conexiones	10,000.00
		Ejecutar campaña de reduccion de perdidas fisicas y deteccion de clandestinos por localidades	% de cumplimiento de Actividades Programadas	60%	60%	70%	70%	Area Operaciona/Seccion de Mantenimiento Recoleccion y Conexiones	5,000.00
	Plan Maestro Optimizado	Presentar propuesta PMO 2020 - 2022 al directorio para su aprobacion	Informe	1	0	0	0	Gerencia General/Area Operacional	1,500.00
		Seguimiento a la Ejecución del programa de inversiones de Obras	Informe	1	1	1	1	Gerencia General/Area Operacional/Seccion de planeamiento	1,500.00
		Monitoreo y Seguimiento mensual de Indicadores y Metas (PMO 2015 - 2020)	Informe	1	1	1	1	Gerencia General/Area Operacional/Seccion de planeamiento	1,500.00
	Nivel de Morosidad Neta	Reducir Cartera Morosa	% de reduccion de importes por cobrar al final del periodo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Area Comercial/Seccion de Cobranzas/Seccion de Contabilidad y Finanzas	1,500.00
		Castigo Contable de cuentas Incobrables	Numero Acumulado de conexiones con deuda castigada	En Proceso	En Proceso	En Proceso	En Proceso	Gerencia General/Seccion de Contabilidad y Finanzas	1,500.00
		Producción de Cobranza Administrativa	Cobranza Administrativa al final del periodo S/.	En Proceso	En Proceso	En Proceso	En Proceso	Area Comercial/Seccion de Cobranzas/Area de Asesoría Jurídica	1,500.00
		Desarrollar acciones programadas para la disminucion de la morosidad por localidades	Cumplimiento de Actividades Programadas	En Proceso	En Proceso	En Proceso	En Proceso	Area Comercial/Seccion de Cobranzas	1,500.00
	Conexiones Activas de Agua Potable	Efectividad en ejecución de corte de servicios	% de ejecucion	En Proceso	En Proceso	En Proceso	En Proceso	Area Comercial/Seccion de Cobranzas	12,000.00
		Desarrollar Acciones Programadas para el incremento de conexiones activas en las localidades	Cumplimiento de Actividades Programadas	En Proceso	En Proceso	En Proceso	En Proceso	Area Comercial/Seccion de Cobranzas	4,000.00
	Relacion de Trabajo	Proporcion de los costos operacionales totales, deducidos de la depreciacion y la provision por la cobranza dudosa, con respecto a los ingresos operacionales totales obtenidos.	%	En Proceso	En Proceso	En Proceso	En Proceso	Gerencia General/Area Operacional/Area Comercial/Seccion de Contabilidad y Finanzas	6,000.00

5. PRESUPUESTO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS

Según lo detallado en el Anexo 01 de las Actividades Operativas Año 2020 el presupuesto estimado para realizar las actividades operativas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Chancay S.A.C. – EMAPA CHANCAY SAC., asciende a la suma total de S/ 5,390,224.16 (cinco millones trescientos noventa mil doscientos veinticuatro con 16/100 soles).

Chancay, Diciembre del 2019



CPCC. Eulogio Tesén Chapilliquén
CONSULTOR/AUDITOR