

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 017 -2023-GG-EPS.EMAPICA S.A.

Ica, 19 de enero de 2023.

## VISTO:

El Informe N° 012-2023-OMF-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 13 de enero de 2023, Memorandum N° 06-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A., de fecha 06 de enero de 2023, Informe N° 003-2023-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF, de fecha 04 de enero de 2023, Informe N° 2321-2022-OL-GAF-EPS EMAPICA S.A., de fecha 29 de diciembre de 2022, Informe N° 1780-2022-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 29 de diciembre de 2022, Informe N° 2299-2022-OL-GAF-EPS EMAPICA S.A., de fecha 27 de diciembre de 2022, Informe N° 824-2022-SMF.OMF-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 16 de diciembre de 2022; y,

## CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por las Municipalidades Provinciales de Ica y Palpa, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Ica, Parcona, Los Aquijes y Palpa. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de septiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 06 de octubre del 2016;

Que, en el marco del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS EMAPICA S.A., en el artículo 13° numeral 13.7, la Gerencia General en ejercicio de sus funciones está facultada para "Proponer o aprobar las directivas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con lo que establezca el directorio, así como la normativa de dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la aplicación de las mismas";

Que, mediante Informe N° 824-2022-SMF-OMF-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 16 de diciembre de 2022, el jefe (e) de la Oficina de Medición y facturación, remite su Plan de Actividades denominado "Plan de Actividades de la Oficina Medición y Facturación para Cumplimiento de Metas de la Gestión Comercial para el año 2023";

Que, mediante Informe N° 2299-2022-OL-GAF-EPS EMAPICA S.A., de fecha 27 de diciembre de 2022, el jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial, solicita previsión presupuestal por el monto de S/ 112,644.00, conforme al plan de actividades del área usuaria;

Que, mediante Informe N° 1780-2022-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 28 de diciembre de 2022, el jefe de la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, remite el acta de previsión presupuestal por el monto solicitado, conforme al POI-2023, con código de proceso GC-OMF-AG-01: Operatividad de Medición y Facturación - Servicios;

Que, con el Informe N° 2321-2022-OL-GAF-EPS EMAPICA S.A., de fecha 29 de diciembre de 2022, el jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial, eleva el acta de previsión presupuestal para la contratación del personal requerido, sugiriendo para ello, la aprobación del referido plan a fin de contribuir con mejorar el proceso de medición y facturación, para la atención oportuna a los usuarios y garantizar los procesos de gestión comercial;

Que, mediante Informe N° 003-2023-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF, de fecha 04 de enero de 2023, el gerente de la Gerencia de Administración y Finanzas, luego de analizar el referido plan y el requerimiento y previsión presupuestal para



...RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL  
N° 017 -2023-GG-EPS.EMAPICA S.A.

su cumplimiento, solicita que vía acto resolutivo se apruebe el "Plan de Actividades de la Oficina Medición y Facturación para el Cumplimiento de Metas de la Gestión Comercial para el año 2023";

Que, mediante Memorandum N° 06-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A., de fecha 06 de enero de 2023, el gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica, solicita la adecuación del referido plan, para continuar con el trámite de aprobación respectiva;

Que, mediante Informe N° 012-2023-OMF-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 13 de enero de 2023, el jefe (e) de la Oficina de Medición y Facturación, remite el "Plan de Actividades de la Oficina Medición y Facturación para su Cumplimiento de Metas de la Gestión Comercial para el año 2023" adecuado, a fin de continuar con su aprobación;

En virtud a lo expuesto en los párrafos precedentes, y con la conformidad de las áreas competentes, resulta necesario aprobar vía acto resolutivo el "Plan de Actividades de la Oficina Medición y Facturación para su Cumplimiento de Metas de la Gestión Comercial para el año 2023";

Con el visto de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el Plan de Actividades de la Oficina Medición y Facturación para Cumplimiento de Metas de la Gestión Comercial para el año 2023, el mismo que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER** que la Oficina de Medición y Facturación, proceda a realizar las coordinaciones necesarias con las áreas competentes, para la implementación del Plan de Actividades aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR** a la Gerencia Comercial, el seguimiento y fiscalización de las metas trazadas de la Oficina de Medición y Facturación, concerniente al Plan de Actividades que forma parte integrante de la presente resolución y su anexo.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** a la asistente administrativo de la Gerencia General, remitir la presente Resolución al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

**ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER** a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones proceda a publicar la presente resolución en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A. ([www.emapica.com.pe](http://www.emapica.com.pe)).

**ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR** la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Oficina de Medición y facturación, Oficina de Logística y Control Patrimonial, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, y demás instancias competentes interesadas.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

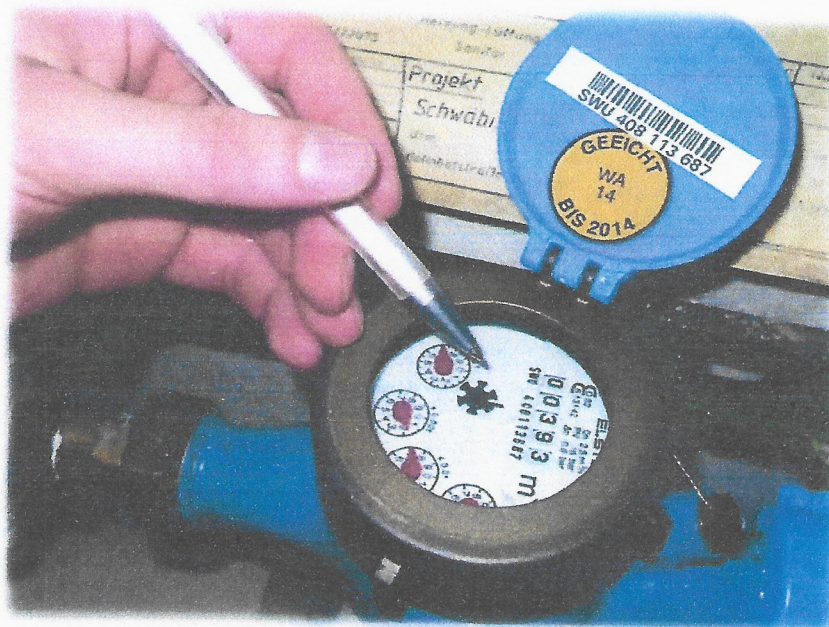


  
ING. RAUL ADOLFO LINARES MANCHEGO  
GERENTE GENERAL  
EPS EMAPICA S.A.



**EPS EMAPICA S.A.**  
OFICINA DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

**PLAN DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA  
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN PARA  
CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA  
GESTIÓN COMERCIAL  
2023**



**PLAN DE ACTIVIDADES DE MEDICION Y FACTURACION PARA  
CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA GESTION COMERCIAL  
PARA EL AÑO 2023**

**1. UNIDAD - AREA**

Oficina de Medición y Facturación de la EPS EMAPICA S.A.

**2. FINALIDAD PUBLICA**

El presente documento plantea la manera de dar cumplimiento a las Actividades Operativas de la Gerencia Comercial de EMAPICA S.A. que contribuyan mejorar el proceso de Medición y Facturación, así como también al cumplimiento de metas institucionales que se ha trazado y por ende mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios externos.

**3. ANTECEDENTES**

Debido al crecimiento poblacional y por ende nuevos usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado, así mismo a la implementación e incremento de conexiones con medidor, es necesario cumplir con todas las actividades comerciales de la Gerencia Comercial que contribuyan a llegar a las metas institucionales trazadas; teniendo en cuenta que a la fecha EMAPICA S.A. no cuenta con el número de personal idóneo para realizar las actividades propuestas; trayendo como consecuencia la no atención oportuna de nuestros usuarios externos e internos; en tal sentido es necesario contar con el servicio de personas naturales que realicen acciones de apoyo a la Gestión Comercial.

**4. OBJETIVOS**

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS EN EL CUMPLIMIENTO METAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL.

El Objetivo específico es la ejecución de actividades que se han clasificado de la manera siguiente:

1. Lectura de Medidores de consumo de agua potable, y revisión de críticas de lectura.
2. Inspecciones de campo para atención de los reclamos de los usuarios.
3. Inspecciones de campo para recopilación de información de la conexión interna y externa para analizar motivos de registros de consumo 0.





4. Inspecciones de campo para recopilación de información de la conexión interna y externa para analizar consumos atípicos.

## 5. ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

### 5.1. ALCANCE

En el ámbito de la jurisdicción de la EPS EMAPICA S.A., bajo la Supervisión del área usuaria, Oficina de Medición y Facturación así como la Gerencia Comercial de la EPS EMAPICA S.A., ubicada en calle Castrovirreyna N° 487 ICA - ICA - ICA.

### 5.2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

#### 1. SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES DE CONSUMO DE AGUA POTABLE, Y REVISIÓN DE CRÍTICAS DE LECTURA.

- **Toma de lectura del medidor**

Este servicio consiste en efectuar UNA (01) lectura mensual a los medidores de los Clientes conectados a la red, de acuerdo a los lugares y fechas que establezca la EPS EMAPICA S.A.; mediante el cronograma de lecturas, que estén acordes con los niveles de calidad y eficiencia del servicio contratado.

#### ACTIVIDADES

- Toma de lecturas de medidores de agua potable según carga mensual distribuida por el responsable de la actividad, correspondiente a la Sede central de la EPS EMAPICA S.A.
- La EPS.EMAPICA SA. proporcionará el Padrón de Lectura al Contratista.
- El Contratista se encargará de remitir la información a la EPS.EMAPICA S.A.
- Remitir las incidencias encontradas en el campo dentro de la ejecución de las tomas de lecturas en formatos preestablecidos.
- El Contratista se encargará de ejecutar Critica de lecturas (consumos negativos, cero, excesivos, menores, mayores y atípicos), que le correspondan.
- Dichos trabajos se realizarán a partir del día 17 y termina el 30 o 31 de cada mes.

#### 2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO, INSTALACION Y REINSTALACION DE MEDIDORES.

#### 3. SERVICIO DE ATENCIO DE RECLAMOS E INSPECCIONES DE CAMPO - ATIPICOS.





**4. SERVICIO INSPECCION CONSUMO CERO PARA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA CONEXIÓN INTERNA Y EXTERNA.**

**5. SERVICIO DE GAFITERIA "CAMPAÑA GASFITERO DEL HOGAR".**

**ACTIVIDADES UNIFICAS**

- **Inspecciones de campo para atención de reclamos, lecturas 0 y consumos atípicos**  
Este servicio consiste en efectuar:

**Inspección Externa**

Al funcionamiento del medidor, verificar si se encuentra en buenas condiciones, si cuenta con sus accesorios, implementos de seguridad, válvula de aire.

Observar que no exista fuga antes y después del medidor.

Verificar si es habitaba y/o con vivencia, (características del predio).

Verifica conexión con medidor – conexión directa y/o Bypass u otra conexión.

**Inspección Interna**

Observar previa autorización del dueño de la propiedad y/o Representante, las condiciones de las instalaciones sanitarias internas, Cisterna, tanque elevado, Inodoros, duchas, lavatorios etc.

- Verificar que la dirección sea la correcta, proceder a entregar la respectiva notificación sobre los consumos cero, consumo atípico o reclamo
- Inspección interna y externa.
- Verificar estado del medidor y registro de lectura
- Verificar si cuenta con otra instalación
- Características del predio (tipo de uso, domestico o comercial)
- En una Acta preestablecida y proporcionada por la EPS se dejará constancia de las incidencias encontradas, dejando copia al usuario. Firma y fecha.
- Reporte al área usuaria OMF.

**CAMPAÑA GASFITERO DEL HOGAR**

**Actividades.**

- Inspección interna, Posibles fugas visibles y no visibles
- Verificar estado de accesorios de los servicios HH, cocina, lavadero tanque sistema y/o tanque elevado, otros.
- Reparación y/o cambio de accesorios dañados o mal estado.
- Recomendaciones al usuario.
- Herramientas básicas proporcionadas por la OMF
- Accesorios para cambios serán por parte del usuario y/o propietario del predio.
- Realizar un reporte de cada actividad encontrada (de haberla). En un acta.
- Reporte al área usuaria OMF.





**5.3. CUADRO DE OBSERVACIONES A ENTREGAR DESPUES DE LA TOMA DE LECTURAS**  
**Cuadro N° 01. Observaciones de Lectura**

CodigoLectura	Descripcion	CodigoLectura	Descripcion
0	Medición normal	30	Caja de medidor sellada
1	Medición inicial	32	Conexion clandestina
2	Medidor averiado	33	Caja de desague empotrada
3	Medidor cambiado	34	Caja de desague sellada
4	Medidor desaparecido	35	Caja de desague sin tapa
5	Sin medidor (retirado)	36	Caja de desague profunda
6	Medidor invertido	37	Conexion rehabilitada
7	Medidor opaco	38	PROMEDIO MANUAL
8	Superficie rayada	39	ASIGNACION DE CONSUMO
9	Protección dura-bloqueada	40	LECTURAS MEDIDOR NUEVO
10	Sin habitante	41	CONSUMO MEDIDOR CAMBIADO
11	Medidor inaccesible	42	CONSUMO MEDIDOR NUEVO
12	Vidrio quebrado	43	LECTURA PARALIZADA
13	Medidor enterrado	44	MEDIDOR INTERIOR
14	Medidor con impedimento	45	MEDIDOR VANDALIZADO
15	Numero medidor diferente	46	SECUENCIA DE LECTURA
16	Dirección alterada	47	TARIFA ESPECIAL 081
17	Dirección No Ubicada	48	RES-050-03-SUNASS
18	Calle no localizada	49	ASIG CONSUMO MEDIDOR NUEVO
19	Fuga en instalación	50	Correccion
20	No corresponde clase	51	Consumo Asignado sin MicroMed
21	No corresp.numero unid.uso	52	Medidor Robado
22	Acceso no permitido	53	Medidor Retirado
23	Perro bravo	54	Consumo Mínimo con Medidor
24	No tiene caja de medidor	55	Promedio manual para atípico
25	Caja de medidor sin tapa	56	Promedio manual Resol./Negoc.
26	Caja de medidor empotrada	69	Medidor No Instalado en Campo
27	No tiene cja de desague	70	Promedio sin toma de Lectura
28	Caja de medidor profunda	99	No Definido x Migracion
29	Caja de medidor inundada		

**6. METAS**

PLAN DE ACTIVIDADES DE MEDICION Y FACTURACION PARA CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA GESTION COMERCIAL PARA EL AÑO 2023

SERVICIO	METAS ANUAL
1. <i>Servicio de Lectura de Medidores de consumo de agua potable, y revisión de críticas de lectura.</i>	144,000
2. <i>Inspecciones de campo para atención de los reclamos de los usuarios.</i>	4320
3. <i>Inspecciones de campo para recopilación de información de la conexión interna y externa para analizar motivos de registros de consumo 0.</i>	4320
4. <i>Inspecciones de campo para recopilación de información de la conexión interna y externa para analizar consumos atípicos.</i>	3880





**7. PLAZO**

12 meses, los requerimientos se irán solicitando de manera parcial de acuerdo a avance y resultados, así como la implementación de la Compra Corporativa de los servicios comerciales en apoyo a la Gerencia Comercial que se encuentra en proceso de licitación.

**8. PLAN DE ACTIVIDADES**









