

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL.**

N° 041 -2024-GG-EPS EMAPICA S.A.

Ica, 22 de enero de 2024.

**VISTOS:**

El Informe N° 061-2024-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 16 de enero de 2024, emitido por la Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, el Informe N° 010-2024-EPS EMAPICA S.A.- ZONAL LOS AQUIJES de fecha 09 de enero de 2024, emitido la administración de la Oficina Zonal de Los Aquijes, mediante el cual remite su Plan de Trabajo 2024; y,

**CONSIDERANDOS:**

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicio de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por acuerdo de 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 de 2016, publicado en el Diario el Peruano el 07 de octubre de 2016;

Que, en el marco del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS EMAPICA S.A., en el artículo 13° numeral 13.4, 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° 010-2024-EPS EMAPICA S.A.- ZONAL LOS AQUIJES de fecha 09 de enero de 2024, la administración de la Oficina Zonal de Los Aquijes, remite el proyecto del "Plan de Trabajo para el cumplimiento de las metas de gestión programadas de la Oficina Zonal de Los Aquijes de la EPS EMAPICA S.A. - periodo 2024" con la finalidad de complementar la ejecución de las actividades operativas de la administración Zonal de Los Aquijes y que contribuyan al cumplimiento de las metas de gestión de la EPS EMAPICA S.A. durante el periodo 2024; para lo cual, solicita adquirir los servicios de terceros especializados, mediante locación de servicios para su cumplimiento;

Que, mediante el Informe N° 061-2024-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 16 de enero de 2024, la Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, remite la previsión presupuestal de lo solicitado, indicando que se cuenta con el presupuesto aprobado con fondos RDR por el monto de S/ 59,400.00 soles, que garantiza la ejecución de su Plan de Trabajo, para el cumplimiento de las actividades de su POI 2024;

En tal sentido, con la conformidad de las áreas competentes, resulta necesario aprobar el Proyecto del "Plan de Trabajo para el cumplimiento de las metas de gestión programadas de la Oficina Zonal de Los Aquijes de la EPS EMAPICA S.A. - periodo 2024" que tiene como finalidad dar cumplimiento a las metas de gestión de la EPS EMAPICA S.A., periodo 2024;

Con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, 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 y normas concordantes y conexas;



...RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL  
N° 041 -2024-GG-EPS EMAPICA S.A.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** APROBAR el “PLAN DE TRABAJO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE GESTIÓN PROGRAMADAS DE LA OFICINA ZONAL DE LOS AQUIJES DE LA EPS EMAPICA S.A. – PERIODO 2024” que tiene como finalidad complementar la ejecución de las actividades operativas de la administración Zonal de Los Aquijes y que contribuyan al cumplimiento de las metas de gestión de la EPS EMAPICA S.A. durante el periodo 2024.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** DISPONER que la Administración de la Oficina Zonal de Los Aquijes, proceda a dar estricto cumplimiento y fiscalización a las acciones dispuestas en el Plan de Actividades aprobado en el artículo primero y segundo de la presente resolución, cuidando bajo responsabilidad que los servicios a adquirirse constituyan actividades temporales.

**ARTÍCULO TERCERO.-** DISPONER que la asistente administrativo de la Gerencia General, remita la presente Resolución y su anexo al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

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

**ARTÍCULO QUINTO.-** NOTIFICAR la presente Resolución y su anexo, a la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, Oficina Zonal de Los Aquijes, y demás instancias competentes interesadas.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



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

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

## **PLAN DE TRABAJO:**

**"Para la Cumplimiento de las metas de gestión programadas de la Oficina Zonal de Los Aquijes de la EPS EMAPICA S.A. – periodo 2024"**



**Enero – 2024**

## CONTENIDO

I.	FINALIDAD .....	3
II.	OBJETIVO.....	3
III.	ALCANCES.....	3
IV.	BASE LEGAL.....	3
V.	PRESUPUESTO.....	4
VI.	PRINCIPALES ACCIONES A DESARROLLAR .....	4
	i. Actividad N° 01:.....	4
	ii. Actividad N° 02:.....	5
VII.	INSTRUMENTOS DE MONITOREO, SEGUIMIENTO, EVALUACIONY CONTROL.....	5
VIII.	PRODUCTOS ESPERADOS DURANTE PERIODO DE SERVICIO .....	6
IX.	CRONOGRAMA DE TRABAJO - ANEXOS .....	7



## I. FINALIDAD

La finalidad del presente Plan de Trabajo, es la complementación en la ejecución de las actividades operativas de la Administración Zonal Los Aquijes y que contribuyan al cumplimiento de las metas de gestión que deberá alcanzar la EPS EMAPICA S.A. durante el periodo 2024.

## II. OBJETIVO

### Objetivo General

El objetivo general del siguiente plan de trabajo, es dar cumplimiento a las metas programadas en el POI 2024 para la Administración Zonal Los Aquijes.

### Objetivos Específicos

- **Objetivo Específico 1**  
Agilizar los procedimientos de atención al cliente en la Zonal Los Aquijes (recepción de reclamos, información de facturación, refinanciación, otros que se generen en el área de atención al cliente).
- **Objetivo Específico 2**  
Verificar en campo los reclamos relativos a la facturación, cambios de categoría, instalaciones irregulares y otros que se hayan generado en la oficina de atención al cliente.
- **Objetivo Específico 3**  
Mantener operativo el sistema de alcantarillado de la jurisdicción comprendida en la Administración Zonal Los Aquijes en las noches (custodia y limpieza de las 03 cámaras de rebombeo)

## III. ALCANCES

El alcance del presente plan de trabajo es, mejorar la gestión integral en la Administración Zonal Los Aquijes, manteniendo la atención del cliente en forma oportuna tanto en oficina como en campo y también mantener el sistema de agua potable y alcantarillado en óptimas condiciones, para brindar un mejor servicio a la población.



## IV. BASE LEGAL

Resolución de Gerencia General N° 375-2023-GG-EPS EMAPICA S.A.

## V. PRESUPUESTO

### 5.1 Detalle del Presupuesto

El monto solicitado para la contratación de locadores de servicio en la parte administrativa es de S/. 40,700.00 y para el locador de servicio para la custodia y limpieza del sistema de alcantarillado es de S/. 18,700.00, teniendo un total para este concepto de S/. 59,400.00 nuevos soles.

#### Item 01: Contratación de personal por locación de servicio para atención al cliente

GG-ZA-ADM-1                      S/. 18,700.00

#### Item 02: Contratación de personal por locación de servicio como inspector de campo

GG-ZA-ADM-1                      S/. 22,000.00

#### Item 03: Contratación de personal por locación de servicio como custodia y limpieza del sistema de alcantarillado (03 cámaras de rebombeo)

GG-ZA-AL-6                        S/. 18,700.00

### 5.2 Actividad POI 2024

#### Item 01: Contratación de personal por locación de servicio para atención al cliente

Operatividad Administración Los Aquijes

#### Item 02: Contratación de personal por locación de servicio como inspector de campo

Operatividad Administración Los Aquijes

#### Item 03: Contratación de personal por locación de servicio como custodia y limpieza del sistema de alcantarillado (03 cámaras de rebombeo)

Mantenimiento de los Equipos Electromecánicos de las Cámaras de Bombeo de Aguas Residuales

### 5.3 Fuente de Financiamiento

Recursos Directamente Recaudados - RDR

## VI. PRINCIPALES ACCIONES A DESARROLLAR

### 6.1. Metodología a utilizar

Los servicios requeridos deberán cumplir las disposiciones y metodologías vigentes establecidas por la EPS EMAPICA S.A., para cada servicio.



## 6.2. Principales acciones a desarrollar

Para el desarrollo del Plan de Trabajo, se tomará como referencia los siguientes puntos:

### Item 01: Contratación de personal por locación de servicio para atención al cliente

Para este servicio las principales acciones son:

- Recepción de reclamos
- Información de consumos facturados
- Recepción y atención de solicitudes de refinanciamiento
- Reportar los resultados de los trabajos diarios al Administrador Zonal anexando sustento de las acciones ejecutadas

### Item 02: Contratación de personal por locación de servicio como inspector de campo

Para este servicio las principales acciones son:

- Inspeccionar y verificar en campo los reclamos relativos a la facturación de los usuarios
- Inspeccionar y verificar en campo los cambios de categoría o CUA
- Reportar los resultados de los trabajos diarios al Administrador Zonal anexando sustento de las acciones ejecutadas

### Item 03: Contratación de personal por locación de servicio como custodia y limpieza del sistema de alcantarillado (03 cámaras de rebombeo)

Para este servicio las principales acciones son:

- Custodia de la operatividad del sistema de alcantarillado
- Custodia y limpieza de las 03 cámaras de rebombeo (Los Yupanquis, Los Quispes y Garganto)
- Reportar los resultados de los trabajos diarios al Administrador Zonal anexando sustento de las acciones ejecutadas

## VII. INSTRUMENTOS DE MONITOREO, SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL

### 7.1 INDICADORES

A continuación, se detalla los indicadores de gestión que permitirá medir los resultados previstos de las metas trazadas en el ejercicio 2024:

### Item 01: Contratación de personal por locación de servicio para atención al cliente

Para este servicio los indicadores son:

- La densidad de reclamos comerciales
- Recaudación acumulada
- Agua no facturada
- Deuda de 3 meses a más
- Nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.



**Item 02: Contratación de personal por locación de servicio como inspector de campo**

Para este servicio los indicadores son:

- La densidad de reclamos comerciales
- Recaudación acumulada
- Agua no facturada
- Deuda de 3 meses a más
- Nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

**Item 03: Contratación de personal por locación de servicio como custodia y limpieza del sistema de alcantarillado (03 cámaras de rebombeo)**

Para este servicio los indicadores son:

- La densidad de reclamos comerciales
- La densidad de atoros
- Nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

**VIII. PRODUCTOS ESPERADOS DURANTE PERIODO DE SERVICIO**

El desarrollo de actividades del presente Plan de Trabajo, deberá permitir el cumplimiento de los siguientes productos esperados:

**Item 01: Contratación de personal por locación de servicio para atención al cliente**

Para este servicio se espera lo siguiente:

- La densidad de reclamos comerciales haya disminuido
- Recaudación acumulada se incremente o se mantenga
- Disminución de agua no facturada
- Disminución de usuarios con deuda de 3 meses a más
- Mejora en el nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

**Item 02: Contratación de personal por locación de servicio como inspector de campo**

Para este servicio se espera lo siguiente:

- La densidad de reclamos comerciales haya disminuido
- Recaudación acumulada se incremente o se mantenga
- Disminución de agua no facturada
- Disminución de usuarios con deuda de 3 meses a más
- Mejora en el nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

**Item 03: Contratación de personal por locación de servicio como custodia y limpieza del sistema de alcantarillado (03 cámaras de rebombeo)**

Para este servicio se espera lo siguiente:

- La densidad de reclamos comerciales haya disminuido
- La densidad de atoros haya disminuido
- Mejora en el nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.



**IX. CRONOGRAMA DE TRABAJO - ANEXOS**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO**

N°	Objetivos	Requerimiento/Actividad a desarrollar	Meses establecidos para el Plan de Trabajo												Producto final	
			Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre				
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
1	<b>Objetivo Especifico 1</b> Agilizar los procedimientos de atención al cliente en la Zonal Los Aquiles (recepción de reclamos, información de facturación, refinanciación, otros que se generen en el área de atención al cliente).	<b>Item 01:</b> Contratación de personal por locación de servicio para atención al cliente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Informe detallando los reclamos, información por consumos facturados, refinanciamiento, cambios de tarifa y otros requerimientos propios de atención al cliente.  El locador descansará del 01 al 07 de julio 2023.
2	<b>Objetivo Especifico 2</b> Verificar en campo los reclamos relativos a la facturación, cambios de categoría, instalaciones irregulares y otros que se hayan generado en la oficina de atención al cliente.	<b>Item 02:</b> Contratación de personal por locación de servicio como Inspector de campo		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Informe contentiendo las acciones desarrolladas respecto a los requerimientos de atención al cliente en campo.  El locador descansará del 01 al 07 de julio 2023.



Plan de trabajo para el cumplimiento de las metas de gestión programadas de la Oficina Zonal de Los Aquijes de la EPS EMAPICA S.A. – periodo 2024”

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO**

N°	Objetivos	Requerimiento/Actividad a desarrollar	Meses establecidos para el Plan de Trabajo												Producto final	
			Trimestre													
			Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre				
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
3	<b>Objetivo Especifico 3</b> Mantener operativo el sistema de alcantarillado de la Jurisdicción comprendida en la Administración Zonal Los Aquijes en las noches (custodia y limpieza de las 03 cámaras de rebombeo)	<b>Item 03:</b> Contratación de personal por locación de servicio como custodia y limpieza del sistema de alcantarillado (03 cámaras de rebombeo)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Informe detallando las actividades desarrolladas respecto a Sistema de Alcantarillado considerando la custodia y limpieza de las 03 cámaras de rebombeo.  El locador descansará del 01 al 07 de julio 2023.


**EPS EMAPICA S.A.**  
 Ing. Luis Alfredo Sulca Castilla  
 ADMINISTRADOR OF. ZONAL LOS AQUIJES