

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 051 -2024-GG-EPS.EMAPICA S.A.

Ica, 23 de enero de 2024.

VISTOS:

El Informe N° 125-2024-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 22 de enero de 2024, emitida por la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, Informe N° 006-2024-EPS EMAPICA S.A./ADM ZONAL PALPA de fecha 17 de enero de 2024, emitida por la Administración Zonal de Palpa, mediante el cual remite el 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 6 de setiembre 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 6 de octubre de 2016, publicado en el Diario el Peruano del 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° 006-2024-EPS EMAPICA S.A./ADM ZONAL PALPA de fecha 17 de enero de 2024, la Oficina de Administración Zonal de Palpa, remite el proyecto del "Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal de Palpa de la EPS EMAPICA S.A. – Periodo 2024", con la finalidad de desarrollar favorablemente la ejecución de las actividades operativas de la Administración Zonal de Palpa y dar cumplimiento a las metas programadas en el POI 2024; por lo cual, solicita adquirir los servicios de terceros especializados, mediante locación de servicios, para su cumplimiento;

Que, mediante Informe N° 125-2024-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 22 de enero de 2024, la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, remite la previsión presupuestal de lo solicitado, indicando que la Oficina Zonal de Palpa cuenta con presupuesto aprobado con fondos RDR por el monto de S/ 88,800.00 soles, que garantiza la ejecución de su Plan de Trabajo, para el cumplimiento de sus actividades de su POI 2024;

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 Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal de Palpa de la EPS EMAPICA S.A. – Periodo 2024", el cumplimiento de sus metas de gestión en el año fiscal 2024;

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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 051 -2024-GG-EPS.EMAPICA S.A.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el “**PLAN DE TRABAJO DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA ZONAL DE PALPA DE LA EPS EMAPICA S.A. – PERIODO 2024**”, con la finalidad de desarrollar favorablemente la ejecución de las actividades operativas de la Administración Zonal de Palpa y dar cumplimiento a las metas programadas en el POI 2024, el mismo que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

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

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER a la Asistente Administrativo de la Gerencia General, remitir la presente resolución y su anexo al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

ARTÍCULO CUARTO.- 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).

ARTÍCULO QUINTO.- NOTIFICAR la presente resolución y su anexo, a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina Zonal de Palpa, 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 RANCHO
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:

**"Plan de Trabajo de Actividades
de la Oficina Zonal Palpa de la
EPS EMAPICA S.A. Periodo
2024."**



Enero – 2024



"Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa de la EPS EMAPICA S.A.
Periodo 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.	Metodologia	4
ii.	Principales acciones a desarrollar	5
VII.	INSTRUMENTOS DE MONITOREO, SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	5
VIII.	PRODUCTOS ESPERADOS DURANTE PERIODO DE SERVICIO	6
IX.	CRONOGRAMA DE TRABAJO - ANEXOS	7



**“Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa de la EPS EMAPICA S.A.
Periodo 2024.”**

I. FINALIDAD

La finalidad del presente Plan de Trabajo, es la complementación en la ejecución de las actividades operativas de la Administración Zonal Palpa 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 Palpa.

Objetivos Especificos

- **Objetivo Especifico 1**
Agilizar los procedimientos administrativos, seguimiento a la atención al cliente y en la administración de la Zonal Palpa (recepción de reclamos, información de facturación, refinanciación, otros que se generen en el área de atención al cliente y administrativa en la Zonal Palpa).
- **Objetivo Especifico 2**
Verificar en campo los reclamos relativos a la facturación, cambios de categoría, instalaciones irregulares, reclamos de baja presión y otros que se hayan generado en la oficina de atención al cliente y la oficina de la administración zonal palpa.
- **Objetivo Especifico 3**
Mantener operativo el sistema de distribución de agua potable y alcantarillado de la jurisdicción comprendida en la Administración Zonal Palpa.

III. ALCANCES

El alcance del presente plan de trabajo es, mejorar la gestión integral en la Administración Zonal Palpa, manteniendo la atención del cliente en forma oportuna y adecuada tanto en la oficina de la administración, así como en campo y del mismo modo mantener la operación y mantenimiento del sistema de agua potable y alcantarillado que garantice brindar un buen servicio a los clientes dentro del ámbito de la administración Zonal Palpa

IV. BASE LEGAL

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



**“Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa de la EPS EMAPICA S.A.
Periodo 2024.”**

V. PRESUPUESTO

5.1 Detalle del Presupuesto

El monto solicitado para la contratación de locadores de servicio en el presente año 2024. Corresponde la contratación de personal para un asistente administrativo por el monto anual de 24,000 soles. Asimismo, para el locador de servicio encargado de inspeccionar y verificar el estado situacional de los reclamos comerciales es de 21,600 soles anual y para los locadores de servicio para realizar las verificaciones e inspecciones del estado situacional de los servicios de agua potable y alcantarillado es de 21,600 y 21,600 soles anuales respectivamente.

Ítem 01: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión administrativa de la administración zonal palpa.

GG-ZP-AD-1 S/. 24,000.00

Ítem 02: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades para la gestión comercial en la administración zonal palpa.

GG-ZP-AD-1 S/. 21,600.00

Ítem 03: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa en las redes de agua potable de la administración zonal palpa.

GG-ZA-AG-02 S/. 21,600.00

Ítem 04: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa del sistema de alcantarillado de la administración zonal palpa.

GG-ZA-AG-02 S/. 21,600.00

5.2 Actividad POI 2024

Ítem 01: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión administrativa de la administración zonal palpa.

Ítem 02: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades para la gestión comercial en la administración zonal palpa.

Ítem 03: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa en las redes de agua potable de la administración zonal palpa.

Ítem 04: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa del sistema de alcantarillado de la administración zonal palpa.



**“Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa de la EPS EMAPICA S.A.
Periodo 2024.”**

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:

Ítem 01: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión administrativa de la administración zonal palpa.

Para este servicio las principales acciones son:

- Recepción de reclamos para su proceso de conciliación.
- Información de los documentos en trámites de atención de pedidos, informes de la administración zonal, cartas a instituciones públicas, privado y otros.
- Recepción y atención de documentos en la oficina de la administración zonal Palpa
- Reportar los resultados de los trabajos diarios al Administrador Zonal anexando sustento de las acciones ejecutadas en las operaciones, comerciales, operativas y de operación de producción en la administración zonal Palpa.

Ítem 02: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades para la gestión comercial en la administración zonal palpa.

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

Ítem 03: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa en las redes de agua potable de la administración zonal palpa.

Para este servicio las principales acciones son:

- Inspeccionar y verificar el estado situacional de las conexiones de agua potable en el ámbito de la administración zonal Palpa.
- Inspeccionar y verificar la calidad del agua potable en las redes de distribución de agua potable.



**“Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa de la EPS EMAPICA S.A.
Periodo 2024.”**

Ítem 04: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa del sistema de alcantarillado de la administración zonal palpa.

- Inspeccionar y verificar el estado situacional de las conexiones de alcantarillado y buzones de los colectores principales en el ámbito de la administración zonal Palpa.
- Inspeccionar y verificar la calidad del agua del afluente y efluente en la Ptar CHIPIONA de la administración Zonal Papal.

VII. INSTRUMENTOS DE MONITOREO, SEGUIMIENTO, EVALUACIONY 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 para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión administrativa de la administración zonal palpa

Para este servicio los indicadores son:

- La densidad de reclamos en proceso de conciliación y sus declaratorias de fundado e infundado.
- Densidad de documentos de tramite documentario en la Administración Zonal Palpa.
- Mostrar los indicadores comerciales y operativos para cumplimiento de metas para el año 2024 del POI y SUNASS.
- Mostrar el avance de Agua no facturada
- Mostrar las deudas de 2 a 6, de 7 a 12. De manera mensual.
- Mostrar el avance de la actualización catastral operativa y comercial en la administración Zonal Palpa.

Item 02: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades para la gestión comercial en la administración zonal palpa.

Para este servicio los indicadores son:

- La densidad de reclamos comerciales atendidos.
- La densidad de reclamos con fugas visibles y no visibles.
- La densidad de ubicación de conexiones clandestinas.
- La densidad de conexiones clandestinas regularizadas.
- La densidad de inspecciones comerciales internas y externas.



**“Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa de la EPS EMAPICA S.A.
Periodo 2024.”**

Item 03: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa en las redes de agua potable de la administración zonal palpa.

Para este servicio los indicadores son:

- La densidad de conexiones con fugas de agua en las redes distribución de agua potable.
- La densidad de verificación de la calidad de agua en las redes de distribución.

Ítem 04: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa del sistema de alcantarillado de la administración zonal palpa.

- La densidad de conexiones Inspeccionar y verificar el estado situacional de las conexiones de alcantarillado y buzones de los colectores principales en el ámbito de la administración zonal Palpa.
- Densidad de Inspecciones y verificaciones de la calidad del agua del afluente y efluente en la Ptar CHIPIONA de la administración Zonal Palpa.

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 para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión administrativa de la administración zonal palpa

Para este servicio se espera lo siguiente:

- La densidad de reclamos en proceso de conciliación y sus declaratorias de fundado e infundado haya disminuido
- Densidad de documentos de tramite documentario en la Administración Zonal Palpa. haya disminuido.
- Mostrar los indicadores comerciales y operativos para cumplimiento de metas para el año 2024 del POI y SUNASS. Se encuentren dentro de la proyección de cumplimiento para el año 2024 y el PMO de SUNASS
- Mostrar el avance de Agua no facturada
- Mostrar las deudas de 2 a 6, de 7 a 12. De manera mensual.
- Mostrar el avance de la actualización catastral operativa y comercial en la administración Zonal Palpa.



**“Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa de la EPS EMAPICA S.A.
Periodo 2024.”**

Item 02: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades para la gestión comercial en la administración zonal palpa.

Para este servicio se espera lo siguiente:

- Reporte de la estadística de la densidad de reclamos comerciales atendidos
- Reporte de la estadística de la densidad de reclamos con fugas visibles y no visibles.
- Reporte de la estadística de la densidad de ubicación de conexiones clandestinas.
- Reporte de la estadística de la densidad La densidad de conexiones clandestinas regularizadas.
- Reporte de la estadística de la densidad de inspecciones comerciales internas y externas.

Item 03: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa en las redes de agua potable de la administración zonal palpa.

Para este servicio se espera lo siguiente:

- Estadística de la densidad de conexiones con fugas de agua en las redes distribución de agua potable.
- Estadística de la densidad de verificación de la calidad de agua en las redes de distribución.

Ítem 04: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa del sistema de alcantarillado de la administración zonal palpa.

Para este servicio se espera lo siguiente:

- Estadística de la densidad de conexiones Inspeccionar y verificar el estado situacional de las conexiones de alcantarillado y buzones de los colectores principales en el ámbito de la administración zonal Palpa.
- Estadística de la densidad de Inspecciones y verificaciones de la calidad del agua del afluente y efluente en la Ptar CHIPIONA de la administración Zonal Palpa.



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	Sep	Oct	Nov	Dic			
1	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo Específico 1 Agilizar procedimientos administrativos, seguimiento a la atención al cliente y en la administración de la Zonal Palpa (recepción de reclamos, información de facturación, refinanciación, otros que se generen en el área de atención al cliente y administrativa en la Zonal Palpa). 	Item 01: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión administrativa de la administración zonal palpa															<ul style="list-style-type: none"> La densidad de reclamos en proceso de conciliación y sus declaratorias de fundado e infundado haya disminuido Densidad de documentos de tramite documentario en la Administración Zonal Palpa. haya disminuido. Mostrar los indicadores comerciales y operativos para cumplimiento de metas para el año 2024 del POI y SUNASS. Se encuentren dentro de la proyección de cumplimiento para el año 2024 y el PMO de SUNASS Mostrar el avance de Agua no facturada Mostrar las deudas de 2 a 6, de 7 a 12. De manera mensual. Mostrar el avance de la actualización catastral operativa y comercial en la administración Zonal Palpa.



PLAN DE TRABAJO:
"Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa 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				
2	Objetivo Especifico 2 Verificar en campo los reclamos relativos a la facturación, cambios de categoría, instalaciones irregulares, reclamos de baja presión y otros que se hayan generado en la oficina de atención al cliente y la oficina de la administración zonal palpa.	Item 02: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades para la gestión comercial en la administración zonal palpa.	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reporte de la estadística de la densidad de reclamos comerciales atendidos	
														• Reporte de la estadística de la densidad de reclamos con fuga: visibles y no visibles.	
														• Reporte de la estadística de la densidad de ubicación de conexiones clandestinas.	
														• Reporte de la estadística de la densidad de conexiones clandestinas regularizadas.	
														• Reporte de la estadística de la densidad de inspecciones comerciales: internas y externas.	



PLAN DE TRABAJO:
“Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa 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			
			Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre						
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic				
3	Objetivo Especifico 3 Mantener operativo el sistema de distribución de agua potable y alcantarillado de la jurisdicción comprendida en la Administración Zonal Palpa.	Item 03: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa en las redes de agua potable de la administración zonal palpa.																<ul style="list-style-type: none"> Estadística de la densidad de conexiones con fugas de agua en las redes de distribución de agua potable. Estadística de la densidad de verificación de la calidad de agua en las redes de distribución.



PLAN DE TRABAJO:
 "Plan de Trabajo de Actividades de la Oficina Zonal Palpa 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				Cuarto Trimestre										
			Primer Trimestre	Segundo Trimestre		Tercer Trimestre											
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic						
4	Objetivo Especifico 4 Mantener operativo el sistema de distribución de agua potable y alcantarillado de la jurisdicción comprendida en la Administración Zonal Palpa.	Ítem 04: Contratación de personal para cumplimiento del Plan de trabajo de las actividades en la gestión operativa del sistema de alcantarillado de la administración zonal palpa		x													<ul style="list-style-type: none"> Estadística de la densidad de conexiones Inspeccionar y verificar e estado situacional de las conexiones de alcantarillado y buzones de los colectores principales en el ámbito de la administración zonal Palpa. Estadística de la densidad de Inspecciones y verificaciones de la calidad del agua del afluente y efluente en la Ptar CHIPIONA de la administración Zonal Papal.

