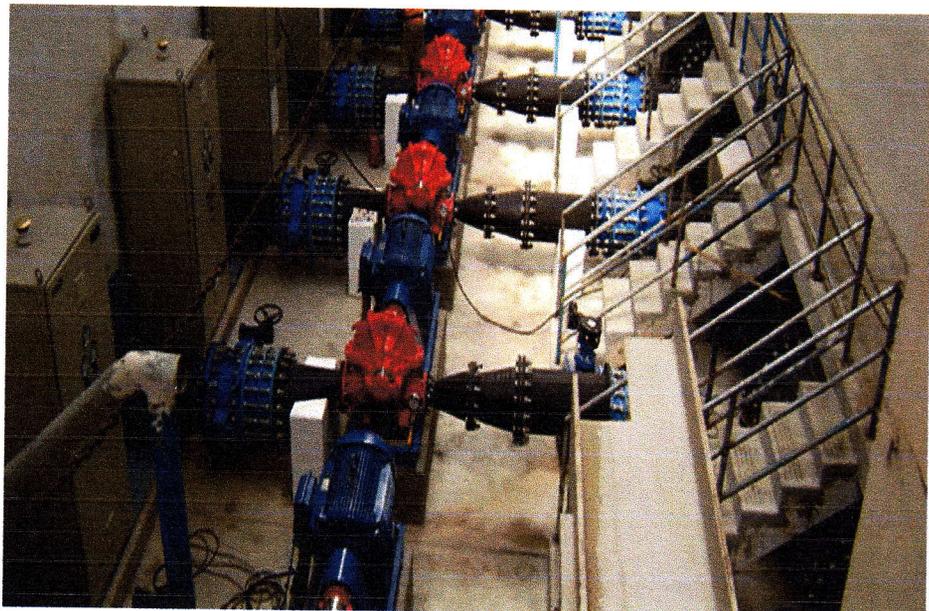




ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LORETO SOCIEDAD ANÓNIMA.
EPS SEDALORETO S. A.

PLAN OPERATIVO



AÑO FISCAL 2017

Gerencia de Planificación Estratégica y
Presupuesto

Iquitos, Noviembre de 2016

PLAN OPERATIVO ANUAL

Ejercicio Fiscal 2017

Contenido

I. INTRODUCCION

II. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

- 2.1. Misión
- 2.2. Visión
- 2.3. Valores
- 2.4. Objetivos Estratégicos

III. PLANEAMIENTO OPERATIVO POR GERENCIAS

- 3.1. Gerencia General
- 3.2. Gerencia de Administración
- 3.3. Gerencia Comercial
- 3.4. Gerencia de Operaciones
- 3.5. Gerencia de Ingeniería

IV. LOGROS, IDENTIFICACION DE PROBLEMAS, MEDIDAS CORRECTIVAS



I. INTRODUCCION

La Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto, en la línea de gestión y planeamiento institucional de corto plazo, ha consolidado las propuestas sistémicas y elaborado el “Plan Operativo Anual de la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto Sociedad Anónima - EPS SEDALORETO S.A.”, correspondiente al ejercicio fiscal 2017; que en adelante se denominará: POA.

El POA es un documento de Gestión Operativa Institucional, que permite, mediante un proceso previo de articulación, coordinación, y consolidación inter gerencias: organizar, programar, y evaluar las actividades de las diferentes dependencias orgánicas, priorizadas en las que operan los sistemas institucionales 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 una mayor eficiencia en la gestión institucional, tendiente al logro de los objetivos y metas propuestas por la Alta Dirección y los compromisos institucionales definidos por las políticas sectoriales, las normas institucionales y de fiscalización, y el planeamiento estratégico.



El POA 2017 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; el Proyecto de Estudio Tarifario 2016-2021 ya sometido a audiencia pública y en vías de aprobación final por la SUNASS; y de conformidad con lo establecido en el Artículo 71° de la Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto; la misma que establece que, las Entidades para la elaboración de sus POAs y sus Presupuestos Institucionales, deben tener en cuenta su Plan Estratégico Institucional (PEI) el que ha sido a la fecha debidamente actualizado para el quinquenio 2017-2021.

En concordancia con los procedimientos y enfoque integral de la gestión institucional, el presente POA se articula asimismo, de manera complementaria, 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. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

2.1. MISION

Ser una empresa de alto nivel y competitividad, liderando los servicios de agua potable y alcantarillado, a nivel nacional.

2.2. 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.

2.3. VALORES

• Atención al Cliente

La satisfacción de sus demandas con equidad y calidad superior en nuestros servicios, es el objetivo primordial y compromiso de la institución.

• Eficiencia y Eficacia

Mantener la eficiencia y la eficacia de los servicios, innovando de manera permanente los procesos técnicos y administrativos en favor de la gestión, afirmándose la confianza de los clientes del servicio.

• 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.

• Ética Empresarial

Es práctica permanente en todos los actos y procesos, base principal de la imagen empresarial y de pertenencia al patrimonio de la Entidad.

2.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

• General

Alcanzar las metas de gestión del Estudio Tarifario, Gobernabilidad & Gobernanza, e Indicadores Institucionales; orientadas hacia la eficiencia de la empresa; la mejora de calidad de servicios de sus usuarios, y la sostenibilidad institucional.

• Específicos

OE 1: Gestión Eficiente de la empresa en base a una cultura de identidad, aprendizaje y desarrollo continuo y de conocimiento empresarial.

OE 2: Optimizar la imagen institucional, fortalecer la cultura sanitaria, y mejorar las relaciones con los grupos de interés..

OE 3: Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento; Reducir el nivel de Agua No Facturada, y proteger el medio ambiente

OE 4: Garantizar la cobertura y mejora de atención de los servicios de agua potable y alcantarillado.

OE 5: Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera de la empresa.



III. PLANEAMIENTO OPERATIVO

El Planeamiento Estratégico de mediano plazo constituye una herramienta vital para la toma de decisiones oportunas y adecuadas; en ella se plantea la misión y visión por las cuales la empresa debe guiarse para establecer sus Indicadores y metas a cumplirse en un intervalo de tiempo que normalmente es de cinco años.

En la línea de sus logros, el Plan Estratégico requiere instrumentalizarse mediante un Plan Operativo Anual, en el que se señalen las estrategias y actividades a realizar para alcanzar las metas e indicadores establecidos.

El Plan Operativo Anual es un instrumento de gestión institucional de corto plazo que permite articular y consolidar las actividades y metas programadas para el ejercicio económico 2017, por cada una de sus unidades orgánicas, de manera que contribuyan, efectivamente, al logro de sus objetivos previstos; y, adicionalmente, permitan la evaluación y control de resultados y el empleo eficiente de los recursos de la empresa.

El presente Plan Operativo Anual 2017, es un compromiso que involucra la gestión integral y a todo el personal de la institución, puesto que solo el trabajo conjunto y sistematizado permitirá alcanzar los logros y eficiencia institucional.

Referencias Generales de los sistemas de Producción y Tratamiento

Iquitos:

El agua cruda se capta de fuente superficial; y el sistema, en su integridad, funciona por bombeo alimentando por energía eléctrica, lo que eleva su costo operativo. En conjunto el sistema lo componen: 02 Captaciones, 02 Línea de Impulsión de agua cruda, 04 Plantas de Tratamiento, 04 Reservorios apoyados de almacenamiento, 03 tuberías de aducción y/o conducción desde las Plantas de Tratamiento a la Red de distribución, 11 Reservorios Elevados de Distribución; y un sistema de redes matrices y secundarias de distribución.

La capacidad de producción total es de 1,380 lps que equivale a 3,576,960 m³/mes

Su sistema de distribución está compuesto por 600,7978 ml de redes de agua potable (De 2" a 24") y 205,237 ml de redes de alcantarillado

Yurimaguas:

El agua cruda se abastece de dos fuentes superficiales (Ríos Paranapura y Huallaga). El sistema, en su integridad funciona por bombeo alimentado por energía eléctrica. El sistema cuenta con: 2 Captaciones, 2 Líneas de agua cruda, 2 Plantas de tratamiento, 1 Reservorio apoyado de almacenamiento, 1 tubería de impulsión de agua tratada que alimenta el sistema de distribución desde las Plantas de Tratamiento, 01 Reservorio Elevado de Distribución (insuficiente por ahora) y un sistema de redes de distribución.

La capacidad de producción total es de 110 lps, que equivale a 285,120 m³/mes

Su sistema de distribución está compuesto por 91,722 ml de redes de agua potable (De 2" a 12") y 25,592 ml de redes de alcantarillado

Requena:

El sistema, en su integridad funciona por bombeo alimentado por energía eléctrica. El Sistema cuenta con: 1 Captación tipo caisson, 1 Línea de Impulsión de agua cruda, 1 Planta de Tratamiento, 1 Tubería de impulsión de agua tratada al sistema de distribución, 01 Reservorio Elevado de Distribución (insuficiente); y su sistema de redes de distribución.

Su capacidad de producción total es de 25 lps, que equivale a 64,800 m³/mes

Su sistema de distribución está compuesto por 12,534 ml de redes de agua potable (De 1" a 6") y 10,092 ml de redes de alcantarillado

El Plan Operativo Anual 2017, toma como base referencial, los indicadores y variables logradas al II Trimestre y sus correspondientes proyecciones al IV Trimestre 2016; sobre cuya posición, y la línea matriz de los lineamientos comprometidos como metas e Indicadores del Estudio Tarifario; se programan las actividades, estrategias, y componentes a desarrollar durante el Año Fiscal 2017.

Indicadores y Variables Plan Operativo Anual 2017

Indicador	Uu Med	Año 2016 (Proy)				Año 2017 (Proy)			
		Iqts	Ygs	Req	Total	Iqts	Ygs	Req	Total
Indicadores Institucionales									
Población Total	Hab	418,040	74,816	27,198	520,054	422,447	76,355	27,666	526,468
Prom Hab Viv (Censo 2007)	Hab	4.81	4.46	5.49		4.81	4.46	5.49	
Pobalcion Atendida Agua	Hab	357,575	65,129	11,644	434,349	361,221	66,289	11,804	439,314
Población Atendida Alcantarillado	Hab	199,519	19,490	2,471	221,480	201,476	19,820	2,520	223,817
Cobertura Agua Potable	%	85.54	87.05	42.81	83.52	85.51	86.82	42.66	83.45
Cobertura Alcantarillado	%	47.73	26.05	9.08	42.59	47.69	25.96	9.11	42.51
Cobertura Micromedición	%	31.14	79.43	8.49	38.36	35.49	80.27	11.63	42.16
Indice ANF	%	58.55	30.47	48.28	55.85	57.60	29.78	47.77	54.90
Indicadores Operacionales									
Volumen Captado	Mil m ³	32,665	3,336	452	36,453	32,575	3,369	457	36,401
Volumen Producido	Mil m ³	32,269	3,254	450	35,973	32,177	3,287	455	35,918
Volumen Distribuido	Mil m ³	31,428	3,200	438	35,067	31,364	3,235	443	35,042
Volumen Mensual Promedio	Mil m ³	2,689	271	38	2,998	2,614	270	37	2,920
Continuidad Abastecimiento	hrs/día	13.17	15.38	3.46	13.44	14.50	15.40	3.60	14.49
Presión Promedio	mca	10.22	8.99	14.89	10.06	10.22	8.90	14.89	10.05
Presión Mínima	mca	5.00	7.28	10.52	5.49	6.00	6.70	10.52	6.20
Indicadores Comerciales									
Volumen Facturado	Mil m ³	13,541	2,319	234	16,094	13,811	2,366	239	16,416
Volumen Facturado Promedio	Mil m ³	1,128	193	19	1,341	1,151	197	20	1,368
Conexiones Totales Agua	Cnxs	74,340	14,603	2,121	91,064	75,098	14,863	2,150	92,111
Conexiones Activas de Agua	Cnxs	58,548	13,329	982	72,859	61,188	13,662	1,167	76,017
Medidores Totales	Med	39,419	13,626	495	53,540	42,919	13,958	565	57,442
Medidores Activos	Med	23,151	11,599	180	34,930	26,651	11,931	250	38,832
Conexiones Totales Alcantarillado	Cnxs	41,480	4,370	450	46,300	41,887	4,444	459	46,790
Conexiones Activas Alcantarillado	Cnxs	33,434	3,971	180	37,585	34,922	4,088	235	39,245



Respecto a estas perspectivas e indicadores; y como ya se comentó en líneas generales, se diseñan y programan una serie de objetivos, estrategias, y actividades que, en el compromiso asumido en una serie de documentos normativos y exigencias sectoriales como: el Estudio Tarifario 2016/2021, el Plan de Fortalecimiento de Capacidades 2014-2018, los Criterios de Gobernabilidad y Gobernanza, los Indicadores de Gestión, y la Evaluación anual que desarrolla OTASS; previstas y comprometidas alcanzar por la EPS SEDALORETO S.A. durante el año fiscal 2017.

Direccionados por la filosofía de la actual gestión institucional, el presente Plan, para el corto plazo, y el Plan Estratégico Institucional, para el mediano plazo; estiman implementar un nivel efectivo de eficiencia y calidad a la gestión institucional, mejorar significativamente los resultados de las metas e indicadores institucionales, y optimizar la calidad y oportunidad de sus servicios que brindamos, los que, de acuerdo a norma, están calificados de prioritaria necesidad, utilidad pública, y preferente interés nacional, cuyo fin supremo es asegurar la salud y el nivel Socio-Económico de las poblaciones.

PLANEAMIENTO OPERATIVO ANUAL 2017 - POR OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO ESTRATEGICO 1

Gestión Eficiente de la empresa en base a una cultura de identidad, aprendizaje y desarrollo continuo, y de conocimiento empresarial.

Se compromete en este objetivo a 4 Gerencias:

1. Gerencia General.
2. Gerencia Planificación Estratégica y Presupuesto
3. Oficina Asesoría Legal.
4. Oficina Informática.

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Año
				I	II	III	IV	
Gestión de Responsabilidad: Gerencia General								
Optimizar la gestión y resultados, hacia la eficiencia y calidad	Evaluación y retroalimentación de Metas e Indicadores	85% de Indicadores, metas, y variables, cumplidas	Sesion Trabajo	6	6	6	6	24
Impulsar y promover el cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de Capacidades	Coordinar y proponer asistencia técnica y económica con entes vinculantes	Personal con capacidades y potencialidades fortalecidas y actualizadas	Evento	5	8	8	5	26
Fortalecer la gestión de Gobernabilidad y Gobernanza	Implementar Indicadores previstos en G&G	La G&G se gestiona con eficiencia y oportunidad	Evento	6	5	5	6	22
Gestión de Responsabilidad: Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto								
Fortalecer la Educación y Cultura sanitaria; y la defensa del medio ambiente	Implementar actividades del PFC y Programas de Educación y RRPP	EPS alcanza identidad con el usuario, y cumple compromisos medio ambientales	Evento	2	1	2	14	19
Facilitar la toma de decisiones oportunas y eficientes basado en Indicadores de gestión	Implementar y evaluar 75 Indicadores (Gestión: 52; Gobb: 14; Gobz: 09);	Exigencias normativas e institucionales; implementadas	Informe	1	2	1	2	6
Impulsar el seguimiento y monitoreo del POA 2017.	Evaluación bimestral del POA.	Indicadores, Metas, y variables, cumplidas al 85%	Reunión	1	2	1	2	6
Mejorar procesos de gestión estratégica y presupuestal.	Ejecución y Evaluación oportuna del presupuesto	Proceso presupuestario se gestiona con eficiencia	Informe	4	5	4	5	18
	Actualizar Manual de Procedimientos del Presupuesto	MaPro actualizado, implementado, socializado	Manual		1			1
Gestión de Responsabilidad: Oficina de Asesoría Legal								
Resolver fluida y oportunamente los procesos administrativos y/o laborales por demandas	Dinamizar atención de procesos pendientes, reduciendo la excesiva carga procesal	Carga procesal por demandas, reducida en un 70%	%	15	35	55	70	70
Gestión de Responsabilidad: Oficina de Informática								
Desarrollar e Implementar un sistema informático, que consolide e integre los procesos comercial y administrativo	Evaluar necesidades de áreas usuarias; diseñar y modelar el sistema, programar e implementar las pruebas.	Nuevo sistema informático implementado, consolidado, integrado, y confiable; para buena toma de decisiones.	%	10	30	40	70	70
Dinamizar la gestión institucional con información y comunicación integrada, oportuna, y eficiente.	Desarrollar, en su etapa inicial un sistema de Tecnología de Información y Comunicación	Sistema TIC, sustentado en procesos informáticos, operando en etapa inicial	Módulo	2	2	2	2	8
Promover la innovación tecnológica para la mejora de procesos y sistemas de información gerencial y operativa.	Rediseño y actualización de página web, según directivas y normativa vigente	EPS dispone de portal web según requerimiento normativo; operado por el usuario	%	40	50	70	100	100
	Evaluar periódicamente los datos e información emitida por sistemas informáticos EPS	Módulos informáticos actualizado según normativa y exigencia de usuarios	Modulo (%)	40	55	70	100	100
	Seguimiento y supervisión del software Comercial	Procesos alternativos tecnológicos implementados	%	40	55	70	85	85
Mejorar procesos los operativos informáticos.	Elaborar Manuales de Procedimientos operativos	MaPros: implementados por cada módulo operativo.	Manual	1	1	1	1	4

En la perspectiva del cumplimiento de las metas establecidas y detalladas en el cuadro precedente, se establecen los siguientes lineamientos estratégicos por cada una de las Gerencias comprometidas con el presente objetivo:

La Gerencia General, responsable de la gestión integral e institucional, direccionará su gestión en los lineamientos: Optimizar la gestión y resultados hacia la eficiencia y calidad; Impulsar y promover el cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de Capacidades; y Fortalecer la gestión de Gobernabilidad y Gobernanza.

La Gerencia de Planificación, por su parte, se compromete a: Fortalecer la Educación y Cultura sanitaria y la defensa del medio ambiente, como compromisos del PMO; Facilitar la toma de decisiones oportunas y eficientes basado en la evaluación de Indicadores de gestión; Impulsar el seguimiento y monitoreo del POA 2017 hacia el cumplimiento de sus indicadores y metas; y Mejorar los procesos de gestión estratégica y presupuestal a fin de maximizar el uso de los escasos recursos.

La Oficina de Asesoría Legal priorizará el Resolver fluida y oportunamente los procesos administrativos y/o laborales por demandas actualmente en cartera, buscando acuerdos contractuales que beneficien a las partes.

La Oficina de Informática se concentrará en: Desarrollar e Implementar un sistema informático, que consolide, integre, y dinamice los procesos comercial y administrativo; Dinamizar la gestión institucional con tecnologías de información y comunicación integrada, oportuna, y eficiente; Promover la innovación tecnológica para la mejora de procesos y sistemas de información gerencial y operativa; y Mejorar los procesos operativos informáticos.

3.2. OBJETIVO ESTRATEGICO 2

Optimizar la imagen institucional, fortalecer la cultura sanitaria, y mejorar las relaciones con los grupos de interés.

Por su naturaleza, este objetivo compromete a:

1. Oficina Imagen Institucional

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anua
				I	II	III	IV	
Gestión de Responsabilidad: Oficina de Imagen Institucional								
Propiciar clima de identidad y colaboración mutua con grupos de interés a fin de mejorar la imagen y capacidad institucional.	Elaborar y Ejecutar Programa de Educación Sanitaria; que incluya Campañas Escolares específicas	Usuarios y escolares con alto nivel de "cultura, valor y calidad" de los servicios de saneamiento	Prog.	1				1
Dinamizar la gestión a través de información y comunicación integrada, oportuna, y eficiente.	Elaborar y ejecutar Programa de RRPP con usuarios y grupos de interés.	Programa Gestión y RRPP elaborado e implementado	Prog.	1				1
Fomentar cultura de saneamiento en usuario, identificado y sensibilizado en valor de los servicios.	Eventos específicos y focalizados de información y cultura sanitaria: AAHH, Colegios.	Usuarios de agua potable y alcantarillado, sensibilizados a partir del PES	Evento	12	12	12	12	48

Las estrategias priorizadas para alcanzar este objetivo estratégico, en la línea de integrar y comprometer al cliente interno y externo, y asociar el conocimiento y la actitud hacia el compromiso del importante servicio calificado de necesidad pública y factor de desarrollo de los pueblos, priorizan: Propiciar un clima de identidad y colaboración mutua con los grupos de interés a fin de mejorar la imagen y capacidad institucional; Dinamizar la gestión a través de información y comunicación integrada, oportuna y eficiente; y Fomentar un adecuado nivel de cultura de saneamiento en el usuario, de manera que se encuentre debidamente identificado y sensibilizado en valor de los servicios.

El compromiso del usuario, y su conocimiento de la importancia de nuestros servicios, se espera genere un impacto eficiente en la calidad y mejora de los mismos

3.3. OBJETIVO ESTRATEGICO 3

Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento; Reducir el nivel de Agua No Facturada, y proteger el medio ambiente.

Es compromiso estará liderado por la **Gerencia Operaciones** y se asocia cada una de las dependencias internas que lo conforman:

1. Oficina Control de Calidad
2. Departamento Producción
3. Departamento Distribución
4. Departamento Redes y Alcantarillado.
5. Departamento Electromecánico
6. Departamento Seguridad e Higiene Industrial.

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Año
				I	II	III	IV	
Gestión de Responsabilidad: Gerencia de Operaciones								
Optimizar la calidad de servicios y reducir costos operativos.	Implementar programas específicos y optimizar sistema de distribución	Alcanzar un Índice de ANF de 55% (58% lqts; 30% Ygs; 48% Req)	%	55.9	55.6	55.3	55	55.0
Operación adecuada y eficiente de sistema y procesos operacionales, hacia la eficiencia y calidad de los servicios.	Manuales Procedimientos MaPro actualizados, dinámicos, y de fácil comprensión	Procesos operativos se desarrollan con eficiencia y dinámica institucional	Manual		1	1	1	3
Gestión de Responsabilidad: Oficina de Control de Calidad								
Mejorar el nivel de calidad de los servicios y reducir el nivel de agua no facturada.	Sectorizar áreas piloto de reservorios como proceso inicial	Áreas de Influencia Reservorios 6 y 8, sectorizadas y con eficiencia	Programa		1	1		2
Garantizar reportes de calidad y control de producción y muestreo	Implementar e informar parámetros según exigencia normativa	Parámetros de calidad implementados e informados; según normativa	Informe	3	3	3	3	12
Optimizar proceso operativo de la gestión de calidad de servicios	Elaborar Manual de Procedimientos de la Oficina	MaPro actualizado, socializado, e implementado	Manual		1			1
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Producción								
Garantizar los niveles adecuados de producción, y eficiencia en la calidad del agua potable brindada a la población	Operar con eficiencia y calidad el nivel de producción de los servicios	Producción y distribución del agua se mantiene según estándares y normas	Inf Tco	3	3	3	3	12
	Estandarizar el número de análisis físico químicos a los mínimos normados	Calidad garantizada de agua potable, en planta y red	Análisis * 1000	57.9	57.9	57.9	57.9	232
Optimizar proceso operativo de gestión: Producción/tratamiento	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPros actualizados, socializados, implementados	Manual		1		1	2
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Distribución								
Mejorar el sistema de distribución de agua potable, hacia los estándares establecidos	Intensificar los Programas de Valvuleo, Programas de Sectorización, y micromedición de consumos	Alcanzar continuidad media de 15 hrs/día en lqts y Ygs; y 3.6 en Req Mantener el nivel de presión media en 10.2, 8.9, y 14.9 mca (lqts, Ygs, Req)	Hrs/Día mca	13.4 10.1	13.7 10.1	14.1 10.1	14.5 10.1	14.5 10.1
Optimizar proceso operativo de gestión del sistema: distribución	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPros actualizados, socializados, implementados	Manual		1		1	2
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Redes y Alcantarillado								
Optimizar las necesidades de servicios operacionales de redes y alcantarillado	Atención oportuna y adecuada de fugas visibles y no visibles en redes y conexiones	Usuarios de servicios operacionales satisfechos e identificados	Inf Tco	3	3	3	3	12
Optimizar proceso operativo de gestión: redes y alcantarillado	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPros actualizados, socializados, implementados	Manual		1		1	2
Gestión de Responsabilidad: Departamento Electromecánico								
Fortalecer e implementar los programas de mantenimiento.	Maquinaria y equipo operando con eficiencia y garantía, evitan pérdidas h/m	Programa Mantenimiento preventivo elaborado e implementado	Programa	1				1
Optimizar proceso operativo de gestión: Electromecánica	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPros actualizados, socializados, implementados	Manual		1		1	2
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Seguridad e Higiene Industrial y Medio Ambiente								
Garantizar sistema de seguridad e higiene industrial para prevenir y evitar accidentes laborales.	Dinamizar capacitación y procesos de SST y medio ambiente, con apoyo de organizaciones vinculantes	Personal capacitado y empoderado en procesos de SST y Medio Ambiente	Eventos	1	3	3	4	11

La Gerencia de Operaciones alinea sus estrategias a: Optimizar la calidad de servicios y reducir costos operativos; Operar adecuada y eficientemente de sistema y procesos operacionales; y alcanzar la eficiencia y calidad de los servicios.

Todas las dependencias se comprometen a Optimizar el proceso operativo de la gestión, elaborando sus correspondientes Manuales de Procedimientos

La Oficina de Control de Calidad se compromete a: Mejorar la calidad de los servicios y reducir el nivel de agua no facturada; Garantizar la calidad y control de producción y muestreo; y Optimizar el proceso operativo de la gestión de calidad de servicios

El Departamento de Producción prioriza: Garantizar los niveles adecuados de producción y eficiencia en la calidad del agua potable brindada a la población

El Departamento Distribución direcciona su gestión a: Mejorar el sistema de distribución de agua potable, hacia los estándares establecidos y esperados por la población

El Departamento Redes y alcantarillado prioriza: Optimizar la atención de necesidades de servicios operacionales de redes y alcantarillado, en los plazos y oportunidad eficientes

El Departamento Electromecánico compromete: Fortalecer e implementar los programas de mantenimiento. Para apoyar la eficiencia de los procesos de producción y distribución y por ende mejorar la calidad de los servicios brindados

El Departamento de Seguridad Industrial y Medio Ambiente prevé: Garantizar sistema de seguridad e higiene industrial para prevenir y evitar accidentes laborales.

7. Gerencia Ingeniería

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Año
				I	II	III	IV	
Gestión de Responsabilidad: Gerencia de Ingeniería								
Desarrollar el Programa de Inversiones, en línea con la programación del Estudio Tarifario y contribuciones	Garantizar la calidad de programación y ejecución de los Programas y Proyectos de Inversión previstos.	Proyectos de inversión con estándares y programación ET y cooperantes	Expdt	1	2	2		5
		Programas eficientes	Progr	2	5	4	1	12
Disponer de registro de equipos, redes, e instalaciones, eficiente, actualizada y oportuna.	Se inicia Implementac catastro técnico geo referenciado y de actualización en línea.	Catastro comercial georeferenciado, iniciado y en proceso de implementación	%	0	2	4	6	6
Optimizar proceso operativo de gestión del sistema ingeniería	Elaborar MaPros de cada sub sistema	MaPros, elaborados, actualizados, implementados	Manual		1	1		2

Un gran aporte a la calidad y eficiencia de los servicios son las inversiones y el catastro, en cuya línea estratégica, la Gerencia de Ingeniería se compromete a: Desarrollar el Programa de Inversiones en línea de programación del Estudio Tarifario y reservas concertadas; Disponer de registro de equipos, redes, e instalaciones actualizada, eficiente, y oportuna; y Optimizar el proceso operativo de gestión del sistema ingeniería

Metas Específicas Operacionales

El lineamiento estratégico: Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; Reducir el nivel de Agua No Facturada, y proteger el medio ambiente se prevé alcanzar mediante los siguientes procesos operativos específicos y complementarios.

La Producción de agua potable para el Año 2017 estima alcanzar 35,918 mil m³ (Iquitos 32,575, Yurimaguas 3,369 y Requena 457); para una media mensual de 2,993 mil m³; el cual garantiza a plenitud el requerimiento de nuestras poblaciones administradas.

Con cargo a inversiones en los siguientes años, la pérdida de agua potable (volumen distribuido / volumen captado), se espera reducir de 3.80% a 3.73%

Volúmenes Anuales de Agua (mil m³)

Volumen Anual	Unidad	Volumen Anual, por Localidades							
		Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
		2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Captado	mil m ³	32,665	32,575	3,336	3,369	452	457	36,453	36,401
Producido	mil m ³	32,269	32,177	3,254	3,287	450	455	35,973	35,918
Distribuido	mil m ³	31,428	31,364	3,200	3,235	438	443	35,067	35,042
Pérdida Planta	%	3.78	3.72	4.08	3.98	3.11	3.01	3.80	3.73
Promedio Mes	mil m ³	2,689	2,681	271	274	38	38	2,998	2,993

Manteniendo in estricto el cumplimiento de las **normas y estándares** establecidos por SUNASS, OMS y OPS; y mediante políticas de readecuación de procesos y sistemas de control; se estima utilizar los siguientes niveles de insumos durante el año 2017, para garantizar la calidad de agua potable que distribuimos a la ciudad:

Normas y Standares de Calidad / Uso de Insumos Químicos

Insumos	Unidad	Consumo Acumulado a cada Periodo / Por Localidades							
		Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
		2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Sulfato Aluminio	TM	201.0	163	99.0	84.0	9.7	9.60	309.7	256.6
Cal Hidratada	TM	273.0	263	14.0	18.0	0.0	0.00	287.0	281.0
Cloro Gaseoso	TM	134.0	132	9.0	10.0	0.8	1.00	143.8	143.0
Hipoclorito Clacio	TM	14.0	11	2.7	3.0	1.8	1.75	18.5	15.8
Policloruro Alum	TM	269.0	251	88.0	108.0	9.5	9.40	366.5	368.4
Hidróxido Sodio	TM	45.0	40	0.0	0.5	3.9	3.80	48.9	44.3

La calidad del agua potable se garantizará, en cumplimiento a estándares establecidos por los organismos reguladores y fiscalizadores; y en forma complementaria a los procesos de verificación a cargo de DIGESA y los Laboratorios acreditados; mediante un programa estructurado de análisis físico-químico y bacteriológicos, cuyo nivel promedio de ejecución anual, por localidad, es el siguiente:

Calidad de Agua / N° de Análisis Totales por Periodo

Tipo de Análisis	Unidad	N° Análisis Totales Anuales, por Localidades							
		Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
		2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Color	UCV	4,206	28,800	660	730	6,480	16,920	11,346	46,450
PH		4,024	28,800	18,471	18,400	6,480	16,920	28,975	64,120
Turbiedad	NTU	13,796	28,800	18,471	18,400	6,480	16,920	38,747	64,120
Bacteriología Colif	UFC	398	324	248	284	18	36	664	644
Cloro Residual	mg/L	14,598	29,880	9,515	9,512	3,240	8,280	27,353	47,672
Conductividad	µS/cm	4,004	2,880	2,038	2,036	18	36	6,060	4,952
Aluminio	mg/L	318	312	553	832	18	36	889	1,180
Dureza	mg/L	321	312	5	10	18	36	344	358
Prueba de Jarras	-	614	528	230	288	6	12	850	828
Nitratos	mg/L	78	312	6	12	18	36	102	360
Cloruros	mg/L	78	312	6	12	18	36	102	360
Otros		234	468	6	12	0	0	240	480

Debido a que las inversiones del Estudio Tarifario durante el primer año regulatorio (2017) no se desarrollarían en la magnitud esperada, aplicando solo procesos de readecuación de los sistemas vigentes, se estima mejorar en una hora diaria la continuidad del servicio (De 13.4 a 14.5 hrs), y en un mca (De 5.5 a 6.2) el nivel de presión promedio, según se detalla, por localidad

Calidad del Servicio

Indicador	Unidad	Localidades							
		Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
		2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Horas Abastecim	hrs	13.2	14.5	15.4	15.4	3.5	3.6	13.4	14.5
Presión Promedio	mca	10.2	10.2	9.0	8.9	14.9	14.9	10.1	10.1
Presión Mínima	mca	5.0	6.0	7.3	6.7	10.5	10.5	5.5	6.2

El Programa de Mantenimiento Preventivo, que genera ahorro de costos económicos y sociales, y asegura la funcionalidad y operación de los equipos y maquinaria (Y por ende de los procesos de calidad y continuidad del abastecimiento); se compromete implementar mediante las siguientes acciones previstas ejecutarse:

Programa de Mantenimiento / N° de Actividades; por Periodo

Rubros	Unidad	N° de Actividades Anuales, por Localidades							
		Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
		2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Agua Potable									
Conex	Und.	852	870	9	9	8	8	869	887
Grifo C/l	Und.	244	488	4	5	0		248	493
Red	Und.	526	538	6	6	4	4	536	548
Alcantarillado									
Buzones/Sifones	Und.	878	900	13	13	0		891	913
Cunetas	ML.	485	600	0	0	0		485	600
Red	Und.	520	550	36	30	0		556	580
Cnxs		60	70	2	2	0		62	72
Equipos									
Inspección	Und.	212	212	44	44	22	22	278	278
Tableros	Und.	25	30	20	20	6	6	51	56
Electrobomba	Und.	19	20	20	20	4	4	43	44
Equipos	Und.	15	20	18	18	12	12	45	50
Vehículos	Und.	38	30	16	16	2	2	56	48
Otros	Und.	22	22	24	24	10	10	56	56

Como proceso complementario necesario para garantizar la operatividad de los sistemas, la calidad de los servicios, y la satisfacción de los usuarios; se ha previsto desarrollar, sobre la base de los promedios históricos; el siguiente Programa de Reparaciones para reducir pérdidas técnicas y comerciales:

Programa de Reparaciones / Actividades Anuales

Rubros	Unidad	N° de Actividades Anuales, por Localidades							
		Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
		2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Agua Potable									
Micromedidores	Und.	584	620	26	50	2	4	612	674
Redes (48 Hrs)	Und.	480	520	45	100	35	70	560	690
Cnxs Domic	Und.	800	820	130	260	60	120	990	1200
Alcantarillado									
Redes (48 Hrs)	Und.	60	70	10	10	0	0	70	80
Cnxs Domic	Und.	400	450	1	3	0	0	401	453
Equipos									
Electrobombas	Und.	2	6	1	1	7	14	10	21
Válvulas	Und.	6	15	6	12	6	12	18	39
Equipos	Und.	10	20	5	5	3	6	18	31
Otros	Und.	15	30	8	8	3	6	26	44

3.4. OBJETIVO ESTRATEGICO 4

Garantizar la cobertura y mejora de atención de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Liderado y dirigido por la **Gerencia Comercial**; compromete, en forma corporativa y sistémica, a las siguientes dependencias internas para su consecución en las mejores condiciones:

1. Departamento Comercialización.
2. Departamento Catastro Clientes
3. Departamento Facturación y Cobranzas.
4. Departamento de Medición.

Plan Operativo Anual – POA 2017

2017

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Año
				I	II	III	IV	
Gestión de Responsabilidad: Gerencia Comercial								
Garantizar, mínimo, la cobertura del crecimiento poblacional; en agua y alcantarillado	Propiciar el crecimiento y recuperacional de conexiones de agua y alcantarillado	Crecimiento poblacional coberturado con agua potable y alcantarillado	Cnxs	384	384	385	384	1,537
			% Agua	83	83	83	83	83
			% Alc	43	43	43	43	43
Garantizar la funcionalidad integrada del sistema comercial, inclusive de necesidades adicionales específicas.	Desarrollar e implementar Programas específicos y adicionales requeridos por la naturaleza del servicio.	Aplicativos (Programas) Comerciales, elaborados e implementados	Progr	2	1	2	1	6
Optimizar proceso operativo de gestión del sistema comercial	Elaborar MaPros de cada sub sistema comercial	MaPros, elaborados, actualizados, implementados	Manual	1	2	1		4
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Comercialización								
Reducir el número de reclamos, a partir de la dinámica y óptima atención, y de la mejora en el servicio	Mejora de atención al cliente, reduce quejas y reclamos y mejora imagen institucional y posición del bechmarking	Índice de Reclamos por cada 1000 Conexiones, reducido en 4 puntos.	Índice	30	29	27.5	26	26
Reducir el nivel de morbilidad, y mejorar el nivel de vida de la población	Gestionar la comercialización hacia el recupero de conexiones inactivas	Se activan 2,111 cnxs agua	Cnxs	528	528	528	527	2,111
		Se activan 1,170 cnxs alc	Cnxs	292	292	293	293	1,170
Optimizar proceso operativo de gestión: Comercialización	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPro actualizado, socializado, implementado	Manual		1			1
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Catastro de Clientes								
Disponer de registro de cnxs totales y proyectadas, eficiente, actualizada y oportuna.	Se inicia Implementac catastro comercial geo referenciado y de actualización en línea.	Catastro comercial georeferenciado, iniciado y en proceso de implementación	%	0	2	6	9	9
Reducir el nivel de morbilidad, y mejorar el nivel de vida de la población	Gestionar el crecimiento e incorporación de conexiones nuevas	Instalar 1,047 cnxs nuevas de agua	Cnxs	261	262	262	262	1,047
		Instalar 490 cnxs nuevas de alcant	Cnxs	123	122	122	123	490
Optimizar proceso operativo de gestión: Catastro	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPro actualizado, socializado, implementado	Manual		1			1
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Medición de Consumos								
Propiciar el uso racional y justiprecio por el consumo del agua potable	Elaborar y ejecutar Programa: Instalación de Medidores de consumo de agua	3,902 medidores instalados, 4% de mayor cobertura; población sensibilizada	Nº Med	975	976	976	975	3,902
		Mejora 2% el volumen fact	%	45.0	45.5	46.0	47.0	47.0
Optimizar proceso operativo de gestión: Micromedición	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPro actualizado, socializado, implementado	Manual		1			1
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Facturación y Cobranzas								
Consolidar el nivel de ingresos y estabilidad económica de la empresa	Incorporar a EPS; 3,158 cnxs agua y 1.660 cnxs alcantar	4,818 usuarios se incorporan a ventas de la EPS	Cnxs	1,204	1,204	1,205	1,205	4,818
		Mejora sustantiva ingresos por aportes ET y cnxs nuevas	%	19	21	23	25	25
Optimizar proceso operativo gestión: Facturación y Cobranzas	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPro actualizado, socializado, implementado	Manual		1			1

Las líneas estratégicas del sistema comercial, para cumplir el objetivo: **Garantizar la cobertura y mejora de atención de los servicios de agua potable y alcantarillado** definen: Garantizar la cobertura del crecimiento poblacional; en agua y alcantarillado; Garantizar la funcionalidad integrada del sistema comercial, inclusive de necesidades adicionales específicas; y Optimizar el proceso operativo de gestión comercial mediante la elaboración de Manuales de Procedimiento (MaPros) de todos sus procesos

El proceso comercial alinea sus estrategias a: Reducir el número de reclamos, a partir de la dinámica y óptima atención al cliente, y la mejora en el servicio; y Reducir la morbilidad y mejorar el nivel de vida de la población, recuperando Conexiones inactivas

El proceso catastral prevé: Registro de conexiones totales y proyectadas, actualizado, eficiente y oportuno (Inicio del catastro comercial georeferenciado); y Reducir la morbilidad, y mejorar el nivel de vida de la población, ampliando Conexiones nuevas;

El Departamento de Medición programa Propiciar el uso racional y justiprecio por el consumo del agua potable; y ampliar el parque de medidores

El Departamento de Facturación y Cobranzas, finalmente, estima Consolidar el nivel de ingresos y estabilidad económica de la empresa;

Metas Específicas Comerciales**Cobertura de Agua Potable**

Debido a que las inversiones son todavía limitadas, se estima coberturar, al menos, el crecimiento poblacional, previendo apalancar el crecimiento a partir del año 2018

Localidad	Prom Hab Viv	Año 2016 (Proy)				Año 2017 (Proy)			
		Cnxs Tot	Población		Cobert %	Cnxs Tot	Población		Cobert %
			Total	Servida			Total	Servida	
Iquitos	4.81	74,340	418,040	357,575	85.54	75,098	422,447	361,221	85.51
Yurimaguas	4.46	14,603	74,816	65,129	87.05	14,863	76,355	66,289	86.82
Requena	5.49	2,121	27,198	11,644	42.81	2,150	27,666	11,804	42.66
TOTAL		91,064	520,054	434,349	83.52	92,111	526,468	439,314	83.45

Cobertura de Alcantarillado

Mantiene la tendencia y sustentos de la cobertura de agua potable

Localidad	Prom Hab Viv	Año 2016 (Proy)				Año 2017 (Proy)			
		Cnxs Tot	Población		Cobert %	Cnxs Tot	Población		Cobert %
			Total	Servida			Total	Servida	
Iquitos	4.81	41,480	418,040	199,519	47.73	41,887	422,447	201,476	47.69
Yurimaguas	4.46	4,370	74,816	19,490	26.05	4,444	76,355	19,820	25.96
Requena	5.49	450	27,198	2,471	9.08	459	27,666	2,520	9.11
TOTAL		46,300	520,054	221,480	42.59	46,790	526,468	223,817	42.51

Eficiencia de Cobranzas: Neta; 65.31%; Global: 100%:

Alinea, según estándares, la cobranza neta en 65.31% y global en 100%, garantizando la recuperación de todos los recursos facturados, y el no crecimiento de la cartera morosa

Concepto	Importes en Soles (S/); por Localidades							
	Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Ventas	26,424,205	33,898,711	4,795,053	5,571,469	246,412	337,316	31,465,669	39,807,496
Cobranza Neta	17,898,023	22,034,162	3,194,013	3,744,271	143,592	219,255	21,235,628	25,997,689
Cobranza Global	25,962,172	33,898,711	4,634,070	5,571,469	228,971	337,316	30,825,212	39,807,496
Eficiencia Neta	67.73%	65.00%	66.61%	67.20%	58.27%	65.00%	67.49%	65.31%
Eficiencia Global	98.25%	100.00%	96.64%	100.00%	92.92%	100.00%	97.96%	100.00%

Incorporación y Rendimientos de Conexiones Domiciliarias:

Evalúa la incorporación de conexiones nuevas (1,047 de agua y 490 de alcantarillado) y la recuperación de conexiones inactivas (3,158 de agua y 1,660 de alcantarillado) lo cual contribuye a una mayor cobertura de eficiencia y a la obtención de recursos adicionales que son muy necesarios y requeridos por la empresa:

Estatus Conexiones	Número de Conexiones, por Localidades							
	Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Agua Potable								
Cnxs Totales	74,340	75,098	14,603	14,863	2,121	2,150	91,064	92,111
Variación		758		260		29		1,047
Cnxs Activas	58,548	61,188	13,329	13,662	982	1,167	72,859	76,017
Variación		2,640		333		185		3,158
% Cnxs Activas	78.76	81.48	91.28	91.92	46.30	54.28	80.01	82.53
Alcantarillado								
Cnxs Totales	41,480	41,887	4,370	4,444	450	459	46,300	46,790
Variación		407		74		9		490
Cnxs Activas	33,434	34,922	3,971	4,088	180	235	37,585	39,245
Variación		1,488		117		55		1,660
% Cnxs Activas	80.60	83.37	90.87	91.99	40.00	51.20	81.18	83.87

Micromedición y Agua No Facturada:

Mediante el compromiso asumido vía Estudio Tarifario, la micromedición estima crecer en 3.8%, incorporando 3,902 medidores nuevos

El Agua Facturada, estima crecer en 0.95%, facturando 321,877 m³ adicionales, como contribución comercial a reducir el ANF

Variables	Resultados Proyectados, por Localidades							
	Iquitos		Yurimaguas		Requena		Total	
	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2016 Proy	2017 Proy
Medidores								
Uu Totales	39,419	42,919	13,626	13,958	495	565	53,540	57,442
Uu Operativas	23,151	26,651	11,599	11,931	180	250	34,930	38,832
% Med Oper	58.73	62.10	85.12	85.48	36.36	44.25	65.24	67.60
% Micromedic	31.14	35.49	79.43	80.27	8.49	11.63	38.36	42.16
Agua Facturada								
m ³ Vol Distribuido	31,428,460	31,364,000	3,200,000	3,235,200	438,180	443,000	35,066,640	35,042,200
m ³ Vol Facturado	13,540,534	13,811,345	2,319,421	2,365,810	233,890	238,567	16,093,845	16,415,722
% Agua Fact	43.08	44.04	72.48	73.13	53.38	53.85	45.90	46.85

3.5. OBJETIVO ESTRATEGICO 5

Alcanzar la sostenibilidad económica y financiera de la EPS SEDALORETO S.A.

Liderado por la Gerencia de Administración y Finanzas; compromete, de manera sistémica, a sus siguientes Departamentos que lo estructuran:

1. Departamento Contabilidad.
2. Departamento Finanzas
3. Departamento Suministros y SsGg
4. Departamento Recursos Humanos.

La Planificación estratégica de este sistema, sustentado en actividades, objetivos y metas que se señalan y especifican en el cuadro sub siguiente, define los siguientes lineamientos de gestión institucional:

La Gerencia de Administración y Finanzas estima Implementar políticas de racionalidad y austeridad de gasto, tendientes al equilibrio económico y financiero, y la garantía de las inversiones; Propiciar una cultura de eficiencia y calidad de atención en el recurso humano; y Optimizar el proceso operativo de gestión del sistema administrativo financiero mediante la elaboración de Manuales de Procedimientos de cada Departamento.

El Departamento de Finanzas estima: Estabilizar las finanzas institucionales, incluyendo en este propósito la búsqueda de apalancamiento financiero no reembolsable;

El Departamento de Suministros y Ss Gg planifica: Optimizar los escasos Recursos Minimizando los Costos; y Dinamizar y gestionar el archivo de manera eficiente, oportuna, y coordinada

El Departamento de Recursos Humanos por su parte, centra su proyección hacia: Optimizar la Gestión del Recurso Humano para fortalecer el Clima Laboral y mejorar los resultados y gestión empresarial.

El Departamento de Contabilidad estima: Reorientar y hacer eficiente la gestión contable, financiera, y patrimonial de la empresa

A continuación la matriz de Estrategias, actividades, objetivos, y metas proyectadas detallan la línea estratégica de la gestión administrativa financiera:



Plan Operativo Anual – POA 2017

2017

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Unidad Medida	Metas				Total Anua
				I	II	III	IV	
Gestión de Responsabilidad: Gerencia de Administración y Finanzas								
Implementar políticas de racionalidad y austeridad de gasto, hacia el equilibrio financiero y garantía de inversiones.	Reducir costos y gastos para viabilizar fondos para las inversiones previstas	Índice de Relación de Trabajo alcanza 80%, según compromiso ET.	Índice	1.00	0.95	0.85	0.80	0.8
Propiciar cultura de eficiencia y calidad de atención en el recurso humano	Evaluar, capacitar, y mejorar potencialidad del trabajador en forma permanente	Índice Trabajadores * 1000 conexiones se ubica por debajo del 4.5, promedio	Trab * 1000 Cnx	4.1	4.1	4.2	4.2	4.2
Optimizar proceso operativo de gestión del sistema adm fin	Elaborar MaPros de cada sub sistema administrativo	MaPros, elaborados, actualizados, implementados	Manual	2	2			4
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Finanzas								
Estabilizar las finanzas institucionales	Racionalizar adquisiciones y priorizar pago de compromisos	Cuentas corrientes con disponibilidad permanente	Inf	3	3	3	3	12
Optimizar proceso operativo de gestión: Finanzas	Elaborar Manual de Procedimientos del Departamento	MaPro actualizado, socializado, implementado	Manual		1			1
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Suministros y Servicios Generales								
Optimizar los Recursos Minimizando los Costos.	Evaluar el cumplimiento del PAC, Control de Contratos y su Liquidación respectiva. Atención de bienes y servicios según previsiones PA 2017.	El PAC se ejecuta dentro de lineamientos aprobados para el periodo	%	25	50	75	100	100
		Operación y gestión eficiente de logística y suministros	%	15	40	70	100	100
Optimizar proceso operativo de gestión: Suministros y Almacén	Elaborar Manuales de Procedimientos del Departamento	MaPros actualizados, socializados, implementados	Manual	1	1			2
Dinamizar y gestionar el archivo de manera eficiente, oportuna, y coordinada	Centralizar, clasificar y controlar el acervo documentario	Adecuado ordenamiento y control del acervo documentario y archivos	Informe	1	1	1	1	4
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Recursos Humanos								
Optimizar la Gestión del Recurso Humano para fortalecer el Clima Laboral y mejorar los resultados y gestión empresarial.	Propiciar, promover, ejecutar, y evaluar el Plan Anual de Elaborar Manual de Procedimiento de gestión de RRHH	Procesos y acciones de gestión eficientes y	Informe	1	1	1	1	4
		MaPro de RRHH, elaborado, actualizado, implementado	Manual	1				1
Gestión de Responsabilidad: Departamento de Contabilidad								
Reorientar y hacer eficiente la gestión contable financiera de la empresa	Presentar Informes Ejecutivos de los EFFF en forma bimestra, Realizar el Saneamiento Contable, en coordinación con las áreas involucradas. Realizar la conciliación entre las cuentas contables y cuentas presupuestales.	Brindar a la alta dirección los instrumentos para Plan de Cuentas y Gestión financiera ordenada, sistematizada, eficiente	Inf	1	2	2	1	6
		Registros contables y presupuestarios uniformes y con sustento técnico	Inf	1	1	1	1	4
			Inf	3	3	3	3	12
Optimizar proceso operativo de gestión: Contabilidad	Elaborar Manuales de Procedimientos del Departamento	MaPros actualizados, socializados, implementados	Manual		1	1		2

Metas Específicas Administrativas

Egresos

En línea de los ingresos, el Presupuesto Institucional 2017, y el Índice: Relación de Trabajo; los egresos, por partidas genéricas y localidades, se programan así:

Egresos

Partidas Genéricas	Egresos por Partidas Genéricas - 2017			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Bienes	5,572,288	1,532,309	0	7,104,597
Cargas Personal	11,193,349	1,567,024	497,679	13,258,052
Servicios	7,330,345	1,090,562	0	8,420,907
Tributos	829,973	84,550	3,899	918,421
Cargas Div. Gest.	472,089	59,208	0	531,298
Cargas Excep.	0	0	0	0
Cargas Financieras	2,068,584	0	0	2,068,584
Provisiones del Ejer.	723,147	99,849	28,614	851,610
Bienes de Capital	2,055,207	138,600	0	2,193,807
Proyectos de Inv.	3,460,854	999,366	0	4,460,220
TOTAL	33,705,836	5,571,468	530,192	39,807,496

- **Bienes y Servicios:** Se estima ejecutar en relación directa y estricta a necesidades de operación, mantenimiento, procesos comerciales, y gestión institucional. Prioriza Insumos Químicos (Sulfato aluminio, policloruro aluminio, cal hidratada, cloro líquido, hipoclorito calcio, hidróxido sodio) para potabilizar el agua; energía eléctrica (para operar los sistemas); y repuestos y materiales de construcción complementarios que forman parte inherente de nuestras operaciones.

Bienes programa S/ 7,104,597, con un crecimiento de 14% para atender demandas derivadas del Estudio Tarifario

Servicios prevé S/ 8,420,907, con un crecimiento de 23% debido a ajustes en la tarifa de electricidad, y tercerización de los servicios comerciales.

- **Personal y Obligaciones:** Proyecta S/. 13'258,053, con un menor costo de 4% por optimización del número de colaboradores y mejora de eficiencia y rendimiento.

El Promedio de trabajadores * 1000 conexiones ratifica la eficiencia del rendimiento del recurso humano, pues refiere 3.93 frente al 4.50 del estándar

Personal				
Niveles	Personal Permanente			
	Iqts	Ygs	Req	Total
Gerente General	1			1
Gerentes	5	1		6
Funcionarios	19		1	20
Profesionales	25	3	0	28
Tcos y Adm.	119	23	5	147
Obreros	128	19	7	154
TOTAL	297	46	13	356
Prom Trab * 1000 Cnxs	4.01	3.20	6.12	3.93



- **Cargas Financieras:** Refiere un importante crecimiento, por proceso excepcional, provisionando recursos para el pago de los adeudos a la JICA y a FONAVI, según lo aprobado en el Estudio Tarifario.

- **Activo Fijo No Financiero:** Mantiene la tendencia 2016 y programa S/ 2,193,807 por necesidades de operación y gestión empresarial, e incluye como los principales:

Camioneta:	S/ 50,000	Sist Micromedición:	S/ 401,900
Servidor:	S/ 51,400	Equipos Cómputo:	S/ 73,920
Clorador:	S/ 60,000	Transformador:	S/ 350,000
Electrobomba:	S/ 650,000	Válvulas	S/ 215,670

- **Proyectos Inversión:** Presupuesta S/ 4,460,220, en línea con el Estudio Tarifario y programa, dentro de los principales, los siguientes proyectos:

Reposición y Rehabilitación de Redes	S/ 667,836
Ampliación Micromedición	S/ 1,194,244
Catastro Técnico y Comercial	S/ 379,770
Procesos Medio Ambientales	S/ 598,185
Plan Fortalecimiento Capacidades	S/ 68,885
Rehabilitación Reservoirio Apoyado	S/ 1,551,300

- **Procesos Extraordinarios:** De acuerdo a los compromisos asumidos en el Estudio Tarifario, de manera excepcional se programan pagos respecto a la deuda a JICA y UTE FONAVI, según la siguiente estructura

Variables	Uu	Años	
		2016	2017
Relación de Trabajo	%	99.60	80.00
Pago FONAVI	S/	0	798,989
Pago JICA	S/	0	850,000

Ingresos:

Se sustentan y financian estrictamente mediante: Recursos Directamente Recaudados - RDR; refiriendo un crecimiento de 26.51% respecto al año 2016 (De 31,465,669 a S/ 39,807,496) debido a 2 factores de impacto:

- 19.80% de incremento en las tarifas, previstas en el Estudio Tarifario
- 5.77% por incorporación de 4,205 conexiones de agua y 2,150 de alcantarillado al sistema de ventas.

Ingresos

Conceptos	Ingresos por Rubros Principales - 2017			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Ventas	33,898,711	5,571,469	337,316	39,807,496
Pensiones	23,565,097	4,102,191	267,832	27,935,120
Alcantarill	4,519,374	552,383	18,098	5,089,855
Cargo Fijo	1,352,661	308,273	23,598	1,684,532
Intereses	216,327	30,512	4,645	251,484
Conexiones Agua	2,039,774	227,890	11,500	2,279,164
Cnxs Alcantarillado	548,937	105,519	8,500	662,956
Prestaciones	1,105,833	179,588	3,142	1,288,563
Otros	550,707	65,114	0	615,821
Cobranzas	33,898,711	5,571,469	337,316	39,807,496
Pensiones	15,317,313	2,631,556	174,091	18,122,960
Alcantarill	2,937,593	354,353	11,764	3,303,711
Cargo Fijo	879,230	197,757	15,339	1,092,326
Intereses	140,612	244,095	3,019	387,727
Conexiones Agua	1,325,853	54,969	7,475	1,388,297
Cnxs Alcantarillado	356,809	25,452	5,525	387,786
Prestaciones	718,791	173,266	2,042	894,100
Otros	357,960	62,823	0	420,783
Recup. Deudas	11,864,549	1,827,198	118,061	13,809,807

Estado de Resultados:

Refiere una variación importante respecto a las proyecciones del 2016, básicamente sustentadas en el impacto del Estudio Tarifario e incorporación de conexiones al proceso comercial, ya explicados. Sin embargo, el manejo adecuado de los procesos, permite prever una reducción del nivel de pérdida en algo más del 50%, con tendencia a mejorar en los años sub siguientes

Estado de Resultados Proyectado

Estado de Resultados	2016	2017
Ingresos Operacionales	31,465,669	39,807,496
Costos Operacionales	19,668,811	24,169,514
Utilidad Bruta	11,796,858	15,637,981
Gastos Administrativos	8,094,743	8,983,956
Utilidad Operativa	3,702,115	6,654,026
Depreciación Activos Act	6,915,277	6,915,277
Depreciación Activos Nuevos	1,038,904	1,112,986
Depreciación Activos Instit	0	120,480
Provisiones de Cartera	217,136	262,970
Utilidad Operacional	-4,469,202	-1,757,687
Otros Ingresos (egresos)	-511,577	-486,347
Utilidad Neta	-4,980,779	-2,244,034

Conformación de Fondos de Reserva:

De acuerdo a las previsiones establecidas en el Estudio Tarifario, la empresa provisiona como compromiso, la conformación de los siguientes fondos de reserva, principalmente para atender las inversiones y los compromisos medio ambientales

Compromisos de Conformación de Fondos de Reserva - Año 2017

Periodo	Provisiones (% de Ingresos)		
	Iquitos	Yurimaguas	Requena
Fondo Inversión	7.30%	21.00%	16.00%
Gestión Riesgo Desastres y Adaptación Cambio Climático	1.00%	1.00%	1.00%
Programa Adecuación Sanitaria; Plan Control Calidad	0.50%	0.50%	1.00%
Retribución Servicios Ecosistémicos	0.50%	0.50%	0.00%
Reservas Adeudados	5.30%	2.00%	12.40%

IV. LOGROS, IDENTIFICACION DE PROBLEMAS, Y MEDIDAS CORRECTIVAS

4.1 Organización

El Plan Operativo Anual 2017 se ha elaborado con una estructura corporativa que compromete a todas y cada una de las Gerencias y dependencias internas, en el logro de los objetivos, indicadores, y metas de gestión

En esa línea, los compromisos ante el Estudio Tarifario, Gobernabilidad y Gobernanza, Plan de Fortalecimiento de Capacidades, e Indicadores de Gestión, y la socialización integral que compromete la Gerencia de Planificación, una vez aprobado; consideramos que la organización del presente Plan está debidamente adecuada por lo que se visiona un nivel de ejecución eficiente.

4.2 Identificación de Problemas

Se prevé un nivel de identificación de problemas oportuno e integral, mediante 2 procesos específicos a desarrollar:

- a) Evaluación e Informe Ejecutivo del POA 2017, en forma bimensual, a toda la plana gerencial de la empresa
- b) Coordinación y retroalimentación permanente con cada una de las dependencias involucradas.

4.3 Medidas Correctivas

La adecuada organización, la oportuna identificación de los problemas, y el compromiso asumido ante el POA, permite estimar la implementación oportuna y adecuada de las medidas correctivas que correspondan, de manera que las actividades, objetivos, y metas e indicadores se cumplan a satisfacción y eficiencia, al finalizar el ejercicio fiscal 2017

Iquitos, Noviembre del 2016

CPCC. Edinson Ocampo Arista
Gerente General (e)

Econ. Wilson Ríos Gamboa
Gerente de Planificación
Estratégica y Presupuesto

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 209 - 2016 - EPS SEDALORETO S.A - GG

Iquitos, Noviembre 30 del 2016

VISTO:

El Memorando N° 810-2016-EPS SEDALORETO S.A.-GG, del 28 de Noviembre del 2016, a través del cual la Gerencia General dispone proseguir con los trámites necesarios respecto a la Aprobación oficial del "Plan Estratégico Empresarial – Quinquenio 2017- 2021" y el "Plan Operativo Anual - Ejercicio Fiscal 2017" y;

CONSIDERANDO:

Que, la EPS SEDALORETO S.A. tiene por objeto realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de su administración y responsabilidad, aplicando políticas de desarrollo, control, operación, mantenimiento, planificación, financiación, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras, supervisión, asesoría y asistencia técnica de conformidad con la Ley General de Servicios de Saneamiento, aprobado por D.S. N° 023-2005 VIVIENDA, y el Estatuto Social;

Que, Artículo 3° de la Ley de Servicios de Saneamiento - Ley N° 26338, declara a los servicios de saneamiento como de necesidad y utilidad pública y de preferente interés Nacional cuya finalidad es proteger la salud de la población y el medio ambiente;

Que, Resolución de Consejo Directivo N° 020-2016-SUNASS-CD aprueba a Fórmula Tarifaria, Estructura Tarifaria y Metas de Gestión para el quinquenio regulatorio 2016-2021, bajo este contexto se ha elaborado el Plan Estratégico Institucional 2017-2021;

Que, conforme al Artículo 71° de la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto – Ley N° 28411, los Planes Operativos Anuales, se diseñan en función a Metas Presupuestarias que se espera alcanzar para cada año fiscal. Constituyen instrumentos administrativos que reflejan los procesos a desarrollar en el corto plazo, precisando las tareas y trabajos necesarios para cumplir las Metas Presupuestarias establecidas para dicho periodo, así como la oportunidad de su ejecución, a nivel de cada dependencia orgánica;

Que, el Directorio de la EPS SEDALORETO S.A., por Acuerdo N° 106-2016 en su Sesión de Directorio N° 011 de fecha 30/Set/2016 y al amparo de lo dispuesto en el Estatuto Social de la Empresa, a aprobado el Plan Estratégico Institucional – Quinquenio 2017-2021 (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) para el año fiscal 2017;

Estando a lo acordado, con la visación de la Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Asesoría Legal, Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto, y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto vigente;

SE RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR el Plan Estratégico Institucional – PEI 2017-2021 contenido en dieciocho (18) folios y el **Plan Operativo Anual – POA**, de la EPS SEDALORETO S.A., - **Ejercicio Fiscal 2017**; contenido en dieciocho (18) folios, forma parte de la presente resolución;

Artículo 2°: ENCARGAR, el cumplimiento del **Plan Estratégico Institucional – PEI 2017-2021** y el **Plan Operativo Anual – POA**, de la EPS SEDALORETO S.A.-**Ejercicio Fiscal 2017** a toda las Gerencias, Oficinas, Departamentos y Trabajadores de la EPS SEDALORETO S.A.

Artículo 3°: ENCARGAR, a la Gerencia de Planificación, Estratégica y Presupuesto, el seguimiento al cumplimiento de los documentos normativos y de gestión señalados en el Artículo 1°; así como la publicación en el portal institucional de la EPS SEDALORETO S.A.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE


C.P.C. Edinson Ocampo Arista
Gerente General (e)
EPS SEDALORETO S.A.