

# “FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2010 – 2014 Y PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2010 DE EPSASA”

---



## Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho S.A.

**-EPSASA-**

Referencia:

CONTRATO DE CONSULTORÍA asociado a  
ADJUDICACIÓN DIRECTA SELECTIVA N° 008-2009-EPSASA/CEP –  
EPSASA

Informe: Plan Operativo Anual – 2010

---

Elaborado por:



## Contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PLAN OPERATIVO ANUAL (POA -2010).....</b>	<b>4</b>
2.1	Planeamiento Estratégico.....	4
2.1.1	Misión.....	4
2.1.2	Visión .....	4
2.1.3	Valores.....	4
2.1.4	Objetivos Estratégicos .....	4
2.2	Plan Operativo Anual por Gerencia.....	5
2.2.1	Gerencia General.....	5
2.2.2	Gerencia Comercial .....	10
2.2.3	Gerencia de Administración .....	15
2.2.4	Gerencia de Operaciones .....	20
2.2.5	Gerencia de Ingeniería.....	24
2.2.6	Gerencia Huanta.....	27
<b>3</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>

## **1 INTRODUCCIÓN**

---

El presente informe se encuentra enmarcado dentro del proceso de adjudicación directa selectiva N° 008-2009-EPSASA/CEP donde se detallará como parte de los resultados esperados, el Plan Operativo Anual que incluye las actividades que serán priorizadas s durante el año 2010 en cumplimiento del Plan Estratégico 2010-2014 formulado.

El Plan Operativo Anual esta en base al Planeamiento Estratégico elaborado por los integrantes de la empresa en los diferentes talleres realizados. Se determinó un cuadro resumen donde se detallará las actividades a realizar en cada una de las gerencias y los responsables de los mismos.

## **2 PLAN OPERATIVO ANUAL (POA -2010)**

---

El Planeamiento Estratégico constituye una herramienta útil debido a que ayuda en la toma de decisiones, en ella se plantea la misión y visión por las cuales la empresa debe guiarse a través de los establecimientos de metas que serán cumplidas en un intervalo de tiempo que normalmente es de 5 años.

Los Planes Estratégicos se desarrollan a través de talleres interactivos donde los altos directivos y gerentes formulan los objetivos generales y los de cada gerencia. Para velar el cumplimiento de sus objetivos se establecen indicadores cuantitativos a los cuales se les asigna una meta de cumplimiento los cuales son monitoreados por la gerencia general o en todo caso por el área de planeamiento.

En consecuencia el Plan Estratégico debe ir acompañado de un Plan Operativo Anual (POA) donde señalen las actividades que se deben realizar para cumplir con las metas establecidas.

El POA fue elaborado con presencia de los gerentes mediante un taller debatieron cada uno de las actividades a realizarse con la finalidad de darle concordancia lógica a las actividades y metas.

### **2.1 Planeamiento Estratégico**

#### **2.1.1 Misión**

**“BRINDAR SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, CONTRIBUYENDO A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION, CON HONESTIDAD, PRESERVANDO EL MEDIO AMBIENTE Y BUEN TRATO A NUESTROS USUARIOS. DENTRO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD”**

#### **2.1.2 Visión**

**“SER UNA EMPRESA ORGANIZADA CON SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL, LOGRANDO EL BIENESTAR Y LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES”**

#### **2.1.3 Valores**

- Honestidad
- Atención al cliente
- Puntualidad
- Compromiso

#### **2.1.4 Objetivos Estratégicos**

OE 1: “LIDERAR Y MONITOREAR LOS PROCESOS DE GESTION EMPRESARIAL FORTALECIENDO UNA CULTURA ORGANIZACIONAL PARTICIPATIVA, ORIENTADA A LA EXPANSION DEL SERVICIO Y LOGRAR LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES”.

OE 2: “PROMOVER LA INNOVACION TECNOLOGICA PARA LA MEJORA DE PROCESOS Y SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL Y OPERATIVO”.

OE3: “AMPLIAR LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CON UNA EFICIENTE COBRANZA Y ATENCION AL CLIENTE”.

OE4: GERENCIAR LA ADMINISTRACION DE LOS PROCESOS DE RECURSOS FINANCIEROS Y HUMANOS QUE PERMITA ALCANZAR UN SISTEMA ORGANIZACIONAL APROPIADO

OE5: “ASEGURAR UNA CALIDAD ADECUADA DEL SISTEMA OPERACIONAL CUMPLIENDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PRESERVANDO EL MEDIO AMBIENTE”.

OE6: “FORMULAR, EJECUTAR Y LIQUIDAR LOS PROYECTOS DE SANEAMIENTO DE ACUERDO AL PLAN DE DESARROLLO URBANO PRESERVANDO EL MEDIO AMBIENTE.”

## **2.2 Plan Operativo Anual por Gerencia**

### **2.2.1 Gerencia General**

**POA GERENCIA GENERAL - 2010**

Objetivo Estratégico 1

Liderar y monitorear los procesos de gestión empresarial fortaleciendo una cultura organizacional participativa orientada a la expansión del servicio y lograr la confianza de nuestros clientes.

POA - Gerencia General																
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA											RESPONSABLE		
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D	
Evaluación permanente de los planes y programas	Implementar y monitorear el programa de acciones inmediatas para cumplir con las metas programadas del 2010	Plan implementado										X				Gerente General Jefe de ODI
Proponer programas de motivación, cambio de actitudes con la finalidad de educar a los trabajadores	Efectuar reuniones de motivación con todo el personal	Realizar tres reuniones de motivacional al año con el personal.				X					X				X	Gerente General

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo  
Institucional

**POA GERENCIA GENERAL - 2010**

Objetivo Estratégico 1

Liderar y monitorear los procesos de gestión empresarial fortaleciendo una cultura organizacional participativa orientada a la expansión del servicio y lograr la confianza de nuestros clientes.

POA - Oficina de Desarrollo Institucional															
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA											RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D
Fomentar una cultura organizacional adecuada partiendo por la mejora del clima laboral mediante una gerencia innovadora	Contratar consultores para el estudio de la reestructuración organizacional de la entidad.	Elaboración de un concurso de consultoría respecto a la reestructuración orgánica de EPSASA									X				Jefe de Oficina de Desarrollo Institucional
Evaluación permanente de los planes y programas	Elaborar un programa de acciones inmediatas para reducir los costos y gastos conforme a la directiva de austeridad y racionalidad interna.	Programa elaborado e implementado				X									Jefe de Oficina de Desarrollo Institucional

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA GENERAL - 2010**

**Objetivo Estratégico 1**

Liderar y monitorear los procesos de gestión empresarial fortaleciendo una cultura organizacional participativa orientada a la expansión del servicio y lograr la confianza de nuestros clientes.

**POA - Oficina de Imagen y Educación Sanitaria**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE		
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Mejorar la comunicación efectiva con el cliente	Contratación de un profesional en comunicaciones para la elaboración e implementación del plan de comunicación externa	Contar con el plan formulado e implementado															Jefa de la Oficina de Imagen y Educación sanitaria
Incorporar sistemas modernos de comunicación a la Oficina de imagen y educación sanitaria								X									

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional



**POA GERENCIA GENERAL - 2010**

Objetivo Estratégico 2

Promover la innovación tecnológica para la mejora de procesos y sistemas de información gerencial y operativa

**POA - Oficina de Informática**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE			
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Evaluar alternativas tecnológicas en función a las necesidad de la empresa	Elaboración de los términos de referencia para mejoramiento del sistema.	Elaborar dos aplicativos para Recursos Humanos y Cobranzas							X									Jefe de la Oficina de Informática
	Rediseño y actualización de la web empresarial	Web actualizada															X	Jefe de la Oficina de Informática

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

## **2.2.2 Gerencia Comercial**

El siguiente Plan Operativo está referido a la gerencia comercial donde en coordinación con el gerente comercial se estableció las siguientes actividades por departamento:

**POA GERENCIA COMERCIAL - 2010**

Objetivo Estratégico

Ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado con una eficiente cobranza y atención al cliente

**POA - Departamento de Comercialización.**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Comercializar y promocionar las instalaciones domiciliarias	Tercearizar instalaciones nuevas a todo costo	Realizar dos contratos de tercearización para instalaciones nuevas							X							Jefe del departamento de comercialización
Optimizar los tiempos de atención al cliente	Elaborar el Manual de Procedimiento de Atención a Clientes	Manual elaborado									X					Jefe del departamento de comercialización

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA COMERCIAL - 2010**

Objetivo Estratégico

Ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado con una eficiente cobranza y atención al cliente

POA - Departamento de Cobranzas															
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA											RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D
Mejorar y consolidar la política de facturación y cobranza	Elaborar el Manual de Procedimientos de Cobranza y facturación	Manual elaborado									X				Jefe del departamento de cobranza
	Ejecutar la anulación y quiebre de cartera morosa comercial	Disminuir en 80 la cantidad de clientes morosos.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del departamento de cobranza

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA COMERCIAL - 2010**

Objetivo Estratégico

Ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado con una eficiente cobranza y atención al cliente

POA - Departamento de Catastro															
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Implementar el expediente técnico de catastro de cliente.	Implementar el convenio con COFOPRI	Convenio firmado					X								Jefe del departamento de catastro de clientes
	Manual de procedimiento de catastro	Manual elaborado									X				Jefe del departamento de catastro de clientes
	Integrar la información catastral con la planimetría y censo catastral	Actualizar en 100%					X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del departamento de catastro de clientes

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA COMERCIAL - 2010**

Objetivo Estratégico

Ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado con una eficiente cobranza y atención al cliente

POA - Departamento de Medición															
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Mantener en forma sostenida la cobertura y mantenimiento de micromedición	Ejecutar programas de mantenimiento de medidores.	1000 medidores				X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del departamento de medición.
	Elaborar el Manual de Procedimientos de Medición	Manual elaborado de medición									X				Jefe del departamento de medición.

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

### **2.2.3 Gerencia de Administración**

Se tiene los siguientes resultados

**POA GERENCIA ADMINISTRACIÓN - 2010**

Objetivo Estratégico

Gerenciar la administración de los procesos de recursos financieros y humanos que permita alcanzar un sistema organizacional apropiado

**POA - Departamento de Contabilidad**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Reestructurar la información financiera de acuerdo al horizonte temporal.	Implementación del Nuevo plan contable empresarial.	Plan contable implementado				X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Contabilidad
	Sinceramiento de la información financiera y económica.	Saneamiento de obras en curso				X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Contabilidad

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional



**POA GERENCIA ADMINISTRACIÓN - 2010**

Objetivo Estratégico

Gerenciar la administración de los procesos de recursos financieros y humanos que permita alcanzar un sistema organizacional apropiado

**POA - Departamento de Recursos Humanos**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Mejorar procesos de Gestión de Recursos Humanos para fortalecer el clima laboral.	Proponer la directiva de desempeño del personal	Directiva propuesta e implementada				X			X	X						Jefe del dpto. Recursos Humanos
	Implementar capacitaciones según el "PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES EMPRESARIALES DE LA EPSASA".	Implementar el 20% del total de capacitaciones en cada area que se menciona en el plan.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Recursos Humanos	

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA ADMINISTRACIÓN - 2010**

Objetivo Estratégico

Gerenciar la administración de los procesos de recursos financieros y humanos que permita alcanzar un sistema organizacional apropiado

**POA - Departamento de Logística**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Identificar y diseñar los procesos de la Gestión Administrativa de la Entidad.	Implementar un sistema de control de cumplimiento de Plan Anual de adquisiciones	Tener Sistema implementado						X				X			X	Jefe del dpto. Logística

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA ADMINISTRACIÓN - 2010**

Objetivo Estratégico

Gerenciar la administración de los procesos de recursos financieros y humanos que permita alcanzar un sistema organizacional apropiado

POA - Departamento de Tesorería															
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA											RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D
Identificar y diseñar los procesos de la Gestión Administrativa de la Entidad.	Mejorar la eficiencia en la atención al cliente (ventanilla)	Impulsar la ejecución de dos encuestas						X						X	Jefe de tesorería

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

#### **2.2.4 Gerencia de Operaciones**

Se obtuvo los siguientes resultados:

**POA GERENCIA OPERACIONAL - 2010**

Objetivo Estratégico

Asegurar una calidad adecuada del sistema operacional cumpliendo los estándares de calidad y preservando el medio ambiente.

POA - Departamento de Producción															
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Impulsar la suscripción del convenio de apoyo institucional con el GRA	Coordinar con el GRA los alcances del convenio	Convenio firmado entre ambas instituciones				X									Jefe del dpto. Producción
Programa de mantenimiento de los canales	Formular y monitorear el programa de operación y mantenimiento de canales	Formulado y monitoreado					X					X		Jefe del dpto. Producción	
Programa de mantenimiento	Elaborar el programa de mantenimiento preventivo	Programa elaborado y preparado para su ejecución.					X							Jefe del dpto. Producción	
Mejorar e implementar el programa de operación y mantenimiento de la PTAR	Mejorar la eficiencia de los sedimentadores integrales	Bajar a dos meses el periodo de evacuación de lodos					X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Producción y Totorá

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA OPERACIONAL - 2010**

Objetivo Estratégico

Asegurar una calidad adecuada del sistema operacional cumpliendo los estándares de calidad y preservando el medio ambiente

**POA - Departamento de Control de Pérdidas**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Implementar el programa de control de pérdidas	Ejecutar y monitorear el programa de control de pérdidas	Reducir en 5% en nivel de perdidas operacionales de agua potable			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Redes y control de pérdidas.
	Equipar con controles de niveles en los reservorios, válvulas y otros	Equipar con dos controladores de niveles					X	X	X	X	X	x		Jefe del dpto. Redes y control de pérdidas.	

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA OPERACIONAL - 2010**

Objetivo Estratégico

Asegurar una calidad adecuada del sistema operacional cumpliendo los estándares de calidad y preservando el medio ambiente

**POA - Departamento de Mantenimiento**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Fortalecer los programas de procesos de Producción y muestreo	Actualizar el programa de muestreo	Formular los programas de muestreo						X							Jefe de la unidad de control de calidad
Mejorar el sistema de atención de reclamos	Implementar un sistema para el reclamo de operacionales	Sistema implementado					X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de mantenimiento

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

### 2.2.5 Gerencia de Ingeniería

Se obtuvo los siguientes resultados



**POA GERENCIA INGENIERIA - 2010**

Objetivo Estratégico

Formular, ejecutar y liquidar proyectos de saneamiento de acuerdo al plan de desarrollo urbano preservando el medio ambiente.

**POA - Departamento de Estudios y Proyectos**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Cumplir las especificaciones técnicas del expediente Técnico.	Elaborar el manual de especificaciones técnicas de agua potable EPSASA	50% del manual					X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de Estudios y proyectos
	Capacitar en normas técnicas del Reglamento nacional de edificaciones	2 capacitaciones al año						X					X		Jefe del dpto. de Estudios y proyectos

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA INGENIERIA - 2010**

Objetivo Estratégico

Formular, ejecutar y liquidar proyectos de saneamiento de acuerdo al plan de desarrollo urbano preservando el medio ambiente.

**POA - Departamento de Supervisión y liquidación de obras**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Controlar la calidad de materiales y de los procesos constructivos	Elaborar el proyecto de convenios de asistencia técnica con entidades especializadas	Suscribir un convenio										X				Jefe del dpto. de Supervisión y liquidación de obras
Garantizar el cumplimiento de las condiciones contractuales de ejecución de obra por diferentes modalidades	Capacitar en normativa vigente de la Ley de Contrataciones del Estado	2 capacitaciones al año					X						X			Jefe del dpto. de Supervisión y liquidación de obras
Actualización de catastro técnico	Elaboración el expediente de catastro técnico del sistema de agua potable	Expediente técnico elaborado					X	X	X	X						Especialista en catastro técnico

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

### **2.2.6 Gerencia Huanta**

Esta gerencia está centrada en dos actividades importantes: operacional y comercial las demás se encuentran centralizadas en EPSASA

**POA GERENCIA HUANTA - 2010**

Objetivo Estratégico

Ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado con una eficiente cobranza y atención al cliente

POA - Departamento Comercial															
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Mejorar y consolidar la política de facturación y cobranza	Ejecutar la anulación y quiebre de cartera morosa comercial	Disminuir en 50 la cantidad de clientes morosos.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. comercial
Implementar el expediente técnico de catastro de cliente.	Integrar la información catastral con la planimetría y censo catastral	Actualizar en 100%					X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. comercial
Mantener en forma sostenida la cobertura y mantenimiento de micromedición	Cambio de medidores con sub registro	500 medidores				X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de medición.

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

**POA GERENCIA HUANTA - 2010**

Objetivo Estratégico

Asegurar una calidad adecuada del sistema operacional cumpliendo los estándares de calidad y preservando el medio ambiente

POA - Departamento Operacional																
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Programas de mantenimiento	Formular y monitorear el programa de operación y mantenimiento del canal Huancayoc	Programa implementado y monitoreado					X						X			Jefe del dpto. operacional
Fortalecer los programas de procesos de Producción y muestreo	Actualizar el programa de muestreo	Formular e implementar los programas de muestreo						X								Jefe del dpto. operacional
Mejorar e implementar programas operacionales	Instalación de desagüe del presedimentador en Huancayoc	Desagüe instalado											X			Jefe del dpto. operacional
	Instalación de válvulas reductoras de presión	2 válvulas instaladas										X				Jefe del dpto. operacional

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Responsable del Departamento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

### **3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

---

1. Los Planes Operativos son los primeros pasos del cumplimiento del Plan Estratégico por lo tanto es necesario monitorearlo de manera constante por la autoridad competente.
2. El Plan deberá de ser implementado y expuesto a todo el personal de la institución, lo recomendable es que dicha exposición sea realizado por los gerentes y el directorio.
3. Al finalizar el año 2010 es necesario evaluar el cumplimiento de los planes operativos, en caso de no llegar a la meta se requerirá analizar los factores que lo determinaron y tomarlos en consideración en el próximo Plan Operativo Anual.