
“PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2011 DE EPSASA”



**Entidad Prestadora de Servicios de
Saneamiento Ayacucho S.A.
-EPSASA-**

**EVALUACION AL IV TRIMESTRE DEL PLAN
OPERATIVO ANUAL – 2011**

Elaborado y Evaluado por:
Oficina de Desarrollo Institucional
EPSASA

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	PLAN OPERATIVO ANUAL (POA -2011).....	4
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	5
2.2	Plan Operativo Anual por Gerencia.....	6
2.2.1	Gerencia General.....	6
2.2.2	Gerencia Comercial	12
2.2.3	Gerencia de Administración	17
2.2.4	Gerencia de Operaciones	22
2.2.5	Gerencia de Ingeniería.....	27
2.2.6	Gerencia Huanta.....	331
3	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35

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 durante el año 2011 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 -2011)

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.”

AVANCE GENERAL PORCENTUAL AI TRIMESTRE DEL AÑO

GERENCIA GENERAL	80%
GERENCIA COMERCIAL	84%
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	21%
GERENCIA OPERACIONAL	61%
GERENCIA DE INGENIERÍA	39%
GERENCIA HUANTA	58%
TOTAL	57%

NOTA: El Avance Total al IV Trimestre del 2011 es del 100%

2.2 Plan Operativo Anual por Gerencia

2.2.1 Gerencia General

Oficina de Desarrollo Institucional:

1. La ODI ha impulsando el monitoreo y evaluación de los planes, como es el PMO, el Plan estratégico y el Plan Operativo Anual.
2. La ODI ha cumplido con llenar los formatos de la Rendición de Cuentas, para la Audiencia Pública para mostrar los resultados del desempeño de la empresa del año fiscal 2010, la cual se realizó el 13 de diciembre.

Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria:

1. La OIES ha diseñado y gravado un SPOT publicitario del proyecto "Cono Norte", con el aporte profesional de un especialista; sin embargo aun no se ha difundido por los problemas que es conocido por todos.
2. La 2da Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la EPSASA 2010 que se realizó el 13 de Diciembre 2011.
3. Solo se ha ejecutado dos charlas a los beneficiarios de los proyectos programados, falta ejecutar en los demás proyectos.
4. Se viene monitoreando el Plan de Educación Sanitaria del Proyecto "Cono Norte"

Unidad de Informática:

1. Se ha cumplido con formular el Estudio del nuevo Software Integral de la EPSASA, para la adquisición, acompañado con los términos de referencia.
2. Se desarrollo el aplicativo para la emisión y/o cobro de duplicados a través de Boucher, se ha suscrito un Convenio con el Banco Interbank.

AVANCE PORCENTUAL AI TRIMESTRE

Oficina de Desarrollo Institucional	90 %
Oficina de Imagen y E. Sanitaria	55%
Unidad de Informática	95%
TOTAL	80 %

NOTA: El Avance Total al IV Trimestre del 2011 es del 100%

POA GERENCIA GENERAL – 2011

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	1. Impulsar las acciones de seguimiento y monitoreo de los planes vigentes (PMO, Plan Estratégico y Plan operativo 2011)	4 Informes de evaluación de Indicadores de Gestión PMO y PE y 3 Informes de Evaluación del POA 2011				X				X			X		X	Jefe de Oficina de Desarrollo Institucional
Evaluación permanente de los planes y programas	2. Impulsar la rendición de Cuentas a los Usuarios del año 2010	Consolidar la información a nivel empresa de los formatos establecidos.				X		X								Jefe de Oficina de Desarrollo Institucional

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Con Informe N° 046-2011-EPSASA/ODI, Informe N° 036-2011-EPSASA/ODI e Informe N° 099-2011-EPSASA/ODI Informe N° 132-2011-EPSASA/ODI, Informe N° 128-2011-EPSASA/ODI se viene ejecutando monitoreando y evaluando el PMO y el Plan estratégico y Plan Operativo Anual del 2011.	80	90
2	Con Informe N° 029-2011-EPSASA/ODI e Informe N° 079-2011-EPSASA/ODI. Informe N° 125-2011-EPSASA/ODI. Se ha remitido a la Gerencia General los formatos debidamente llenados para la Rendición de Cuentas; así como la exposición para la Audiencia Pública y se llevo a cabo la Audiencia el 13 de diciembre del año 2011.	100	

Gerente General

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA GENERAL – 2011

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	1. Difusión de avances de la ejecución de las obras programadas para el año 2011	3 SPOT radial y Televisivo Cono Norte y 2 KFW y Cono Sur 1			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefa de la Oficina de Imagen y Educación sanitaria
	2. Organizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia Realizada el 02 de Diciembre del 2011						X						Jefa de la Oficina de Imagen y Educación sanitaria	
	3. Sensibilización sobre los servicios de saneamiento, a la población beneficiaria de las obras a ejecutarse en el año 2011	Población beneficiaria sensibilizada (Informes trimestrales sobre charlas realizadas)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Especialista en Educación sanitaria
	4. Monitorear y asesorar al componente Educación Sanitaria de los Proyectos a ejecutarse en el año 2011 (por contrata)	Población beneficiaria sensibilizada (Informes trimestrales sobre labores de monitoreo)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Especialista en Educación sanitaria

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Se construyo un SPOT Televisivo y Radial, con el aporte de un profesional externo; sin embargo ante la paralización de la Obra "Cono Norte" no se difundió.	40	55
2	Se ha organizado y programado la realización de la 2da Audiencia Pública, para la Rendición de Cuentas, el cual se llevo a cabo el 13 de Diciembre del año 2011.	100	
3	A la fecha se ha realizado hasta en dos zonas, las charlas a los beneficiarios; sin embargo falta concretar en los Proyectos Grandes como el "Cono Norte" y los 3 Proyectos Financiados por el KFW.	50	
4	Ya se cuenta con el Plan de Educación Sanitaria del Proyecto "Cono Norte", el cual fue remitido con Carta N° 016-2011-	30	

	CD/DPTO-Medio Ambiente, por la Bióloga Luisa Cárdenas López, Especialista Ambiental		
--	---	--	--

Gerente General

Responsable de la Oficina

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA GENERAL – 2011

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 necesidades de la empresa	1. Estudio para la adquisición del nuevo software institucional y Terminos de Referencia	Estudio final con su respectivo término de referencia	X	X	X	X	X	X							Jefe de la Oficina de Informática
	2. Desarrollo de aplicativo para ejecución del convenio con el BCP, para cobros de recibos	Aplicativo desarrollado			X	X	X	X							Jefe de la Oficina de Informática

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Con Informe N° 019-2011-EPSASA/UI, presenta el Estudio Concluido, para la Adquisición y/o Compra del Software integral de la EPSASA; mas los términos de referencia, el cual fue formulado por un consultor externo.	100	95
2	Luego de una evaluación se concluyo que no es procedente el aplicativo con el BCP, por lo se acordó cambiar esta actividad por la emisión de Duplicados a través de Boucher, esta implementado la emisión de los Boucher	90	

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:

Departamento de Comercialización:

1. Se han regularizado 409 conexiones de los cuales 290 Agua y 119 alcantarillado hasta el 31 de Diciembre, cumpliendo y superando la meta programada.
2. A la fecha se han incrementado nuevas conexiones en agua Potable 412 y 298 en alcantarillado.

Departamento de Cobranzas:

1. Se ha cumplido con activar más de 100 conexiones de agua potable.
2. Se ha recuperado mas de S/. 100,000.00 de la cartera pesada, así como se han anulado y realizado el quiebre contable de más de 100 expedientes, faltaron ejecutar la anulación y quiebre de más de 100 expedientes.

Departamento de Catastro de Clientes:

1. A la fecha solo se ha ejecutado un 54% de la actualización del Catastro de Clientes; estamos a la espera de un Crédito Suplementario para culminar al 100%.
2. A la fecha se ha cumplido con la meta de la regularización de conexiones clandestinas de alcantarillado; así como en agua potable.

Departamento de Medición:

1. Al final del año se ha cambiado 728 medidores y se han instalado en nuevas conexiones 512, es necesario impulsar esta actividad para alcanzar los 1,200 micro medidores en reemplazo y 500 en nuevas conexiones.

AVANCE PORCENTUAL AI TRIMESTRE

Departamento de Comercialización	95%
Departamento de Cobranzas	90%
Departamento de Catastro de Clientes	77%
Departamento de Medición	75%
TOTAL	84%

NOTA: El Avance Total al IV Trimestre del 2011 es del 100 %

POA GERENCIA COMERCIAL – 2011

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	1. Implementar campañas para la regularización de conexiones pendientes de ejecución	Se regularizó 315 conexiones pendientes			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del departamento de comercialización	
	2. Formular e implementar la Directiva de Convenios para las nuevas conexiones	Incrementar 1,200 conexiones de agua y 600 de alcantarillado instaladas vía Convenio			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del departamento de comercialización	
N°	Observaciones														Puntaje %	Puntaje Total %
1	Con Memorando N° 054, 030, 051, 041, 023 -2011-EPSASA/GC, se remite al área de Catastro de Clientes, la relación de conexiones regularizadas, para su incorporación al sistema comercial, en un numero de 409 conexiones de agua potable superando así la meta programada.														100	95
2	Luego de la evaluación de este tema se concluye que no es factible legalmente suscribir convenios con entidades y/o empresas para este caso; por lo que es necesario que se remita un informe técnico de diagnostico y planteando las alternativas de solución a este caso, se incorporo más de 1200 conexiones de agua potable y masa de 600 en alcantarillado														90	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA COMERCIAL – 2011

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	1. Implementar campañas de activación a clientes inactivos	Activar 100 clientes inactivos				X			X			X			X	Jefe del departamento de cobranza
	2. Ejecutar la anulación y quiebre de cartera morosa y ejecutar acciones de cobranza de la cartera pesada.	Disminuir en S/. 50,000 la cartera pesada y anular y/o quebrar 200 expedientes			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del departamento de cobranza

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Se ha activado 648 conexiones de agua potable, el cual fue comunicado con Informe N° 005-2012-EPSASA-GC/DC, por lo tanto se cumplió la meta establecida para el año 2011.	100	90
2	Según Informe N° 008-2011-EPSASA/DC, se informa que se cobro S/. 103,203.35 de la Cartera Morosa de los años 1999 al 2009; además se aprobó con Resolución de Directorio N° 011-2011-EPSASA/D, la cantidad de anulación y quiebre contable de 106 expedientes, por un monto total de S/. 52,134.39.	80	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA COMERCIAL – 2011

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.	1. Culminar con el proceso de actualización del Catastro de Clientes	Completar al 100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X				Jefe del departamento de catastro de clientes
	2. Regularizar las conexiones Clandestinas de Agua Potable y Alcantarillado	1,000 de Alcantarillado y 300 de agua potable			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del departamento de catastro de clientes

	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Al mes de Octubre se tiene un avance físico del proceso de actualización del catastro de clientes del 54%; el cual fue paralizado por falta de Presupuesto, Ahora se incorporó el crédito suplementario a S/. 110 000	54	77
2	En el tercer trimestre se han regularizado 2,238 conexiones de alcantarillado y 605 conexiones de agua potable	100	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA COMERCIAL – 2011

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	1. Ejecutar el programa de reposición e instalación de micromedidores.	1,200 medidores repuestos y 500 instalados en conexiones directas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del departamento de medición.

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Con Informe N° 035-2011-EPSASA-GC/DM, de 1200 medidores por cambiarlos, a la fecha se ha cambiado 728 medidores; en la caso de los 500 medidores en conexiones directas se han instalado 512.	75	75

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

2.2.3 Gerencia de Administración

Se tiene los siguientes resultados:

Departamento de Contabilidad:

1. A la fecha no se sincerado la Cuenta Contable N° 14.
2. A la fecha no se saneado las obras en curso, falto contratar especialistas en el tema.

Departamento de Recursos Humanos:

1. No se ha formulado la Directiva de Incentivos y Motivación del personal de la empresa.
2. Se ha paralizado la ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la empresa, es necesario retomar esta actividad por ser de suma importancia.

Departamento de Logística:

1. No se tiene avances aun de la implementación de un sistema de control del uso de materiales en Almacén.
2. No se tiene avances en el control y monitoreo del Plan Anual de Contrataciones de la EPSASA.

Unidad de Tesorería:

1. Se suscribió el convenio de cobranza con el BCP; y se ha implementado la emisión de duplicados a través de Boucher.
2. No se ha ejecutado las encuestas a los clientes en ventanilla, para medir la eficiencia y buen trato a los mismos.

AVANCE PORCENTUAL AI TRIMESTRE

Departamento de Contabilidad	20%
Departamento de Recursos Humanos	15%
Departamento de Logística	0%
Unidad de Tesorería	50%
TOTAL	21%

NOTA: El Avance Total al IV Trimestre del 2011 es del 100 %

POA GERENCIA ADMINISTRACIÓN – 2011

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.	1. Sinceramiento de la Cuenta contable 14	Realizar Castigo contable de otras cuentas por cobrar				X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Contabilidad
	2. 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

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Con resolución del Directorio N°011-2011-epsasa/d se realizo la anulación y quiebre contable de 106 expediente por un monto total 52 134.39 se encuentra pendiente el saldo de cuenta contable 14	40	20
2	Pendiente	0	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo
Institucional

POA GERENCIA ADMINISTRACIÓN – 2011

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.	1. Formular la Directiva de incentivos y motivación al personal de la EPSASA	Directiva de incentivos Formulada				X	X	X	X						Jefe del dpto. Recursos Humanos
	2. Formular e implementar el plan operativo anual de capacitaciones del año 2011.	Implementar el plan de capacitaciones en cada área.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Recursos Humanos

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Pendiente	0	15
2	Se formulo el Plan Operativo de Fortalecimiento de Capacidades de la EPSASA para el año 2011, aprobado con Resolución N° 031-2011-EPSASA/GG, sin embargo se tiene serias debilidades en su implementación	30	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA ADMINISTRACIÓN – 2011

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.	1. Implementar un sistema de control de bienes de almacén (Salida de bienes por aéreas)	Sistema de control implementado			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Logística
	2. Implementar un sistema de control de cumplimiento de Plan Anual de adquisiciones	Tener Sistema de Control implementado			X			X				X			X	Jefe del dpto. Logística

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Pendiente, no alcanzo documentos de sustento	0	0
2	Pendiente, no alcanzo documentos de sustento	0	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA ADMINISTRACIÓN – 2011

Objetivo Estratégico

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

POA – Unidad 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.	1. Implementar convenio con entidad financiera sobre recaudación	1 Convenio Suscrito				X									Jefe de tesorería
	2. Mejorar la eficiencia en la atención al cliente (ventanilla)	Impulsar la ejecución de dos encuestas				X						X			Jefe de tesorería

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Se firmo el Convenio para la Cobranza con el Banco Interbank, a la fecha se viene ejecutando; así como la emisión de Boucher por duplicados.	100	50
2	Pendiente	0	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

2.2.4 Gerencia Operacional

Se obtuvo los siguientes resultados:

Departamento de Producción:

1. Se han calibrado más de 3 medidor para medir caudal de aguas crudas en canal principal.
2. Al final no se ha ejecutado la construcción de campamentos para los tomeros, sin embargo por austeridad se toma la decisión de alquilarlos.
3. Se ha solicitado la calibración del medidor ultrasónico de la Planta de Totorá, pero no se ejecuto.
4. No se ha ejecutado la mejora en la eficiencia de los Sedimentadores Integrales de la Planta de Totorá, se espera ejecutarlo con un nuevo proyecto de la II Etapa.

Departamento de Control de Perdidas:

1. Se viene ejecutando la detección y solución de fugas no visibles en más de 4,000 conexiones de agua potable, es necesario ampliar este trabajo en todos los sectores de abastecimiento.
2. Solo se ha realizado el diagnostico de 300 válvulas.

Departamento de Mantenimiento:

1. Se han ejecutado 5 puntos, falta ejecutar la solución de 2 puntos críticos en buzones que tienen atoros frecuentes.
2. No se lleva el control de los reclamos operacionales; es necesario impulsar la implementación del Sistema SIGO u otro sistema paralelo.

Unidad de Control de Calidad:

1. Se han formulado los Protocolos de Zinc, Arsénico, Demanda Química de Oxígeno, Manganeso y Detergentes, faltan validarlos y aprobarlos.

AVANCE PORCENTUAL AI TRIMESTRE

Departamento de Producción	48%
Departamento de Control de Perdidas	60%
Departamento de Mantenimiento	55%
Unidad de Control de Calidad	80%
TOTAL	61%

NOTA: El Avance Total al IV Trimestre del 2011 es del 100 %

POA GERENCIA OPERACIONAL – 2011

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	
Fortalecer los programas de procesos de producción y muestreo	1. Calibración de medidores en 3 tomas (Capanayocc, embalse y Chiara)	3 medidores calibrados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Producción
Programa de mantenimiento de canales	2. Impulsar la construcción de dos Campamentos (Casaorcco y Campanayocc) para Tomeros	02 campamentos construidos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Producción
Mejorar e implementar el programa de operación y mantenimiento de la PTAR	3. Ejecutar la recalibración del Medidor ultrasónico en la PTAR.	Medidor ultrasónico calibrado					X	X	X						Especialista en Planta de Titora
	4. Mejorar le eficiencia de los sedimentadores integrales	Bajar a dos meses el periodo de evacuación de lodos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Especialista en Planta de Titora

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Se ha calibrado el medidor del embalse, Lambrashuaycco, Casaorcco y Tasa Electro Centro; se ha cumplido con 4 puntos, por lo tanto se ha logrado la meta.	100	48
2	Se toma la decisión de cambiar la construcción por alquiler de los campamentos, ya que existen disposiciones de austeridad en el gasto de la empresa y se han pedido la construcción del campamento de Ichucruz.	30	
3	No está programado en el PAC y PIA del año 2011, con Informe N° 040-2011-EPSASA-GO/PTAR se ha solicitado el correspondiente presupuesto para su adquisición. El pedido se encuentra en administración.	30	
4	Pendiente: informe sobre la Planta de Titora, se solicito la adquisición de la Bomba de Lodos.	30	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA OPERACIONAL – 2011

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	1. Ejecutar y monitorear el programa de control de perdidas	Programa ejecutado con equipos de detección de fugas.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Redes y control de pérdidas.
	2. Evaluar la operatividad de las válvulas de control en redes y recomendar soluciones	Presentar informe sobre estado de válvulas al 100%			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. Redes y control de pérdidas.

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Se ha trabajado en la detección de fugas no visibles en más de 4,000 conexiones, el cual se ha informado con Informe N° 043-2011-EPSASA-GO/DRCP. Siendo la meta Anual de mensual 4,000 conexiones.	100	60
2	Se ejecuto el diagnostico de 300 Válvulas en la Zona Piloto casco urbano	20	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo
Institucional

POA GERENCIA OPERACIONAL – 2011

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 e implementar los programas de mantenimiento	1. Determinar y ejecutar puntos críticos de atoros en redes colectoras	Puntos críticos con solución al 100%			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de mantenimiento
	2. Sistematizar e implementar los Reclamos Operacionales	Reclamos Operacionales sistematizado e implementado			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de mantenimiento

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	No se ha presentado el diagnostico de los puntos críticos; habiendo en total 7 puntos críticos, de los cuales se han construido 5 buzones de fondo alto, los cuales vienen dando solución a los atoros, faltan aun por solucionar 2 puntos críticos.	90	55
2	Pendiente; Falta un Software para Digitalizar Resumen en Excel y realizar un Informe recomendando la Instalación del SIGO y un cuadro de resumen de la estadística de los reclamos operacionales.	20	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo
Institucional

POA GERENCIA OPERACIONAL – 2011

Objetivo Estratégico

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

POA – Unidad de Control de Calidad

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	1. Formular los protocolos para análisis de Cobre, Zinc, Manganeso, Arsénico, detergentes y Demanda Química de Oxígeno	Análisis de metales y detergente según norma de SUNASS.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de la unidad de control de calidad

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Se informa con Informe N° 082-2011-EPSASA/GO-CC, que se ha ejecutado dos protocolos: la Demanda Química de Oxígeno, de cobre y de Manganeso; es necesario validarlos y aprobarlos Se informa con informe N° 107-11-EPSASA/GO-CC; es necesario validarlos de detergentes. Falta Formular los Protocolos de Arsénico, Zinc y Detergentes.	80	80

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo
Institucional

2.2.5 Gerencia de Ingeniería

Se obtuvo los siguientes resultados:

Departamento de Estudios y Proyectos:

1. Se ha formulado 4 Estudios de Pre inversión al final del año 2011.
2. Se han formulado 4 Expedientes Técnicos hasta el final del año.
3. Se ha ejecutado solo 3 proyectos de inversión, mucho de ellos solo ejecución financiera.

Departamento de Supervisión y Liquidación de Obras:

1. Al final del año se han ejecutado 9 expedientes de liquidación técnico financiera de obras ejecutadas en años anteriores, faltando su aprobación correspondiente.
2. Se han supervisado casi 7 proyectos saneamiento por diferentes instituciones:

Área de Catastro Técnico:

1. No se ha ejecutado esta actividad, de la formulación del Expediente Técnico de la actualización del Catastro Técnico.

AVANCE PORCENTUAL AI TRIMESTRE

Departamento de Estudios y Proyectos	43%
Departamento de Supervisión y Liquidación de Obras	75%
Área de Catastro Técnico	0%
TOTAL	39%

NOTA: El Avance Total al IV Trimestre del 2011 es del 100%

POA GERENCIA INGENIERIA – 2011

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	
Formular Estudios de Pre inversión ecoeficientes para el mejoramiento y ampliación de los sistemas de agua potable y alcantarillado	1. Impulsar los procesos de formulación de estudios de pre inversión	Formular 8 estudios de pre inversión			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de Estudios y proyectos
	2. Impulsar los procesos de elaboración de Expedientes Técnicos de Proyectos de Saneamiento	Elaborar 8 Expedientes Técnicos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de Estudios y proyectos
Ejecutar Proyectos viabilizados de mejoramiento y ampliación de infraestructura sanitaria	3. Impulsar la Ejecución de Proyectos de Inversión de Saneamiento del año 2011	Ejecutar 9 proyectos de inversión			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de Estudios y proyectos

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Se ha formulado 4 Estudio de Pre inversión : SNIP: 9999, 177244, 184772 y 181541	50	43
2	Se ha formulado 4 expedientes técnicos los que serán financiados con el KFW: SNIP:71059, 63553, 80155 y 184772; Actualización del Expediente Técnico de Micro y Macro	50	
3	Se ha ejecutado 03 proyectos de inversión: SNIP: 52757, 55506 y 99821 Reprogramación del proyecto del Cono Sur por convenio.	30	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

POA GERENCIA INGENIERIA – 2011

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		
Efectuar las liquidaciones de las obras para el incremento del activo fijo de la Entidad	1. Elaborar los Expedientes de Liquidación Técnico Financiero de obras ejecutadas	Elaborar 8 Expedientes de Liquidación			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de Supervisión y liquidación de obras
Garantizar la calidad de las obras sanitarias ejecutadas	2. Certificar la calidad de ejecución de 9 proyectos de inversión del año 2011.	Prueba hidráulica, Certificado de Calidad de materiales, prueba de densidad de suelos, y roturas de concreto			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de Supervisión y liquidación de obras

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Con Informe N° 014-2012-EPSASA/GI-DSLO, e Informe N° 001-2012-EPSASA/ESLO-RCH el Departamento de Supervisión y Liquidación de Obras, informa que ha concluido con el trabajo del Expediente de Liquidación Técnico de 09 Proyectos, faltaría su aprobación correspondiente.	90	75
2	02 proyectos con Prueba Hidráulica, se tiene la certificación de calidad de materiales, prueba de densidad y roturas de concreto, en los proyecto del Drenaje Fluvial y el Cono Norte. 03 Obras por Convenio: Av. Las Américas, 9 de Diciembre, Sector Público, Obra Pendiente la MZA Carmen Alto y sacocchocha en Huanta, Jr. Guaman Poma de Ayala, Sector Publico, etc	60	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo
Institucional

POA GERENCIA INGENIERÍA – 2011

Objetivo Estratégico

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

POA – Catastro Técnico

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Actualización de catastro técnico	1. Elaboración el expediente de catastro técnico del sistema de agua potable	Expediente técnico elaborado				X	X	X	X	X	X					Especialista en catastro técnico

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	No se tuvo ningún avance en la elaboración de los T.R. ni mucho menos en el expediente técnico	0	0

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.

Departamento Comercial:

1. Se han notificado a 70 clientes con deudas, los cuales a la fecha viene pagando y no requieren de una anulación y/o quiebre contable, en necesario seguir monitoreando.
2. Se ha cumplido con activar 33 conexiones de agua potable, a través de campañas.
3. Se han incorporado 299 conexiones de agua potable y 133 conexiones de alcantarillado; faltando un gran número de ellos para lograr la meta programada.
4. Se ha ejecutado 400 cambios de medidores con sub registro.

Departamento Operacional:

1. Falta dar solución al punto crítico identificado de atoro permanente de este buzón; se necesario impulsar este tema, se programara en el Pto. del año 2012.
2. El desagüe del Presedimentador del Huancayocc se debe formular un PIP Menor y programar en el Presupuesto del año 2011, se programara en el Pto. Del año 2012.
3. La Instalación de Válvulas Reductoras de Presión en tres puntos de la ciudad se debe formular un PIP Menor y se programara en el Presupuesto del Año Fiscal 2012.

AVANCE PORCENTUAL AI TRIMESTRE

Departamento Comercial	75 %
Departamento Operacional	40 %
TOTAL	58 %

NOTA: El Avance Total al IV Trimestre del 2011 es del 100%

POA GERENCIA HUANTA – 2011

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	1. 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	X	Jefe del dpto. comercial
	2. Ejecutar campañas de activación de conexiones	20 conexiones activadas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. comercial
Comercializar y promocionar las instalaciones domiciliarias	3. Impulsar la instalación de nuevas conexiones según meta PMO	280 conexiones de agua potable 200 conexiones de alcantarillado			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Mantener en forma sostenida la cobertura y mantenimiento de micromedición	4. Cambio de medidores con sub registro	500 medidores Cambiados			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. de medición.

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Se ha notificado a 70 clientes, sin embargo se puede ver que en su mayoría están pagando sus deudas, por lo que no procede el quiebre contable, ya que son deudas recuperables aun.	30	75
2	Con campañas se han activado 33 conexiones de agua potable, el cual se informo con Informe N° 030-2011-EPSASA-SH-DC e Informe N°081-2011-EPSASA-SH/DC, se logro la meta programada.	100	
3	Se viene planificando la ejecución de redes de agua potable y alcantarillado, a través de Convenios con la Municipalidad, se ha incrementos 299 conexiones de agua potable y 133 conexiones de alcantarillado	80	
4	Se cambiaron a la fecha 400 micro medidores con sub-registro, informado con Informe N° 082-2011-EPSASA-SH/DC.	90	

Gerente General

Responsable del Departamento

Jefe de la Oficina de Desarrollo
Institucional

POA GERENCIA HUANTA – 2011

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	1. Determinar y ejecutar puntos críticos de atoros en redes colectoras	Puntos críticos con solución al 100%			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. operacional
Mejorar e implementar programas operacionales	2. Instalación de desagüe del presedimentador en Huancayoc	Desagüe instalado					X	X	X	X	X			Jefe del dpto. operacional	
	3. Instalación de válvulas reductoras de presión	2 válvulas instaladas				X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe del dpto. operacional	

N°	Observaciones	Puntaje %	Puntaje Total %
1	Según informe del Jefe Operacional, existe un solo punto crítico, sin solución a la fecha, se informo con Informe N° 048-2011-EPSASA-SH/DO, pero no se dio la solución a este tema Considerado como Obra para el año 2012 con previa elaboración del perfil.	40	40
2	El Gerente Operacional solicita a la Gerencia de Ingeniería con Memorando N° 082-2011-EPSASA/GO, la formulación de los estudios de preinversión así como su ejecución, debiendo incluirse en el presupuesto del año 2011 luego de la viabilidad correspondiente. Considerando como obra para el año 2012 con previa elaboración del perfil.	40	
3	El Gerente Operacional solicita a la Gerencia de Ingeniería con Memorando N° 082-2011-EPSASA/GO, la formulación de los estudios de pre inversión así como su ejecución, debiendo incluirse en el presupuesto del año 2011 luego de la viabilidad correspondiente. Considerando como obra para el año 2011 con expediente Técnico para la ejecución de la Obra.	40	

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 2011 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.
4. Se recomienda que la Gerencia General asuma el Liderazgo del presente proceso de planificación; participando en el proceso de evaluación y seguimiento del presente plan institucional.
5. Luego del proceso de evaluación del POA al IV Trimestre del Año 2011, podemos observar que el avance total a nivel de la empresa es muy débil; ya que solo se ha obtenido un avance del 57% de un 100% programado para este trimestre; lo que nos indica una falta de interés en algunas áreas estructuradas para cumplir con sus fines y objetivos; ya que el Gerente General se involucre en este proceso de planificación, habiéndose monitoreado a través de los informes trimestrales que este despacho remite; así mismo debería realizar reuniones de evaluación con los gerentes de línea y determinar bajo responsabilidad las acciones correctivas que el caso amerite ante el incumplimiento.