

EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 127-2016-EMSAPUNO-GG

Puno, 30 de Diciembre de 2016

VISTOS:

El Informe N° 196-2016-EMSAPUNO-OPP, mediante el cual se remite el Plan Operativo Institucional, y el Proveído de la Gerencia General, y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO.

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 048-2011-EMSAPUNO-GG se aprueba el PLAN ESTRATÉGICO DE EMSAPUNO S.A. para el periodo 2011-2015; el cual finaliza el presente año.

SEGUNDO.

Mediante Resolución de Gerencia General N° 126-2015-EMSAPUNO-GG se aprueba la modificación del PLAN ESTRATÉGICO DE EMSAPUNO S.A. para el periodo 2011-2015; incluyendo metas e indicadores para el año 2016.

TERCERO

Que, mediante Decreto Supremo N° 341-2016-EF, se aprobó el Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el Año Fiscal 2017 de los Organismos Públicos y Empresas de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

CUARTO

Que, mediante Resolución de Directorio N° 013-2016-EMSAPUNO-PD, de fecha 23 de diciembre del 2016, se aprobó el Presupuesto de Ingresos y Egresos para el Año Fiscal 2017 de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno - EMSAPUNO S.A.

QUINTO

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 069-2016-EMSAPUNO-GG se inicia el Proceso de Planeamiento Estratégico con el objetivo de elaborar el Plan Estratégico Institucional para los años 2017-2019 y el Plan Operativo Institucional del año 2017; además, se conforma la Comisión de Planeamiento Estratégico encargada de guiar, acompañar y validar éste Proceso.

SEXTO

Que la Directiva N° 001-2014-CEPLAN "Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico", aprobada con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 026-2014-CEPLAN/PCD, ordena a todas las entidades de la Administración Pública la elaboración del Plan operativo Institucional - POI para un periodo de 01 año, en el marco del Proceso de Planeamiento Estratégico.

Por estas consideraciones y en uso de las facultades y atribuciones conferidas por el Estatuto vigente de EMSAPUNO S.A.

SE RESUELVE:

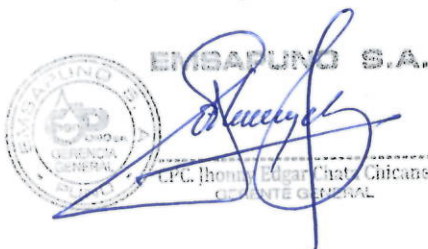
ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Plan Operativo Institucional - POI para el año Fiscal 2017 de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno Sociedad Anónima - EMSAPUNO S.A.

ARTÍCULO SEGUNDO: Las Gerencias de Línea de EMSAPUNO S.A., sus respectivas Divisiones y Unidades, son responsables de garantizar el cumplimiento de las actividades y metas programadas en el Plan Operativo Institucional 2017.

ARTÍCULO TERCERO: La Oficina de Planeamiento y Presupuesto es la encargada de consolidar y validar los resultados de las actividades del Plan Operativo Institucional 2017 de EMSAPUNO S.A. para su correspondiente informe de cumplimiento a la Gerencia General.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

c.c. G.O.
G.C.
G.A.F.
O.P.P.
Admin. Desagüadero
Archivos



EMSAPUNO S.A.
CPC. Johnny Edgar Chato Cárdenas
GERENTE GENERAL

Contenido

1. MARCO GLOBAL Y SECTORIAL DE LA EMPRESA	3
1.1. NATURALEZA Y JURISDICCIÓN	3
1.2. BASE LEGAL	3
2. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	3
2.1. MISIÓN Y VISIÓN.....	3
2.2. POLÍTICA DE CALIDAD	4
2.3. PRINCIPIOS Y VALORES	4
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	4
3.1. OBJETIVO ESTRATÉGICOS.....	4
3.2. METAS E INDICADORES DE GESTIÓN	5
4. DIAGNOSTICO SITUACIONAL	6
4.1. ANÁLISIS FODA	6
4.1.1. ANÁLISIS INTERNO	6
4.1.2. ANÁLISIS EXTERNO	6
4.2. MATRIZ FODA	7
5. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA 2017.....	8
6. MECANISMO DE EVALUACIÓN DEL POI.....	9
7. MATRIZ POI – PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO.....	9
7.1. SEÑALIZACIÓN	10
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11

ANEXOS

PRESENTACIÓN

La Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, en el marco de la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico, presenta el Plan Operativo Institucional 2017, como un instrumento de gestión de corto plazo, que permite orientar acciones y actividades para lograr las metas y objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional de la empresa, mediante la mejora de la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de su jurisdicción; priorizando la ampliación de la cobertura de los servicios, el incremento de la continuidad del servicio de agua potable y el mejoramiento de la gestión administrativa en el marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

El POI posee el enfoque metodológico definido en la *Guía Metodológica del CEPLAN: Fase Institucional del Proceso de Planeamiento Estratégico*, para el logro de actividades orientadas a la mejora continua en la prestación de los servicios, estas actividades fueron elaboradas en coordinación con las Gerencias de Línea y están alineadas con los ejes estratégicos del Plan Nacional de Saneamiento, Plan de desarrollo Regional de Puno y Estudio Tarifario 2013-2018, las mismas que contribuirán al logro de objetivos institucionales, metas e indicadores para garantizar la prestación de los servicios con eficacia y eficiencia.

Así mismo, de acuerdo al TUO de la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, el Presupuesto Institucional se articula con el Plan Estratégico de la Entidad, desde una perspectiva de mediano y largo plazo, a través de los Planes Operativos Institucionales, en aquellos aspectos orientados a la asignación de los fondos públicos conducentes al cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad, conforme a su escala de prioridades.

1. MARCO GLOBAL Y SECTORIAL DE LA EMPRESA

1.1. NATURALEZA Y JURISDICCIÓN

La EPS EMSAPUNO S.A. es una empresa municipal de derecho privado, constituida como una Sociedad Anónima con autonomía administrativa, técnica y económica; presta los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas servidas en la ciudad de Puno y Desaguadero.

1.2. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1280; Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 28411; TUO Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley N° 30518; Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2017.
- Estudio Tarifario 2013-2018; aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 022-2013-SUNASS-CD.
- Decreto Supremo N° 341-2016-EF Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el año Fiscal 2017, de los Organismos públicos y empresas de los gobiernos regionales y locales.
- Presupuesto Institucional de Apertura 2017, aprobado con Resolución de Directorio N° 012-2016-EMSAPUNO-PD.
- Directiva de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público y de Ingresos del Personal Para el Año Fiscal 2017 de EMSAPUNO S.A., aprobada con Resolución de Directorio N° 013-2016-EMSAPUNO-PD.
- Guía Metodológica del CEPLAN: Fase Institucional del Proceso de Planeamiento Estratégico, aprobada con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 010-2016-CEPLAN/PDC.



MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2.1. MISIÓN Y VISIÓN



MISIÓN


Somos una empresa comprometida en mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, mediante la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, con responsabilidad social-ambiental.



VISIÓN

Al 2019 mejoraremos los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario para todos nuestros usuarios.

2.2. POLÍTICA DE CALIDAD



Garantizar la calidad del servicio de agua potable desde su captación, tratamiento y distribución, así como el servicio de alcantarillado desde la recolección, tratamiento y disposición final, enfocado a las necesidades y satisfacción de nuestros clientes, preservando el medio ambiente basado en el desempeño del recurso humano competente y comprometido con la mejora continua del sistema de gestión de calidad a través de la optimización de los procesos como empresa líder en saneamiento.

2.3. PRINCIPIOS Y VALORES

Vocación de servicio
Nos debemos al cliente, mantenemos comunicación permanente atendiendo sus demandas oportunas, amable y efectivamente. Logramos exceder las expectativas de nuestros usuarios cuando agregamos valor a nuestro

Mejora Continua
La mejora continua es el objetivo permanente de la empresa, el mismo que se refleja en la eficacia y eficiencia de nuestros procesos, el trabajo en equipo y la medición permanente de la gestión con indicadores.

Transparencia
Construimos confianza mediante la comunicación veraz de las actividades de la empresa y el uso adecuado y óptimo de los recursos.

Liderazgo
El liderazgo es valorado y apoyado en todos los niveles de organización de la Empresa, constituye uno de los ejes principales para la cohesión interna y logro de los propósitos institucionales; construye nuestra imagen y nos orienta hacia la mejora


Respeto
Todas nuestras acciones están encaminadas a la preservación y uso racional del medio ambiente. Respetamos y cumplimos la normatividad emitida por las entidades rectoras de nuestra empresa.


Responsabilidad
Siempre damos lo mejor de nosotros para cumplir los compromisos adquiridos con la población, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.


Compromiso
Compromiso con nuestros usuarios y la sociedad para brindar servicios cada vez mejores.


3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

3.1. OBJETIVO ESTRATÉGICOS

- 

1. Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS.
- 

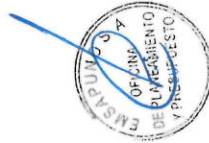
2. Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS.
- 

3. Incrementar los ingresos de la empresa
- 

4. Mejorar la gestión empresarial de la EPS

3.2. METAS E INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR PROYECTADO 2017
1. Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	1.1 Incremento de medidores nuevos Ciudad de Puno	1.1.1 Continuidad de horas de servicio de agua potable Ciudad de Puno	HORAS	12:00
		1.1.2 Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Ciudad de Puno	MEDIDOR	3590
	1.2 Incremento de medidores nuevos Localidad de Desaguadero	1.2.1 Continuidad de horas de servicio de agua potable Localidad de Desaguadero	HORAS	03:00
		1.2.2 Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Localidad de Desaguadero	MEDIDOR	2239
2. Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	2.1 Incremento de Conexiones de agua potable en la Ciudad de Puno	2.1.1 Cobertura del servicio de agua potable Ciudad de Puno	PORCENTAJE	82%
		2.1.2 Conexiones nuevas de agua potable Puno	CONEXIÓN	733
	2.2 Incremento de Conexiones de agua potable en Desaguadero	2.2.1 Cobertura del servicio de agua potable Localidad de Desaguadero	PORCENTAJE	80%
		2.2.2 Conexiones nuevas de agua potable Desaguadero	CONEXIÓN	1024
3. Incrementar los ingresos de la empresa	3.1 Incremento de Conexiones Activas de agua potable en la Ciudad de Puno	3.1.1 Conexiones activas de agua potable Puno	PORCENTAJE	88%
	3.2 Incremento de Conexiones Activas de agua potable en Desaguadero	3.2.1 Conexiones activas de agua potable Desaguadero	PORCENTAJE	60%
	3.3 Reducir el volumen de Agua No Facturada	3.3.1 Índice de Agua No Facturada	PORCENTAJE	37%
4. Mejorar la gestión empresarial de la EPS	4.1. Garantizar la sostenibilidad económico financiera de la empresa	4.1.1. Índice de Relación de Trabajo	PORCENTAJE	66%



4. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

En el diagnostico situacional de la EPS EMSAPUNO, se analiza las variables de influencia externa (Oportunidades y Amenazas) así como internas (Fortalezas y Debilidades); identificado su prioridad para cada elemento del entorno e internamente, los mismos que se determinaron de la siguiente forma:

4.1. ANÁLISIS FODA

4.1.1. ANÁLISIS INTERNO

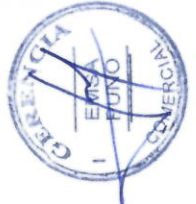
Fortalezas	Debilidades
F.1. La empresa cuenta con talento humano especializado y con experiencia.	D.1. Las condiciones laborales en la empresa son inadecuadas.
F.3. La empresa cuenta con la certificación ISO 9001.	D.2. Existe una inadecuada gestión del talento humano.
F.4. Capacidad Instalada y renovación en equipos de bombeo.	D.3. Los instrumentos de gestión que utiliza la empresa están desactualizados.
F.5. Empresa pública autofinanciada con recursos propios.	D.4. El software con el que cuenta la empresa no se implementó de forma integral.
F.6. Adecuado control de calidad de los servicios en relación a los parámetros establecidos por la OMS y DIGESA.	D.5. Costos operativos elevados.

4.1.2. ANÁLISIS EXTERNO

Oportunidades	Amenazas
O.1. Voluntad de financiamiento por parte de entidades externas.	A.1. Injerencia política. A.2. Cambios climatológicos. A.3. Conflictos sociales. A.4. Contaminación Ambiental. A.5. Incremento en las tarifas de energía eléctrica.
O.2. Incremento tarifario.	
O.3. Disponibilidad del recurso hídrico.	
O.4. La implementación de normas de modernización.	
O.5. Avance tecnológico.	
O.6. Capacitaciones que ofrecen entidades estatales y privadas.	
O.7. EMSAPUNO S.A. es una empresa monopólica.	

4.2. MATRIZ FODA

ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
MATRIZ FODA			
FORTALEZAS	<p>F.1. La empresa cuenta con talento humano especializado y con experiencia.</p> <p>F.3. La empresa cuenta con la certificación ISO 9001.</p> <p>F.4. Capacidad instalada y renovación en equipos de bombeo.</p> <p>F.5. Empresa pública autofinanciada con recursos propios.</p> <p>F.6. Adecuado control de calidad de los servicios en relación a los parámetros establecidos por la OMS y DIGESA.</p>	<p>O.1. Voluntad de financiamiento por parte de entidades externas.</p> <p>O.2. Incremento tarifario.</p> <p>O.3. Disponibilidad del recurso hídrico.</p> <p>O.4. La implementación de normas de modernización.</p> <p>O.5. Avance tecnológico.</p> <p>O.6. Capacitaciones que ofrecen entidades estatales y privadas.</p> <p>O.7. EMSAPUNO S.A. es una empresa monopólica.</p>	<p>A.1. Injerencia política.</p> <p>A.2. Cambios climatológicos.</p> <p>A.3. Conflictos sociales.</p> <p>A.4. Contaminación Ambiental.</p> <p>A.5. Incremento en las tarifas de energía eléctrica.</p>
		<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>F.1.O.1. Gestionar el financiamiento que pueda otorgar el gobierno central para el pago de obligaciones.</p> <p>F.4.O.3. Aprovechamiento eficiente del recurso hídrico disponible con el manejo de renovados equipos de producción y distribución.</p> <p>F.4.O.6. Acceder a las capacitaciones ofertadas por entidades externas priorizando temas respecto a la renovación de equipos de producción y distribución de saneamiento.</p> <p>F.1.O.4. Desarrollar e implementar el Manual de Perfil de Puestos, en el marco de la ley de modernización.</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>F.1.A.3. Preparar al Talento Humano en asuntos de coyuntura social, para que puedan manejar de acuerdo a un plan de contingencia los diversos conflictos sociales que puedan haber a lo largo del desempeño de sus actividades.</p> <p>F.1.A.4. Desarrollar proyectos de inversión incorporando componentes de mitigación ambiental.</p> <p>F.3.A.1. Actualizar y monitorear los procesos de la empresa para disminuir el efecto de la injerencia política en el desempeño de las funciones del Talento Humano.</p> <p>F.4.A.5. Utilizar equipos renovados para disminuir las tarifas eléctricas que se facturan en la empresa.</p> <p>F.4.A.2. Utilizar equipos de producción y distribución para reducir el impacto negativo de los cambios climáticos.</p>
DEBILIDADES	<p>D.1. Las condiciones laborales en la empresa son inadecuadas.</p> <p>D.2. Existe una inadecuada gestión del talento humano.</p> <p>D.3. Los instrumentos de gestión que utiliza la empresa están desactualizados.</p> <p>D.4. El software con el que cuenta la empresa no se implementó de forma integral.</p> <p>D.5. Costos operativos elevados.</p>	<p>D.1.O.4. Mejorar las condiciones laborales del Talento Humano en el marco de la ley de modernización.</p> <p>D.4.O.5. Integrar el software con el que cuenta la empresa para poder desarrollar todas las actividades de las distintas áreas.</p> <p>D.5.O.2. Reducir los costos operativos elevados con el incremento tarifario.</p> <p>D.3.O.7. Tomar como ejemplo los instrumentos de gestión de otras EPS's para la actualización de estos documentos en la empresa.</p>	<p>D.1.A.2. Gestionar la infraestructura y equipos adecuados para mejorar las condiciones laborales.</p> <p>D.2.A.1 Capacitar al Talento Humano y contrarrestar la injerencia política.</p> <p>D.3.A.1. Actualizar los instrumentos de gestión para moderar la injerencia política en la empresa.</p> <p>D.4.A.2. Diseñar e implementar un software integral que cuente con mayor seguridad para la empresa.</p> <p>D.1.A.2. Gestionar la infraestructura y equipos adecuados para mejorar las condiciones laborales.</p> <p>D.2.A.1 Capacitar al Talento Humano encargado de su gestión para mejorar dicha gestión y contrarrestar la injerencia política.</p> <p>D.3.A.1. Actualizar los instrumentos de gestión para moderar la injerencia política en la empresa.</p> <p>D.4.A.2. Diseñar e implementar un software que cuente con mayor seguridad para la empresa.</p>



5. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA 2017

El presupuesto institucional de apertura para el año 2017 asciende a S/ 13 260 322.00 soles, la fuente de financiamiento es íntegramente por Recursos Directamente Recaudados, según el siguiente detalle por presupuestal:

Sector : Vivienda Construcción y Saneamiento
 Pliego : Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento
 Unidad Ejecutora : EMSAPUNO S.A.
 Fuente de Financiamiento : Recursos Directamente Recaudados



EMSAPUNO S.A.
 APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES DE TRATAMIENTO
 EMPRESARIAL PARA EL AÑO FISCAL 2017
 RESUMEN DE INGRESOS Y EGRESOS
 (En Nuevos Soles)

FUNCIÓN	: 18	SANEAMIENTO
PROGRAMA FUNCIONAL	: 40	SANEAMIENTO
SUB PROGRAMA FUNCIONAL	: 0088	SANEAMIENTO URBANO

INGRESOS

Recursos Directamente Recaudados 13 260 322

TOTAL INGRESOS 13 260 322

EGRESOS

Gastos Corrientes 12 426 256

Gastos de Capital 734 066

Servicio de la Deuda 100 000

TOTAL EGRESOS 13 260 322

6. MECANISMO DE EVALUACIÓN DEL POI

El método de evaluación de la planificación por procesos se desarrolla en base a la participación de los involucrados:

1. Inicia con la presentación de los Informes de ejecución de las actividades programadas por las Gerencias de Línea y personal involucrado;
2. La información entregada se consolida y evalúa, expresando los resultados en porcentajes de cumplimiento de las actividades programadas trimestralmente;
3. Estos resultados serán remitidos a la Gerencia General y Gerencias de Línea, para las acciones preventivas y correctivas necesarias a fin de subsanar las desviaciones encontradas.



El método de evaluación se realizará a través de una escala de 0% a 100% de ejecución o cumplimiento de las actividades programadas, divididas en 3 rangos para calificar el avance del POI utilizando parámetros de semaforización, como se indica en el siguiente cuadro:

ESTADO	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES %	ESTADO SITUACIONAL
BUENO	80 – 100	
REGULAR	61 – 79	
MALO	0 – 60	



7. MATRIZ POI – PLANIFICACIÓN POR PROCESOS

La matriz de planificación se divide en 27 procesos de la siguiente forma:

1. Proceso 01 – Suministros
2. Proceso 03 - Pago de Obligaciones e Ingresos
3. Proceso 05 - Capacitación, Sensibilización, Motivación , Bienestar Social y Seguridad Industrial y Remuneraciones y Control
4. Proceso 06 - Trámite Documentario
5. Proceso 07 – Contabilidad



6. Proceso 08 - Medición de Consumos
7. Proceso 09 - Catastro Comercial
8. Proceso 11 – Facturación
9. Proceso 12 - Cajas y Recaudación
10. Proceso 14 - Atención al Cliente
11. Proceso 15 - Cobranzas y Cartera Morosa
12. Proceso 20 – Patrimonio
13. Proceso 22 – Informática
14. Proceso 23 - Control Institucional
15. Proceso 24 - Asesoría Legal
16. Proceso 25 - Catastro Técnico
17. Proceso 26 - Mantenimiento de Redes de Agua
18. Proceso 27 - Mantenimiento de Alcantarillado
19. Proceso 28 - Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales
20. Proceso 29 - Ingeniería y Obras
21. Proceso 30 - Producción de Agua Potable
22. Proceso 31 - Distribución de Agua Potable
23. Proceso 32 - Tratamiento de Aguas Residuales
24. Proceso 33 - Mantenimiento de Equipos Electromecánicos
25. Proceso 34 - Planeamiento y Presupuesto
26. Proceso 35 - Educación Sanitaria
27. Proceso 36 - Comunicación Organizacional



7.1. SEÑALIZACIÓN

Las actividades se clasifican según el tipo de gasto que se realiza:

- Actividades rutinarias
- Actividades PMO
- Gastos en personal
- Gastos en SNP
- Servicios generales
- Gastos de prácticas

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El POI constituye un instrumento de gestión de corto plazo, en el cual se establecen las acciones estratégicas y metas que se esperan alcanzar en cada una de las actividades programadas en la matriz.

Los Líderes de cada Proceso deben elaborar el informe de ejecución de actividades del POI en forma trimestral como mínimo, para su correspondiente evaluación de cumplimiento de metas e indicadores.

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, estará a cargo de la elaboración del informe final de evaluación del POI, así como las evaluaciones parciales de los tres primeros trimestres.



ANEXOS

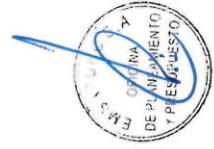


PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Estratégico	Unidad Responsable:		Indicador	Unidad de medida	Meta
	Código	Descripción			
Acciones Estratégicas	4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS.	Relación de Trabajo	Porcentaje %	66
	4.1	Garantizar la sostenibilidad económico financiera de la empresa	Indicador	Unidad de medida	Meta
		Categoría Presupuestal	Indicador	Porcentaje %	33.69
	Acciones centrales	5000003 - Gestión Administrativa	Relación de Trabajo	Unidad de medida	Meta
Proceso	Proceso 01 - Suministros	Indicador	Relación de las actividades operativas	Porcentaje %	66
		TAR*			
Proceso	Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables	Metas	Programación de las actividades operativas
1.1	Elaboración, presentación y aprobación del Plan Anual de Contrataciones 2018.	Documento aprobado	Jefe de suministros	1	
		Informe Semestral	Jefe de suministros	0	
1.2	Evaluación del Plan Anual de Contrataciones	Documento aprobado	Jefe de suministros	2	
		Evaluación	Jefe de suministros	0	
1.3	Aprobación del Plan Anual de Contrataciones 2017.	Documento aprobado	Jefe de suministros	1	
		Diagnóstico realizado	Jefe de suministros	0	
1.4	Evaluación de proveedores	Evaluación	Jefe de suministros	4	
		Personal contratado	Jefe de suministros	0	
1.5	Actualización del catalogo de bienes	Diagnóstico realizado	Jefe de suministros	100	
		Personal contratado	Jefe de suministros	0	
1.6	Personal en planillas	Personal contratado	Jefe de suministros	3	
		Personal SNP	Jefe de suministros	93200	
1.7	Personal SNP	Personal contratado	Jefe de suministros	3	
		Gastos operacionales	Jefe de suministros	47800	
1.8	Gastos operacionales	Global	Jefe de suministros	1	
			Jefe de suministros	16350	

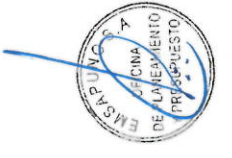
*Tiempo de Atención de Requerimientos





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Estratégico	Unidad Responsable:			Programación de las actividades operativas																										
	Unidad de Personal			Indicador	Unidad de medida	Meta	5000003 - Gestión Administrativa																							
	Código	Descripción	Indicador AC/AP *				Meta 100%	R	A	M	A	M	A	M	A	M	A	M	A	M	A	M	A	M	A					
Acciones Estratégicas	4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	Relación de Trabajo	Relación de Trabajo	66																						66			
Acciones Estratégicas	4.4	Fortalecimiento institucional de la empresa	Indicador	Indicador	Meta																						96			
Proceso	Categoría Presupuestal			Indicador	Unidad de medida	Meta																								
Código de actividad	Acciones centrales			AC/AP *	Unidad de medida	Meta																								
1.1	Programar Plan de Fortalecimiento de Capacidades 2017	Plan aprobado	Unidad de Personal	Responsables	Unidad de Personal	1																								
1.2	Capacitar al Personal en la gestión operativa, comercial y administrativa	Capacitaciones realizadas	Unidad de Personal	Responsables	Unidad de Personal	0																								
1.3	Elaboración de Fichas de Verificación de Eficacia de Capacitación	Ficha de verificación	Unidad de Personal	Responsables	Unidad de Personal	12																								
19	Bienestar Social y Seguridad Industrial		Unidad de Personal	Responsables	Unidad de Personal	0																								
1.4	Elaboración del Plan de Bienestar Social 2018	Plan Aprobado	Responsable de Bienestar S.	Responsables	Responsable de Bienestar S.	1																								
1.5	Elaboración del Programa de seguridad Industrial 2018	Plan Aprobado	Responsable de Bienestar S.	Responsables	Responsable de Bienestar S.	0																								
1.6	Evaluación del Desempeño Laboral	Evaluación realizada	Responsable de Bienestar S.	Responsables	Responsable de Bienestar S.	1																								
1.7	PROCESO N° 05 Bienestar Social	Actividad realizada	Responsable de Bienestar S.	Responsables	Responsable de Bienestar S.	9																								



[Handwritten Signature]

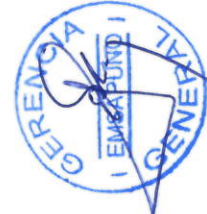
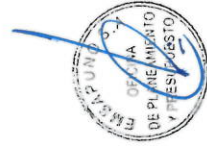




PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE REPORTE

Unidad Responsable:		Secretaría de Gerencia General																													
Objetivo Estratégico	Código	Descripción																													
Acciones Estratégicas	4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS																													
	4.2	Mantener la certificación ISO 9001																													
Acciones centrales		Categoría Presupuestal																													
Proceso		5000003 - Gestión Administrativa																													
Proceso 06 - Tramite Documentario		Indicador																													
Actividad operativa		Meta																													
1.1	Registro de documentación en el SISTRAN	Responsables	Metas																												
		Secretaría de Gerencia	%	12	E	1	F	1	M	1	A	1	M	1	J	1	J	1	A	1	S	1	O	1	N	1	D	1	Meta Anual		
1.2	Digitalización de documentos	Secretaría de Gerencia	Und	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
		Secretaría de Gerencia	S/.	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
1.3	Personal en planillas	Secretaría de Gerencia	Und	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		Secretaría de Gerencia	S/.	24408	2909	1909	1909	1109	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	2909
1.4	Personal SNP	Secretaría de Gerencia	Und	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		Secretaría de Gerencia	S/.	10200	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	1400
1.5	Gastos operativos	Secretaría de Gerencia	Und	1	0.08	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.09	
		Secretaría de Gerencia	S/.	14550	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1350	

Programación de las actividades operativas

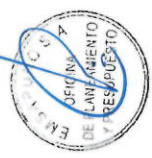




PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

MATRIZ DE REPORTE

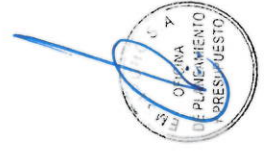
Objetivo Institucional		División de Catastro y Medición		Meta		Meta Anual	
Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Meta
3	Incrementar los ingresos de la empresa	Conexiones activas de agua potable	Porcentaje	Conexiones activas de agua potable	Porcentaje	Conexiones activas de agua potable	88
3.1	Incremento de Conexiones Activas de agua potable en la Ciudad de Puno	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Meta
Categoría Presupuestal		5000552 - Comercialización y Servicios Colaterales		Conexiones activas		88	
Proceso 08 - Medición de Consumos		Indicador Micromedición		Metas		Programación de las actividades operativas	
Actividad operativa		Unidad de medida		Responsables		Responsables	
1.1	Mantenimiento preventivo del parque de medidores	Medidor	Medidor	Responsable de medición	Und	Responsable de medición	Und
1.2	Mantenimiento correctivo del parque de medidores	Medidor	Medidor	Responsable de medición	Und	Responsable de medición	Und
1.3	Instalación de medidores a usuarios sin medidor.	medidor instalado	medidor instalado	Responsable de medición	Und	Responsable de medición	Und
1.4	Instalación de medidores por repuestos y reemplazados.	medidor instalado	medidor instalado	Responsable de medición	Und	Responsable de medición	Und
1.5	Tercerización de lectura de medidores.	Proceso realizado	Proceso realizado	Responsable de medición	%	Responsable de medición	%
1.6	Personal en planillas	Personal contratado	Personal contratado	Responsable de medición	Und	Responsable de medición	Und
1.7	Personal SNP	Personal contratado	Personal contratado	Responsable de medición	Und	Responsable de medición	Und
1.8	Prácticas pre y profesionales	Practicante	Practicante	Responsable de medición	Und	Responsable de medición	Und
1.9	Gastos operativos	Servicios	Servicios	Responsable de medición	Und	Responsable de medición	Und



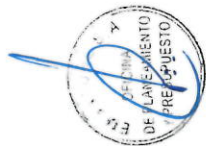


PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Estratégico	Unidad Responsable:		Indicador	Unidad de medida	Meta		
	Código	Descripción					
Acciones Estratégicas	3	Incrementar los ingresos de la empresa	Conexiones activas de agua potable	Porcentaje	88		
	3.1	Incremento de Conexiones Activas de agua potable en la Ciudad de Puno	Conexiones activas de agua potable	Porcentaje	88		
Proceso	APNOP		Indicador	Unidad de medida	Meta		
	5000552 - Comercialización y Servicios Colaterales		Conexiones activas	Porcentaje	88		
Proceso	Proceso 09 - Catastro Comercial	Indicador	Meta	Programación de las actividades operativas			
Código de actividad	Actividad operativa	Conexiones Instaladas	1802				
		Unidad de medida	Responsables	Metas	E F M A M A J J A S O N D		
1.1	Re categorización de usuarios.	Usuario recategorizado	Jefe de catastro y medición	Und 2050 S/. 0	180 180 180 170 180 160 160 160 170	170	
1.2	Facturar a usuarios con fuente propia de agua, por uso de desagüe.	Usuario facturado	Jefe de catastro y medición	Und 12 S/. 0	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1	
1.3	Venta de conexiones y ampliaciones de redes	Convenio aprobado	Promo. Comunal	Und 60 S/. 0	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	5	
1.4	Incremento anual de conexiones nuevas de agua potable	Conexión instalada	Jefe de catastro y medición	Und 1642 S/. 0	137 137 137 137 137 137 137 137 137 137 137 136	136	
1.5	Incremento anual de conexiones nuevas de alcantarillado	Conexión instalada	Jefe de catastro y medición	Und 1810 S/. 0	151 151 151 151 151 151 151 151 151 151 151 150	150	
1.6	Regulación de conexiones informales (clandestinas) de agua.	Conexión regularizada	Jefe de catastro y medición	Und 200 S/. 46464	17 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17 16	16	
1.7	Regulación de conexiones informales (clandestinas) de alcantarillado.	Conexión regularizada	Jefe de catastro y medición	Und 350 S/. 34800	30 30 30 29 29 29 29 29 29 29 29 29	29	
1.8	Incremento anual de conexiones nuevas de agua potable C/Red matriz	Conexión instalada	Jefe de catastro y medición	Und 92 S/. 47000	7 7 7 8 7 8 7 7 8 8 8 8	8	
1.9	Incremento anual de conexiones nuevas de alcantarillado C/Red matriz	Conexión instalada	Jefe de catastro y medición	Und 40 S/. 47000	3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	3	
1.10	Actualización de Catastro Comercial	Catastro actualizado	Jefe de catastro y medición	% 33 S/. 35336	10 11 12 11836		



Presupuesto																							
1.11	Personal en planillas	Personal contratado	Jefe de catastro y medición	Und	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
				Si.	96732	10011	7111	7111	8711	7111	7111	7111	6611	7111	7111	7111	7111	7111	7111	7111	10511	11111	
1.12	Personal SNP	Personal contratado	Jefe de catastro y medición	Und	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
				Si.	34200	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	4500
1.13	Prácticas pre y profesionales	Practicante contratado	Jefe de catastro y medición	Und	3				1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2				
				Si.	7650				850	850	850	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700				
1.14	Gastos operativos	Servicios	Jefe de catastro y medición	Und	1	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.09	
				Si.	7000	500	500	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	



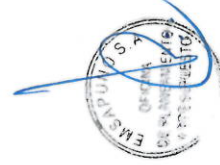


PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Institucional		División de Comercialización y Facturación																	
Unidad Responsable:		Descripción																	
Código	Indicador	Indicador	J	A	M	F	E	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta	
3		Incrementar los ingresos de la empresa					100											88	
		Indicador	Conexiones activas de agua potable																
		Unidad de medida	Porcentaje																
Código		Descripción																Meta	
3.3		Reducir el volumen de Agua No Facturada																37	
		Indicador	Agua no Facturada																
		Unidad de medida	Porcentaje																
APNOP		Categoría Presupuestal																Meta	
		500C552 - Comercialización y Servicios Colaterales																88	
		Indicador	Conexiones activas																
		Unidad de medida	Porcentaje																
Proceso	Proceso II - Facturación	Meta	Programación de las actividades operativas																
		IP*																	
Código de actividad	Actividad operativa	Responsables	Unidad de medida	Metas	E	F	M	A	M	A	M	J <td>J <td>A <td>S <td>O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td></td></td></td></td>	J <td>A <td>S <td>O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td></td></td></td>	A <td>S <td>O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td></td></td>	S <td>O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td></td>	O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td>	N <td>D <td>Meta Anual</td> </td>	D <td>Meta Anual</td>	Meta Anual
1.1	Tercerización de reparto de recibos	Jefe de facturación y comercialización	Proceso realizado	%	100														
				S/.	0														
1.2	Importe de facturación total sin IGV	Jefe de facturación y comercialización	Proyección de Facturación	S/.	13261322	1081099	1081488	1083908	108827	1090747	1092998	1095248	1097668	1099988	1102307	1104627	1106946	1109266	1111586
1.3	Consulta de saldos y consumos via web	Jefe de facturación y comercialización	Modulo operativo	%	100														
				S/.	0														
	Presupuesto																		
1.4	Personal en planillas	Jefe de facturación y comercialización	Personal contratado	Und	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
				S/.	34756	4163	2163	2163	2663	2163	2163	2663	2163	2163	2163	2163	2163	2163	2163
1.5	Personal SNP	Jefe de facturación y comercialización	Personal contratado	Gbl	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
				S/.	40032	3236	3236	3236	3236	3236	3236	3236	3236	3236	3236	3236	3236	3236	3236
1.6	Gastos operativos	Jefe de facturación y comercialización	Global	Gbl	1	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.09	0.09
				S/.	163480	13540	12540	14540	12540	12540	12540	14540	12540	12540	14540	12540	12540	14540	16540

* Cumplimiento del Índice de facturación





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Institucional	Unidad Responsable:		División de Comercialización y Facturación																
	Código	Descripción	Indicador	Meta	Programación de las actividades operativas														
Acciones Estratégicas	Código	Descripción	Indicador	Meta	A	M	F	E	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual
					1088,327	1085,908	1083,488	1081,069	1082,648	1090,747	1092,268	105,248	107,688	120,088	122,207	124,927	127,246		
Proceso	Código	Descripción	Indicador	Meta	5000552 - Comercialización y Servicios Colaterales														
					1802	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.
1.1	1.1	Establecer la proyección de la recaudación	Catastro actualizado	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88
					78484	10282	5282	5282	5282	5282	5282	6282	5282	5282	5282	7882	11282		
1.2	1.2	Eficiencia de la cobranza	Nivel de eficiencia de la cobranza	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88
					1	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08
1.3	1.3	Personal en planillas	Personal contratado	5400	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88
					78484	10282	5282	5282	5282	5282	5282	6282	5282	5282	5282	7882	11282		
1.4	1.4	Gastos operativos	Servicios	5400	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88
					1	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08

*Conexiones instaladas



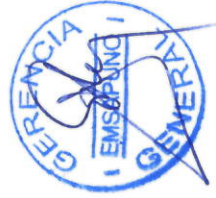


PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Institucional		Unidad Responsable:		División de Catastro y Medición	
Código		Descripción		Indicador	
3	Incrementar los ingresos de la empresa	Conexiones activas de agua potable		Porcentaje	
Meta				88	
Código		Descripción		Indicador	
3.1	Incremento de Conexiones Activas de agua potable en la Ciudad de Puno	Conexiones activas de agua potable		Porcentaje	
Meta				88	
Categoría Presupuestal		Indicador		Unidad de medida	
APNOP		Conexiones activas		Porcentaje	
Proceso 13 - Incorporación de Conexiones Nuevas		Indicador		Unidad de medida	
		TPAFS		Porcentaje	
Proceso		Meta		Unidad de medida	
		150		Porcentaje	
Codigo de actividad		Responsables		Metas	
		Jefe de catastro y medición		Und S/.	
1.1	Factibilidad de servicio de conexión domiciliaria de agua potable y alcantarillado.	Jefe de catastro y medición		2400 0	
1.2	Aprobación de Expedientes de conexión domiciliaria (acometida) y programación para ejecución y llenado de la Orden de la orden de trabajo (y acta de la instalación de medidores	Jefe de catastro y medición		1800 0	
1.3	Reporte para su activación y actas de instalación de medidor hasta el 14 de cada mes.	Jefe de catastro y medición		1800 0	
1.4	Presupuesto				
1.5	Personal en planillas	Personal contratado		Personal contratado	
1.6	Personal SNP	Personal contratado		Personal contratado	
1.7	Gastos operativos	Servicios		Servicios	

*Tiempo promedio de atención a factibilidades de servicio

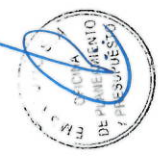




PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Unidad Responsable:		División de Comercialización y Facturación																	
		Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Meta	Programación de las actividades operativas														
1.1	Seguimiento de tiempo de atención de reclamos	3	Incrementar los ingresos de la empresa	Conexiones activas de agua potable	Porcentaje	88	A	M	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
							Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und	S/.	Und
1.2	Seguimiento de tiempo de atención de solicitudes de atención y servicios																				
1.3	Implementación de modulo de calificación de atención al cliente																				
1.4	Implementación de Call Center																				
1.5	Personal en planillas																				
1.6	Gastos operativos																				

*Tiempo promedio de atención a solicitudes de servicio

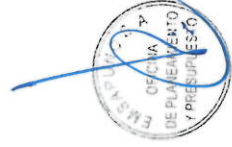




PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL. 2017
MATRIZ DE REPORTE

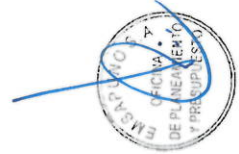
Objetivo Institucional	Unidad Responsable:		División de Logística												Meta				
	Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida		Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida
Acciones Estratégicas	4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	66
	4.1	Garantizar la sostenibilidad económico financiera de la empresa	Indice de Margen Operativo	Porcentaje %	Indice de Margen Operativo	Porcentaje %	Indice de Margen Operativo	Porcentaje %	Indice de Margen Operativo	Porcentaje %	Indice de Margen Operativo	Porcentaje %	Indice de Margen Operativo	Porcentaje %	Indice de Margen Operativo	Porcentaje %	Indice de Margen Operativo	Porcentaje %	33.69
Acciones		Categoría Presupuestal	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	66
Proceso		5000003 - Gestión Administrativa																	
Proceso 20 - Patrimonio																			
Actividad operativa																			
1.1	Administración de vehículos.	Reporte mensual	Responsible de Patrimonio	Und	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.2	Actualizar el Flujo de Bienes Patrimoniales	Conciliación realizada	Responsible de Patrimonio	%	100	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
1.3	Conciliación de saldos de activos fijos de obras.	Conciliación realizada	Responsible de Patrimonio	%	100	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
1.4	Saneamiento legal de inmuebles - terrenos	Inmuebles saneados	Responsible de Patrimonio	Und	6														6
	Archivo central		Responsible de Patrimonio	Und	7200														1800
1.5	Organización Documental	Reporte mensual	Encargado Archivo	Und	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.6	Conservación Documental	Reporte mensual	Encargado Archivo	Und	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.7	Servicio Documental	Reporte mensual	Encargado Archivo	Und	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Presupuesto																		
1.8	Personal en planillas	Personal contratado	Secretaria de Gerencia	Und	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.9	Personal SNP	Personal contratado	Responsible de Patrimonio	Und	24408	2909	1909	1109	1909	1409	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	1909	2909
1.10	Gastos operativos	Servicios	Responsible de Patrimonio	Und	16200	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1900
			Responsible de Patrimonio	Und	3000	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250

*Actualización del Flujo de Bienes





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE REPORTE



Objetivo	Unidad Responsable:		Indicador	Unidad de medida	Meta
	Código	Informática			
Estratégicas	4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	Relación de Trabajo	Porcentaje %	66
	Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Meta
Acciones	4.2	Mantener la certificación ISO 9001	Aprobación de auditoría externa	Unidad	1
	Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Meta
Categoría Presupuestal					
50000003 - Gestión Administrativa					
Proceso	Proceso 22 - Informática	Indicador DE / DP	Meta 100%	Programación de las actividades operativas	
Codigo de actividad	Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables	Metas	E F M A M J J A S O N D
1.1	Implementación del Sistema Georeferencial	sistema implementado	Informática	Und 1 S/. 15000	
1.2	Adquisición de Hardware	adquisición de hardware	Informática	Und 3 S/. 15000	
1.3	Adquisición de software	adquisición de licencias	Informática	Und 3 S/. 12532	
1.4	Mantenimiento Preventivo	Equipos informáticos en	Informática	Und 116	
1.5	Implementación de la central telefonica	Central telefonica implementada	Informática	S/. 5470	
1.6	Conexión de fibra optica	Conexión instalada	Informática	Und 1 S/. 10000	
Presupuesto					
1.7	Personal SNP	Personal contratado	Informática	Und 1 S/. 17400	
1.8	Practicas pre y profesionales	Practicante	Informática	Und 1 S/. 2550	
1.9	Gastos operativos	Servicios	Informática	Und 1 S/. 4200	

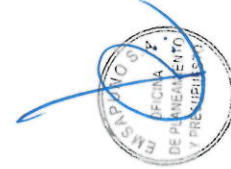
*Días de entrega / días programados



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Estratégico		Oficina de Control Interno															
Código		Descripción															
	4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS															
	4.2	Mantener la certificación ISO 9001															
Acciones centrales		50000003 - Gestión Administrativa															
Proceso	Proceso 23 - Auditoría Interna	Indicador EAC*	Meta 100%	Programación de las actividades operativas													
Actividad	Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables	Metas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual
1.1	Servicios de control simultáneo	Acción realizada	OCI	Und 8 S/. 0			1	1		2		1	1		1	1	66
1.2	Desarrollo de acción simultánea, visita de control y orientación de oficio.																
1.3	Servicios relacionados																
1.4	Seguimiento de medidas correctivas y de procesos judiciales (Directiva N°014-2000-CG/B150 y sus	Informe	OCI	Und 2 S/. 0	1						1						
1.5	Evaluación de denuncias.	Informe	OCI	Und 1 S/. 0											1		
1.6	Participación en la comisión especial de cautela (Art. 8° R.C.N° 383-2013-CG de 18. OCT.2013)	Acción	OCI	Und 1 S/. 0													
1.7	Evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno.	Informe	OCI	Und 2 S/. 0													
	Verificación del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.	Acción	OCI	Und 4 S/. 0	0.33	0.33	0.34	0.33	0.33	0.34	0.33	0.33	0.34	0.33	0.33	0.34	66
	Verificar el cumplimiento de la normativa relacionada al TUPA y a la Ley del Silencio Administrativo.	Acción	OCI	Und 4 S/. 0													



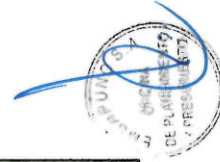


PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2017

MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Institucional		Asesoría Legal		
Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Meta
4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	Relación de Trabajo	Porcentaje %	66
Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Meta
4.1	Garantizar la sostenibilidad económico financiera de la empresa	Índice de Margen Operativo	Porcentaje %	33.69
Categoría Presupuestal				
5000003 - Gestión Administrativa				
Acciones centrales		Indicador	Meta	
Proceso 24 - Asesoría Legal		DC*	100%	
Código de actividad	Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables	Metas
1.1	Asesoramiento y apoyo legal a la gestión administrativa	Acción realizada	Asesor legal	Und 12 S/. 0
1.2	Procesos Administrativos y judiciales	Expediente resuelto	Asesor legal	Und 0 S/. 0
1.3	Opiniones e informes legales	Informe	Asesor legal	Und 12 S/. 0
Presupuesto				
1.4	Personal en planillas	Personal contratado	Asesor legal	Und 2 S/. 55384
1.5	Asesor legal externo	Personal contratado	Asesor legal	Und 2 S/. 27600
1.6	Servicios generales	Servicios	Asesor legal	Und 1 S/. 16750

* Demandas contestadas

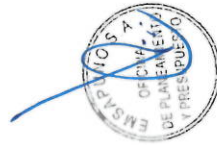




PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE REPORTE

Unidad Responsable:		Division de Ingeniería y Catastro Técnico													
Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida										Meta		
01	Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	Continuidad	Horas / día										12		
1.1	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Ciudad de Puno	Indicador	Unidad de medida										Meta		
	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Ciudad de Puno	Medidor instalado	Unidad										3590		
	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Ciudad de Puno	Indicador	Unidad de medida										Meta		
	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Ciudad de Puno	Continuidad	Horas / día										12		
Categoría Presupuestal															
5001176 - Servicio de Agua Potable															
Indicador															
CTA*															
Meta															
75%															
Programación de las actividades operativas															
Proceso	Indicador	Metas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual
Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables													
1.1	Catastro Técnico actualizado	Responsable de catastro técnico	100	0.08	0.09	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.09
		Responsable de catastro técnico	267171	2071	21000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000	25000
1.2	Personal en planillas	Responsable de catastro técnico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		Responsable de catastro técnico	50740	7145	3145	3145	3545	3145	4145	3145	3145	3145	6745	7145	
1.3	Personal SNP	Responsable de catastro técnico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		Responsable de catastro técnico	32600	2600	2600	2600	2600	2600	2600	2600	2600	2600	2600	2600	4000
1.4	Practicas pre y profesionales	Responsable de catastro técnico	1125	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
		Responsable de catastro técnico	7650	850	850	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	
1.5	Gastos operativos	Responsable de catastro técnico	1	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.09
		Responsable de catastro técnico	6250	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	600

*Catastro Técnico actualizado





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Estratégico	Unidad Responsable:	División de Operación y Mantenimiento		Indicador	Unidad de medida	Meta												
		Código	Descripción															
Acciones Estratégicas	01	Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	Indicador	Continuidad	Horas / día	12												
			Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Meta											
			1.1	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Ciudad de Puno	Medidor instalado	Unidad	3590											
Acciones Estratégicas		Categoría Presupuestal	Indicador	Unidad de medida	Meta													
Proceso	APNOP	5001175 - Servicio de Agua Potable	Continuidad	Horas / día	12													
Proceso	Proceso 26 - Mantenimiento de Redes de Agua	Indicador	Meta	Programación de las actividades operativas														
Código de actividad	Actividad operativa	DRO	< 30%															
		Unidad de medida	Responsables	Metas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual	
1.1	Ubicación de fugas no visibles con equipos.	Punto Ubicado	Jefe de D.O.M.	Und S/. 6000	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
1.2	Mantenimiento de redes de agua	Metro lineal	Jefe de D.O.M.	ml S/. 132000	500	500	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	
1.3	Mantenimiento de válvulas de redes de agua	Válvula	Jefe de D.O.M.	Und S/. 39600	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
1.4	Instalación de válvulas compuerta para regulación de continuidad	Válvula	Jefe de D.O.M.	Und S/. 33000	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
1.5	Renovación de redes de agua potable y conexiones domiciliarias	Metro lineal	Jefe de D.O.M.	ml S/. 79200	2750	2750	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
	Presupuesto				6600	6600	6600	6600	6600	6600	6600	6600	6600	6600	6600	6600	6600	
1.6	Personal en planillas	Personal contratado	Jefe de D.O.M.	Und S/. 235700	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
1.7	Personal SNP	Personal contratado	Jefe de D.O.M.	Und S/. 38400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.8	Servicios generales	Servicios	Jefe de D.O.M.	Und S/. 26000	2000	2000	2500	2000	2000	2000	2500	2000	2000	2500	2000	2000	2500	

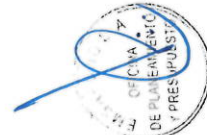
*Densidad de reclamos operacionales





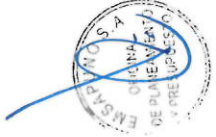
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO

Unidad Responsable:		División de Operación y Mantenimiento																		
Código		Descripción																		
Objetivo Estratégico	01	Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS																		
	Código	Descripción																		
Acciones Estratégicas	1.1	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en Puno																		
	Categoría Presupuestal		Indicador										Meta							
Proceso	APNOP	5001178 - Servicio de Alcantarillado										Programación de las actividades operativas								
		Indicador	PCRAD*										Meta	100%						
Codigo de actividad	Actividad operativa	Unidad de medida		Responsables		Metas		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual
		Control de Calidad de Agua Potable		Control de calidad		Control de calidad		ml	2					1						1
1.1	Control de calidad laboratorio externo	Prueba realizada		Control de calidad		Control de calidad		S/.	18000				9000							9000
1.2	Control efectivo del uso del cloro	Prueba realizada		Control de calidad		Control de calidad		Uhd	13800	1150	1150	1150	1150	1150	1150	1150	1150	1150	1150	1150
1.3	Control efectivo de la turbidez	Prueba realizada		Control de calidad		Control de calidad		Uhd	7800	805	805	805	805	805	805	805	805	805	805	805
1.4	Control de desinfección y parametros en planta, reservorios y redes.	Prueba realizada		Control de calidad		Control de calidad		S/.	6240	520	520	520	520	520	520	520	520	520	520	520
1.5	Control de Calidad de Aguas Residuales	Efectividad del muestreo		Control de calidad		Control de calidad		Uhd	20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		Efectividad del muestreo		Control de calidad		Control de calidad		S/.	2000	100	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
1.6	Analisis de demanda bioquímica de oxigeno disuelto	Efectividad del muestreo		Control de calidad		Control de calidad		Uhd	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		Efectividad del muestreo		Control de calidad		Control de calidad		S/.	720	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
				Control de calidad		Control de calidad		S/.	960	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80



Presupuesto		Personal contratado		Responsable de Control de		Und		24		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2			
1.7	Personal en planillas	Personal contratado	Responsable de Control de	Und	Si.	7405	5405	3405	3805	3405	3405	3405	4405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	3405	
1.8	Personal SNP	Personal contratado	Responsable de Control de	Und	Si.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1.9	Practicas pre y profesionales	Practicante	Responsable de Control de	Und	Si.	16200	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300
1.10	Gastos operacionales	Gbl	Responsable de Control de	Und	Si.	4	10200	1	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08
				Und	Si.	8000	500	500	1000	500	500	500	1000	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500

*Presencia de Cloro Residual en agua distribuida

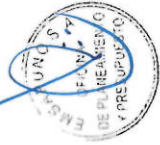




PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO

Objetivo	Codigo	División de Ingenierías y Catastro Técnico	Indicador	Unidad de medida	Meta	Programación de las actividades operativas													
						A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual				
Acciones Estratégicas	01	Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	Continuidad	Horas / día	12														
	1.1	Instalación de medidores a usuarios sin medidor en Puno	Medidor instalado	Unidad	3590														
Categoría Presupuestal						5001176 - Servicio de Agua Potable													
Proceso	Proceso 29 - Ingeniería y Obras		Indicador ARE/ARP	Meta 100%															
Codigo de actividad	Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables	Metas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual		
1.1	Formulación de Estudios de Pre Inversión	Estudio con codigo SNP	Unidad Formuladora	5	1	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	
1.2	Elaboración de Expedientes Técnicos	Expediente aprobado	Jefe de DI	5	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	
1.3	Ejecución de Obras y Proyectos	Ampliación de redes de agua potable y alcantarillado por crecimiento vegetativo 2017	Jefe de DI	1800	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	
1.4	Ampliaciones de redes de agua potable y alcantarillado ...	Metros lineales	Jefe de DI	100	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
1.5	Liquidación de los Proyectos/obras ejecutadas	Limpieza realizada	Jefe de DI	8	45000	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	
1.6	Personal en planillas	Personal contratado	Jefe de DI	84	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
1.7	Personal SNP	Personal contratado	Jefe de DI	162500	25800	9200	9200	9200	9200	9200	9200	9200	9200	9200	9200	9200	9200	9200	
1.8	Prácticas pre y profesionales	Practicante	Jefe de DI	16200	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	
1.9	Gastos operacionales	Servicios	Jefe de DI	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
				Und	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	
				S/.	10200	850	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700
				Und	1	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	
				S/.	30040	2000	2260	3000	2260	3000	2260	3000	2260	3000	2260	3000	2260	3000	

*Ampliación de redes ejecutadas / ampliación de redes programadas





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO

Unidad Responsable:		División de Operación y Mantenimiento																
Objetivo Institucional	Código	Descripción										Indicador	Unidad de medida	Meta				
		Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS																
Acciones Estratégicas	Código	Descripción										Indicador	Unidad de medida	Meta				
		Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Ciudad de Puno																
Categoría Presupuestal		5001176 - Servicio de Agua Potable										Indicador	Unidad de medida	Meta				
Proceso 31 - Distribución de Agua Potable		Programación de las actividades operativas																
Codigo de actividad	Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables	Metas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual	
																		Indicador BCR*
1.1	Monitoreo de continuidad en sectores operacionales.	Puntos de Control	Jefe de D.O.M.	Und	1800	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
1.2	Monitoreo de presión en sectores operacionales.	Puntos de Control	Jefe de D.O.M.	Und	1800	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
1.3	Monitoreo del programa de purga de redes de agua potable	Puntos monitoreados	Planta	Und	240	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
1.4	Mantenimiento de reservorios	Limpieza realizada	Planta	Und	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.5	Sectorización de la zona alta (sectores 10 y 15) - PMIO	Sector delimitado	Responsable de catastro técnico	Und	100	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
Presupuesto				S/.	700000	58333	58333	58333	58333	58333	58333	58333	58333	58333	58333	58333	58333	58333
1.6	Personal en planillas	Personal contratado	Jefe de DI	Und	180	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Presupuesto				S/.	422000	57500	27000	27000	27000	27000	27000	27000	27000	27000	27000	27000	27000	27000
1.7	Personal SNP	Personal contratado	Jefe de DI	Und	22800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800
Presupuesto				S/.	22800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800	1800
1.8	Servicios generales	Servicios	Jefe de DI	Und	1	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08
Presupuesto				S/.	396000	32000	32000	32000	32000	32000	32000	32000	32000	32000	32000	32000	32000	32000

*Baja continuidad en la red

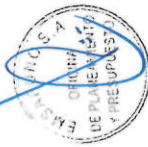




PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO

Unidad Responsable:		División de Operación y Mantenimiento																
Código	Descripción	Indicador												Meta				
2	Incrementar la cobertura del servicio en el ámbito de la EPS	Continuidad												12				
2.1	Mejoramiento del abastecimiento de la zona norte de la Ciudad de Puno	Ejecución												50%				
Categoría Presupuestal		Indicador												Meta				
APNOP		Conexiones												1650				
Proceso 32 - Tratamiento de Aguas Residuales		Programación de las actividades operativas																
Actividad operativa		Metas																
1.1	Relación entre el volumen de agua potable distribuido y el volumen de aguas residuales	Jefe de PTAR	6624	552	552	552	552	552	552	552	552	552	552	552	552	552	552	
1.2	Efectividad del tratamiento	Jefe de PTAR	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1.3	Limpieza de la PTAR	Jefe de PTAR	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Presupuesto			1800	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	
1.4	Personal en planillas	Personal contratado	Und	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1.5	Personal SNP	Personal contratado	S/.	28700	3850	1850	1850	2050	1850	2350	1850	1850	1850	1850	1850	1850	3650	3850
1.6	Servicios generales	Servicios	Und	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Total			S/.	26400	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	
Total			Und	1	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.09
Total			S/.	11689	800	800	900	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	2589

*Porcentaje de tratamiento de aguas residuales





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO

Objetivo Estratégico	Unidad Responsable:	División de Operación y Mantenimiento		Indicador	Unidad de medida	Meta												
		Código	Descripción															
Acciones Estratégicas	01		Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	Continuidad	Horas / día	12												
		Código	Descripción															
Acciones Estratégicas	1.1		Instalación de medidores a usuarios sin medidor en la Ciudad de Puno	Medidor instalado	Unidad	3590												
		Código	Descripción															
Proceso	APNOP	Categoría Presupuestal		Indicador	Unidad de medida	Meta												
Proceso	Proceso 33 - Mantenimiento de equipos electromecánicos	Indicador	5001178 - Servicio de Alcantarillado	Conexiones	Unidad	1650												
Proceso	Proceso 33 - Mantenimiento de equipos electromecánicos	AE/AP*	Meta	Programación de las actividades operativas														
Código de actividad	Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables	Metas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual	
1.1	Mantenimiento preventivo mecánico	Mantenimiento realizado	Jefe de D.O.M.	Und	240	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
				S/.	9600	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	
1.2	Mantenimiento preventivo eléctrico y electrónico	Mantenimiento realizado	Jefe de D.O.M.	Und	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
				S/.	4800	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	
1.3	Mantenimiento correctivo	Mantenimiento realizado	Jefe de D.O.M.	Und	0													
				S/.	48000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	4000	
	Presupuesto			Und	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1.4	Personal en planillas	Personal contratado	Jefe de D.O.M.	S/.	101500	9500	6500	7500	6500	6500	9000	6500	6500	6500	6500	13500	####	
1.5	Personal SNP	Personal contratado	Jefe de PTAR	Und	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
				S/.	26400	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	
1.6	Servicios generales	Servicios	Jefe de D.O.M.	Und	1	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	
				S/.	11400	800	800	1000	800	800	1000	800	800	1000	800	800	2000	

*Actividades ejecutadas / actividades programadas





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO

Objetivo Estratégico	Unidad Responsable:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto												Meta								
		Código	Descripción	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida									
Acciones Institucionales	4	Código	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	Relación de Trabajo	Porcentaje %	66								
															Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida
Acciones Institucionales	4.2	Código	Mantener la certificación ISO 9001	Aprobación de auditoría externa	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	1								
															Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida	Indicador	Unidad de medida
Proceso	Proceso 34 - Planeamiento y Presupuesto	Categoría Presupuestal	5000003 - Gestión Administrativa	Indicador Ep*	Unidad de medida	Responsables	Metas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual		
																					Indicador	Unidad de medida
Codigo de actividad	Planeamiento	Evaluación del cumplimiento de metas del Plan Maestro Optimizado	Evaluación del cumplimiento de metas del Plan Estratégico Institucional 2017 - 2019	POI Aprobado	Unid	Jefe de OPP	4	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	
																						Indicador
1.1	Evaluación del cumplimiento de metas del Plan Maestro Optimizado	Evaluación del cumplimiento de metas del Plan Estratégico Institucional 2017 - 2019	POI Aprobado	Unid	Jefe de OPP	4	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-
1.2	Evaluación del cumplimiento de metas del Plan Estratégico Institucional 2017 - 2019	Evaluación del cumplimiento de metas del Plan Estratégico Institucional 2017 - 2019	Evaluación realizada	Unid	Jefe de OPP	4	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-
1.3	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2018	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2018	POI Aprobado	Unid	Jefe de OPP	1	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4	Elaboración del presupuesto para el 2018	Elaboración del presupuesto para el 2018	PIA Aprobado	Unid	Jefe de OPP	1	0.1	0.2	0.3	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5	Elaboración de la Ejecución Presupuestal al I, II, III, IV trimestre y cierre 2016	Elaboración de la Ejecución Presupuestal al I, II, III, IV trimestre y cierre 2016	Ejecución presentada	Unid	Jefe de OPP	5	0	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.6	Elaboración de la Evaluación Presupuestal al I Semestral y Anual.	Elaboración de la Evaluación Presupuestal al I Semestral y Anual.	Evaluación presentada	Unid	Jefe de OPP	2	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.7	Elaboración de los Estados Presupuestales	Elaboración de los Estados Presupuestales	Estados presentados	Unid	Jefe de OPP	12	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



Oficina de Programación de inversiones		PIP viable		Jefe de OPP		Und		S/.		Und		S/.		Und		S/.		Und		S/.	
1.8	Evaluación y aprobación de PIPs	PIP viable	Jefe de OPP	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.9	Seguimiento y monitoreo de PIPs	Ficha de seguimiento	Jefe de OPP	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gestión de calidad			4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.10	Auditoría Interna del SGC	PIP viable	Jefe de OPP	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.11	Auditoría Externa de Mantenimiento	Ficha de seguimiento	Jefe de OPP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Presupuesto			0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.12	Personal en planillas	Personal contratado	Jefe de OPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1.13	Personal SNP	Personal contratado	Jefe de OPP	93300	15400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400	5400
1.14	Prácticas pre y profesionales	Practicante	Jefe de OPP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.15	Gastos operacionales	Gbl	Jefe de OPP	17900	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400
				2550	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850
				1	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08
				15200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200

*Eficiencia presupuestal





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2017
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO

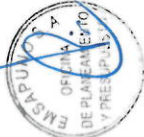
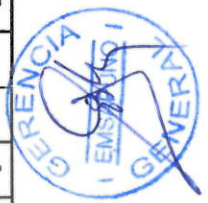
Objetivo Institucional	Unidad Responsable:		Imagen Institucional		Indicador	Relación de Trabajo	Unidad de medida	Meta									
	Código	Descripción	Descripción	Relación de Trabajo													
Estrategias Institucionales	4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS					Porcentaje %	66									
	Código	Descripción					Unidad de medida	Meta									
Acciones Institucionales	4.2	Mantener la certificación ISO 9001					Porcentaje %	66									
	Código	Descripción					Unidad de medida	Meta									
Acciones centrales		5000003 - Gestión Administrativa					Porcentaje %	66									
Proceso	Proceso 35 - Educación Sanitaria		Indicador	Meta	Programación de las actividades operativas												
			LA*	100%													
Codigo de actividad	Actividad operativa	Unidad de medida	Responsables	Metas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual
Capacitación y concientización cultural																	
1.1	Charlas con Instituciones educativas	POI Aprobado	Responsable de educación	Und	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			S/.	0				-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.2	Vistas a planta	Memoria anual aprobada	Responsable de educación	Und	53			6	6	7	4	6	6	6	6	6	
			S/.	2650				300	300	350	200	300	300	300	300	300	
1.3	Charlas y/o visitas con organizaciones sociales	Evaluación realizada	Responsable de educación	Und	3					1		1					
			S/.	1500						500		500					
1.4	Actividad especial Día Mundial y Día Interamericano del Agua	Actividad	Responsable de educación	Und	4			2						2			
			S/.	3600											1800		
1.5	Producción de materiales educativos audiovisuales e impresos.	Ficha de seguimiento	Responsable de educación	Und	10			1	1	4		1				2	
			S/.	9200				600	600	5600		600				1200	
1.6	Programa especial Día Mundial del Agua	PIA Aprobado	Responsable de educación	Und	2												
			S/.	0													
1.7	Programa especial Día Interamericano del Agua	Ejecución presentada	Responsable de educación	Und	1												
			S/.	0													
1.8	Materiales Impresos	PIP viable	Responsable de educación	Und	12			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			S/.	4800				400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
1.9	Producción de materiales educativos audiovisuales e impresos.	Ficha de seguimiento	Responsable de educación	Und	4			1									
			S/.	1600				400							400		400





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR PROCESOS DE IMPACTO

Objetivo Estratégico	Unidad Responsable:		Programación de las actividades operativas															
	Código	Imagen Institucional	Indicador	Unidad de medida	Meta	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual
Acciones Estratégicas	4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	Relación de Trabajo	Porcentaje %	66													66
	4.1	Mejorar el Clima Laboral de la empresa	Índice de Clima Laboral	Porcentaje %	76													76
Proceso	Acciones centrales		Indicador	Unidad de medida	Meta	5000003 - Gestión Administrativa												
	Proceso 36 - Comunicación Organizacional		NS*	100%														
Codigo de actividad	Actividad operativa		Unidad de medida	Responsables	Metas	E	F	M	A	M	J <td>J <td>A <td>S <td>O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td></td></td></td></td>	J <td>A <td>S <td>O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td></td></td></td>	A <td>S <td>O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td></td></td>	S <td>O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td></td>	O <td>N <td>D <td>Meta Anual</td> </td></td>	N <td>D <td>Meta Anual</td> </td>	D <td>Meta Anual</td>	Meta Anual
	1.1	Presentación del Plan Anual de Imagen Institucional 2016.	Documento aprobado	Secretaría de Gerencia	1	1												
1.2	Programa televisivo "llevamos agua"	Informe Trimestral	Secretaría de Gerencia	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.3	Campañas publicitarias de difusión por medios de comunicación 2016.	Personal contratado	Secretaría de Gerencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.4	Organización semana del agua, día mundial del agua y día interamericano del agua.	Documento aprobado	Secretaría de Gerencia	2			1											
1.5	Reuniones participativas con barrios (EMSAPUNO en tu barrio)	Informe Trimestral	Secretaría de Gerencia	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.6	Boletín interno	Personal contratado	Secretaría de Gerencia	0														
1.7	Paseo Institucional	Servicios	Secretaría de Gerencia	1														
1.8	Encuestas de opinión	Documento aprobado	Secretaría de Gerencia	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.9	Encuesta de opinión de los servicios prestados	Informe Trimestral	Secretaría de Gerencia	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE REPORTE

Objetivo Estratégico		Unidad Responsable:		Gerencia de Administración y Finanzas													
Institucionales		Código	Descripción		Indicador	Unidad de medida	Meta										
Institucionales		4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS.		Relación de Trabajo	Porcentaje %	66										
Acciones Estratégicas		Código	Descripción		Indicador	Unidad de medida	Meta										
Institucionales		4.1	Garantizar la sostenibilidad económico financiera de la empresa		Índice de Margen Operativo	Porcentaje %	33.69										
Acciones centrales		Categoría Presupuestal		Indicador	Unidad de medida	Meta											
Proceso		50000003 - Gestión Administrativa		Relación de Trabajo	Porcentaje %	66											
Codigo de actividad		Indicador	Metas	Programación de las actividades operativas													
1.1		RT*	66%														
Actividades de contingencia		Unidad de medida	Responsables	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Meta Anual	
Presupuesto				59500	59500	59500	59500	59500	59500	59500	59500	59500	59500	59500	59500	59500	
Personal en planillas		Personal contratado		8000	4000	4000	5000	4000	4000	4400	4000	4000	4000	4000	4000	5000	9000
Gastos operacionales		Global		0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.09	0.08	0.08	0.08	0.09	0.09
				1200	1300	1400	1250	1400	1500	1250	1400	1500	1250	1400	1400	1800	

*Relación de trabajo

