

Empresa Municipal de
Saneamiento Básico de
Puno S.A.



Plan Operativo Institucional 2024



Oficina de Plancamiento y
Desarrollo Empresarial



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 114 -2023-EMSAPUNO/GG

28 DIC 2023

Puno, _____

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

VISTOS:

El Informe n.º 343-2023-EMSAPUNO-OPDE de fecha 27/12/2023 que contiene el Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2024 y solicita su aprobación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. – Emsapuno S.A. es una empresa prestadora de servicios pública de accionariado municipal, íntegramente de propiedad del Estado, con autonomía jurídica, administrativa y económica según su Estatuto Social y el Decreto Supremo n.º 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el TUO del Decreto Legislativo n.º 1280.

Que, Emsapuno S.A. ha aprobado su Plan Estratégico Institucional 2023-2025 con Resolución de Gerencia General n.º 136-2022-EMSAPUNO/GG del 28/9/2022, en cumplimiento al Decreto Legislativo n.º 1440, Sistema Nacional de Presupuesto Público y al Decreto Legislativo n.º 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

Que, en ese marco, a fin de implementar las actividades estratégicas es necesario contar con el POI, instrumento en el que se priorizan las actividades operativas conforme a la asignación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2024, aprobado con la Resolución de Directorio n.º 017-2023-EMSAPUNO/PD de fecha 15/12/2023 conforme a la Ley n.º 31953, Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023 y el Decreto Supremo n.º 281-2023-EF que aprueba el Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el Año Fiscal 2024 de las Empresas y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

Que, en tal sentido, la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial con el Informe n.º 343-2023-EMSAPUNO-OPDE de fecha 27/12/2023 presenta el POI 2024 y solicita su aprobación mediante acto resolutivo.

En uso de las facultades conferidas por el Estatuto vigente de Emsapuno S.A., por el ROF y con visto bueno de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial y Oficina de Asesoría y Defensa Legal y División de Recursos Humanos.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1: APROBAR el PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) para el AÑO FISCAL 2024 de EMSAPUNO S.A. que, en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO 2: DISPONER que todas las unidades orgánicas de la empresa son responsables del cumplimiento de las actividades operativas programadas en el POI 2024 y **ENCARGAR** a la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial su seguimiento y evaluación.

ARTÍCULO 3: PONER en conocimiento la presente Resolución a las Gerencias de Línea para que por su intermedio se haga de conocimiento de las unidades orgánicas de su Gerencia y disponer su publicación obligatoria en el portal web institucional de la empresa (www.emsapuno.com.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



LUIS AGUILAR COAQUIRA
GERENTE GENERAL

C. c.
Gerencias de Línea
Gerencia de Apoyo
Todas las oficinas
Desaguadero

Dirección: Jr. Arica N° 115 (Barrio Chacarilla)

E-mail: gerenciageneral@emsapuno.com.pe mesadepartes@emsapuno.com.pe

<https://emsapuno.com.pe>

PUNO - PERÚ



CONTENIDO

Presentación	2
1. Marco institucional	3
1.1. Naturaleza de la Empresa	3
1.2. Reseña Histórica.....	4
1.3. Estructura Orgánica Funcional	5
1.4. Base legal.....	6
2. Filosofía empresarial.....	7
2.1. Misión y Visión	7
2.2. Valores Empresariales	7
2.3. Principios	8
2.4. Políticas	8
3. Orientación Estratégica.....	9
3.1. Objetivos Estratégicos Institucionales	9
3.2. Acciones Estratégicas Institucionales e indicadores.....	10
3.3. Mapa Estratégico	14
4. Marco Presupuestario.....	15
5. Metodología de evaluación del POI	16
6. Matriz POI – Planificación por Procesos.....	17
7. Conclusiones.....	19
8. Recomendaciones	19
9. Anexos	19



EMSAPUNO S.A.

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

AÑO FISCAL 2024

Presentación

El Plan Operativo Institucional POI, se constituye en un instrumento de gestión de corto plazo que contiene la programación de actividades operativas e inversiones programadas por cada Gerencia en el marco del presupuesto, orientadas a alcanzar los objetivos del Plan Estratégico y metas del Estudio Tarifario 2023-2027.

EMSAPUNO S.A., en el marco de planeamiento estratégico, cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2023-2025, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 136-2022-EMSAPUNO/GG, que establece la misión, visión, los objetivos estratégicos y las acciones estratégicas institucionales, el mismo que se ha elaborado en el marco del Plan Maestro Optimizado 2021-2051 y el Estudio Tarifario 2023-2027, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 117-2022-SUNASS-CD.

En este contexto, se cuenta con el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA para el año fiscal 2024, aprobado mediante D.S.N° 281-2023-EF y Resolución de Directorio N° 017-2023-EMSAPUNO/P que asciende a S/ 27 601,391.00 (veintisiete millones seiscientos un mil trescientos noventa y uno con 00/100 soles).

Por lo expuesto, con la finalidad de implementar las acciones estratégicas y cumplir los objetivos estratégicos institucionales, EMSAPUNO S.A. ha elaborado el Plan Operativo Institucional – POI para el año 2024, que orientará la gestión administrativa de cada una de las Gerencias, permitiendo planificar, ejecutar y monitorear las actividades programadas, cuyo pilar fundamental es el acceso al agua y saneamiento con calidad, oportunidad y continuidad para mejorar la calidad de vida de los usuarios del ámbito de la jurisdicción que comprende a la ciudad de Puno y Localidad de Desaguadero.

El Plan Operativo Institucional 2024, se ha estructurado en base a las Actividades de la Gestión Operacional, Comercial y Administrativa y/o Institucional alineado a los objetivos estratégicos e indicadores priorizados elaborado en coordinación con la Gerencia General, Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial y Gerencia de Administración y Finanzas, orientado en un modelo de Gestión y enfoque por procesos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y se constituye en el compromiso activo de todos los integrantes de EMSAPUNO S.A.



1. Marco institucional

1.1. Naturaleza de la Empresa

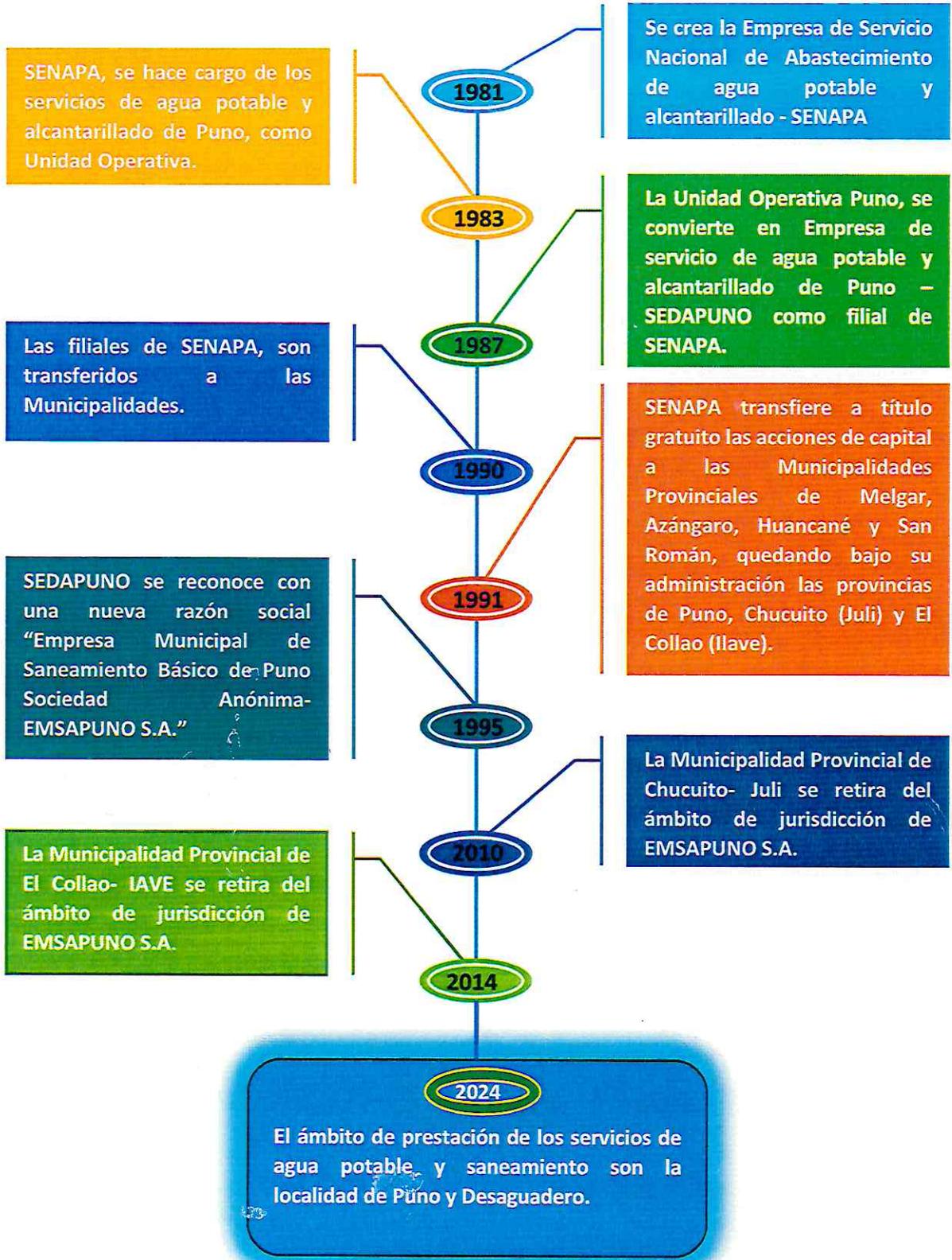
La Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno- EMSAPUNO, está constituido por una Sociedad Anónima, tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento que comprende la prestación regular de servicios: de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en el ámbito urbano de la circunscripción de las municipalidades provinciales que le otorguen la explotación, debiendo lograr el acceso universal, el aseguramiento de la calidad, prestación eficiente y sostenible, promoviendo la protección ambiental y la inclusión social a través de los siguientes sistemas:

- **Servicio de agua potable**
 - Sistema de producción
 - Sistema de distribución
- **Servicio de alcantarillado sanitario**
- **Servicio de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso**
- **Servicio de disposición sanitaria de excretas**





1.2. Reseña Histórica



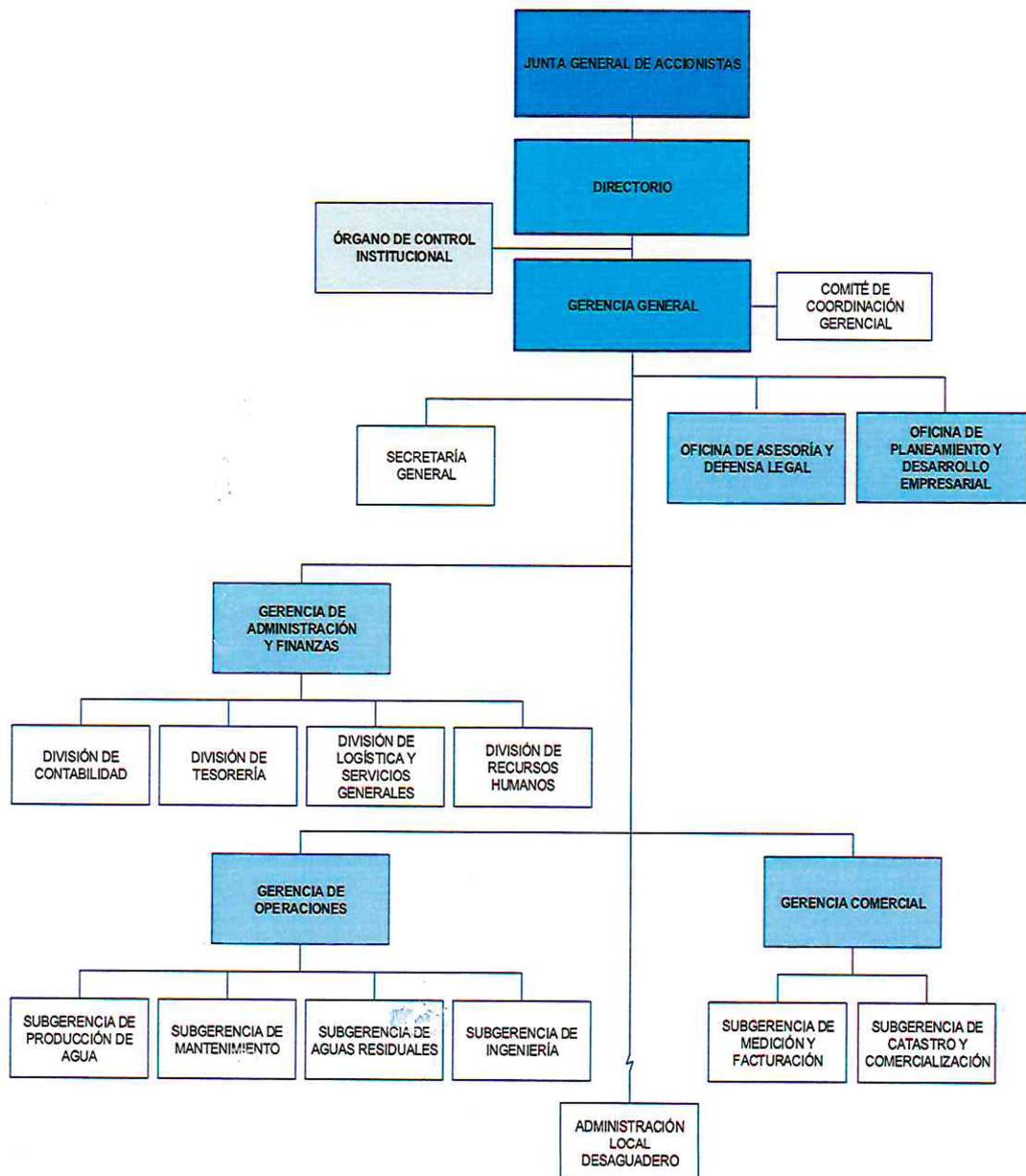


1.3. Estructura Orgánica Funcional

EMSAPUNO S.A., viene laborando en el marco de la Estructura Orgánica establecida en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado mediante Resolución de Directorio N° 04-2017-EMSAPUNO-PD.

Actualmente, con el fin de mejorar el diseño organizacional en cumplimiento de la Misión y Visión de la Empresa, lograr los objetivos, metas institucionales y organizar eficientemente la empresa con relación a Recursos Humanos y mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores, EMSAPUNO S.A., con el soporte de una Consultoría, viene elaborando la nueva Estructura Orgánica y documentos de Gestión Organizacional, cuya implementación será a partir del año 2024.

Estructura Orgánica vigente de EMSAPUNO S.A.



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado mediante Resolución de Directorio N° 04-2017-EMSAPUNO-PD.



1.4. Base legal

- Ley N° 26887 Ley General de Sociedades.
- Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la gestión y Prestación de los servicios de saneamiento, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA.
- Resolución de Superintendencia N° 016-95-PRES/VMI/SSS, del 20 de febrero de 1995, se reconoce a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento a la “Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, Sociedad Anónima” – EMSAPUNO S.A.
- Estatuto Social de EMSAPUNO S.A.
- Estudio Tarifario de EMSAPUNO S.A. 2023-2027, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 117-2022-SUNASS-CD.
- Plan Maestro Optimizado de EMSAPUNO S.A. 2021-2051, aprobado mediante Resolución de Directorio N°10-2021-EMSAPUNO/PD y admitido por la SUNASS mediante Resolución de Dirección de Regulación Tarifaria N° 002-2022-SUNASS-DRT.
- Plan Estratégico Institucional de EMSAPUNO S.A. 2023 – 2025, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 136-2022-EMSAPUNO/GG.
- Decreto Supremo N° 281-2023-EF, que aprueba el Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el año fiscal 2024 de las Empresas y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
- Presupuesto Institucional de Apertura – PIA para el año fiscal 2024, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 017-2023-EMSAPUNO/D.
- Directiva de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público y de Ingresos de personal para el año fiscal 2024, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 020-2023-EMSAPUNO/D.
- Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 063-2021-SUNASS-CD.





2. Filosofía empresarial

2.1. Misión y Visión

MISIÓN

Gestionamos los servicios básicos de agua potable, recolección y tratamiento de aguas residuales y asegurar el servicio al cliente en términos de calidad, cantidad, oportunidad y agilidad, preservando el medio ambiente.

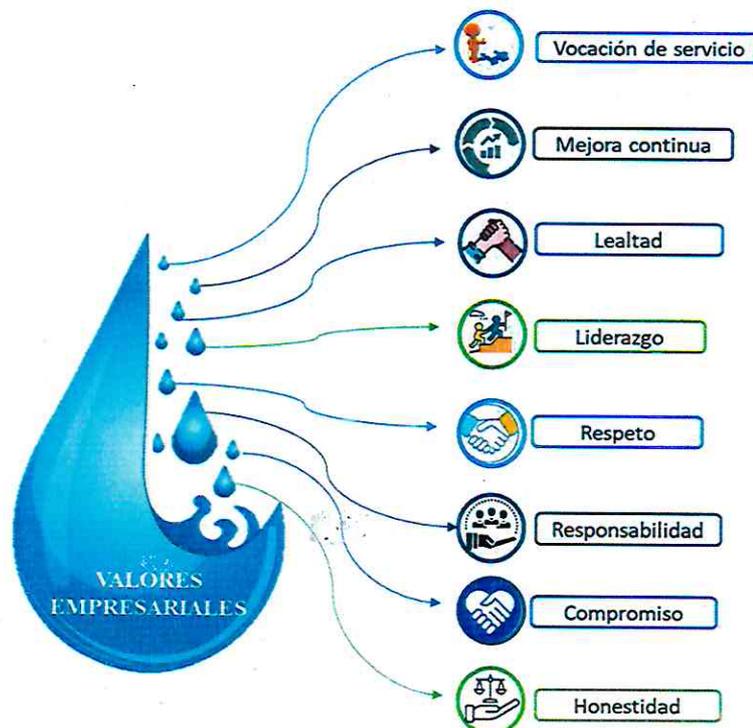
VISIÓN

EMSAPUNO S.A., aspira ser una empresa moderna y eficaz, comprometida con el desarrollo regional en la prestación de los servicios de saneamiento y mejora de la calidad de vida.

Fuente: Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025



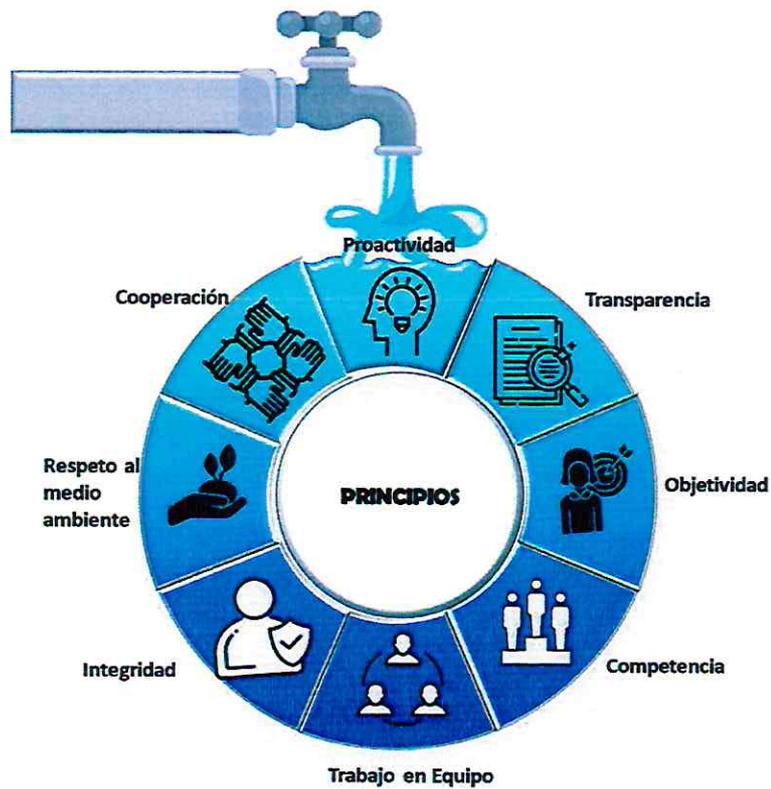
2.2. Valores Empresariales



Fuente: Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025



2.3. Principios



Fuente: Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025



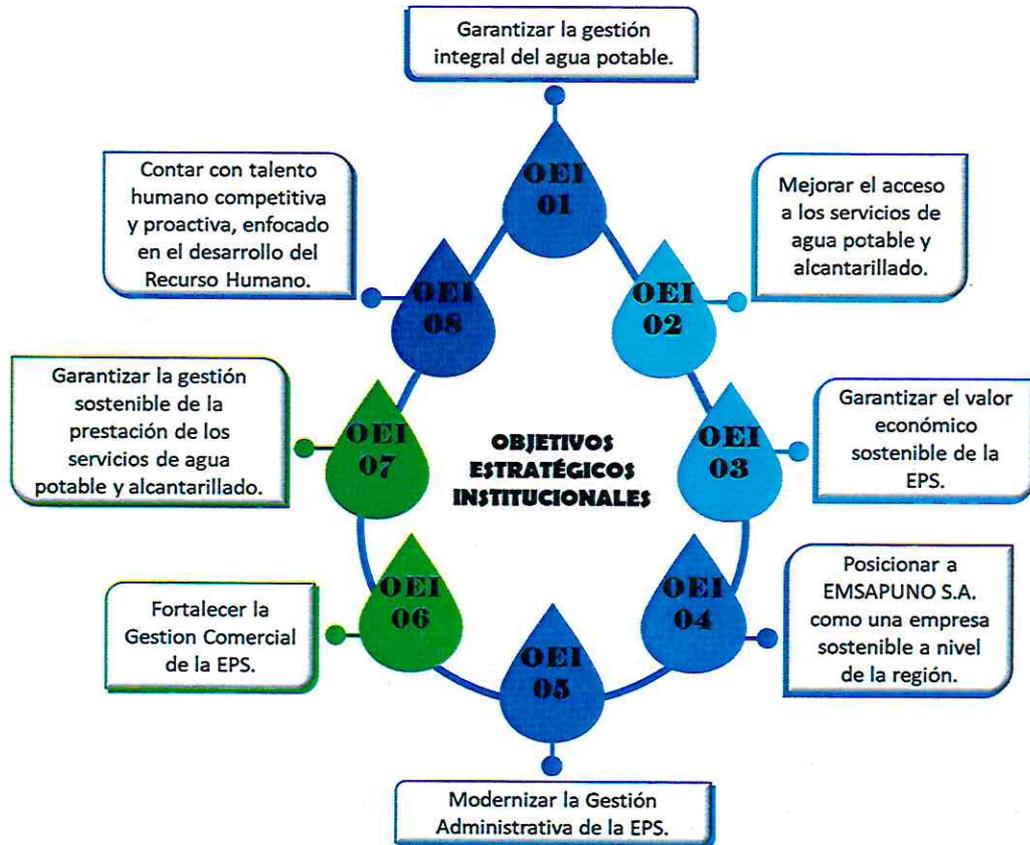
2.4. Políticas



Fuente: Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025

3. Orientación Estratégica

3.1. Objetivos Estratégicos Institucionales



Fuente: Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025





3.2. Acciones Estratégicas Institucionales e indicadores

Cuadro N° 1 Acciones Estratégicas Institucionales e indicadores de Gestión

Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logro esperado año 2024	Unidad Orgánica responsable
OEI. 01 Garantizar la gestión integral del agua potable					
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 01					
AEI. 01.01	Asegurar la continuidad del servicio de agua potable a nivel de EPS	Continuidad promedio Puno ^{/1}	h/d	11	Gerencia de Operaciones
		Continuidad promedio Desaguadero ^{/1}	h/d	5	
AEI. 01.02	Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS	Presión promedio Puno ^{/1}	m.c.a.	21	
		Presión promedio Desaguadero ^{/3}	m.c.a.	9	
OEI. 02 Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado					
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 02					
AEI. 02.01	Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS	Cobertura del servicio de Agua Potable - Puno ^{/1}	%	92.6	Gerencia Comercial
		Cobertura del servicio de Agua Potable – Desaguadero ^{/1}	%	67.1	
AEI.02.02	Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado a nivel de EPS	Cobertura del servicio de alcantarillado - Puno ^{/1}	%	86	
		Cobertura del servicio de alcantarillado - Desaguadero ^{/1}	%	64	
OEI. 03 Garantizar el valor económico sostenible de la EPS					
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 03					
AEI. 03.01	Lograr un eficiente manejo económico y financiero de la EPS	Relación de Trabajo ^{/1}	%	85	Gerencia de Administración y Finanzas
OEI. 04 Posicionar a Emsapuno S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región					
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 04					
AEI. 04.01	Integración de localidades al ámbito de la EPS	Número de localidades integradas a la EPS ^{/3}	#	1	
AEI. 04.02	Gestionar eficientemente el Estudio Tarifario / PMO	Índice de cumplimiento global de las metas de gestión del Estudio Tarifario /PMO ^{/3}	%	90	
AEI. 04.03	Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo- CBGC ^{/3}	%	90	Gerencia General
		Implementación del Sistema de Control Interno- Grado de Madurez ^{/3}	%	90	
		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad- SGC ISO 9001:2015 (Auditoria interna y externa) ^{/3}	Doc.	2	





Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logro esperado año 2024	Unidad Orgánica responsable
AEI. 04.04	Fortalecer la imagen institucional enfocado al cliente interno y externo	Encuesta de Sugerencias Internas y comunicaciones ^{/3}	%	75	
OEI. 05 Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS					
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 05					
AEI. 05.01	Implementar los instrumentos de Gestión y la nueva estructura organizacional de la Empresa	Evaluación de desempeño y competencias del personal de EMSAPUNO S.A. ^{/3}	Doc.	1	Gerencia de Administración y Finanzas
AEI. 05.02	Saneamiento legal de terrenos a nivel de EPS	Terrenos legalmente saneados ^{/3}	#	6	
AEI. 05.03	Implementación de Directivas Internas	N° de directivas aprobadas ^{/3}	Doc.	3	
AEI. 05.04	Revaluación de activos fijos de la Empresa	Porcentaje de activos fijos revaluados ^{/3}	%	2	
OEI. 06 Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS					
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 06					
AEI. 06.01	Instalación de nuevos medidores a nivel de la EPS	Instalación de nuevos medidores- Puno ^{/1}	#	2,345	Gerencia Comercial
AEI. 06.02	Renovación o reposición de medidores a nivel EPS	Reemplazo de medidores en la localidad de Puno ^{/1}	#	2,215	
AEI. 06.03	Reducir el Agua No Facturada	Agua no Facturada- Puno ^{/1}	%	44	
AEI. 06.04	Actualización del catastro comercial de agua y alcantarillado en la localidad de Puno	Catastro Comercial de agua potable y alcantarillado- Puno ^{/1}	%	100	
AEI. 06.05	Reducir el nivel de morosidad de la EPS	Morosidad ^{/3}	Mes	1.5	
AEI. 06.06	Dar cumplimiento a la normativa de VMA	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA ^{/3}	%	100	
AEI. 06.07	Recuperación de conexiones inactivas a nivel de la EPS	Número de conexiones inactivas del servicio de agua potable y alcantarillado recuperadas ^{/2}	Und	2,205	
AEI. 06.08	Asegurar la gestión integral del cliente	Índice de Satisfacción del Usuario ^{/3}	%	90	
AEI. 06.09	Detección de conexiones clandestinas	N° de conexiones clandestinas de agua potable y alcantarillado detectadas ^{/2}	#	264	
AEI. 06.10	Incrementar el nivel de micromedición de la EPS	Micromedición de la EPS ^{/3}	%	99	





Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logro esperado año 2024	Unidad Orgánica responsable
AEI. 06.11	Desarrollar una cultura sanitaria basada en el valor y calidad de la prestación de los servicios	Encuestas aplicadas sobre valoración del servicio de agua y alcantarillado ³	Doc	2	Gerencia Comercial
OEI. 07	Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado				
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 07					
AEI. 07.01	Implementación del catastro técnico de agua y alcantarillado en la localidad Puno	Catastro Técnico de agua potable y alcantarillado-Puno ¹	%	100	
AEI. 07.02	Implementar la gestión ambiental sostenible de la EPS	Porcentaje de ejecución de la reserva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos- MRSE ¹	%	27	Gerencia de Operaciones
		Porcentaje de ejecución de la reserva de Gestión de Riesgos y Desastres – GRD y Adaptación al Cambio Climático- ACC ¹	%	54	
		Porcentaje de ejecución de la reserva del Plan de Control de Calidad – PCC, Programa de Adecuación Sanitaria- PAS y Valores Máximos Admisibles – VMA ¹	%	45	
AEI. 07.03	Garantizar la ejecución de inversiones en el marco del Estudio Tarifario / PMO	Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EPS ¹	%	73	
AEI. 07.04	Agilizar la liquidación de obras de la EPS	N° de obras liquidadas ³	#	3	
AEI. 07.05	Implementación de Directivas Internas	N° de directivas aprobadas ³	Doc.	0	
AEI. 07.06	Reducir la densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable	Densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable ³	Rot/Km	0.32	Gerencia de Operaciones
AEI. 07.07	Reducir la densidad de atoros en la red de Alcantarillado	Densidad de atoros en la red de Alcantarillado ³	Ator/Km	0.3	
AEI. 07.08	Implementar el Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado	Programa de Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado aprobado ³	Doc.	1	
AEI. 07.09	Implementar el Plan de Contingencia de la EPS	Plan de Contingencia aprobado ³	Doc.	1	





Código	Objetivo Estratégico Institucional / Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de medida	Logro esperado año 2024	Unidad Orgánica responsable
OEI. 08	Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano				
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI. 08					
AEI. 08.01	Impulsar el aprendizaje y crecimiento del Recurso Humano	Implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades ^{/3}	%	70	Gerencia de Administración y Finanzas
AEI. 08.02	Fomentar un clima laboral satisfactorio a nivel de la EPS	Índice del clima laboral ^{/3}	%	78	

Fuente:

^{/1} Estudio Tarifario 2023-2027, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 117-2022-SUNASS-CD.

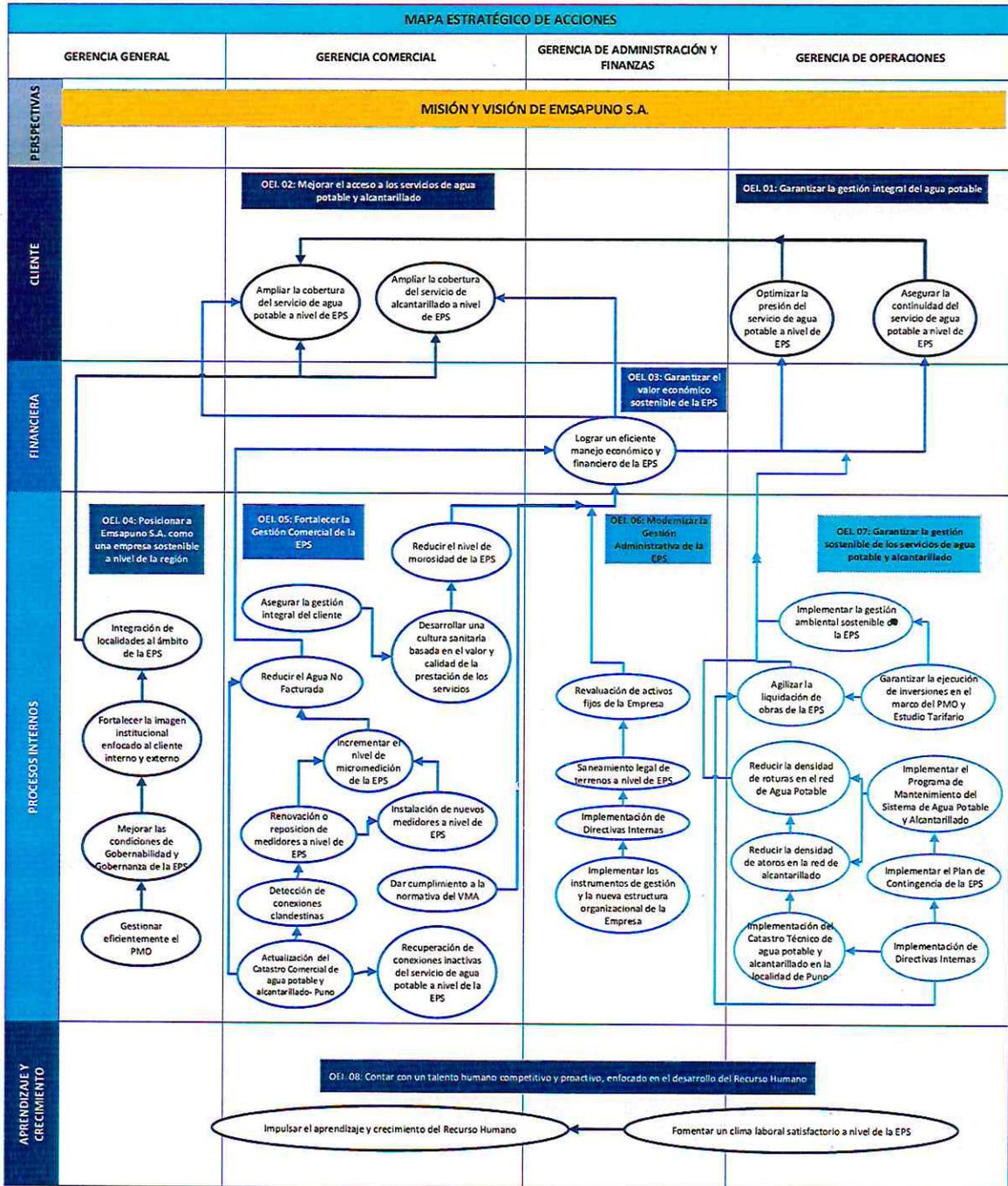
^{/2} Proyección de Ingresos, remitido por la Gerencia Comercial.

^{/3} Plan Estratégico Institucional 2023-2025, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 136-2022-EMSAPUNO/GG.





3.3. Mapa Estratégico



Fuente: Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025



4. Marco Presupuestario

En el marco del Decreto Supremo N° 281-2023-EF, que aprueba el Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el Año Fiscal 2024 de las Empresas y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, EMSAPUNO S.A., mediante Resolución de Directorio N° 017-2023-EMSAPUNO/D, EMSAPUNO S.A., ha aprobado el Presupuesto Institucional de Apertura de Ingresos correspondiente al año fiscal 2024, por la suma de S/ 27 601,391.00 (Veintisiete millones seiscientos un mil trescientos noventa y uno con 00/100 soles) financiado en su totalidad por fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 2 Presupuesto de Ingresos Año 2024

Ingresos	Importe (S/)	%
1.3. Venta de Bienes y Servicios	17,337,130.00	62.81
1.5. Otros Ingresos	88,600.00	0.32
1.9. Saldo de Balance	10,175,661.00	36.87
TOTAL INGRESOS	27,601,391.00	100

Fuente: Presupuesto Institucional de Apertura año fiscal 2024.

Cuadro N° 3 Presupuesto de Egresos Año 2024

Egresos	Importe (S/)	%
2.1. Personal y Obligaciones sociales	9,873,891.00	35.77
2.2. Pensiones y Otras prestaciones sociales	169,125.00	0.61
2.3. Bienes y Servicios	11,525,503.00	41.76
2.5. Otros Gastos	160,000.00	0.58
2.6 Adquisición de activos No Financieros	5,872,872.00	21.28
TOTAL EGRESOS	27,601,391.00	100

Fuente: Presupuesto Institucional de Apertura año fiscal 2024.





5. Metodología de evaluación del POI

La Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, en el marco de sus funciones, de forma trimestral realizara el seguimiento y evaluación de la implementación del POI, con base a los informes de gestión remitidos por las Gerencias de Línea y Unidades Orgánicas responsables de los procesos, en el cual se debe detallar los logros, problemas y limitaciones encontradas en la ejecución de las actividades operativas programadas.

El nivel de cumplimiento será determinado mediante el promedio ponderado de los porcentajes de cumplimiento logrados por cada actividad que comprende la Ficha de Proceso. Asimismo, el nivel de cumplimiento a nivel de Gerencia será el promedio ponderado del resultado de cada ficha de proceso que conforma dicha Gerencia.

Finalmente, los resultados se presentarán mediante un cuadro de semaforización, el cual está conformado por una escala numérica de 0 a 100% y una escala de color conformada por los colores verde, amarillo y rojo, los mismos que se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4 Metodología de evaluación

Criterio de Análisis	Nivel de Cumplimiento	Situación	Calificación Estándar
Alto	91% - 100%		Lo lograste
Medio	80% - 90%		Falta poco
Bajo	0% - 79%		Esfuézrate más





6. Matriz POI – Planificación por Procesos

Cuadro N° 5 Fichas de Proceso

Ficha de proceso		Área Responsable	Gerencia	Objetivos Estratégicos Institucionales alineados
FP 06	Tramite Documentario y Archivos	Área Funcional de Administración y Archivo Administrativo – Secretaría General	Gerencia General	OEI. 04 Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región
FP 22	Informática	Equipo Funcional de Informática y Estadística		
FP 24	Asesoría Legal	Oficina de Asesoría y Defensa Legal		
FP 34	Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial		
FP 35	Educación Sanitaria	Responsable de Educación Sanitaria		
FP 36	Comunicación Organizacional	Equipo Funcional de Imagen Institucional		
FP 01	Suministros	División de Logística y Servicios Generales	Gerencia de Administración y Finanzas	OEI. 03 Garantizar el valor económico sostenible de la EPS OEI. 05 Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS OEI. 08 Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano
FP 04	Tesorería	División de Tesorería		
FP 05	Recursos Humanos	División de Recursos Humanos		
FP 07	Contabilidad	División de Contabilidad		
FP 20	Patrimonio	Responsable de Patrimonio -		
FP 08	Medición de Consumos	Equipo Funcional de Medición y Consumos -	Gerencia Comercial	OEI. 02 Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado. OEI. 06 Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.
FP 09	Catastro Comercial	Subgerencia de Catastro y Comercialización		
FP 11	Facturación	Subgerencia de Medición y Facturación		
FP 12	Cajas y Recaudación	Caja y Recaudación - Subgerencia de Medición y Facturación		
FP 14	Atención al cliente	Atención al Cliente - Subgerencia de Catastro y Comercialización		
FP 15	Cobranzas	Equipo Funcional de Facturación y Cobranzas		





Ficha de proceso		Área Responsable	Gerencia	Objetivos Estratégicos Institucionales alineados
FP 13	Conexiones Nuevas	Subgerencia de Ingeniería	Gerencia de Operaciones	OEI. 01 Garantizar la gestión integral del agua potable OEI. 07 Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado
FP 25	Catastro Técnico	Equipo Funcional de Catastro Técnico		
FP 26	Mantenimiento de redes de agua y alcantarillado	Subgerencia de Mantenimiento		
FP 28	Control de calidad de agua potable y aguas residuales	Responsable de Laboratorio		
FP 29	Ingeniería y Obras	Subgerencia de Ingeniería		
FP 30	Producción y Distribución de Agua Potable	Subgerencia de Producción de Agua		
FP 32	Aguas Residuales	Subgerencia de Aguas Residuales		
FP 33	Mantenimiento de Equipos Electromecánicos	Subgerencia de Mantenimiento		
Administración Local Desaguadero			Administración Local Desaguadero	OEI. 01 Garantizar la gestión integral del agua potable OEI. 02 Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado.





7. Conclusiones

- El Plan Operativo Institucional de EMSAPUNO S.A. – POI 2024, fue elaborado en el marco del Plan Estratégico Institucional 2023-2025, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 136-2022-EMSAPUNO/GG y alineado al Estudio Tarifario 2023-2027, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 117-2022-SUNASS-CD.
- La Evaluación del POI 2024, se realizará de manera trimestral con la finalidad de implementar acciones correctivas inmediatas, en caso de no llegar a la meta programada, adicionalmente a esta evaluación, los Gerentes de Línea deberán realizar evaluaciones mensuales.
- La Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, ha consolidado y sistematizado la información proporcionada por las Gerencias de Línea donde establecen las actividades operativas a ejecutar durante el año fiscal 2024, con el cual se ha formulado el POI 2024.
- La Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, elaborará trimestralmente el informe de evaluación del Plan Operativo Institucional para su presentación a la Gerencia General.



8. Recomendaciones

- A los Gerentes de Línea, realicen reuniones constantes con las Subgerencias y Equipos correspondientes para evaluar el estado situacional de las actividades operativas programadas y adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para un mejor desempeño de la Gerencia y de la empresa.
- A los responsables de los procesos con los que cuenta EMSAPUNO S.A., deben elaborar la información trimestral indicando las actividades ejecutadas, las limitaciones y los logros obtenidos en dicho trimestre, el mismo que debe ser presentado de manera oportuna a la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial.
- A los equipos funcionales, efectuar los trabajos articuladamente con una mayor comunicación y gestión, con el fin de obtener mejores resultados.
- Implementar actividades de mejora continua en el marco del Sistema de Gestión de Calidad - SGC ISO 9001.2015.

9. Anexos

A dynamic splash of blue water forms a circular ring around the text. The water is captured in mid-air, with many small droplets and a larger, more defined ring structure. The background is plain white.

**Matriz POI
Gerencia
General**



EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Secretaría General

Ficha de Proceso : FP 06 TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

Responsable del Proceso : Área Funcional de Administración Documental y Archivo Administrativo

Objetivo del Proceso : Planificar, organizar, ejecutar y supervisar el proceso de tramite y archivo documentario de EMSAPUNO S.A., con el propósito de asegurar la conservación y disponibilidad de la documentación ante los requerimientos internos y externos.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	AEI.04.04 : Fortalecer la imagen institucional enfocado al cliente interno y externo	Encuesta de Sugerencias Internas y Comunicaciones	%	75

Número	Actividad Operativa/ Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Recepción y distribución de documentos generados o ingresados a la entidad	Actividad	Trámite Documentario	Enero	Diciembre	3,960	330	330	330	990	330	330	330	990	330	330	330	990	330	330	330	990	3,960
02	Seguimiento y respuesta a documentos internos y externos del tramite documentario	Actividad	Trámite Documentario	Enero	Diciembre	480	40	40	40	120	40	40	40	120	40	40	40	120	40	40	40	120	480
03	Actualización del Sistema de Tramite Documentario	Actividad	Trámite Documentario y Archivo	Enero	Diciembre	1	1			1				0				0				0	1
04	Eliminación de Series Documentales	Actividad	Archivo Central	Enero	Diciembre	1		1		1				0				0				0	1
05	Digitalización de Documentos del Archivo Central	Actividad	Archivo Central	Enero	Diciembre	1			1	1				0				0				0	1
06	Implementación de Directiva Interna	Actividad	Archivo Central	Enero	Diciembre	2		1		1				0	1			1				0	2





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial

Ficha de Proceso : FP 22 INFORMÁTICA

Responsable del Proceso : Equipo Funcional de Informática y Estadística - EFIE

Objetivo del Proceso : Sistematizar y/o procesar la información requerida por las diferentes áreas de la empresa, gestionar el mantenimiento de los equipos informáticos, llevar un control de los recursos informáticos de la empresa y resguardo de la información generada en la Empresa.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	AEI.04.03 : Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad - SGC ISO 9001: 2015 (Auditoria interna y externa)	Documento	2

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada												
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre			O	N	D	IV Trimestre		
01	Soporte Técnico.	Acción	EFIE	Enero	Diciembre	6				1	1	1	1	3				1	1		1				1	1		1	6		
02	Renovación de Componentes Informáticos.	Acción	EFIE	Enero	Diciembre	8							6							2	2				0				0	8	
03	Renovación de Servicios Web.	Acción	EFIE	Enero	Diciembre	4							0				3			1	1				0				0	4	
04	Elaboración de Directivas Internas.	Acción	EFIE	Enero	Diciembre	1							0				1				1				0				0	1	
05	Actualización de sistemas internos.	Acción	EFIE	Enero	Diciembre	3							0	1						1	1				1	1		1	3		
06	Licenciamiento institucional de software.	Acción	EFIE	Enero	Diciembre	2							0							2							2			0	2





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Oficina de Asesoría y Defensa Legal

Ficha de Proceso : FP 24 ASESORÍA Y DEFENSA LEGAL

Responsable del Proceso : Jefe de la Oficina de Asesoría y Defensa Legal - OADL

Objetivo del Proceso : Brindar Asesoría y defensa legal a EMSAPUNO S.A. en forma oportuna y eficaz para mejorar la gestión empresarial.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	AEI.04.01 : Integración de localidades al ámbito de la EPS	Numero de localidades integradas a la EPS	#	1
	AEI.04.03 : Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC	%	90

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Atención de consultas legales	Doc.	OADL	Enero	Diciembre	120	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	120
02	Defensa Judicial de la Empresa	Contestaciones / sentencias	OADL	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
03	Defensa Administrativa de la Empresa	Descargos / Sanciones	OADL	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
04	Capacitación y actualización normativa en procedimiento administrativo, derecho laboral y gestión de recursos humanos	Eventos (Cursos, talleres, etc.)	OADL	Marzo	Diciembre	4			1	1		1	1				1	1			1	1	4
05	Seguimiento y monitoreo de procesos PAS y otros	Registro de monitoreo	OADL	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
06	Informe de riesgos legales y evaluación de procesos judiciales	Doc.	OADL	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
07	Integración de localidades al ámbito de la EPS	Acta JGA	OADL	Junio	Diciembre	2				0				0			1	1			1	1	2
08	Seguimiento de implementación del CBGC	Informe	OADL	Marzo	Diciembre	8	1	1	1	3	1	1	1	3			1	1			1	1	8
09	Elaboración de documentos del CBGC	Reglamento	OADL	Marzo	Octubre	6			1	1	1	1	3	1				1	1			1	6
10	Elaboración de documentos de Gestión (RIT, TUPA)	Reglamento	OADL	Enero	Julio	2			1	1			0	1				1				0	2





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
Unidad Orgánica : Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial
Ficha de Proceso : FP 34 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
Responsable del Proceso : Jefe de Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial
Objetivo del Proceso : Conducir, ejecutar y evaluar el planeamiento estratégico y operativo, presupuesto y modernización empresarial de acuerdo a la normatividad vigente.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	AEI.04.02 : Gestionar eficientemente el Estudio Tarifario/PMO	Índice de cumplimiento global de las metas de gestión del Estudio Tarifario /PMO	%	90
	AEI.04.03 : Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad- SGC ISO 9001:2015 (Informe de Auditoria interna y externa)	Auditoría	2

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
I. Actividades de Gestión Presupuestal																							
01	Elaboración de la Ejecución Presupuestal para la DGPP y demás entes superiores	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	4	1			1	1			1	1			1	1			1	4
02	Evaluación del Presupuesto Institucional	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	2	1			1				0	1			1				0	2
03	Sistematización de los Estados Presupuestarios	Registro	OPDE	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
04	Evaluación de los Estados Presupuestarios	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	4	1			1	1			1	1			1	1			1	4
05	Evaluación de la Ejecución del Programa de Inversiones en el marco del Estudio Tarifario	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	4		1		1	1			1	1			1	1			1	4
06	Elaboración de la Directiva para conciliación de ingresos, gastos e inversiones	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	1			1	1				0				0				0	1
07	Conciliación de ingresos, gastos e inversiones	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	4		1		1	1			1	1			1	1			1	4
08	Actualización de la Directiva de Certificación	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	1		1		1				0				0				0	1
09	Certificación Presupuestal en el marco del Presupuesto	Certificación	OPDE	Enero	Diciembre	1,800	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	1,800
10	Evaluación de Certificación Presupuestal en SIGECOM y SIAF	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	4		1		1	1			1	1			1	1			1	4





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
Unidad Orgánica : Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial
Ficha de Proceso : FP 34 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
Responsable del Proceso : Jefe de Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial
Objetivo del Proceso : Conducir, ejecutar y evaluar el planeamiento estratégico y operativo, presupuesto y modernización empresarial de acuerdo a la normatividad vigente.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	AEI.04.02 : Gestionar eficientemente el Estudio Tarifario/ PMO	Índice de cumplimiento global de las metas de gestión del Estudio Tarifario /PMO	%	90
	AEI.04.03 : Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad- SGC ISO 9001:2015 (Informe de Auditoria interna y externa)	Auditoría	2

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada						
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre		
11	Elaboración de la Rendición de Cuentas de los Titulares	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	1				0	1			1				0				0			1
12	Realización de un taller participativo para la programación del presupuesto	Taller	OPDE	Mayo	Junio	1				0		1		1				0				0			1
13	Programación y formulación del proyecto de Presupuesto Institucional de Apertura del año fiscal 2025	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	1				0				0			1	1				0			1
14	Elaboración del Presupuesto Institucional de Apertura del año fiscal 2025, aprobado por Decreto Supremo	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	1				0				0				0			1	1			1
15	Elaboración de la Directiva de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público y de ingresos de personal de EMSAPUNO S.A. para el año fiscal 2025	Directiva	OPDE	Enero	Diciembre	1				0				0				0			1	1			1

II. Actividades de Gestión de Planeamiento

16	Actualización del PEI en el marco de las Metas de Gestión del Estudio Tarifario	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	1	1			1				0				0				0			1
17	Elaboración de Directivas de Gestión (Directiva de cumplimiento de metas de Gestión y Directiva de cumplimiento de inversiones)	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	2		2		2				0				0				0			2
18	Implementación de la Estructura Orgánica y Cuadro Orgánico de Puestos	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	3	1	1	1	3				0				0				0			3





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
Unidad Orgánica : Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial
Ficha de Proceso : FP 34 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
Responsable del Proceso : Jefe de Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial
Objetivo del Proceso : Conducir, ejecutar y evaluar el planeamiento estratégico y operativo, presupuesto y modernización empresarial de acuerdo a la normatividad vigente.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	AEI.04.02 : Gestionar eficientemente el Estudio Tarifario/PMO	Índice de cumplimiento global de las metas de gestión del Estudio Tarifario /PMO	%	90
	AEI.04.03 : Mejorar la condición de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad- SGC ISO 9001:2015 (Informe de Auditoria interna y externa)	Auditoría	2

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada					
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre	
19	Elaboración de la Memoria Anual 2023 de EMSAPUNO S.A.	Doc.	OPDE	Enero	Diciembre	1			1	1				0					0				0	1
20	Evaluación de metas de gestión en el marco del Estudio Tarifario	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	4		1		1				1	1				1	1			1	4
21	Exposición del avance de metas de gestión e inversiones a los clientes internos de la EPS.	Exposición	OPDE	Enero	Diciembre	4		1		1				1	1				1	1			1	4
22	Evaluación del Sistema de Indicadores de Gestión - SIG, SICAP y Benchmarking	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	4			1	1				1	1				1	1			1	4
23	Implementación de Políticas del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	4		1		1				1		1			1		1		1	4
26	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad (Auditorías Internas y Auditorías Externas)	Informe	OPDE	Abril	Diciembre	2				0				1		1			1				0	2
25	Elaboración de un Boletín Estadístico	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	4		1		1				1	1				1	1			1	4
24	Evaluación Plan Operativo Institucional	Informe	OPDE	Enero	Diciembre	4		1		1				1	1				1	1			1	4
27	Realización de talleres participativos para la formulación del POI	Taller	OPDE	Mayo	Julio	1				0				1					0				0	1
28	Elaboración del Plan Operativo Institucional para el año fiscal 2025	Doc.	OPDE	Mayo	Diciembre	1				0				0					0			1	1	1





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Secretaría General

Ficha de Proceso : FP 35 EDUCACIÓN SANITARIA

Responsable del Proceso : Responsable de Educación Sanitaria

Objetivo del Proceso : Contribuir a la difusión de mejoras de las condiciones de salud de la población a través de procesos de Educación Sanitaria al público en general en materia de saneamiento, salud e higiene y cuidado del medio ambiente.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 06: Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS.	AEI.06.08 : Asegurar la gestión integral de cliente	Índice de Satisfacción del Usuario	%	90
	AEI. 06.11: Desarrollar una cultura sanitaria basada en el valor y calidad de la prestación de los servicios.	Encuesta aplicadas sobre valoración del servicio de agua y alcantarillado	Doc	2

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Actividades de sensibilización a distintos grupos objetivo	Actividad	EDUSAN	Enero	Diciembre	3,200	100	200	200	500	300	300	300	900	300	300	300	900	300	300	300	900	3,200
02	Encuesta de satisfacción al cliente	Encuesta	EDUSAN	Abril	Abril	350				0	350			350				0				0	350
03	Producción de spot publicitario y/o reportaje	Actividad	EDUSAN	Febrero	Noviembre	5		1		1	1			1	1		1	2		1		1	5
04	Publicidad por medios masivos de spot	Actividad	EDUSAN	Marzo	Diciembre	5			1	1				1		1		1	1		1	2	5
05	Campaña, concurso de cortometraje: Producción de agua potable	Actividad	EDUSAN	Octubre	Octubre	1				0				0				0	1			1	1
06	Post Educación sanitaria y marketing social por redes sociales	Actividad	EDUSAN	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Secretaría General

Ficha de Proceso : FP 36 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Responsable del Proceso : Equipo Funcional de Imagen Institucional - EFII

Objetivo del Proceso : Transparentar las acciones de EMSAPUNO S.A., estableciendo una adecuada comunicación formal e informal entre las partes interesadas, aplicando estrategias comunicacionales que permitan mejorar las relaciones internas y externas, con la premisa del fortalecimiento institucional de la empresa y la mejora continua en la calidad del servicio.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	AEI.04.04 : Fortalecer la imagen institucional enfocado al cliente interno y externo	Encuesta de Sugerencias Internas y Comunicaciones	%	75

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada					
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre	
01	Campaña de difusión en medios televisivos, radiales, escritos y redes sociales de la gestión institucional y gerencias de línea,	Unidad	EFII	Febrero	Diciembre	7		1	1		2	1			1	1	1		2	1	1		2	7
02	Actualización de la información de la página web en relación a imagen institucional	Unidad	EFII	Enero	Diciembre	192	16	16	16	48	16	16	16	48	16	16	16	48	16	16	16	48	192	
03	Gestión Informativa a nuestras partes interesadas (stakeholders)	Acción	EFII	Enero	Diciembre	1				0				0		1		1				0	1	
04	Taller de periodismo en Gestión del agua potable	Acción	EFII	Marzo	Junio	1				0	1			1				0				0	1	
05	Monitoreo y suscripción de medios escritos y audiovisuales	Unidad	EFII	Enero	Diciembre	312	26	26	26	78	26	26	26	78	26	26	26	78	26	26	26	78	312	
06	Producción y Difusión de Boletín Interno	Acción	EFII	Marzo	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	
07	Producción grafica por el día mundial del agua, día interamericano del agua, aniversario u otros	Unidad	EFII	Enero	Diciembre	6			1	1				1	1			1	1	1	1	3	6	





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Secretaría General

Ficha de Proceso : FP 36 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Responsable del Proceso : Equipo Funcional de Imagen Institucional - EFII

Objetivo del Proceso : Transparentar las acciones de Emsapuno S.A., estableciendo una adecuada comunicación formal e informal entre las partes interesadas, aplicando estrategias comunicacionales que permitan mejorar las relaciones internas y externas, con la premisa del fortalecimiento institucional de la empresa y la mejora continua en la calidad del servicio.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.04 : Posicionar a EMSAPUNO S.A. como una empresa sostenible a nivel de la región	AEI.04.04 : Fortalecer la imagen institucional enfocado al cliente interno y externo	Encuesta de Sugerencias Internas y Comunicaciones	%	75

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada									
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre			O	N	D
08	Reunión de coordinación - Alta Dirección con personal Operativo	Acción	EFII	Enero	Diciembre	2					0				1		1					0				1	1	2
09	Encuestas de sugerencias internas y comunicaciones	Unidad	EFII	Enero	Diciembre	2					0				1		1					0				1	1	2
10	Identificación y ambientación en fechas festivas	Acción	EFII	Enero	Diciembre	4					0	1					1	1				1		1	1	2	4	
11	Elaboración de manual de uso de isologo e Identidad Corporativa	Unidad	EFII	Febrero	Marzo	1					1						0					0				0	1	



A dynamic splash of blue water forms a circular shape in the center of the page. The water is captured in mid-air, with many small droplets and larger splashes radiating outwards from a central point. The color is a vibrant, clear blue.

**Matriz POI
Gerencia de
Administración
y Finanzas**



EMSA PUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : División de Logística y Servicios Generales

Ficha de Proceso : FP 01 SUMINISTROS

Responsable del Proceso : Jefe de la División de Logística y Servicios Generales

Objetivo del Proceso : Realizar las compras y atención de suministros, cumpliendo los requerimientos del cliente interno y la Normativa de la Ley de Contrataciones del Estado.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.05 : Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS	AEI.05.03 : Implementación de Directivas Internas	N° de directivas aprobadas	Doc.	3

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada							
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre			O
01	Aprobación del Plan Anual de Contrataciones 2024.	Doc.	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	1	1				1				0				0				0			1
02	Evaluación del Plan Anual de Contrataciones.	Informe	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	2			1	1				0	1				1					0	2	
03	Evaluación de proveedores.	Informe	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	4	1			1	1			1	1				1	1				1	4	
04	Conformación y aprobación de cuadro multianual de necesidades 2025-2027.	Informe	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	3			1	1				0			1		1		1			1	3	
05	Elaboración y presentación del proyecto del Plan Anual de Contrataciones 2025-2026.	Informe	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	1				0				0					0			1		1	1	
06	Fiscalización posterior (contratos derivados de procedimientos de selección).	Informe	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	1			1	1				0					0					0	1	
07	Inventario- Almacén.	Informe	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	1			1	1				0					0					0	1	
08	Directivas internas (Inventario de Almacén y Adquisición de Bienes y Servicio menores a 8 UITs.).	Directiva	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	2			1	1			1	1					0					0	2	
09	Directivas internas (Tratamiento de baja de bienes patrimoniales).	Directiva	División de Logística y SG.	Enero	Diciembre	1			1	1				0					0					0	1	





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : División de Tesorería

Ficha de Proceso : FP 04 TESORERÍA

Responsable del Proceso : Jefe de la División de Tesorería

Objetivo del Proceso : Realizar el registro y control de los ingresos y pago de obligaciones de la empresa de manera oportuna y eficaz.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.03 : Garantizar el valor económico sostenible de la EPS	AEI.03.01 : Lograr un eficiente manejo económico y financiero de la EPS	Relación de Trabajo	%	85

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
01	Pago de remuneraciones (RDR y Obras)	Pago	División de Tesorería	Enero	Diciembre	116	8	13	8	29	8	13	8	29	8	13	8	29	8	13	8	29	116
02	Pago de leyes sociales (RDR y Obras)	Pago	División de Tesorería	Enero	Diciembre	72	6	6	6	18	6	6	6	18	6	6	6	18	6	6	6	18	72
03	Pago de servicios (RDR y Obras)	Pago	División de Tesorería	Enero	Diciembre	60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
04	Registro de ingresos y depósitos	Registro	División de Tesorería	Enero	Diciembre	360	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	360
05	Presentación de información (Flujo de caja)	Registro	División de Tesorería	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
06	Registro SIAF (girado, pagado, firma y constancia de pago)	Doc.	División de Tesorería	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
07	Sinceramiento de la cuenta Caja y Bancos (Embargos)	Registro	División de Tesorería	Enero	Diciembre	1				0				0				0				1	1





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : División de Recursos Humanos

Ficha de Proceso : FP 05 RECURSOS HUMANOS

Responsable del Proceso : Jefe de la División de Recursos Humanos

Objetivo del Proceso : Establecer políticas de gestion de Recursos Humanos orientado al personal para mantener el nivel de productividad, eficiente y eficaz conducentes al logro de objetivos y metas.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 08: Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano	AEI.08.01 : Impulsar el aprendizaje y crecimiento del Recurso Humano	Implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades	%	70
	AEI.08.02 : Fomentar un clima laboral satisfactorio a nivel de EPS	Índice del Clima Laboral	%	78

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada						
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre		
01	Sistematización el control de asistencia de personal de la EPS.	%	Jefe de División	Enero	Diciembre	100	30	30	40	100				0				0				0			100
02	Adquisición de tablets para el registro de asistencia de personal de la EPS.	Unidad	Jefe de División	Enero	Diciembre	9		3	6	9				0				0				0			9
03	Actualización de legajos Personales	Unidad	Asistente Social	Enero	Diciembre	56		3	3	6	5	5	5	15	5	6	6	17	6	6	6	18			56
04	Evaluacion y Desempeño Laboral	Unidad	Jefe de División	Enero	Diciembre	145	80	65		145				0				0				0			145
05	Elbaoracion de planillas del personal de la empresa según cronograma.	Unidad	Responsable de Remuneración	Enero	Diciembre	285	25	23	25	73	23	23	24	70	25	23	23	71	23	23	25	71			285
06	Mejoramiento del Software de planillas	%	Responsable de Remuneración	Enero	Diciembre	100	40	20	20	80	20			20				0				0			100
07	Elaboracion y aprobación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades.	Doc.	Asistente Social	Enero	Diciembre	1	1			1				0				0				0			1
08	Ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades.	Unidad	Asistente Social	Enero	Diciembre	22			1	1	1	2	4	2	3	3	8	3	3	3	9				22
09	Elaboracion, aprobacion y ejecucion del Plan de Mejoramiento de Clima Laboral.	Doc.	Asistente Social	Enero	Diciembre	8		1	1	2		1	1	2	1	1		2	1	1		2			8





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : División de Recursos Humanos

Ficha de Proceso : FP 05 RECURSOS HUMANOS

Responsable del Proceso : Jefe de la División de Recursos Humanos

Objetivo del Proceso : Establecer políticas de gestión de Recursos Humanos orientado al personal para mantener el nivel de productividad, eficiente y eficaz conducentes al logro de objetivos y metas.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 08: Contar con talento humano competitivo y proactivo, enfocado en el desarrollo del Recurso Humano	AEI.08.01 : Impulsar el aprendizaje y crecimiento del Recurso Humano	Implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades	%	70
	AEI.08.02 : Fomentar un clima laboral satisfactorio a nivel de EPS	Índice del Clima Laboral	%	78

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada					
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre	
10	Elaboración, aprobación y ejecución del Plan de Bienestar Social	Doc.	Asistenta Social	Enero	Diciembre	11		1	1		2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	11
11	Elaboración y Aprobación del Plan de Vigilancia de Salud Ocupacional.	Doc.	Responsable de Salud Ocupacional	Enero	Diciembre	1	1			1				0				0				0	1	
12	Elaboración y aprobación de Protocolos EMOS y examen medico ocupacional.	Doc.	Responsable de Salud Ocupacional	Enero	Diciembre	1		1		1				0				0				0	1	
13	Actualización y aprobación por el CSST de Plan de Vigilancia COVID-19.	Doc.	Responsable de Salud Ocupacional	Enero	Diciembre	1	1			1				0				0				0	1	
14	Elaboración y aprobación del Plan anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Doc.	Responsable de Seguridad en el Trabajo	Enero	Diciembre	1	1			1				0				0				0	1	
15	Ejecución del programa anual de Seguridad en el Trabajo	Unidad	Responsable de Seguridad en el Trabajo	Enero	Diciembre	10			1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	10		
16	Control y seguimiento del cumplimiento de las funciones del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	Acta de Reunión	Responsable de Seguridad en el Trabajo	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
 Unidad Orgánica : División de Contabilidad
 Ficha de Proceso : FP 07 CONTABILIDAD
 Responsable del Proceso : Jefe de la División de Contabilidad
 Objetivo del Proceso : Formular los Estados Financieros en base a dispositivos legales vigentes, para toma de decisiones.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.03 : Garantizar el valor económico sostenible de la EPS	AEI.03.01 : Lograr un eficiente manejo económico y financiero de la EPS	Relación de Trabajo	%	85

Número	Actividad Operativa/ Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
01	Elaboración de Estados Financieros.	Doc.	División de Contabilidad	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
02	Conciliación de saldos.	Conciliación	División de Contabilidad	Enero	Diciembre	4			1	1			1	1			1	1			1	1	4
03	Presentación de los Estados Financieros.	Informe	División de Contabilidad	Enero	Diciembre	4			1	1			1	1			1	1			1	1	4
04	Devengado de Adquisiciones de Bienes y Servicios en SIAF.	Registro	División de Contabilidad	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
05	Saneamiento Contable	Informe	División de Contabilidad	Setiembre	Diciembre	1				0				0				0	1			1	1
06	Implementación de Actividades Costos ABC	Informe	División de Contabilidad	Junio	Diciembre	1				0				0		1		1				0	1





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : División de Logística y Servicios Generales

Ficha de Proceso : FP 20 PATRIMONIO

Responsable del Proceso : Responsable de Patrimonio

Objetivo del Proceso : Establecer procedimientos adecuados y eficientes para la adquisición (alta, baja, administración, disposición, supervisión y registro) de los activos fijos de la empresa permanentemente.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.05 : Modernizar la Gestión Administrativa de la EPS	AEI. 05.02: Saneamiento legal de terrenos a nivel de EPS	Terrenos legalmente saneados	#	6
	AEI. 05.04: Revaluación de activos fijos de la Empresa	Porcentaje de activos fijos revaluados	%	2

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
01	Administración de vehículos.	Reporte mensual	Responsable de Patrimonio	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
02	Actualizar el flujo de Bienes Patrimoniales.	Conciliación	Responsable de Patrimonio	Enero	Diciembre	100	10	10	10	30	10	10	5	25	5	5	5	15	10	10	10	30	100
03	Conciliación de saldos de activos fijos.	Conciliación	Responsable de Patrimonio	Enero	Diciembre	4			1	1			1	1			1	1			1	1	4
04	Saneamiento legal de inmuebles - terrenos.	Inmueble saneado	Responsable de Patrimonio	Abril	Diciembre	2				0				0			1	1			1	1	2
05	Elaboración de Directivas.	Informe	Responsable de Patrimonio	Abril	Diciembre	1				0			1	1				0				0	1
06	Revaluación de activos fijos	Informe	Responsable de Patrimonio	Julio	Diciembre	1				0				0	1			1				0	1
07	Baja de bienes en desuso.	Informe	Responsable de Patrimonio	Junio	Diciembre	1				0			1	1				0				0	1



A dynamic splash of blue water forms a circular ring around the text. The water is captured in mid-air, with many small droplets and a larger, more defined ring of water surrounding the central text. The background is plain white.

**Matriz POI
Gerencia
Comercial**



EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Medición y Facturación

Ficha de Proceso : FP 08 MEDICIÓN DE CONSUMOS

Responsable del Proceso : Coordinador de Equipo Funcional de Medición

Objetivo del Proceso : Calcular y registrar los consumos de los usuarios con medidor, a través de un proceso racional de toma de lecturas adecuadamente controlado y realizar la selección, dimensionamiento, contrastación, instalación y reinstalación de medidores de manera programada de acuerdo a la antigüedad y/o observación en las lecturas, para obtener valores confiables de los consumos de agua potable.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS	AEI.06.10 : Incrementar el nivel de micromedición de la EPS	Micromedición de la EPS	%	99

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
01	Toma de lectura a usuarios comunes, principales y grandes - Puno	Campaña	E.F. Medición	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
02	Toma de lecturas usuarios comunes Desaguadero	Campaña	E.F. Medición	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
03	Seguimiento a usuarios con consumo cero	Informe	E.F. Medición	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
04	Análisis de consumos atípicos	Informe	E.F. Medición	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
05	Implementación de lectura remota (piloto)	Informe	E.F. Medición	Enero	Diciembre	1			1	1				0				0				0	1
06	Renovación o reposición de medidores de grandes y principales usuarios DN 15mm	N° medidor	E.F. Medición	Enero	Diciembre	90			90	90				0				0				0	90
07	Renovación o reposición de medidores de grandes y principales usuarios DN 20mm	N° medidor	E.F. Medición	Enero	Diciembre	50			50	50				0				0				0	50
08	Renovación o reposición de medidores de grandes y principales usuarios DN 25mm	N° medidor	E.F. Medición	Enero	Diciembre	30			30	30				0				0				0	30
09	Renovación o reposición de medidores de grandes y principales usuarios DN 50mm	N° medidor	E.F. Medición	Enero	Diciembre	20			10	10				0			10	10				0	20





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Medición y Facturación

Ficha de Proceso : FP 08 MEDICIÓN DE CONSUMOS

Responsable del Proceso : Coordinador de Equipo Funcional de Medición

Objetivo del Proceso : Calcular y registrar los consumos de los usuarios con medidor, a través de un proceso racional de toma de lecturas adecuadamente controlado y realizar la selección, dimensionamiento, contrastación, instalación y reinstalación de medidores de manera programada de acuerdo a la antigüedad y/o observación en las lecturas, para obtener valores confiables de los consumos de agua potable.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.06 : Fortalecer la Gestion Comercial de la EPS	AEI.06.10 : Incrementar el nivel de micromedición de la EPS	Micromedición de la EPS	%	99

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada										
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre			O	N	D	IV Trimestre
10	Instalación de nuevos medidores Puno, crecimiento vegetativo (Estudio Tarifario)	N° medidor	E.F. Medición	Enero	Diciembre	1,078	90	90	90	270			90	90	90	270			90	90	90	270			90	90	88	268	1,078
11	Instalación de nuevos medidores Desaguadero, crecimiento vegetativo (Estudio Tarifario)	N° medidor	E.F. Medición	Enero	Diciembre	140	12	12	12	36			12	12	12	36			12	12	12	36			12	10	10	32	140
12	Renovación o reposición de medidores Puno (adelanto de metas - Estudio Tarifario)	N° medidor	E.F. Medición	Enero	Diciembre	4,500				0			500	500	500	1,500			500	500	500	1,500			500	500	500	1,500	4,500
13	Tercerización de lectura de medidores	Contrato	E.F. Medición	Enero	Diciembre	1		1		1						0						0						0	1
14	Implementación de aplicativo de lecturas	Aplicativo (%)	E.F. Medición	Enero	Diciembre	50				0				25		25						0				25		25	50
15	Análisis de grandes y principales consumidores	Informe	E.F. Medición	Enero	Diciembre	4			1	1					1	1					1	1					1	1	4





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Catastro y Comercialización

Ficha de Proceso : FP 09 CATASTRO COMERCIAL

Responsable del Proceso : Subgerente de Catastro y Comercialización

Objetivo del Proceso : Contar con registro estructurado de la información de los clientes del ámbito de la EPS, conteniendo datos reales y actualizados de los clientes de EMSAPUNO S.A.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.06 : Fortalecer la Gestion Comercial de la EPS	AEI. 06.04: Implementación del catastro comercial de agua y alcantarillado en la localidad de Puno.	Catastro Comercial de agua potable y alcantarillado - Puno	%	100

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
I. Actividades de Catastro Comercial																							
01	Actualización Dinámica Catastral	%	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
02	Identificación de usuarios con fuente propia	Unidad	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	120	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	120
03	Gestor Comercial	Servicio	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	11		1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	11
04	Formalización de conexiones clandestinas	Conexión	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	100		5	5	10	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	100
05	Actualización de responsable de pago	Conexión	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	250		10	15	25	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75	250
06	Alta de conexiones nuevas	Conexión	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	1,200	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	1,200
07	Firma de convenios por auto financiamiento de redes matrices	Convenio	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	40		2	2	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	40
08	Mejoramiento del SIGeCom	Unidad	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	1				0				0	1			1				0	1
09	Mejoramiento del Sigemsa	Unidad	E.F. Catastro Comercial	Enero	Diciembre	1				0				0	1			1				0	1





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Catastro y Comercialización

Ficha de Proceso : FP 09 CATASTRO COMERCIAL

Responsable del Proceso : Subgerente de Catastro y Comercialización

Objetivo del Proceso : Contar con registro estructurado de la información de los clientes del ámbito de la EPS, conteniendo datos reales y actualizados de los clientes de EMSAPUNO S.A.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.06 : Fortalecer la Gestion Comercial de la EPS	AEI. 06.04: Implementación del catastro comercial de agua y alcantarillado en la localidad de Puno.	Catastro Comercial de agua potable y alcantarillado - Puno	%	100

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada		
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A

II. Actividades de Valores Máximos Admisibles

01	Registro y actualización de usuario no doméstico - Puno	Unidad	Responsable de VMA	Enero	Diciembre	850	25	75	75	175	75	75	75	225	75	75	75	225	75	75	75	225	850
02	Monitoreo inopinada de aguas residuales no domésticas - Puno	Unidad	Responsable de VMA	Febrero	Diciembre	110		10	10	20	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	110
03	Reubicación de cajas de desagüe de usuarios no domésticos	Unidad	Responsable de VMA	Abril	Abril	4				0	4			4				0				0	4
04	Cambio de tapa de desagüe de usuarios no domésticos	Unidad	Responsable de VMA	Abril	Mayo	200				0	100	100		200				0				0	200
05	Registro y actualización de usuario no doméstico - Desaguadero	Unidad	Responsable de VMA	Setiembre	Setiembre	30				0				0			30	30				0	30
06	Monitoreo inopinada de aguas residuales no domésticas - Desaguadero	Unidad	Responsable de VMA	Junio	Junio	2				0			2	2				0				0	2
07	Mejora del Software de VMA	Unidad	Responsable de VMA	Julio	Julio	1				0				0	1			1				0	1

III. Otras Actividades

08	Gestión clientes especiales	Unidad	Clientes Especiales	Enero	Diciembre	180	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	15	45	180
09	Instalación de medidores ultrasónicos y lectura por telemetría a principales clientes y grandes consumidores	Unidad	Clientes Especiales	Julio	Julio	180				0				0	180			180				0	180





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
Unidad Orgánica : Subgerencia de Medición y Facturación
Ficha de Proceso : FP 11 FACTURACIÓN
Responsable del Proceso : Subgerente de Medición y Facturación
Objetivo del Proceso : Lograr un proceso de facturación eficaz de los Servicios de agua potable y alcantarillado.

Objetivo Estratégico Institucional		Acción Estratégica Institucional					Indicador			Unidad de Medida			Meta año 2024										
OEI.06 : Fortalecer la Gestion Comercial de la EPS		AEI.06.03 : Reducir el Agua No Facturada					Agua No Facturada - Puno			%			44										
Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Facturación mensual de servicios de agua potable, alcantarillado y colaterales	Soles	Subgerencia de Medición y Facturación	Enero	Diciembre	17,009,620.80	1,361,982.97	1,369,991.23	1,378,623.49	4,110,597.69	1,387,879.75	1,397,760.01	1,408,264.27	4,199,904.03	1,419,392.53	1,431,144.79	1,443,521.05	4,294,058.37	1,456,521.31	1,470,145.57	1,484,393.83	4,411,060.71	17,009,620.80
02	Tercerización de reparto de recibos	Unidad	Subgerencia de Medición y Facturación	Enero	Diciembre	1	1		1					0				0				0	1
03	Impresión de recibos	Unidad	Subgerencia de Medición y Facturación	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
04	Reparto de recibos	Unidad	Subgerencia de Medición y Facturación	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
05	Facturación de atípicos	Unidad	Subgerencia de Medición y Facturación	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
06	Reparto de atípicos	Unidad	Subgerencia de Medición y Facturación	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Medición y Facturación

Ficha de Proceso : FP 12 CAJA Y RECAUDACIÓN

Responsable del Proceso : Encargado de Caja y Recaudación

Objetivo del Proceso : Consolidar y registrar el ingreso diario de la recaudación de recibos por pensiones de agua y alcantarillado y otros colaterales, de manera eficaz.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.06 : Fortalecer la Gestión Comercial de la EPS	AEI.06.05 : Reducir el nivel de morosidad de la EPS	Morosidad	Mes	1.5

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Recaudación mensual de servicio de agua potable, alcantarillado y colaterales	Soles	E.F. Facturación y Cobranzas	Enero	Diciembre	17,337,130	1,389,446	1,397,974	1,405,326	4,192,746	1,415,268	1,424,013	1,435,367	4,274,649	1,446,646	1,459,365	1,470,833	4,376,845	1,483,975	1,496,740	1,512,176	4,492,891	17,337,130
02	Interconexión en línea con centros recaudadores (Contrato o convenio vigente)	Contrato / Convenio	E.F. Facturación y Cobranzas	Enero	Diciembre	1				0			1	1				0				0	1
03	Supervisión y evaluación de los centros autorizados de recaudación	Doc.	E.F. Facturación y Cobranzas	Enero	Diciembre	4			1	1			1	1			1	1			1	1	4
04	Sensibilización a usuarios puntuales	Sorteo	E.F. Facturación y Cobranzas	Enero	Diciembre	1				0				0				0		1		1	1
05	Implementación de billeteras electrónicas	Doc.	E.F. Facturación y Cobranzas	Enero	Setiembre	1				0				0			1	1				0	1





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
Unidad Orgánica : Subgerencia de Catastro y Comercialización
Ficha de Proceso : FP 14 ATENCIÓN AL CLIENTE
Responsable del Proceso : Atención al cliente
Objetivo del Proceso : Atender a los usuarios y no usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado con eficacia y eficiencia.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.06 : Fortalecer la Gestion Comercial de la EPS	AEI.06.08 : Asegurar la gestión integral de cliente	Índice de Satisfacción del Usuario	%	90

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Implementación de ventanillas de atención al cliente - Pasante	Acción	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Enero	Diciembre	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
02	Implementación de un orientador - Pasante	Acción	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Enero	Diciembre	1	1			1				0				0				0	1
03	Atención de reclamos operacionales	Registro	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Enero	Diciembre	36	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
04	Atención de reclamos Comerciales	Registro	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Enero	Diciembre	1,380	115	115	115	345	115	115	115	345	115	115	115	345	115	115	115	345	1,380
05	Atención de solicitudes de servicio	Registro	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Enero	Diciembre	15,500	1,290	1,300	1,290	3,880	1,290	1,300	1,290	3,880	1,290	1,290	1,290	3,870	1,290	1,290	1,290	3,870	15,500
06	Atención de solicitudes de atención	Registro	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Enero	Diciembre	5,100	425	425	425	1,275	425	425	425	1,275	425	425	425	1,275	425	425	425	1,275	5,100
07	Capacitación al personal de atención al cliente	Capacitación	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Marzo	Diciembre	4			1	1			1	1		1	1		1		1	4	
08	Implementar APP de reclamos e inspecciones	Acción	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Marzo	Diciembre	1				0				0	1			1				0	1
09	Mejora del modulo de atención SIGECOM	Acción	Subgerencia de Catastro y Comercialización	Febrero	Diciembre	1				0				0		1		1				0	1





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Medición y Facturación

Ficha de Proceso : FP 15 COBRANZAS

Responsable del Proceso : Encargado del Equipo Funcional de Facturación y Cobranzas

Objetivo del Proceso : Gestionar recursos, ejecutar estrategias; acciones, técnicas, medios y procedimientos con el fin de garantizar una eficiente, efectiva y oportuna labor de cierre y reapertura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario; garantizando la recuperación de la cartera morosa a usuarios con deuda de tres y mayores a cuatro meses, inspeccionando y verificando la incorporación de usuarios inactivos sin duda.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.06 : Fortalecer la Gestion Comercial de la EPS	AEI.06.05 : Reducir el nivel de morosidad de la EPS	Morosidad	Mes	1.5

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Mejorar el nivel de morosidad en Puno	%	Coordinador E.F. Cobranza y Facturación	Enero	Diciembre	21	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	21
02	Mejorar el nivel de morosidad en Desaguadero	%	Coordinador E.F. Cobranza y Facturación	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
03	Recuperación de conexiones inactivas del servicio de agua y alcantarillado	Conexión	Coordinador E.F. Cobranza y Facturación	Enero	Diciembre	50	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	50
04	Campaña de difusión en los diferentes medios, de fechas de cierre de servicio por falta de pago	Mensual	Coordinador E.F. Cobranza y Facturación	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
05	Implementación de APP para cortes, reaperturas e inspecciones	Acción	Coordinador E.F. Cobranza y Facturación	Enero	Agosto	1				0				0		1		1				0	1
06	Implementación de la Directiva de quiebre de cuentas incobrables	Acción	Coordinador E.F. Cobranza y Facturación	Enero	Julio	1				0				0	1			1				0	1
07	Servicio de tercerización de cortes y reaperturas	Servicio	Coordinador E.F. Cobranza y Facturación	Enero	Diciembre	1	1			1				0				0				0	1
08	Provisión de cuentas incobrables	Mes	Coordinador E.F. Cobranza y Facturación	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12



A dynamic splash of blue water forms a circular ring in the center of the page. The water is captured in mid-air, with many small droplets and larger splashes radiating outwards from the central ring. The overall effect is energetic and fresh.

**Matriz POI
Gerencia de
Operaciones**



EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Ingeniería - Gerencia de Operaciones

Ficha de Proceso : FP 13 CONEXIONES NUEVAS

Responsable del Proceso : Coordinador E.F. Conexiones Domiciliarias y Ampliación de redes

Objetivo del Proceso : Promover la venta y ejecutar las nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario de manera oportuna y a satisfacción del usuario.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 02: Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado.	AEI. 02.01: Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS.	Cobertura del servicio de agua potable- Puno	%	92.6
	AEI. 02.02: Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado a nivel de EPS.	Cobertura del servicio de alcantarillado- Puno	%	86

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada								
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre			O	N
01	Elaboración de Presupuesto de conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado	Presupuesto	Responsable de Conexiones Domiciliarias	Enero	Diciembre	1,800	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	1,800
02	Elaboración de Presupuesto de Ampliación de Redes de agua y alcantarillado	Presupuesto	Responsable de Ampliación de redes	Enero	Diciembre	60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
03	Factibilidad del servicio de conexión domiciliar de agua y alcantarillado	Informe	Inspector de conexiones	Enero	Diciembre	1,800	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	1,800
04	Conexiones ejecutadas de agua potable	Conexión	Responsable de Conexiones Domiciliarias	Enero	Diciembre	1,340	100	100	100	300	120	120	120	360	120	120	120	360	120	100	100	320	100	100	100	320	1,340
05	Conexiones ejecutadas de alcantarillado	Conexión	Responsable de Conexiones Domiciliarias	Enero	Diciembre	1,150	90	90	90	270	100	100	100	300	100	100	100	300	100	90	90	280	100	90	90	280	1,150
06	Ampliación de redes ejecutadas de agua potable por contratos de aporte No Reembolsable	Metro Lineal	Responsable de Ampliación de redes	Enero	Diciembre	1,620	135	135	135	405	135	135	135	405	135	135	135	405	135	135	135	405	135	135	135	405	1,620
07	Ampliación de redes ejecutadas de alcantarillado por contratos de aporte No Reembolsable	Metro Lineal	Responsable de Ampliación de redes	Enero	Diciembre	2,400	200	200	200	600	200	200	200	600	200	200	200	600	200	200	200	600	200	200	200	600	2,400





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Ingeniería- Gerencia de Operaciones

Ficha de Proceso : FP 25 CATASTRO TÉCNICO

Responsable del Proceso : Coordinador de Equipo Funcional Catastro Técnico

Objetivo del Proceso : Actualizar de manera constante el catastro técnico de EMSAPUNO S.A., que permita el manejo de la información real respecto al sistema, y que permitirán mejorar los procesos de Operación y Mantenimiento sobre la infraestructura existente de agua potable y alcantarillado.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 07: Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.	AEI.07.01: Implementación del catastro técnico de agua potable y alcantarillado en la localidad Puno.	Catastro técnico de agua potable y alcantarillado - Puno.	%	100

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Catastro de esquineros	Unidad	E.F. Catastro Técnico	Enero	Diciembre	264	22	22	22	66	22	22	22	66	22	22	22	66	22	22	22	66	264
02	Catastro de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado	Metro lineal	E.F. Catastro Técnico	Enero	Diciembre	4,020	335	335	335	1005	335	335	335	1005	335	335	335	1005	335	335	335	1005	4,020
03	Catastro de renovación de redes de agua potable y alcantarillado	Metro lineal	E.F. Catastro Técnico	Enero	Diciembre	1,440		360		360		360		360		360		360		360		360	1,440
04	Factibilidad de servicios	Unidad	E.F. Catastro Técnico	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
05	Certificación de existencia de redes de agua potable y alcantarillado	Unidad	E.F. Catastro Técnico	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Mantenimiento

Ficha de Proceso : FP 25 MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA Y ALCANTARILLADO

Responsable del Proceso : Subgerente de Mantenimiento

Objetivo del Proceso : Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de agua potable (redes, accesorios hidráulicos y conexiones domiciliarias) y del sistema de alcantarillado sanitario (redes y conexiones domiciliarias), alcanzando el óptimo funcionamiento del sistema.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 07: Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.	AEI.07.06: Reducir la densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable.	Densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable.	Rot/Km	0.32
	AEI.07.07: Reducir la densidad de atoros en la red de Alcantarillado.	Densidad de atoros en la red de Alcantarillado.	Ator/Km	0.3

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
01	Mantenimiento de redes de agua potable.	Metros lineales	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	360	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	360
02	Mantenimiento preventivo de válvulas de aire.	Acción	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
03	Renovación de redes y conexiones de agua potable.	Metros lineales	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	840	70	70	70	210	70	70	70	210	70	70	70	210	70	70	70	210	840
04	Renovación de redes y conexiones de alcantarillado	Metros lineales	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	600	50	50	50	150	50	50	50	150	50	50	50	150	50	50	50	150	600





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
Unidad Orgánica : Subgerencia de Producción de Agua
Ficha de Proceso : FP 23 CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE Y AGUAS RESIDUALES
Responsable del Proceso : Responsable de laboratorio
Objetivo del Proceso : Ejecutar y gestionar los procesos de control de calidad del agua cruda y tratada, acorde a las normas y directivas vigentes de la SUNASS y DIGESA; con la finalidad de garantizar los estándares y parámetros establecidos para el agua suministrada a la población.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 01: Garantizar la gestión integral del agua potable	AEI. 01.01: Asegurar la continuidad del servicio de agua potable a nivel de EPS.	Continuidad promedio Puno	horas/día	11
		Continuidad promedio Desaguadero	horas/día	5
	AEI. 01.02: Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS.	Presión promedio Puno	m.c.a.	21
		Presión promedio Desaguadero	m.c.a.	9

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
01	Control de cloro residual libre: Planta, Reservorios y redes.	Muestras	Responsable del Laboratorio	Enero	Diciembre	11,400	950	950	950	2,850	950	950	950	2,850	950	950	950	2,850	950	950	950	2,850	11,400
02	Control de Turbiedad (NTU): Planta, Reservorios y redes.	Muestras	Responsable del Laboratorio	Enero	Diciembre	6,000	500	500	500	1,500	500	500	500	1,500	500	500	500	1,500	500	500	500	1,500	6,000
03	Control de Procesos Planta	Muestras	Responsable del Laboratorio	Enero	Diciembre	2,400	200	200	200	600	200	200	200	600	200	200	200	600	200	200	200	600	2,400
04	Control Microbiológico: Planta, Reservorios y redes.	Muestras	Responsable del Laboratorio	Enero	Diciembre	1,800	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	150	150	150	450	1,800
05	Control Físico Químico Completo: Planta, Reservorios y redes.	Muestras	Responsable del Laboratorio	Enero	Diciembre	24			6	6			6	6			6	6			6	6	24
06	Control Físico Químico Parcial: Planta, Reservorios y redes.	Muestras	Responsable del Laboratorio	Enero	Diciembre	3,600	300	300	300	900	300	300	300	900	300	300	300	900	300	300	300	900	3,600
07	Control de Turbiedad a la salida de los filtros PTAP Módulo 01	Muestras	Responsable del Laboratorio	Enero	Diciembre	900	75	75	75	225	75	75	75	225	75	75	75	225	75	75	75	225	900
08	Control de Turbiedad a la salida de los decantadores PTAP Módulo 01	Muestras	Responsable del Laboratorio	Enero	Diciembre	1,200	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	1,200





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
Unidad Orgánica : Subgerencia de Ingeniería - Gerencia de Operaciones
Ficha de Proceso : FP 09 INGENIERÍA Y OBRAS
Responsable del Proceso : Subgerencia de Ingeniería
Objetivo del Proceso : Elaborar estudios de pre inversión, expedientes técnicos y ejecutar obras de infraestructura, agua potable y alcantarillado con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 07: Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.	AEI. 02.01: Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS.	Porcentaje de avance financiero del programa de inversiones de la EPS.	%	73
	AEI.07.04: Agilizar la liquidación de obras de la EPS.	N° de obras liquidadas.	#	3

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada					
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre	
01	Formulación de Proyectos de Inversión	Doc. Proyecto	Unidad Formuladora	Enero	Diciembre	5			1	1		1	1	2			1	1	1			1	5	
02	Elaboración de Expedientes Técnicos	Doc. Exp. Técnico	Subgerencia de Ingeniería	Enero	Diciembre	5				0	1		1	2	1			1	1	1			2	5
03	Ejecución de Proyectos de Inversiones del Programa de Inversiones	Doc. Informe Mensual	Subgerencia de Ingeniería	Enero	Diciembre	33	4	4	4	12	4	4	3	11	3	2	2	7	1	1	1		3	33
04	Supervisión de Proyectos	Doc. Informe Mensual	Subgerencia de Ingeniería	Enero	Diciembre	33	4	4	4	12	4	4	3	11	3	2	2	7	1	1	1		3	33
05	Liquidación de Obras	#	Subgerencia de Ingeniería	Enero	Diciembre	6				0			2	2	1		1	2	1	1			2	6
06	Elaboración de Directivas	Doc.	Subgerencia de Ingeniería	Enero	Diciembre	3				0				0				0	3				3	3





FMSAPUNO S.A.
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
 AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
 Unidad Orgánica : Subgerencia de Producción de Agua
 Ficha de Proceso : FP 30 PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
 Responsable del Proceso : Subgerencia de Producción de Agua
 Objetivo del Proceso : Producir y Distribuir agua potable apta para consumo humano, garantizando la cantidad demandada, presión y continuidad del servicio prestado a la población de la ciudad de Puno.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 01: Garantizar la gestión integral del agua potable	AEI. 02.01: Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS.	Continuidad promedio Puno	horas/día	11
		Continuidad promedio Desaguadero	horas/día	5
	AEI. 01.02: Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS.	Presión promedio Puno	m.c.a.	21
		Presión promedio Desaguadero	m.c.a.	9

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre				IV Trimestre			
01	Mantenimiento del módulo I de la Planta de Tratamiento Aziruni	Acción	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	2				0	1		1			0	1		1			2	
02	Mantenimiento del módulo II de la Planta de Tratamiento Aziruni	Acción	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	2				0	1		1			0	1		1			2	
03	Limpieza de la Captación Chimu	Acción	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	1				0		1	1			0			0			1	
04	Mantenimiento y limpieza de las galerías filtrantes Totorani.	Acción	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	2				0	1		1			0	1		1			2	
05	Limpieza y desinfección preventiva en reservorios de agua potable	Acción	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	40			7	7	4	1	4	9	7	3	2	12	1	6	5	12	40
06	Inspección y mantenimiento correctivo de tableros de control de la captación, PTAP y reservorios.	Acción	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	7	1		1	2	1		1	2	1		1	2	1			1	7
07	Producción de Agua Potable - Puno	m3/mes	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	9,000,000	750,000	750,000	750,000	2,250,000	750,000	750,000	750,000	2,250,000	750,000	750,000	750,000	2,250,000	750,000	750,000	750,000	2,250,000	9,000,000





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025
Unidad Orgánica : Subgerencia de Producción de Agua
Ficha de Proceso : FP 30 PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
Responsable del Proceso : Subgerencia de Producción de Agua
Objetivo del Proceso : Producir y Distribuir agua potable apta para consumo humano, garantizando la cantidad demandada, presión y continuidad del servicio prestado a la población de la ciudad de Puno.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 01: Garantizar la gestión integral del agua potable	AEI. 02.01: Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS.	Continuidad promedio Puno	horas/día	11
		Continuidad promedio Desaguadero	horas/día	5
	AEI. 01.02: Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS.	Presión promedio Puno	m.c.a.	21
		Presión promedio Desaguadero	m.c.a.	9

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
08	Producción de Agua Potable - Desaguadero	m3/mes	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	132,000	11,000	11,000	11,000	33,000	11,000	11,000	11,000	33,000	11,000	11,000	11,000	33,000	11,000	11,000	11,000	33,000	132,000
09	Purgas en puntos de redes de distribución	Unidad	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	240	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	20	60	240
10	Mantenimiento de las válvulas de compuerta PTAP Aziruni.	Acción	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
11	Presión en la red de distribución - Puno	m.c.a.	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
12	Presión en la red de distribución - Desaguadero	m.c.a.	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
13	Medición de la continuidad del servicio en la red de distribución - Puno.	Horas/día	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
14	Medición de la continuidad del servicio en la red de distribución - Desaguadero.	Horas/día	Subgerencia de Producción de Agua	Enero	Diciembre	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5





EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Subgerencia de Mantenimiento

Ficha de Proceso : FP 33 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS

Responsable del Proceso : Subgerente de Mantenimiento

Objetivo del Proceso : Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos electromecánicos utilizados en el mantenimiento de las redes y la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI. 07: Garantizar la gestión sostenible de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.	AEI.07.06: Reducir la densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable.	Densidad de roturas en la red de distribución de Agua Potable.	Rot/Km	0.32
	AEI.07.07: Reducir la densidad de atoros en la red de Alcantarillado.	Densidad de atoros en la red de Alcantarillado.	Ator/Km	0.3

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre	A	M	J	II Trimestre	J	A	S	III Trimestre		O	N	D	IV Trimestre
01	Mantenimiento de equipos electromecánicos.	Acción	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	144	12	12	12	36	12	12	12	36	12	12	12	36	12	12	12	36	144
02	Mantenimiento de tableros eléctricos.	Acción	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	24	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	24
03	Mantenimiento de subestaciones de distribución.	Acción	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
04	Mantenimiento de grupo electrógeno.	Acción	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12
05	Mantenimiento de unidades vehiculares.	Acción	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	144	12	12	12	36	12	12	12	36	12	12	12	36	12	12	12	36	144
06	Mantenimiento de unidades menores "motos lineales".	Acción	Subgerencia de Mantenimiento	Enero	Diciembre	180	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	15	45	180



A dynamic splash of blue water forms a circular ring around the text. The water is captured in mid-air, with many small droplets and larger splashes radiating outwards from the central ring. The overall effect is energetic and fresh.

**Matriz POI
Administración
Local
Desaguadero**



EMSAPUNO S.A.
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI
AÑO 2024

Periodo del PEI : PEI 2023 - 2025

Unidad Orgánica : Administración Local Desaguadero

Ficha de Proceso :

Responsable del Proceso : Administración Local Desaguadero

Objetivo del Proceso : Mejoramiento del servicio de Agua Potable y Alcantarillado en la Administración Local Desaguadero de EMSAPUNO S.A.

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Unidad de Medida	Meta año 2024
OEI.01 : Garantizar la gestión integral del agua potable	AEI.01.01 : Asegurar la continuidad del servicio de agua potable a nivel de EPS	Continuidad promedio Desaguadero	Horas/día	5
	AEI.01.02 : Optimizar la presión del servicio de agua potable a nivel de EPS	Presión promedio Desaguadero	m.c.a.	9
OEI.02 : Mejorar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado	AEI.02.01 : Ampliar la cobertura del servicio de agua potable a nivel de EPS	Cobertura del servicio de agua potable - Desaguadero	%	67.1
	AEI.02.02 : Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado a nivel de EPS	Cobertura del servicio de alcantarillado - Desaguadero	%	64

Número	Actividad Operativa / Inversiones	Unidad de Medida	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Meta	Programación Mensual												Cantidad Anual programada				
							E	F	M	I Trimestre			A	M	J	II Trimestre				J	A	S	III Trimestre
01	Recuperación de la Cartera Morosa	%	Administración Local Desaguadero	Enero	Diciembre	100	5	5	10	20	5	5	10	20	10	10	10	30	10	10	10	30	100
02	Catastro Comercial	%	Administración Local Desaguadero	Enero	Diciembre	100	10	10	10	30	20	20	20	60	10			10				0	100
03	Instalación de conexiones de agua potable	Conexión	Administración Local Desaguadero	Enero	Diciembre	100	7	5	10	22	10	7	5	22	10	10	8	28	10	8	10	28	100
04	Instalación de conexiones de desagüe	Conexión	Administración Local Desaguadero	Enero	Diciembre	100	7	5	10	22	10	7	5	22	10	10	8	28	10	8	10	28	100
05	Regularización de Conexiones Inactivas de Agua	Conexión	Administración Local Desaguadero	Enero	Diciembre	60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
06	Regularización de Conexiones Inactivas de Agua	Conexión	Administración Local Desaguadero	Enero	Diciembre	64	7	7		14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	20	64
07	Continuidad del servicio de agua potable	Hrs/día	Administración Local Desaguadero	Enero	Diciembre	6	2	2	2	6				0				0				0	6
08	Incremento de Presión de agua	mca	Administración Local Desaguadero	Enero	Diciembre	15	10	5		15				0				0				0	15