

**INFORME DE  
EVALUACION  
DEL PLAN  
OPERATIVO  
INSTITUCIONAL  
AL I TRIMESTRE**

**2022**

---

**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A**

**Oficina de Desarrollo y Presupuesto - ODP**

**Pucallpa, Abril 2022**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>02</b>
<b>2. ASPECTO INSTITUCIONAL</b>	<b>03</b>
2.1 DE LA EMPRESA	03
2.2 CORRELACIÓN INSTITUCIONAL	03
2.3 ENTORNO LOCAL Y REGIONAL	04
<b>3. ASPECTO ECONÓMICO FINANCIERO</b>	<b>04</b>
3.1 ASPECTO ECONÓMICO	04
3.2 ASPECTO FINANCIERO	04
<b>4. ASPECTO OPERATIVO</b>	<b>04</b>
4.1 SISTEMA DE CAPTACIÓN Y TRATAM. DE AGUA SUPERFICIAL	04
4.2 SISTEMA DE CAPTACIÓN Y TRATAM. DE AGUA SUBTERRÁNEA	05
4.3 CAPTACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	07
<b>5. COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>07</b>
5.1 FACTURACION Y COBRANZA	07
5.2 CONEXIONES	08
<b>6. OBJETIVOS DE LA EMPRESA</b>	<b>08</b>
<b>7. EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE METAS TRIMESTRALES ESTABLECIDAS PARA EL AÑO 2022</b>	<b>08</b>
<b>8. INDICADORES Y METAS AL I TRIMESTRE AÑO 2022</b>	<b>10</b>
CONTINUIDAD DEL SERVICIO	10
PRESIÓN	10
NUMERO DE PARAMETROS QUE SUPERAN LOS LMP DEL AGUA	10
ATENCION DE INCIDENCIAS OPERATIVAS DE AGUA	10
ATENCION DE INCIDENCIAS OPERATIVAS DE ALCANTARILLADO	10
UND REGISTROS	10
COBERTURA DE AGUA	10
COBERTURA DE ALCANTARILLADO	10
MARGEN OPERATIVO	11
MARGEN NETO	11
RECAUDACIÓN ACUMULADA	11
MOROSIDAD 3 MESES A MAS	11
AGUA NO FACTURADA	11
ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES	11
MICROMEDICION	12
NIVEL DE EJECUCION DEL PLAN ANUAL DE PROMOCION DE INTEGR.	12
PLAN MAESTRO OPTIMIZADO 4to AÑO REGULATORIO	12
<b>9. FINANCIERAS</b>	<b>13</b>
<b>10. CONCLUSIONES</b>	<b>13</b>
<b>11. RECOMENDACIONES</b>	<b>15</b>
<b>CUADRO DE EVALUACION DE ACTIVIDADES – I TRIMESTRE 2022</b>	<b>16</b>
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16
- GESTIÓN COMERCIAL	16
- GESTIÓN OPERACIONAL	17
<b>CUADRO RESUMEN DE ACTIVIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 I TRIMESTRE</b>	<b>17</b>



## EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO FISCAL 2022 – I TRIMESTRE

### 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, ha venido desarrollando una Política de Gestión Empresarial acorde a las necesidades de la población, brindado el servicio en forma continua durante el I Trimestre del año 2022, teniendo en consideración la mejora sustancial en la calidad de los servicios. Así mismo, cabe indicar que la empresa EMAPACOP S.A. ha venido tomando decisiones que permitieron alcanzar un incremento económico interno, así como impulsar mejorar en la calidad de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado que se brinda a la población de Callería, Yarinacocha y Manantay.

El Plan Operativo Institucional, en general busca fortalecer la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en nuestra ciudad; ampliando los niveles de cobertura, creciendo en la continuidad del servicio de agua potable, así como la presión, reducir los volúmenes de agua no facturada, mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la empresa, orientar los esfuerzos de cada una de las gerencias de línea y oficinas a objetivos empresariales conjuntos.

Las actividades determinadas por cada una de las unidades orgánicas han surgido de la información proporcionada por cada uno de ellos de la evaluación de los objetivos alcanzados en periodos anteriores y fundamentalmente de la priorización de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta la capacidad operativa con que cuenta nuestra empresa.

El presente Plan Operativo Institucional para el periodo 2022, este articulado con los objetivos del sector saneamiento y se constituye en su compromiso que involucra a la gestión integral y a todo el personal de la EPS EMPACOP S.A; en tanto identifica las actividades a priorizar y ejecutar las mismas que contribuyen en el logro de los objetivos trazados por la EPS EMAPACOP S.A.

La Oficina de Desarrollo y Presupuesto, tiene la tarea de realizar el seguimiento y evaluación para determinar el avance y logro de las metas planteadas y elaborar los informes de evaluación respectivos.



## 2. ASPECTO INSTITUCIONAL.

### 2.1 DE LA EMPRESA

a) **RAZÓN SOCIAL:**

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima-EMAPACOP S.A.

b) **BASE LEGAL:**

- ✓ Estatuto Social de la EPS EMAPACOP S.A.
- ✓ Ley N° 27245, Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal, modificada por la Ley N° 27958.
- ✓ Decreto Supremo N° 039-2000-EF Reglamento de la Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal.
- ✓ Directiva N° 001-2028-EF/50.01 "Directiva de Programación Multianual, Sub Capítulo III Organismos Públicos y empresas No Financieras de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
- ✓ Decreto Legislativo N° 1280 "Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- ✓ D.S. N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del D.L. 1280 "Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- ✓ Ley N° 28411: Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- ✓ Ley N° 31365: Ley de Presupuesto del Sector Público – Año Fiscal 2022.
- ✓ Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-SUNASS-CD, que aprueba la Resolución que establece la Formula Tarifaria, la Estructura Tarifaria por los servicios de agua potable y alcantarillado, así como las metas de gestión que será de aplicación de la EPS EMAPACOP S.A.

### 2.2. CORRELACIÓN INSTITUCIONAL.

- a) **Entes Rectores:** Entre las Entidades Rectoras de las Empresa Prestadora de Servicios se encuentra el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuya función está a cargo de la Dirección Nacional de Saneamiento.
- b) **Entes Normativos:** El ente encargado de normar el desenvolvimiento de las Empresas Prestadoras de Servicio es el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección General de Presupuesto Público en lo concerniente a aspectos presupuestales.
- c) **Entes Reguladores:** La supervisión del trabajo desarrollado o a desarrollar está a cargo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) así como el aspecto de Evaluación General del Desarrollo Empresarial mediante instrumentos tales como el Sistema de Indicadores de Gestión (SIG).



- d) **Entes Fiscalizadores:** Las Entidades Fiscalizadoras son internas y externas la interna es el Órgano de Control Institucional (OCI), y la externa es la Contraloría General de la Republica, a través de las Normas de Auditoria Gubernamental del Sistemas Nacional de Control.

### **2.3. ENTORNO LOCAL Y REGIONAL.**

El entorno local guarda estrecha relación con la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, así como también con sus Distritos de Callería, Campo Verde, Iparía, Manantay, Nueva Requena y Yarinacocha: siendo a la fecha los distritos de Callería, Manantay y Yarinacocha las zonas que están siendo atendidas con el servicio de Agua Potable y Alcantarillado.

## **3. ASPECTO ECONÓMICO FINANCIERO.**

**3.1 ASPECTO ECONÓMICO:** El Financiamiento de las actividades programadas se dio básicamente con recursos propios, ingresos por la venta de Agua Potable, Alcantarillado y Servicios colaterales, como también cabe mencionar que, durante los años: 2017, 2018, 2020, 2021 la EPS EMAPACOP S.A. recibió Transferencias Financieras con relación al Plan de Acción de Urgencia, que forma parte del Plan de Reflotamiento de la Empresa, compras corporativos, así como devolución al fondo de Inversiones por un monto total de S/. 36,397,195.

**3.2 ASPECTO FINANCIERO:** La programación de los ingresos para el ejercicio fiscal 2022 es de S/. 22,823,854 soles lo cual permitirán financiar las Adquisiciones de Bienes y Servicios, necesarios para el normal funcionamiento de los servicios que brindamos al I Trimestre 2022.

## **4. ASPECTO OPERATIVO.**

En el aspecto operativo se cuenta con una capacidad instalada consistente en:

### **4.1 SISTEMA DE CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA SUPERFICIAL.**

- **Balsa de Captación.** - Al término del **I Trimestre del año 2022**, la captación de agua cruda superficial continuó realizándose desde el Rio Ucayali, desde la zona ubicada en la Prolongación del Jr. Julio C. Arana, mediante la balsa Pucallpillo. Para dicho proceso, la balsa de captación está equipada con 3 Electrobombas de 125 HP, operando 02 bombas simultáneamente, y una en reserva en forma secuencial con un caudal promedio de 459.10 l/s.

La captación del agua en este periodo viene sobrellevando el proceso de aumento, debido al incremento del caudal del río Ucayali.

Así también, debido a la alta turbidez del agua cruda y por la fluctuación de turbiedad remanente se utiliza el coagulante policloruro de aluminio, ya que es muy favorable la utilización de este insumo químico por las altas concentraciones de turbiedad.



Existieron paralizaciones en la captación del servicio, originando principalmente por cortes de fluido eléctrico, baja tensión, rotura de tuberías matrices y por fallas mecánicas de la bomba de impulsión a la red.

- **Planta de Tratamiento.** - Al I Trimestre del año 2022, la producción y tratamiento de agua potable se efectuó por bombeo directo a la red, con un promedio de **20:58 horas**, de bombeo y de igual manera se continúa con el horario de distribución de agua de las **05:00 Hrs hasta las 23:00 Hrs**, con una capacidad nominal promedio de **459.10 lps**.

El volumen de agua cruda superficial captado fue de **2,926,648 M<sup>3</sup>**, de las cuales se tuvieron **pérdidas técnicas de 105,028 M<sup>3</sup>**, obteniéndose finalmente un volumen acumulado de **2,821,620 M<sup>3</sup>** de agua potabilizada que fue distribuida a la población de los sectores 1,2,3.

PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE							
MESES	CAPTACION DE	CAPTACION DE	PERDIDAS	PERDIDAS	DISTRIBUCION	DISTRIBUCION	VARIACION
	AGUA	AGUA	TÉCNICAS	TÉCNICAS	DE	DE	
	SUPERFICIAL	SUPERFICIAL	(M <sup>3</sup> )	(M <sup>3</sup> )	AGUA POTABLE	AGUA POTABLE	
	(M <sup>3</sup> )	(M <sup>3</sup> )	(M <sup>3</sup> )	(M <sup>3</sup> )	(M <sup>3</sup> )	(M <sup>3</sup> )	POTABLE
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021 VS. 2022
ENERO	1,080,178	1,011,103	59,357	33,899	1,020,821	977,204	-4.27
FEBRERO	954,595	917,086	49,295	32,783	905,300	884,303	-2.32
MARZO	1,042,407	998,459	42,380	38,346	1,000,027	960,113	-3.99
PROM. MENSUAL	1,025,727	975,549	50,344	35,009	975,383	940,540	-3.57
TOTAL ACUM.	3,077,180	2,926,648	151,032	105,028	2,926,148	2,821,620	-3.57

El volumen total distribuido muestra una disminución de **3.57%**, con respecto al I Trimestre del año 2021 que obtuvo un volumen de **2,926,148 M<sup>3</sup>**.

#### 4.2 SISTEMA DE CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA SUBTERRÁNEA.

Al I Trimestre se continuó captando y distribuyendo agua por Fuente Subterránea a través de los Pozos Las Palmeras II, Jaime Yoshiyama, Roca Fuerte, Francisco de Orellana, César Vallejo, El Triunfo, Villa El Salvador y Manantay totalizando un volumen de **1,265,475 M<sup>3</sup>**. Como se puede observar en el siguiente cuadro, el volumen se ha incrementado respecto al I trimestre del 2021 en 7.90%.

VOLUMEN DE CAPTACIÓN Y DISTRIBUCIÓN POR FUENTE SUBTERRÁNEA																		
MES/AÑO	POZO LAS PALMERAS II M <sup>3</sup>		POZO JAIME YOSHIYAMA M <sup>3</sup>		POZO ROCA FUERTE M <sup>3</sup>		POZO FRANCISCO ORELLANA M <sup>3</sup>		POZO CESAR VALLEJO M <sup>3</sup>		POZO EL TRIUNFO M <sup>3</sup>		POZO VILLA EL SALVADOR M <sup>3</sup>		POZO MANANTAY M <sup>3</sup>		TOTAL	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
	ENERO	61,738	83,635	54,646	53,742	27,954	30,864	57,218	40,513	57,016	75,302	50,651	59,495	38,643	36,595	49,612	46,932	397,478
FEBRERO	55,818	75,620	49,100	48,446	25,540	28,727	52,892	32,764	52,115	70,864	45,275	61,861	35,271	33,487	45,515	45,852	361,526	397,621
MARZO	61,224	84,964	54,264	52,556	29,381	30,187	6,946	33,298	75,480	81,970	48,237	71,993	37,799	39,726	50,455	46,082	413,786	440,776
PROMEDIO	59,593	81,406	52,670	51,581	27,625	29,926	55,685	35,525	61,537	76,045	48,054	64,450	37,238	36,603	48,527	46,289	390,930	421,825
TOTAL ACUM.	178,780	244,219	158,010	154,744	82,875	89,778	167,056	106,575	184,611	228,136	144,163	193,349	111,713	109,808	145,582	138,866	1,172,790	1,265,475



- **Pozo Las Palmeras II**, obtuvo una captación acumulada de **244,219 M<sup>3</sup>** de agua, el cual fue bombeado directamente a la red de distribución con un caudal promedio mensual de **32.63 Lt/seg** y **23.96** horas de bombeo. Durante este periodo el volumen total distribuido muestra un incremento de **36.60%** con respecto al I trimestre del 2021.
- **Pozo Jaime Yoshiyama**, obtuvo una captación acumulada de **154,744 M<sup>3</sup>** de agua, el cual fue bombeado directamente a la red de distribución con un caudal promedio mensual de **19.90 Lt/seg** y **22.67** horas de bombeo. En este periodo el volumen total distribuido muestra una disminución de **2.07%** con respecto al I trimestre del 2021.
- **Pozo Roca Fuerte**, obtuvo una captación acumulada de **89,778 M<sup>3</sup>** de agua, el cual fue bombeado directamente a la red de distribución con un caudal promedio mensual de **16.25 Lt/seg** y un promedio de **17.07** horas de bombeo. En este periodo el volumen total distribuido muestra un incremento de **8.33 %** con respecto al I trimestre del 2021.
- El **Pozo Francisco de Orellana** obtuvo una captación acumulada de **106,575 M<sup>3</sup>** de agua subterránea, el cual fue bombeado a la planta de tratamiento con un caudal promedio mensual de **13.70 Lt/seg** y un promedio de **24.00** horas diarias. En este periodo el volumen total distribuido muestra una reducción de **36.20 %** con respecto al I trimestre del 2021.
- El **Pozo César Vallejo** obtuvo una captación acumulada de **228,136 M<sup>3</sup>** de agua subterránea, el cual fue bombeado directamente a la red de distribución con un caudal promedio mensual de **32.46 Lt/seg** y un promedio de **22.00** horas diarias. En este periodo el volumen total distribuido muestra un incremento de **23.58%** con respecto al I trimestre del 2021.
- El **Pozo El Triunfo** obtuvo una captación acumulada de **193,349 M<sup>3</sup>** de agua subterránea, el cual fue bombeado directamente a la red de distribución con un caudal promedio mensual de **24.89 Lt/seg.** y un promedio de **24.00 horas** diarias. En este periodo, el volumen total distribuido muestra un incremento de **34.12%** con respecto al I trimestre del 2021.
- El **Pozo Villa El Salvador** obtuvo una captación acumulada de **109,808 M<sup>3</sup>** de agua subterránea, el cual fue bombeado directamente a la red de distribución con un caudal promedio mensual de **19.62 Lt/seg.** y un promedio de **17.04** horas diarias. En este periodo, el volumen total distribuido muestra una disminución de **1.71%** con respecto al I trimestre del 2021.
- El **Pozo Manantay** obtuvo una captación acumulada de **138,866 M<sup>3</sup>** de agua subterránea, el cual fue bombeado directamente a la red de distribución con un caudal promedio mensual de **25.42 Lt/seg.** y un promedio de bombeo de **16.89** horas diarias. En este periodo, el volumen total distribuido muestra una disminución de **4.61%** con respecto al I trimestre del 2021.



### 4.3 CAPTACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Al I Trimestre del año 2022, se ha captado un volumen de agua de **4,192,123 M<sup>3</sup>** mediante fuente superficial y subterránea (balsa de captación y Pozos respectivamente), distribuyéndose un volumen de **4,087,095 M<sup>3</sup>**, obteniendo una pérdida técnica de **105,028 M<sup>3</sup>**.

Cabe resaltar que el agua potable distribuida desde la Planta de Tratamiento y pozos, cumplió satisfactoriamente con las normas de calidad exigidos por SUNASS.

## 5. COMERCIALIZACIÓN.

### 5.1 FACTURACION Y COBRANZA

Al término del I Trimestre la Facturación Total alcanzo el monto acumulado de S/ **5,310,349** soles, evidenciando un incremento de **14.03 %** en relación al I trimestre del año 2021, y se obtuvo una Recaudación de S/ **5,209,309** soles, que en comparación al I Trimestre del año anterior se obtuvo una disminución del **4.15%**.

FACTURACION VS COBRANZA I TRIMESTRE 2022 (S/.)						
MESES	TODO CONCEPTO					
	FACTURACIÓN			COBRANZA		
	AÑO 2021	AÑO 2022	VARIACIÓN (%)	AÑO 2021	AÑO 2022	VARIACIÓN (%)
ENERO	1,606,896.60	1,788,740.36	11.32	2,041,122.41	1,715,061.20	-15.97
FEBRERO	1,586,677.18	1,807,168.06	13.90	1,593,208.49	1,524,085.01	-4.34
MARZO	1,463,235.87	1,714,440.94	17.17	1,800,311.24	1,970,162.83	9.43
PROM. MENSUAL	1,552,270	1,770,116	14.03	1,811,547	1,736,436	-4.15
<b>TOTAL ACUM.</b>	<b>4,656,810</b>	<b>5,310,349</b>	<b>14.03</b>	<b>5,434,642</b>	<b>5,209,309</b>	<b>-4.15</b>

La disminución de la Recaudación al I Trimestre se debe al incremento de la morosidad, debido a esto se ejecutaron los cortes y sellados por falta de pago, a los usuarios por sus deudas, cortes a usuarios suspendidos, el cual después del corte se apersonan a la empresa para regularizar su deuda, por el cual se les brinda las facilidades, mediante convenios y/o cancelación total.



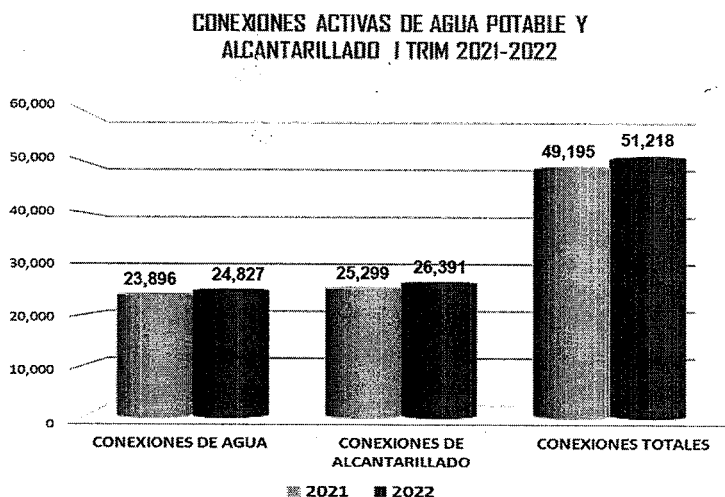
### 5.2 CONEXIONES

Unos de las acciones principales de la EPS, es fortalecer el catastro comercial, el cual nos permitirá tener registrados a todos los clientes de agua potable y alcantarillado, real, factible y potencial; así como incrementar nuevos usuarios, promoviendo la venta de servicios de agua potable y alcantarillado, reduciendo usuarios en situación de inactivos; y controlando adecuadamente la atención de los reclamos interpuesto por los clientes de acuerdo a lo establecido en el Reglamentos de Calidad de Servicios de Saneamiento y Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento.



Al término del I Trimestre del año 2022, la cobertura instalada alcanzó a 24,827 conexiones activas de agua potable y 26,391 conexiones activas de desagüe, llegando a totalizar 51,218 conexiones activas entre agua y desagüe y 13,980 conexiones de agua y desagüe en condición de inactivas, teniendo un total de 65,198 conexiones.

El incremento de las conexiones activas se debe principalmente al programa de Recuperación de Conexiones Inactivas que ha permitido no solo incrementar conexiones activas, sino también incorporar conexiones clandestinas y aumentar el cobro de recupero de consumos por usos indebidos de los servicios.



## **6. OBJETIVOS DE LA EMPRESA.**

Entre los principales objetivos estratégicos tenemos:

- ✓ Garantizar la calidad y continuidad de los servicios de saneamiento que administra la EPS
- ✓ Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS
- ✓ Lograr la Sostenibilidad de los sistemas de saneamiento



## **7. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE METAS TRIMESTRALES ESTABLECIDAS PARA EL AÑO 2022.**

Como se puede observar en el siguiente cuadro se llegó a un cumplimiento de meta al I Trimestre del año 2022 de **76.98%**.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE METAS TRIMESTRALES ESTABLECIDAS PARA EL AÑO 2022						
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL POI	INDICADORES	META 2022	PROGRAM. TRIM.	EJECUTADO TRIM.	AVANCE (%)
Abastecer con servicios de calidad en agua potable y alcantarillado que beneficie a la población, cuidando el medio ambiente y a un costo que permita mantener un equilibrio económico y financiero de la EPS.	Mejorar la calidad del Servicio	Continuidad Promedio	19.65	19.60	19.60	100.00
		Presion Promedio	15.50	14.50	14.50	100.00
		Nuevos de parametros que superan los LMP del agua	0.00	0.00	0.00	100.00
		Atención de incidencias operativas de agua	90.00	90.00	23.46	26.07
	Optimizar el Sistema de Alcantarillado	Atención de incidencias operativas de alcantarillado	90.00	90.00	79.22	88.02
		UND registrados	100.00	100.00	0.00	0.00
	Mejorar la cobertura de agua potable	Cobertura de Agua	50.57	45.70	45.71	100.00
	Mejorar la cobertura de alcantarillado	Cobertura de Alcantarillado	49.50	44.45	44.47	100.00
	Optimizar los Costos	Margen Operativo	3.29	3.00	3.07	100.00
		Margen Neto	3%	1.00	4.09	100.00
	Mejorar los Ingresos	Recaudacion Acumulada	100.00	100.00	95.13	95.13
		Deuda de 3 meses a mas	5.46	2.50	0.08	3.20
	Reducir las Perdidas	Agua No Facturada	38%	45.47	45.74	99.41
		Atención de reclamos comerciales	82.00	82.00	95.66	100.00
		Micromedición	62.01%	52.25	52.29	100.00
	Mejorar la integridad de los prestadores	Nivel de ejecución del Plan Anual de Promoción de Integridades territoriales	100.00%	0.00	0.00	100.00
	Mejorar la Infraestructura y bienes	Ejecucion de Plan de Inversiones	100.00%	25.00	0.00	0.00
LOGROS I TRIMESTRE 202						77.17



## 8. INDICADORES Y METAS AL ITRIMESTRE AÑO 2022:

### CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

- **Continuidad de Servicio.**

Existe la necesidad de mejorar la calidad de servicio que se brinda a la población, incrementando el tiempo de distribución de agua potable. Por tal razón, al I trimestre del 2022 se estimó proyectar una meta de **19:60** horas/día; logrando alcanzar un promedio de **19:60** horas/día de servicio. Logrando un avance del **100.00%**.

- **Presión de Servicio.**

Al I trimestre se estimó alcanzar una Presión promedio de **14.50 m.c.a**, logrando alcanzar una presión de **14.50 m.c.a**, por lo que se tiene un avance de meta al **100%**, cumpliendo la meta programada.

- **Números de parámetros que superan los LMP del agua.**

Respecto a este indicador se tiene como meta programada al I trimestre del 2022 alcanzar el **0%**, por lo que se logró obtener una ejecución al **100%**. Cumpliendo la meta programada.

- **Atención de Incidencias Operativas de Agua**

Al IV trimestre se estimó alcanzar una atención de incidencias operativas de agua de **90%** logrando alcanzar una ejecución de **23.46%**, por lo que se tiene un avance de meta del **26.07%**.

- **Atención de Incidencias Operativas de Alcantarillado**

Al I trimestre se estimó alcanzar una Atención de incidencias operativas de Alcantarillado de **90%** logrando alcanzar una ejecución de **79.22%**, por lo que se tiene un avance de meta **88.02%**

- **UND Registrados**

Al I Trimestre se estimó alcanzar el **100%** de los Usuarios No Domésticos existentes registrados, logrando una ejecución de **0%**, logrando un avance de meta del **0%**.

- **Cobertura de Agua.**

Para el I trimestre se estimó alcanzar una cobertura de **45.70%**, sobre la base poblacional de 398,082 habitantes que comprende a los distritos de Callería, Yarinacocha y Manantay; alcanzando una ejecución de **45.71%** en la cobertura de agua potable, logrando alcanzar un avance de meta del **100%**.

- **Cobertura de Alcantarillado**



Para el I trimestre se estimó alcanzar una cobertura de 44.47%, sobre la base poblacional de 398,082 habitantes que comprende los distritos de Callería, Yarinacocha y Manantay; alcanzando una ejecución de **44.47%** en la cobertura de desagüe, logrando un avance de meta del **100%**.

#### EFICIENCIA EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO

- **Margen Operativo**

Para optimizar los costos operativos totales, se propuso como meta al I trimestre un resultado de **3%**, alcanzando **el 3.07%**, logrando un avance de meta del **100%**.

Durante este trimestre se realizó el control de los costos y gastos lo que ha permitido alcanzar la meta prevista.

- **Margen Neto**

Para optimizar los costos operativos totales se propuso como meta al I trimestre un resultado de **1%**, alcanzando **el 4.09%**, logrando un avance de meta del **100%**.

Durante este trimestre se realizó el control de los costos y gastos lo que ha permitido alcanzar la meta prevista.

- **Recaudación Acumulada**

Al I trimestre se tiene programado alcanzar el **100%** de la recaudación proyectada, obteniendo un resultado **95.13%**, logrando un avance de meta de **95.13%**, se espera seguir mejorando el resultado en el siguiente trimestre con las campañas que se viene realizando mes a mes.

- **Morosidad 3 meses a más**

Al I trimestre se tiene programado recuperar el **2.50%** de la deuda de 3 meses a más, obteniendo un resultado de **0.08%**, logrando un cumplimiento de meta del **3.20%**, debido a la realización de las campañas de sensibilización de pago de servicios a los usuarios con más de tres meses de deuda.

- **Agua No Facturada**

Al I trimestre se tiene programado alcanzar el **45.47%** de agua no facturada, obteniendo en este trimestre un resultado de **45.74%**. Logrando un avance de meta de **81.78%**.

- **Atención de Reclamos Comerciales**



Al I trimestre se tiene programado alcanzar el **82%**, obteniendo en este trimestre un resultado de **95.66%** de reclamos atendidos. Logrando un avance de meta de **100%**.

- **Micromedición**

Al I trimestre se tiene programado obtener un porcentaje en Micromedición de **52.25%** obteniendo un resultado de **52.29%**, logrando un avance de ejecución del **100%**.

- **Nivel de Ejecución del Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales**

Al I trimestre no se ha considerado ningún avance debido a que en este trimestre se procederá a la elaboración del Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales, el mismo que aún no ha sido elaborado.

- **Ejecución del Plan de Inversiones**

Al I trimestre se tiene programado obtener un porcentaje de **25%** obteniendo un resultado de **0%**, debido al retraso en los procesos de convocatoria.

- **Cumplimiento de avance del PMO 4er. Año Regulatorio**

El Cumplimiento de las metas de gestión con relación al 4to. año regulatorio (2022), la EPS EMAPACOP S.A. llegó a obtener un resultado de **82.88%**, en base a 7 indicadores establecidos para el presente año, el cual se detalla en el siguiente cuadro:

En esta etapa de la evaluación se indica el porcentaje de cumplimiento alcanzado, siendo el siguiente:

PMO 2019-2023																
N°	Metas de Gestión	Unidad de Medida	META					EJECUCION								
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	META AÑO 4	META ACUMULADA AÑO 4	META ALCANZADA ACUMULADA AÑO 3	AÑO 4 EJECUTADO ENERO 2022	AÑO 4 EJECUTADO FEBRERO 2022	AÑO 4 EJECUTADO MARZO 2022	AÑO 4 EJECUTADO ABRIL 2022	Total Ejecut. Año 4	%CI Año 4	Total Ejecut. Acum. Año 4	%CI ACUMULADO Año 4
1	Incremento Anual de Conexiones de Agua Potable	N°	371	376	382	387	1516	741	38	16	30		84	21.71	825	54.42
2	Incremento Anual de Conexiones de Alcantarado	N°	244	369	374	380	1367	530	24	14	23		61	16.05	591	43.23
3	Incremento Anual de Nuevas Mediciones	N°	5300	6342	1000	1000	13642	11426	56	31	43		130	13	11256	82.51
4	Incremento Anual de conexiones activadas de Agua	N°	400	450	450	450	1750	27568	7	26	142		175	100	27743	100
5	Continuidad Promedio	Horas/día	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-
6	Presión mínima promedio	m.c.a.	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-
7	Cobertura Comercial de Agua Potable y Alcantarado	%	-	100	100	-	100	100	100	100	100		100	100	100	100
8	Cobertura Técnica de Agua Potable y Alcantarado	%	-	100	100	-	100	100	100	100	100		100	100	100	100
9	Relación de trabajo	%	90	89	87	85	85	86.93	101	90.23	83.65		83.65	100	83.65	100
INDICE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL AL MES DE MARZO 2022													64.39		82.88	



1. **Incremento Anual de Conexiones de Agua Potable:** Al mes de marzo del 4to. Año Regulatorio se tiene un avance de **54.42%**.
2. **Incremento Anual de Conexiones de Alcantarillado:** Al mes de marzo del 4to. Año Regulatorio se tiene un avance de **43.23%**.
3. **Incremento Anual de Nuevos Medidores:** Al mes de marzo del 4to. Año Regulatorio se tiene un avance al **82.51%**.
4. **Incremento Anual de conexiones a activas de Agua Potable:** Al mes de marzo del 4to. Año Regulatorio se cumplió la meta al **100%**. Según lo programado.
5. **Catastro Comercial:** Al mes de marzo del 4to. Año Regulatorio se tiene un avance de **100%**.
6. **Catastro Técnico,** al mes de marzo del 4to. año regulatorio se tiene un avance de **100%**
7. **Relación de Trabajo:** Al mes de marzo del 4to. Año Regulatorio se tiene un avance al **100%**.

## 9. FINANCIERAS.

Las transferencias financieras por parte de OTASS permitirán ampliar la capacidad adquisitiva de los bienes y servicios, los cuales llevan a mejorar la calidad de los servicios prestados por la Empresa, garantizando de esta manera el suministro constante de nuestros servicios a la población usuaria.

Durante el I trimestre 2022, se vinieron desarrollando acciones con relación a dichas transferencias, por lo que al mes de marzo se cuenta con un avance financiero por un monto total de S/ **20,253,445** que incluye pagos, correspondiente a un **65.07%** del monto total transferido en los años 2017, 2018, 2019, 2020. (S/ **30,804,048**).

## 10. CONCLUSIONES.

- Las actividades desarrolladas han permitido alcanzar en algunos de los indicadores las metas establecidas para el año fiscal 2021
- Los logros alcanzados al mes de marzo, corresponden a las gestiones realizadas por la EPS y con el apoyo brindado por el OTASS
- Al I Trimestre del año 2021, es importante analizar los resultados de Gestión obtenidos, el desenvolvimiento de la EPS se realizó en forma dedicada para el cumplimiento de las metas planteadas en el periodo, en base a 14 indicadores establecidos, el cual se llegó a un cumplimiento de meta global de **77.17%**.
- Siendo once (11) indicadores que obtuvieron un cumplimiento de meta al **100%**, los cuales son Continuidad Promedio, Presión Promedio, número de parámetros que superan los LMP del agua, cobertura de agua, cobertura de alcantarillado, Margen Operativo, Margen Neto, Atención de Reclamos comerciales, micromedición y Nivel de Ejecución del Plan Anual de Promoción de Integraciones territoriales, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Nº	INDICADORES	META ANUAL 2021	PROGRAMADO AL I TRIMESTRE	EJECUTADO AL I TRIMESTRE	AVANCE (%)
1	Continuidad Promedio	19.65	19.60	19.60	100
2	Presión promedio	15.50	14.50	14.50	100
3	Numeros de Parámetros que superan LMP del agua	0.00	0.00	0.00	100
4	Cobertura de agua	50.57	45.70	45.71	100
5	Cobertura de Alcantarillado	49.50	44.45	44.47	100
7	Margen Operativo	3.29	3.00	3.07	100
8	Margen Neto	3.00	1.00	4.09	100
9	Atención de reclamos comerciales	82.00	82.00	95.66	100
10	Micromedición	62.01	52.25	52.29	100
11	Nivel de ejecución del Plan Anual de Promoción de Intergraciones territoriales	100.00	0.00	0.00	100

- Siete (7) indicadores que no alcanzaron el 100% de cumplimiento, los cuales son: Atención de incidencias de agua potable (26.07%), atención de incidencia de alcantarillado (88.02%), Recaudación Acumulada (95.13%), UND registrados (0.00%), Deuda de 3 meses a mas (3.20%), Agua No Facturada (99.41%), Ejecución de Plan de Inversiones (0.00%), tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Nº	INDICADORES	META ANUAL 2021	PROGRAMADO AL I TRIMESTRE	EJECUTADO AL I TRIMESTRE	AVANCE (%)
1	Atención de incidencias operativas de agua	90.00	90.00	23.46	26.07
2	Atención de incidencias operativas de alcantarillado	90.00	90.00	79.22	88.02
3	Recaudación acumulada	100.00	100.00	95.13	95.13
4	UND registrados	100.00	100.00	0.00	0.00
5	Ejecucion de Plan de Inversiones	100.00	25.00	0.00	0.00
6	Agua No Facturada	38%	45.47	45.74	99.41
7	Deuda de 3 meses a mas	5.46	2.50	0.08	3.20



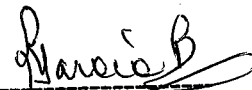
Cabe recalcar que no se logró alcanzar las metas establecidas en estos indicadores debido a los siguientes problemas técnicos:

- Retraso en los procesos de convocatoria,
- Retraso en las atenciones operativas de agua y desague debido a la reparación y mantenimiento de la unidad móvil.

Sin embargo, en algunos casos estamos cerca de ellas, por lo que las unidades orgánicas vienen desarrollando estrategias para mejorar los resultados obtenidos al I trimestre.

## 11. RECOMENDACIONES

- A los responsables de la gestión Operacional, Comercial y Administrativo conjuntamente con sus equipos de trabajo, adopten las medidas preventivas y correctivas que permitan mejorar los resultados de las metas programas a fin de que al término del año se logre alcanzar dichas metas.
- Cumplir con las actividades programadas que permitirán alcanzar las metas establecidas.



CPC. LAURA E. GARCIA BORGES  
Jefe (a) Oficina Desarrollo y Presupuesto  
EMAPACOP S.A.



## CUADRO DE EVALUACION DE ACTIVIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 – I TRIMESTRE

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE CALCULO	Meta 2022	Meta 2022	DEPARTAMENTO	NOMBRE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Meta Anual	PROGRAMADO I TRIM	EJECUTADO I TRIM	% DE AVANCE
%	Inverso Acumulado	2.57	3.29	Gerencia Administrativa	AO.1 Ejecutar proceso de baja patrimonial que forman parte del inventario patrimonial de la EPS	2	0	0	100
					AO.2 Control y Reduccion de los Costos de operación	12	3	3	100
					AO.3 Actividades Comerciales para el incremento de los ingresos por servicios	4	1	0	0
%	Inverso Acumulado	0.53	3.00	Gerencia Administrativa	AO.1 Ejecutar proceso de baja patrimonial que forman parte del inventario patrimonial de la EPS	2	0	0	100
					AO.2 Control y Reduccion de los Costos de operación	12	3	2	67
					AO.3 Actividades Comerciales para el incremento de los ingresos por servicios	4	1	0	0
%	Directo Puntual	72	100	Gerencia Administrativa	AO.1 Ejecución de la cartera de inversiones de la empresa	100	10	0	0
					AO.2 Avance del presupuesto de inversiones	100	10	0	0
					AO.3 Inclusión al Sistema O-Transfer	100	0	0	100
									52

### GESTIÓN COMERCIAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE CALCULO	Meta 2022	Meta 2022	DEPARTAMENTO	NOMBRE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Meta Anual	PROGRAMADO I TRIM	EJECUTADO I TRIM	% DE AVANCE
Recaudación Acumulada	%	Directo Acumulado	92.92	100	Oficina de Cobranzas	AO.1 Plan de Reducción de Cartera	100	21	0.5	2
						AO.2 Ejecutar eficientemente los cortes y rehabilitaciones programados	#####	3600	3091	86
						AO.3 Tercerización de los cortes y Rehabilitaciones	1	1	0	0
Morosidad 3 meses a mas	%	Inverso Acumulado	-8.1	5.46	Oficina de Cobranzas	AO.1 Suscribir convenios de fraccionamiento de deuda con usuarios deudores, a fin de reducir la morosidad existente	840	210	422	100
						AO.2 Campaña de sensibilización a usuarios inactivos con deuda	4	1	3	100
						AO.3 Sinceramiento y quiebre de las deudas incobrables	2	1	0	0
						AO.4 Plan Boquichico	4	1	3	100
ANF	%	Inverso Acumulado	47.96	38	Oficina de Catastro, Medición y Facturación	AO.1 Venta de nuevas conexiones de agua potable	300	75	108	100
						AO.2 Identificación, empadronamiento y registro en el sistema comercial de conexiones de agua instalados por proyecto	120	30	51	100
						AO.3 Detección y regularización de conexiones clandestinas de agua potable	96	24	7	29
Atención de reclamos comerciales	%	Inverso Puntual	76.9	82	Oficina de Atención al Cliente	AO.1 Reclamos Atendidos	780	50	95	100
						AO.2 Encuesta de Satisfacción	888	72	67	93
						AO.3 Tiempo de atención de los reclamos Comerciales	292	25	27	93
Micromedición	%	Directo Puntual	51.87	62.01	Oficina de Catastro, Medición y Facturación	AO.1 Asegurar que todas las conexiones nuevas incorporadas se instalen con su respectivo medidor	420	105	84	80
						AO.2 Renovación del parque de medidores priorizar grandes clientes	96	24	18	75
						AO.3 Incrementar la micromedición en clientes de la categoría no residencial	200	50	38	76
						AO.4 Instalación de nuevos medidores por PMO	1000	0	0	100
									73	

## GESTION OPERACIONAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE CALCULO	OBJETIVO		NOMBRE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Meta Anual	PROGRAMADO I TRIM	EJECUTADO I TRIM	% DE AVANCE	
			1	2						
Continuidad	Horas/día	Directo Promedio	19.42	19.65	Oficina de Redes y Distribución	AO.1 Mantenimiento a los sistemas Mecánicos, Neumáticos, Eléctricos, Electrónicos e Instrumentación (PTAP y Pozos)	12	3	0	0
					AO.2 Ejecución y sectorización progresiva de los sectores 1A, 7, 4 y 8	6	0	0	100	
					AO.3 Mantenimiento de valvulas (RED, PTAP y POZOS)	2	0	0	100	
Presión	m.c.a.	Directo Promedio	14.21	15.50	Oficina de Redes y Distribución	AO.1 Rehabilitación, cambio, renovación de tuberías de agua potable	4	1	1	100
					AO.2 Instalación de valvulas rompe presiones	2	0	0	100	
					AO.3 Toma de presiones en las zonas de abastecimiento según Metodología SUNASS	2172	543	543	100	
Atención de incidencias operativas de agua	%	Inverso Puntual	75	90	Oficina de Redes y Distribución	AO.1 Implementar el registro de las roturas del mes	144	36	36	100
					AO.2 Identificar las zonas críticas de mayores insidencias para cambio v/o rehabilitación de tuberías	10	1	1	100	
					AO.3 Automatizar el proceso de registros de roturas por distrito, diametro, tipo de tubería u otros	100	0	0	100	
Atención de incidencias operativas de alcantarillado	%	Inverso Puntual	76.37	90	Oficina de Redes y Distribución	AO.1 Rehabilitación, cambio, renovación de tuberías de alcantarillado	25	0	0	100
					AO.2 Programa de Sensibilización uso de alcantarillado	3	1	1	100	
					AO.3 Control de Atención de Reclamos por Alcantarillado	12	3	0	0	
Cobertura de agua	%	Directo acumulado	45.15	50.57	G. Operaciones	AO.1 Construcción de nueva fuente de abastecimiento en el sector 14	1	1	0	0
					AO.2 Recepción y Transferencia del Sector 12	1	3	0	0	
					AO.3 Actualización del Catastro Comercial	100	36	15	42	
					AO.4 Suscripción de Convenio de Operación y Mantenimiento Sector 10	1	1	0	0	
Cobertura de alcantarillado					G. Operaciones	AO.1 Actualización del Catastro Comercial	100	24	15	63
					AO.2 Construcción de nueva fuente de abastecimiento en el sector 14	1	0	0	100	
					AO.3 Recepción y Transferencia del Sector 12	12	3	0	0	
					AO.4 Suscripción de Convenio de Operación y Mantenimiento Sector 10	1	1	0	0	
60										

### CUADRO RESUMEN DE ACTIVIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 I TRIMESTRE

#### CUADRO RESUMEN CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES

Nº	DEPENDENCIA	META ALCANZADA (%)
1	Gerencia Comercial	73
2	Gerencia Operacional	60
3	Gerencia de Administración y Finanzas	52



Como se puede observar en el cuadro resumen el porcentaje de cumplimiento es bajo en la Gestión Administrativa y Operacional, ninguna de las dependencias logró cumplir con todas las actividades programadas para alcanzar las metas al I Trimestre.