

I. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO:

1.1 Continuidad del Servicio de Agua Potable:

I TRIMESTRE

Formato N° 1 Continuidad del Servicio de Agua Potable Al 31 de Marzo de 2015		
Localidad/Sector	Horas de Abastecimiento Agua Potable	Delimitación Geográfica
Pucallpa / Sector 1	17:18	Cercado
Pucallpa / Sector 2	16:08	El arenal
Manantay / Sector 3	14:04	San Fernando
Pucallpa / Sector 4	22:18	AA.HH. Micaela Bastidas
Yarinacocha / Sector 5		AA.HH. Pedro Portillo
Pucallpa / Sector 6		AA.HH. Primavera
Pucallpa / Sector 7	24:00	AA.HH. Husares del Peru
Yarinacocha / Sector 8	24:00	AA.HH. Las Palmeras Puerto Callao
Manantay / Sector 9	24:00	AA.HH. Jaime Yoshiyama

II TRIMESTRE

Formato N° 1 Continuidad del Servicio de Agua Potable Al 30 de Junio de 2015		
Localidad/Sector	Horas de Abastecimiento Agua Potable	Delimitación Geográfica
Pucallpa / Sector 1	17:31	Cercado
Pucallpa / Sector 2	16:00	El arenal
Manantay / Sector 3	13:30	San Fernando
Pucallpa / Sector 4	22:05	AA.HH. Micaela Bastidas
Yarinacocha / Sector 5	-	AA.HH. Pedro Portillo
Pucallpa / Sector 6	-	AA.HH. Primavera
Pucallpa / Sector 7	24:00	AA.HH. Húsares del Perú
Yarinacocha / Sector 8	23:36	AA.HH. Las Palmeras Puerto Callao
Manantay / Sector 9	24:00	AA.HH. Jaime Yoshiyama



III TRIMESTRE

Formato N° 1
Continuidad del Servicio de Agua Potable
Al 30 de Setiembre de 2015

Localidad/Sector	Horas de Abastecimiento Agua Potable	Delimitación Geográfica
Pucallpa / Sector 1	17:49	Cercado
Pucallpa / Sector 2	16:25	El arenal
Manantay / Sector 3	14:57	San Fernando
Pucallpa / Sector 4	17:03	AA.HH. Micaela Bastidas
Yarinacocha / Sector 5	-	AA.HH. Pedro Portillo
Pucallpa / Sector 6	-	AA.HH. Primavera
Pucallpa / Sector 7	24:00	AA.HH. Húsares del Perú
Yarinacocha / Sector 8	23:56	AA.HH. Las Palmeras Puerto Callao
Manantay / Sector 9	24:00	AA.HH. Jaime Yoshiyama

IV TRIMESTRE

Formato N° 1
Continuidad del Servicio de Agua Potable
Al 31 de Diciembre de 2015

Localidad/Sector	Horas de Abastecimiento Agua Potable	Delimitación Geográfica
Pucallpa / Sector 1	17:49	Cercado
Pucallpa / Sector 2	16:44	El arenal
Manantay / Sector 3	16:02	San Fernando
Pucallpa / Sector 4	15:26	AA.HH. Micaela Bastidas
Yarinacocha / Sector 5	-	AA.HH. Pedro Portillo
Pucallpa / Sector 6	-	AA.HH. Primavera
Pucallpa / Sector 7	24:00	AA.HH. Húsares del Perú
Yarinacocha / Sector 8	12:00	AA.HH. Las Palmeras Puerto Callao
Manantay / Sector 9	16:39	AA.HH. Jaime Yoshiyama

1.2 Niveles de Presión en la Redes de Agua Potable:

I TRIMESTRE

Formato N° 2 Niveles de Presión en las Redes de Agua Potable Al 31 de Marzo de 2015			
Localidad/Sector	Nivel de Presión Agua Potable (mca)	Calificación (%)	Delimitación Geográfica
Pucallpa / Sector 1	11.54	82.43	Cercado
Pucallpa / Sector 2	7.43	53.07	El arenal
Manantay / Sector 3	9.08	64.86	San Fernando
Pucallpa / Sector 4	5.34	38.14	AA.HH. Micaela Bastidas
Yarinacocha / Sector 5			AA.HH. Pedro Portillo
Pucallpa / Sector 6			AA.HH. Primavera
Pucallpa / Sector 7	3.72	26.57	AA.HH. Husares del Peru
Yarinacocha / Sector 8	6.06	43.29	AA.HH. Las Palmeras Puerto
Manantay / Sector 9	6.43	45.93	AA.HH. Jaime Yoshiyama

II TRIMESTRE

Formato N° 2 Niveles de Presión en las Redes de Agua Potable Al 30 de Junio de 2015			
Localidad/Sector	Nivel de Presión Agua Potable (mca)	Calificación (%)	Delimitación Geográfica
Pucallpa / Sector 1	11.44	81.71	Cercado
Pucallpa / Sector 2	8.99	64.21	El arenal
Manantay / Sector 3	9.98	71.29	San Fernando
Pucallpa / Sector 4	4.83	34.50	AA.HH. Micaela Bastidas
Yarinacocha / Sector 5	-	-	AA.HH. Pedro Portillo
Pucallpa / Sector 6	-	-	AA.HH. Primavera
Pucallpa / Sector 7	4.05	28.93	AA.HH. Húsares del Perú
Yarinacocha / Sector 8	5.88	42.00	AA.HH. Las Palmeras Puerto Callao
Manantay / Sector 9	5.90	42.14	AA.HH. Jaime Yoshiyama



III TRIMESTRE

Formato N° 2
Niveles de Presión en las Redes de Agua Potable
Al 30 de Setiembre de 2015

Localidad/Sector	Nivel de Presión Agua Potable (mca)	Calificación (%)	Delimitación Geográfica
Pucallpa / Sector 1	11.14	79.57	Cercado
Pucallpa / Sector 2	8.24	58.86	El arenal
Manantay / Sector 3	8.47	60.50	San Fernando
Pucallpa / Sector 4	5.37	38.36	AA.HH. Micaela Bastidas
Yarinacocha / Sector 5	-	-	AA.HH. Pedro Portillo
Pucallpa / Sector 6	-	-	AA.HH. Primavera
Pucallpa / Sector 7	3.97	28.36	AA.HH. Húsares del Perú
Yarinacocha / Sector 8	6.53	46.64	AA.HH. Las Palmeras Puerto Callao
Manantay / Sector 9	6.86	49.00	AA.HH. Jaime Yoshiyama



IV TRIMESTRE

Formato N° 2
Niveles de Presión en las Redes de Agua Potable
Al 31 de Diciembre de 2015

Localidad/Sector	Nivel de Presión Agua Potable (mca)	Calificación (%)	Delimitación Geográfica
Pucallpa / Sector 1	10.38	74.14	Cercado
Pucallpa / Sector 2	7.89	56.36	El arenal
Manantay / Sector 3	7.88	56.29	San Fernando
Pucallpa / Sector 4	5.73	40.93	AA.HH. Micaela Bastidas
Yarinacocha / Sector 5	-	-	AA.HH. Pedro Portillo
Pucallpa / Sector 6	-	-	AA.HH. Primavera
Pucallpa / Sector 7	4.28	30.57	AA.HH. Húsares del Perú
Yarinacocha / Sector 8	5.90	42.14	AA.HH. Las Palmeras Puerto Callao
Manantay / Sector 9	7.50	53.57	AA.HH. Jaime Yoshiyama

1.3 Tratamiento de Aguas Servidas:

I TRIMESTRE

Formato N° 3 Tratamiento de Aguas Servidas Al 31 de Marzo de 2015		
Localidad	Porcentaje Tratamiento	Nivel de Tratamiento (Según Norma)
0	0	0



* **NOTA:** Cabe indicar que en la actualidad la EPS EMAPACOP S.A. se encuentra en proceso de implementación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para su puesta en funcionamiento.

II TRIMESTRE

Formato N° 3 Tratamiento de Aguas Servidas Al 30 de Junio de 2015		
Localidad	Porcentaje Tratamiento	Nivel de Tratamiento (Según Norma)
0	0	0

* **NOTA:** Cabe indicar que en la actualidad la EPS EMAPACOP S.A. se encuentra en proceso de implementación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para su puesta en funcionamiento.

III TRIMESTRE

Formato N° 3 Tratamiento de Aguas Servidas Al 30 de Setiembre de 2015		
Localidad	Porcentaje Tratamiento	Nivel de Tratamiento (Según Norma)
0	0	0



* **NOTA:** Cabe indicar que en la actualidad la EPS EMAPACOP S.A. se encuentra en proceso de implementación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para su puesta en funcionamiento.

IV TRIMESTRE

Formato N° 3 Tratamiento de Aguas Servidas Al 31 de Diciembre de 2015		
Localidad	Porcentaje Tratamiento	Nivel de Tratamiento (Según Norma)
0	0	0

* **NOTA:** Cabe indicar que en la actualidad la EPS EMAPACOP S.A. se encuentra en proceso de implementación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para su puesta en funcionamiento.

II. INDICADORES DE GESTION:

2.1 Costo de los Servicios de Saneamiento:

I TRIMESTRE

Formato N° 4
Costo de los Servicios de Saneamiento
Al 31 de Marzo de 2015

Localidad	Tarifa Promedio de Agua Potable (S./M3)	Costo Promedio de Agua Potable (S./M3)	Tarifa Promedio de Alcantarillado (S./M3)	Costo Promedio de Alcantarillado (S./M3)
Pucallpa	1.12180048	0.65105932	0.50481021	0.29297670

II TRIMESTRE

Formato N° 4
Costo de los Servicios de Saneamiento
Al 30 de Junio de 2015

Localidad	Tarifa Promedio de Agua Potable (S./M3)	Costo Promedio de Agua Potable (S./M3)	Tarifa Promedio de Alcantarillado (S./M3)	Costo Promedio de Alcantarillado (S./M3)
Pucallpa	1.18652957	0.67288005	0.53393831	0.30279602



III TRIMESTRE

Formato N° 4 Costo de los Servicios de Saneamiento Al 30 de Setiembre de 2015				
Localidad	Tarifa Promedio de Agua Potable (S./M3)	Costo Promedio de Agua Potable (S./M3)	Tarifa Promedio de Alcantarillado (S./M3)	Costo Promedio de Alcantarillado (S./M3)
Pucallpa	1.18969982	0.68636855	0.535364921	0.30886585



IV TRIMESTRE

Formato N° 4 Costo de los Servicios de Saneamiento Al 31 de Diciembre de 2015				
Localidad	Tarifa Promedio de Agua Potable (S./M3)	Costo Promedio de Agua Potable (S./M3)	Tarifa Promedio de Alcantarillado (S./M3)	Costo Promedio de Alcantarillado (S./M3)
Pucallpa	1.20241202	0.70210299	0.541085409	0.315946345



Formato N° 5 Producción de Agua Potable Al 31 de Diciembre de 2015			
Localidad	Tipo de Planta (1)	Capacidad (lps o m3/seg)	Antigüedad (años)
Cercado	Superficial	400 - 480 lps	33
El Arenal	Superficial	400 - 480 lps	33
San Fernando	Superficial	400 - 480 lps	33
Micaela Bastidas	Subterránea	50 - 65 lps	19
Corpac	Subterránea	8 lps	12
Yarinacocha	Subterránea	20 - 28 lps	6
Cono Sur	Subterránea	10 - 22 lps	5
(1) Superficial o subterránea.			

Formato N° 6 Reservorios de Agua Potable Al 31 de Diciembre de 2015			
Localidad	Capacidad (M3)	Estado de conservación (2)	Ubicación
TANQUE ELEVADO PEDRO PORTILLO	900	Malo	JR. RICARDO FLORES / ATHENAS DE UCAYALI
LAS COLINOS	1300	Bueno	JR. CALLE 5 / JR. CALLE 7 (PJE LA PERLA)
CESAR VALLEJO	1300	Bueno	JR. RICARDO FLORES / JR. SARGENTO LORES
ANDRES RÁZURI	1300	Bueno	JR. OSCAR R. BENAVIDEZ / JR. GRAU
PADRE SALAS	900	No opera	CA. PADRE SALAS / RUPERTO PEREZ MAYNAS
TENIENTE LUIS GARCIA	900	No opera	JR. TENIENTE LUIS GARCIA / JR. TENIENTE LOPEZ
EL ARENAL	900	No opera	JR. CALLAO / JR. MADRE DE DIOS
SECTOR 9	1350	Bueno	JR. LOS LAURELES / JR. 12 DE OCTUBRE
R-1	750	Regular	JR. JULIO C. ARANA / JR. RAMON CASTILLA
R-2	500	Regular	JR. JULIO C. ARANA / JR. RAMON CASTILLA
R-3	5130	Regular	JR. JULIO C. ARANA / JR. RAMON CASTILLA
MICAELA BASTIDAS	900	Regular	AV. 1° DE MAYO / JR. 23 DE FEBRERO
(2) Bueno, Regular o Malo.			

Formato N° 7 Estaciones de Bombeo de Agua Potable Al 31 de Diciembre de 2015				
Localidad/Estación de Bombeo	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de conservación (3)	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación
PUCALLPA / BALSA - PLANTA DE TRATAMIENTO	480	Regular	72.04%	Jr. Julio C. Arana / Jr. Bolivar C-5.
PUCALLPA / POZO 1 MICAELA BASTIDAS	45	Regular	6.39%	Av. 1° de Mayo / Jr. 23 de Febrero.
PUCALLPA / POZO PILOTO CORPAC 1	8	Regular	1.27%	Av. Aeropuerto / Jr. Gabino Tecco.
PUCALLPA / POZO LAS PALMERAS II	27	Regular	4.92%	Jr. La Selva Mz. 33 Lte. 12 - Yarinacocha.
PUCALLPA / POZO ROCA FUERTE	10	Regular	1.34%	Jr. 15 de Febrero / Jr. Los Laureles.
PUCALLPA / POZO J. YOSHIYAMA	22	Regular	3.50%	Jr. Paraiso Mz. B Lte. 17 - Cono Sur.
PUCALLPA / POZO FRANCISCO DE ORELLANA	12	Bueno	1.31%	Jr. Francisco de Orellana - Calle Pevas
PUCALLPA / POZO ANDRÉS RÁZURI	12	Bueno	0.88%	Jr. Oscar R. Benavidez / Jr. Grau
PUCALLPA / POZO CÉSAR VALLEJO	25	Bueno	3.30%	Jr. Ricardo Flores / Jr. Sargento Lores
PUCALLPA / POZO LAS COLINAS	24	Bueno	2.89%	Jr. Calle 5 / Jr. Calle 7 (Pje. La Perla)
PUCALLPA / POZO HABILITACIÓN URB. MUNICIPAL	24	Bueno	2.16%	Av. Habitación Urbana Municipal / Jr. G
(3) Bueno, Regular o Malo.			100.00%	

Formato N° 8
Estaciones de Bombeo de Agua Servidas
Al 31 de Diciembre de 2015

N°	Localidad/Estación de Bombeo	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de conservación (3)	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación
1	C-1	50.9	Regular	4.21%	Jr. 28 de Julio / Jr. Arica
2	C-2	40	Regular	2.50%	Jr. Alfonso Ugarte / Jr. Coronel Portillo
3	D-1	34.5	Regular	3.46%	Jr. Lloque Yupanqui / Calle 1
4	D-1A	16.5	Regular	0.61%	Jr. Victor Granda / Jr. Río Breu
5	D-2	30.41	Regular	3.93%	Jr. Arborización / Jr. Amazonas
6	D-3	40.22	Regular	3.95%	Jr. Masisea / Jr. San Juan
7	D-4	95	Regular	12.05%	Jr. Pachacutec / Av. Centenario
8	D-5	63	Regular	5.76%	Jr. Antunez de Mayolo / Carr. Ant. Yarina
9	D-6	33	Regular	2.17%	Jr. Iparia / Jr. Bolognesi
10	D-7	35.5	Bueno	8.09%	Jr. Virgen de Fátima / Jr. Salvador
11	D-8	72	Regular	9.87%	Av. Circunvalación (J.F. Kennedy) / Jr. Urubamba
12	D-9	16	Regular	0.42%	Jr. César Vallejo / Jr. San Miguel
13	D-9A	16	Regular	0.40%	Jr. Bolivia - Jr. Santa Lucia
14	D-10	14.7	Bueno	0.07%	Jr. Los Tulipanes (AA.HH. 7 de Junio)
15	D-11	86	Regular	9.13%	Jr. M.P. Bellido (AA.HH. San Juan de Miraflores)
16	D-12	-	Malo	-	Jr. Maya de Britto (Altura del Puente
17	D-14	50.9	Regular	3.84%	Jr. Talara / Jr. Madre de Dios
18	D-15	-	Malo	-	Jr. Las Orquideas / Av. Bellavista
19	D-17	-	Malo	-	Pje. Azucena / Av. Santa Clara
20	Y-1	12	Regular	3.28%	Jr. Circunvalación / Jr. Ruperto P. Maynas
21	Y-2	30	Regular	4.61%	Jr. Tupac Amaru / Jr. Purus
22	Y-3	35	Regular	5.58%	Jr. Pomarosa / Jr. Purus
23	Y-4	50	Regular	6.37%	Jr. Francisco Bolognesi / Jr. Iparia
24	M-1	25.9	Bueno	2.16%	Av. Tupac Amaru Mz. 16 Lt. 1
25	M-2	4.98	Bueno	0.18%	Jr. Los Jardines Mz. E Lt. 23
26	M-3	66.5	Bueno	5.44%	Jr. Los Laureles Mz. 16 Lt. 12
27	M-4	69.4	Bueno	1.91%	Av. Vía de Evitamiento S/N - Segunda Etapa de UNU

(3) Bueno, Regular o Malo.





Formato N° 9
Conexiones de Agua Potable
Al 31 de Diciembre de 2015

Localidad: Pucallpa

Categoría	Conex. Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distrib. (%)	Conex. No Fact. (N°)	Unidades de Uso No Fact. (N°)	Distrib. (%)
Comercial	3241	3594	11.09	515	577	6.58
Doméstico	25,578	27,459	87.53	7,152	7,355	91.32
Estatat	161	657	0.55	58	83	0.74
Industrial	32	32	0.11	14	14	0.18
Social	209	270	0.72	93	132	1.19
Total	29,221	32,012	100	7,832	8,161	100

Formato N° 10
Conexiones de Alcantarillado
Al 31 de Diciembre de 2015

Localidad: Pucallpa

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distrib. (%)	Conexiones No Factur. (N°)	Unidades de Uso No Fact. (N°)	Distrib. (%)
Comercial	4,265	6,519	14.60	624	797	7.89
Doméstico	24,344	26,087	83.34	7,091	7,237	89.68
Estatat	265	1,800	0.91	81	137	1.02
Industrial	58	69	0.20	14	17	0.18
Social	277	294	0.95	97	99	1.23
Total	29,209	34,769	100	7,907	8,287	100

Formato N° 11
Micromedición
Al 31 de Diciembre de 2015

Localidad	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición (%)
Calleria	823	812	98.66
Yarinacocha	4	4	100
Manantay	6	6	100
Total EPS	833	822	98.68



Formato N° 12																						
Promedio de Consumo y Facturación																						
Al 31 de Diciembre de 2015																						
Localidad: Pucallpa																						
Categoría	Rango 20		Rango 25		Rango 30		Rango 35		Rango 40		Rango 50		Rango 60		Rango 100		Rango 130		Rango 200		Rango 250	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)
Social	11	12	4	9	0	0	3	3	36	57	350	183	9	5	0	0	23,152	8,045	150	71	0	0
Doméstico	1,816	3,835	58,377	56,643	114,598	123,331	199,361	214,771	381,978	392,614	5,697	6,108	58,955	66,509	25,578	27,990	4,274	4,849	1,488	1,695	141	154
Comercial	537	2,577	255	837	67,151	205,677	40,099	112,913	721	2,428	18,805	53,922	2,779	8,702	4,873	16,694	2,017	6,588	2,551	8,775	1,443	4,909
Industrial	4	14	0	0	3	12	0	0	4	4	2,180	5,860	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estratal	5	384	4	4	3	2	9	8	1,625	7,201	5,017	14,760	5	6	1,121	1,171	543	585	1,234	1,638	1,279	1,583
Total	2,373	6,822	58,640	57,493	181,755	329,022	239,472	327,695	384,364	402,304	32,049	80,833	61,748	75,222	31,572	45,855	29,986	20,067	5,423	12,179	2,863	6,646



Formato N° 13 Reclamos en Primera Instancia Al 31 de Diciembre de 2015			
Tipo de Reclamos	Recibidos (N°)	Atendidos (N°)	Días Promedio de Atención
Categoría No Corresponde.	35	34	20
Facturación Indevida por Serv. de Agua y Desague.	331	328	20
Facturación Indevida por Serv. de Agua.	404	400	20
Facturación Indevida por Serv. de Desague.	114	114	20
Importe Facturado Incorrecto.	21	21	20
Tarifa Elevada.	66	66	20
Asignación de Consumo Indevido.	17	17	20
Reclamos por Facturación.	0	0	-
Reclamos por Cobranza.	0	0	-
Cobro Indevido de Recuperación de Consumo.	62	59	20
Anulación Contrato Parcial No Ejecutado.	0	0	-
Cargos Facturados Indebidamente.	172	170	20
Falta de Presión.	0	0	-
Corte de Agua Equivocada.	0	0	-
Corte de Desagüe Equivocada.	0	0	-
Casa Deshabitada	4	4	20
Total	1226	1213	180

Formato N° 14 Reclamos en Segunda Instancia Al 31 de Diciembre de 2015			
Tipo de Reclamos	Presentados (N°)	Absueltos a favor (N°)	Días Promedio de Atención
TARIFA ELEVADA	0	0	
TARIFA ELEVADA	0	0	
Total	0	0	

Formato N° 15
Personal
Al 31 de Diciembre de 2015

Categoría	Nº
Gerencial	4
Profesional	4
Administrativo	41
Operativo	63
Auxiliar	4
Total	116



Formato N° 16
Personal Directivo
Al 31 de Diciembre de 2015

Nombres y Apellidos	Miembro (4)	Representante (5)	Tiempo en el cargo
Antonio Marino Panduro	Junta de Accionistas	Alcalde de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	19/03/2015
Gilberto Arévalo Riveiro	Junta de Accionistas	Alcalde de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha	19/03/2015
Said Torres Guerra	Junta de Accionistas	Alcalde de la Minicipalidad Distrital de Manantay	19/03/2015
Nixon Villacorta Saldaña	Directorio	Gobierno Regional	15/08/2009
Dotti Betsy Flores Sifuentes	Directorio	Sociedad Civil	04/05/2013
Lady Rossana Saldaña Luna	Directorio	Municipalidad	04/05/2013
Oscar Ramirez Palacios	Directorio	Municipalidad	20/06/2011
Michael Juan Montoya Gallegos	Directorio	Ministerio de Vivienda Saneamiento	29/12/2014

Formato N° 17
Distribución Costos y Gastos Por Naturaleza
Al 31 de Diciembre de 2015

Costos	Costo Ventas	Gasto Ventas	Gasto Administrativo	Total	(%)
Insumos Químicos	1,296,482			1,296,482	8
Combustible	181,489	27,397	7,849	216,735	1
Gastos de Personal	2,136,323	820,884	1,363,941	4,321,148	26
Energia Electrica	1,268,524	150,337	203,830	1,622,691	10
Suministros	1,554,464	210,773	188,070	1,953,307	12
Otros Servicios de Terceros	1,546,076	522,633	876,292	2,945,001	18
Tributos	72,711	169,117	83,780	325,608	2
Cargas Diversas de Gestión	178,782	60,420	138,214	377,416	2
Otras Provisiones		297,101		297,101	2
Depreciación	3,100,413	34,193	281,631	3,416,237	20
Amortización				0	0
Total General	11,335,264	2,292,855	3,143,607	16,771,726	100



Formato N° 18
BALANCE GENERAL COMPARATIVO

RUBROS	Año fin Período - 2015	Año Anterior - 2014
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y Bancos	5,321,652	4,018,883
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,920,269	2,444,801
Menos: Provisión Cobranza Dudosa		
Otras Cuentas por Cobrar	311,348	252,884
Menos: Provisión Cobranza Dudosa		
Existencias	311,866	357,562
Gastos Pagados por Anticipado		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	8,865,135	7,074,130
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	56,442,661	57,976,631
Menos: Depreciación Acumulada		
Activos Intangibles	130,000	
Menos: Amortización Acumulada Intangible		
Impto. A la Renta y Particip. Diferidos Activo	20,360	89,035
Otros Activos		
TOTAL NO CORRIENTE	56,593,021	58,065,666
TOTAL ACTIVO	65,458,156	65,139,796
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Sobregiros y Pagarés Bancarios		
Obligaciones Financieras		-
Cuentas por Pagar Comerciales	517,304	385,916
Otras Cuentas por Pagar	1,040,274	789,547
Provisiones	162,338	55,004
Parte Cte. Deudas Largo Plazo	95,015	90,784
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,814,931	1,321,251
PASIVO NO CORRIENTE		
Deudas a Largo Plazo	25,551,728	23,217,116
Pasivo por Impuesto a las Ganancias Diferidos	6,326,489	6,395,165
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	31,878,217	29,612,281
TOTAL PASIVO	33,693,148	30,933,532
PATRIMONIO		
Capital	27,612,098	27,612,098
Capital Adicional		
Reservas		
Resultado del Período		
Resultados Acumulados	4,152,910	6,594,166
TOTAL PATRIMONIO	31,765,008	34,206,264
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	65,458,156	65,139,796



Formato N° 19
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS COMPARATIVO

RUBROS	Año fin Período - 2015	Año Anterior - 2014
Ventas Netas	16,831,359	14,530,506
A Terceros	16,831,359	14,530,506
A Empresas Vinculada		
Otros Ingresos Operacionales	0	0
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
TOTAL INGRESOS BRUTOS	16,831,359	14,530,506
Costos de Ventas	(11,335,264)	(10,751,333)
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
UTILIDAD BRUTA	5,496,095	3,779,173
Gastos de Administración	(2,448,871)	(2,766,400)
Gastos de Ventas	(2,987,591)	(2,279,760)
Otros Ingresos Operacionales	446,220	368,338
UTILIDAD OPERATIVA	505,853	(898,649)
OTROS INGRESOS (GASTOS)	161,643	124,834
Ingresos Financieros	202,328	140,801
Diferencia de Cambio (Ganancias)		
Gastos Financieros	(40,685)	(15,967)
Otros Ingresos		
Otros Gastos		
Resultado por Exposición a la Inflación		
RESULT. ANTES RTIC. Y DEL IMP. RENT.	667,496	(773,815)
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
UTILIDAD (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	667,496	(773,815)



Formato N° 20
Metas de Plan Maestro Optimizado
Al 31 de Diciembre 2015

Metas de Gestión	Unidad de Medida	Año Base	Año 2013		Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
			Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejecuc.
Incremento Anual de Conexiones de Agua Potable. (*)	Und		124	165	99	94	59	59	15		12	
Incremento Anual de Conexiones de Alcantarillado. (*)	Und		52	33	40	90	20	32	6		6	
Incremento Anual de Nuevos Medidores.	Und		0	0	0	0	755	766	959		1,428	
Continuidad Promedio.	Horas/día		15.54	16.49	15.54	17.92	15.54	17.79	15.54		15.54	
Presión mínima promedio.	m.c.a.		4.82	4.86	4.82	7.01	4.82	8.14	4.82		4.82	
Relación de Trabajo.	%	90	82	83	87	87.05	89	82.76	87		85	
Reducción de Conexiones Inactivas de Agua Potable.	Und				84	99	90	120	150		175	
Actualización de Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado.	%						30	40.87	70		100	
Actualización de Catastro Técnico de Agua Potable y Alcantarillado.	%								50		100	

(*) Se refiere a nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado

Formato N° 21
Proyectos del PMO
Al 31 de Diciembre 2015

Nombre del Proyecto	Tipo (I)	Proyectado			Ejecutado			Fuente Financiamiento
		Meta Fisica		Costo de Inversión S/.	Meta Fisica		Costo de Inversión S/.	
		Und.	Cantidad		Und.	Cantidad		
Programa de Inversiones para el Quinquenio Regulatorio 2012-2017	Agua Potable y Alcantarillado	1	25	1,244,271	1	14	1,386,339	PMO
		0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0		
TOTAL		1	25	1,244,271	1	14	1,386,339	

(I) Señalar Agua Potable, Alcantarillado u otro.



Comentarios Sobre las Cuentas y la Situación Real de EMAPACOP S.A. Al 31 de Diciembre de 2015

1.- BALANCE GENERAL:

Finalizado el periodo 2015, EMAPACOP S.A. cuenta con una inversión en activos de S/. 65'458,156.00; de los cuales el 13.54% corresponde a Activos Corrientes y el 86.46% a los Activos No Corrientes.

El Pasivo Total de la empresa alcanzó un monto de S/. 33'693,148; el cual está compuesto tanto por el Pasivo Corriente, que agrupa los compromisos y obligaciones que tiene la empresa a corto plazo y cuyo importe fue de S/. 1'814,931; y el Pasivo No Corriente, que agrupa aquellas obligaciones a largo plazo, es decir, que tardarán en pagarse más de un año, y cuyo importe fue de S/. 31'878,217. En comparación al año 2014, el Pasivo Total de la empresa se incrementó en 8.92%.

Por su parte, el Patrimonio alcanzó la suma de S/, 31'765,008; reduciéndose en un 7.14%, con relación al año 2014.

2.- ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS:

Al 31 de Diciembre del 2015, se alcanzó un nivel de ventas de S/. 16'831,359.00, incrementándose en un 15.83% en relación a las ventas del año 2014 que fue de S/. 14'530,506.00, siendo nuestros ingresos principalmente la prestación de los servicios que brindamos.

3.- SITUACION FINANCIERA:

Finalizado el periodo 2015, la empresa presenta la siguiente situación financiera:

3.1). INDICE DE LIQUIDEZ:

a.- Liquidez General: Este indicador nos muestra la capacidad que tiene la empresa para afrontar sus compromisos a corto plazo. Es decir, que por cada S/. 1.00 de pasivo corriente la empresa cuenta con S/. 4.88 para atender sus obligaciones corrientes, menor al 2014 que fue de S/. 5.35. Esta disminución se debe principalmente al incremento de las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar (el incremento de otras cuentas por pagar es por la reclasificación de la deuda UTE FONAVI).

b.- Prueba Ácida: La empresa cuenta con S/. 4.71 de activos disponibles por cada S/. 1.00 de pasivo corriente; mostrando una disminución con relación al año 2014 que fue de S/.5.08.

3.2). INDICE DE SOLVENCIA:

a.- Endeudamiento Patrimonial: El índice de endeudamiento patrimonial alcanzó el 86.15% en el 2015, el mismo que representa la participación del Capital Propio y de Terceros en cuanto a los recursos que utiliza la empresa para desarrollar sus operaciones. El incremento con respecto al año 2014 que fue de 72%; es debido a los intereses de la deuda con FONAVI que se registro contablemente en el año 2015, en atención a la Resolución N°23 de fecha 09-10-2012 emitido por el septimo Juzgado Civil de Lima, donde se aprueba la liquidación de intereses al 02 de Noviembre del 2011.

b.- Apalancamiento Financiero: En el 2015 este índice fue de 42%, incrementándose con relación al 2014 que fue de 38%. Esto se debe principalmente al crédito otorgado a la Empresa, con recursos del FONAVI para ejecución de obras de infraestructura sanitaria, referente a 05 proyectos y al registro contrable de los intereses moratorios de los mismos, en atención a la resolución N°23 de fecha 09-10-12 emitido por el septimo Juzgado Civil de Lima, donde aprueba la liquidación de intereses al 02 de Noviembre del 2011.



Educación Sanitaria

Al 31 de Diciembre de 2015

La Educación Sanitaria en el sector saneamiento esta muy ligada a la Salud Pública, es un proceso de formación e información orientado a la población, que comprende un conjunto de actividades que busca mejorar estilos de vida con la práctica de hábitos, costumbres, comportamientos, entre otros, a partir de las necesidades específicas del individuo, familia comunidad, incidiendo en la preservación de la salud.

Teniendo en cuenta dicha conceptualización, la Educación Sanitaria se ha institucionalizado en la EPS EMAPACOP S.A., establecida en el Plan Operativo Institucional; habiéndose aprobado el Proyecto por medio de la Gerencia General.

La implementación y ejecución del Programa de Educación Sanitaria tiene como finalidad informar y educar a la población en la utilización racional del agua potable y el buen uso de desagües, pretendiendo generar conciencia para que adquieran mayor sensibilidad sobre importancia del uso de los servicios de agua y desagüe para la salud. El programa continúa obteniendo gran impacto social debido a la buena acogida por parte de los escolares y las organizaciones de base, quienes fueron sensibilizados sobre la problemática del agua a nivel local, nacional y mundial, y su relación con el medio ambiente. Para ello se realizaron las siguientes actividades:

- Se logró sensibilizar e informar a 27,302 personas, en la utilización adecuada de los servicios de agua potable y desagüe durante el año 2015.
- Se realizaron reuniones de trabajo con los representantes de las instituciones conformantes de la comisión ambiental regional, así como la participación en diferentes talleres sobre cambio climático y en la Difusión en los medios de comunicación acerca de trabajos de sensibilización del Programa de Educación Sanitaria.



OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

EMAPACOP S. A.

I. PRESENTACIÓN

EMAPACOP S. A. es una organización encargada de la administración del agua potable en Pucallpa, cuya responsabilidad radica en dar un servicio de calidad a sus usuarios, por ello, la imagen que debe proyectar es la de una institución efectiva en el servicio de agua potable y alcantarillado, para tal fin, deberá contar con un equipo de colaboradores comprometidos con el cambio de actitud y que debe reflejarse en brindar un servicio de mayor calidad.

1.1. VISIÓN:

Al 2015 la Oficina de Imagen Institucional continua en proceso de consolidación orgánica y funcional, responde a las necesidades de información y comunicación del público en general para que nuestros clientes reciban calidad en los servicios que brindamos, planteando metas claras en base a investigaciones sociales y publicitarias que permitan orientar la toma de decisiones para lograr los objetivos empresariales.

1.2. MISIÓN:

La Oficina de Imagen Institucional, forma parte de la Alta Gerencia, como tal, es la encargada de difundir las acciones de la institución. Además, facilita y evalúa las actividades que desarrollan las Gerencias Comercial y Técnica. Tiene representatividad en la comunidad y medios de comunicación e información y en el desarrollo de procesos comunicacionales con la finalidad de modificar o crear actitudes en el público objetivo.

1.3. OBJETIVOS:

A. GENERAL

- Establecer la marca EMAPACOPSA a través de una continua evolución de la IMAGEN de la institución en calidad de servicios mediante la identificación de los trabajadores con la EMPRESA y el logro de una percepción institucional en responsabilidad social.

B. ESPECÍFICOS

- Atender los reclamos presentados por los usuarios.
- Consolidar activamente la Oficina de Imagen Institucional.
- Involucrar al equipo de trabajadores en el proyecto de cambio que pretende realizar la Oficina de Imagen Institucional.
- Desarrollar programas de incentivos que eleven la calidad motivacional de los trabajadores.
- Desarrollar estrategias para la imagen corporativa de EMAPACOP S.A.
- Mantener la buena imagen de la empresa.
- Promover la difusión de actividades internas y externas.
- Promover actividades de proyección y responsabilidad social.
- Implementar la Oficina de Imagen Institucional.
- Desarrollar acciones y estrategias de fortalecimiento de las Unidades Operativas.
- Promover el trabajo en equipo y acciones participativas.
- Concretar a la Oficina de Imagen Institucional como órgano de expresión corporativa en todos los medios de comunicación e información.



1.4. PRIORIDADES

PRINCIPALES EJES DE DESARROLLO PARA PROYECTOS COMUNICACIONALES – 2015

El PEIC de la Oficina de Imagen Institucional, proyecta una visión de corto, mediano y largo plazo, en la que se basan los siguientes ejes temáticos sobre las cuales giran los proyectos que se priorizaron en el ejercicio 2015.

EJE N° UNO: IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Se Implementó con equipos técnicos, con la finalidad de mejorar los trabajos comunicacionales y poder brindar una adecuada atención a los órganos de línea de la institución y a los medios de comunicación e información que difunden nuestras actividades.

EJE N° DOS: ELABORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE MATERIALES COMUNICACIONALES

Se elaboró materiales comunicacionales que permitieron dar a conocer las actividades que desarrolla nuestra institución. Difusión de campañas estratégicas en medios masivos.

EJE N° TRES: ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Estuvo dirigido a la población que recibe nuestro servicio.



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL COMUNICACIONAL 2015

I.- RELACIONES PÚBLICAS

El uso de ésta determinó la credibilidad hacia la calidad del servicio que presta la empresa.

- ^ Refuerza el mensaje publicitario.
- ^ Consolida y proyecta la imagen de la organización.
- ^ Genera opinión pública.
- ^ Afianza la comunicación de doble vía con los sectores.
- ^ Sirve de apoyo a todas las áreas de la organización.

PRENSA

Permitió estar presente en los medios de comunicación.

- ^ Notas de Prensa y comunicados
- ^ Reportajes.
- ^ Entrevistas e informes periodísticos.

La Prensa es herramienta importante de comunicación, pero sola no determina el cambio. Esto se inicia en la satisfacción y motivación de los trabajadores y la respuesta oportuna por parte de éstos hacia los usuarios.

PUBLICIDAD

Los medios de prensa son considerados objetivos, imparciales y neutrales.

AUDIOVISUALES

Bajo un análisis de percepción de los usuarios se facilitó la producción y realización de material audiovisual (Radio y TV).

- ^ Reportajes.
- ^ Informes.
- ^ Documentales.
- ^ Videos Institucionales.



II.-

IMAGEN

Con el desarrollo de proyectos de investigación de mercados se conseguirá cambiar de actitudes negativas a positivas dentro y fuera de la institución y crear una identificación plena.

Charlas de Seminarios de Capacitación.

Se desarrollarán los siguientes cursos:

La motivación en el trabajo.
El trabajo en equipo. Sus bases y cómo desarrollarlo.
Clima laboral y productividad.
Cultura Organizacional.
Comunicación Organizacional.
Mejorando la calidad y el servicio.
El conflicto organizacional.
Liderazgo.

Trabajo de Proyección Social.

Se realizó visitas guiadas a estudiantes de las diferentes instituciones educativas.
Se llevó a cabo charlas de concientización en los colegios y comunidades.
La empresa participó en fechas importantes.
Cultura Organizacional.
Comunicación Organizacional.
Mejorando la calidad y el servicio.
El conflicto organizacional.
Liderazgo.
Los nuevos escenarios en el nuevo contexto económico.
Identidad corporativa.



PLAN DE COMUNICACIONES

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVOS

1. Fortalecer la imagen de la empresa EMAPACOP S.A.
2. Promover la Educación Sanitaria.
3. Consolidar la buena imagen de la empresa EMAPACOP S.A.

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

1. Eje de comunicación.
Reforzamiento.
2. Problema a resolver.
Percepción actual del TARGET:
Empresa con media presencia institucional.
Insatisfacción del servicio por parte de los usuarios.
3. Objetivos publicitarios.
Sensibilización y Concientización para el cuidado de nuestras fuentes hídricas.
Responsabilidad en el buen uso del agua potable y del alcantarillado.
Educación Sanitaria.
Consolidación y Confianza en base a acciones de proyección social.
Ahorro de agua.
4. Target.
Público usuario.
Personalidad institucional innovadora. Mentalidad positiva.
Institución progresista.
Promesa básica, calidad y buen servicio.



ESTRATEGIA CREATIVA

1. PIEZA TELEVISIVA.

Spot Televisivo.

Medios:

Vía televisión. Televisión local (Pucallpa).

2. PIEZA RADIAL.

Spot Radial.

Medios:

Emisoras locales (Pucallpa).

3. PIEZA PARA MEDIO IMPRESO.

Publicity.

Medios:

Diarios locales.

4. SOPORTE GRÁFICO.

Volantes

Dípticos

Trípticos

Boletín

Revista

Memoria

5. ACCESORIOS DE MERCHANDISING.

Artes: Certificados, Diplomas, Tarjetas, Galería de fotos.

Lapiceros

Polos

Gorros

Almanaques



ACTIVIDADES PLANIFICADAS Y EJECUTADAS:

1. Promovió medios de comunicación interna, con boletines informativos, periódico mural, buzón de sugerencias, banners, etc.
2. Brindó información al público sobre la visión y misión de la empresa.
3. Apoyo y asesoramiento en las charlas de capacitación del programa de Educación Sanitaria.
4. Organizó eventos de capacitación dirigido al personal.
5. Coordinó y programó periódicamente reuniones de trabajo con el personal, para conocer los avances y logros de los objetivos propuestos de cada órgano de línea.
6. Promovió charlas y exposiciones audiovisuales dirigido a la población en general (EPS – Sunass, Emapacop S. A.; etc).
7. Elaboró y diseñó los programas protocolares (tarjetas).
8. Preparó material de publicidad y marketing (spots radiales y televisivos, merchandising, etc.).
9. Fomentó la participación interna y externa de la institución en actividades de proyección y responsabilidad social, cultural y deportiva.
10. Elaboró y se distribuyó notas de prensa, comunicados de prensa, pronunciamientos, etc.
11. Coordinó actividades de información, divulgación y comunicación internas y externas.
12. Organizó y preparó programas informativos, conferencias y ruedas de prensa y otras de carácter oficial.
13. Elaboró y otorgó Dossier de Prensa en las conferencias.
14. Propició la participación activa de las instancias públicas y privadas en eventos de capacitación.
15. Diseñó, elaboró y aplicó materiales de información en los diferentes medios, a fin de mejorar las comunicaciones internas y externas.
16. Promovió el intercambio de información con otras dependencias.
17. Coordinó con los organismos de comunicación social local a fin de proyectar los logros más importantes de la empresa.
18. Coordinó en programas y actividades de comunicación en general y de relaciones públicas, con organismos locales públicos y privados.
19. Planificó, dirigió, supervisó y evaluó las actividades de comunicación y difusión de la empresa.
20. Coordinó y desarrolló acciones protocolares relacionadas con la empresa y sus autoridades.



21. Asesoró a la alta gerencia sobre política de comunicaciones en asuntos laborales.

22. Seleccionó material fotográfico y grabación de imágenes, para la ilustración de artículos y reportajes periodísticos.

23. Preparó y redactó artículos y crónicas periodísticas para publicaciones oficiales y/o artículos, reportes y leyendas.

24. Preparó y redactó síntesis de notas e informativos de prensa.

25. Elaboró y publicó material informativo para los órganos de difusión.

26. Elaboró informes sobre el desarrollo de actividades de gran envergadura.

27. Analizó y seleccionó las noticias periodísticas, locales y nacionales de interés para la empresa.

28. Planificó, coordinó y dirigió la elaboración de materiales informativos, para diarios, boletines, folletos, revistas y similares a nivel local.

29. Supervisó el material fílmico, video, grabaciones, CD, DVD, VCD, libretos, guiones y pautas.

30. Supervisó la operación de equipos audiovisuales.

31. Evaluó la ejecución de los planes de producción audiovisuales (spot's, reportajes, documentales, etc.)

32. Organizó programas especiales en fechas significativas. ("Día del agua", Asunción de cargo de la Junta General", "Día de la Secretaria", "Día del Trabajo", "Día de la Madre", "Día del Padre" "Aniversario Institucional", "Navidad").

33. Elaboró y editó de cartilla de convenios vigentes firmados con instituciones.

34. Elaboró y publicó avisos, comunicados e información promocional en los medios de comunicación.

35. Coordinó con medios de comunicación social para entrevistas, reportajes y publi-reportajes institucionales.

36. Recepcionó y atendió a comisiones o delegaciones que visitaron a la empresa sobre asuntos relacionados a los servicios que presta.

37. Fomentó actividades recreacionales (salidas al campo, campeonatos, etc.)

38. Contrarrestó campañas periodísticas tendenciosas que dañan la imagen de la institución.

39. Difusión del Programa de Televisión Agua Gotas de Vida.

