

REPORTE DE ENTREGABLE
 SEGUNDO REPORTE DE SEGUIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN ANUAL

4543 - EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN S.A
 SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO
 AÑO 2025
 1. SECCIÓN MEDIDAS DE REMEDIACIÓN

EJE	N° PREGUNTA	DEFICIENCIAS DEL SCI	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE REMEDIACIÓN					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE REMEDIACIÓN
			MEDIDA DE REMEDIACION	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
GESTIÓN DE RIESGOS	46	EL ÓRGANO ENCARGADO DE EFECTUAR LA FISCALIZACIÓN POSTERIOR DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN EN EL MARCO DE LAS NORMAS QUE REGULAN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO NO HA REALIZADO LAS ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO. DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN, SEGÚN LA NORMATIVA APLICABLE.	LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL IDENTIFICARÁ LOS EXPEDIENTES DE LOS POSTORES GANADORES DE LA BUENA PRO DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN, A FIN DE INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN POSTERIOR.	OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 000743-2024-EMAPA-SM-SA-OLCP DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2024, DANDO A CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN A POSTORES GANADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN AL II SEMESTRE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	IMPLEMENTADA
							RELACION DE EXPEDIENTES DE LOS POSTORES GANADORES DE LA BUENA PRO DE ALGUNOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN AL I SEMESTRE 2024	COORDINACION ENTRE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS Y LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	



EJE	N° PREGUNTA	DEFICIENCIAS DEL SCI	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE REMEDIACIÓN					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE REMEDIACIÓN
			MEDIDA DE REMEDIACION	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
GESTIÓN DE RIESGOS	46	EL ÓRGANO ENCARGADO DE EFECTUAR LA FISCALIZACIÓN POSTERIOR DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN EN EL MARCO DE LAS NORMAS QUE REGULAN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO NO HA REALIZADO LAS ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO, DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN, SEGÚN LA NORMATIVA APLICABLE.	REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN POSTERIOR DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS EXPEDIENTES PRESENTADO POR LOS POSTORES GANADORES DE LA BUENA PRO, CONFORME LA NORMATIVA APLICABLE.	OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 000432-2024-EMAPA-SM-SA-OLCP Y DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN LA FISCALIZACIÓN A ALGUNOS POSTORES GADORES CARTAS Y OFICIOS A LAS DIFERENTES INSTITUCIONES SOLICITANDO INFORMACION DE LOS POSTORES GANADORES DE LA BUENA PRO AL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRES 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y LA OFICINA DE LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	IMPLEMENTADA

2. SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
71067	ABASTECIMIENTO O DE AGUA SEGURA	QUE NO SE REALICE EL CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES, PODRÍA LA EPS ESTAR INCUMPLIENDO CON LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE AGUA QUE SE BRINDA A LA POBLACIÓN.	ESTABLECER UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN ANUAL PARA LA TOMA DE MUESTRAS DE AGUA EN LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES	OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	01/01/2024	31/12/2024	CRONOGRAMA DE MONITOREO DE LA CALIDAD DE AGUA EN LAS OFICINAS ZONALES Y SEDE CENTRAL AL II SEMESTRE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA GENERAL	IMPLEMENTADA

8

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
71067	ABASTECIMIENTO DE AGUA SEGURA	QUE NO SE REALICE EL CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES, PODRÍA LA EPS ESTAR INCUMPLIENDO CON LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE AGUA QUE SE BRINDA A LA POBLACIÓN.	MONITOREAR LA CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE, ASI COMO VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA.	OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	01/01/2024	31/12/2024	INFORMES DE MONITOREO DE LA CALIDAD DE AGUA OTABLE EN LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES INFORMES MENSUALES DE ENERO A JUNIO DE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA GENERAL	IMPLEMENTADA
71068	ACTUALIZACION Y ESTANDARIZACION DEL CATASTRO	POR LA FALTA DE ACTUALIZACIÓN CATASTRAL MENSUAL DE CONEXIONES, LA EPS PODRÍA GENERAR FACTURACIONES INDEBIDAS QUE AFECTAN DIRECTAMENTE LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA.	ACTUALIZAR EN FORMA PERMANENTE EL PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL, MEJORANDO ASI LOS PROCESOS COMERCIALES.	OFICINA DE CATASTRO COMERCIAL	01/01/2024	31/12/2024	PADRON DE CONEXIONES NUEVAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024. PADRON DE CONEXIONES NUEVAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE ENERO A JUNIO DE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA COMERCIAL	IMPLEMENTADA
71068	ACTUALIZACION Y ESTANDARIZACION DEL CATASTRO	POR LA FALTA DE ACTUALIZACIÓN CATASTRAL MENSUAL DE CONEXIONES, LA EPS PODRÍA GENERAR FACTURACIONES INDEBIDAS QUE AFECTAN DIRECTAMENTE LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA.	SUPERVISAR LA ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DEL PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL.	OFICINA DE CATASTRO COMERCIAL	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 000001-2025-EMAPA-SM-SA-OCC, DE FECHA 3 DE ENERO DE 2025, EN LA QUE SE RESUMEN LAS ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN CATASTRAL DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024, EN LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES.	COORDINACION CON LA GERENCIA COMERCIAL	IMPLEMENTADA

CÓD. PRODUCTO		PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL						COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
				MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN			
						FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO				
71070	COMERCIALIZACION Y SERVICIOS COLATERALES	QUE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PODRÍA NO CONTAR CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA BRINDAR INFORMACIÓN CORRECTA A LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS COLATERALES REGULADOS Y NO REGULADOS POR LA SUNASS.	CONTAR CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA BRINDAR INFORMACIÓN VERAZ Y PRECISA EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS COLATERALES Y OTROS QUE EL USUARIO SOLICITE, ASÍ COMO RECIBIR OBJECIONES Y RECLAMACIONES POR PARTE DEL CLIENTE.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 000003-2025-EMAPA-SM-SA-OAC, DE FECHA 16 DE ENERO DE 2025, MEDIANTE EL CUAL SE HACE LLEGAR LOS INFORMES DE GESTIÓN RELACIONADO A LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE MEJORAS COMERCIALES, CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE DE JULIO, AGOSTO, SETIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2024.	COORDINACION CON LA GERENCIA COMERCIAL Y LA GERENCIA DE OPERACIONES	IMPLEMENTADA		
71070	COMERCIALIZACION Y SERVICIOS COLATERALES	QUE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PODRÍA NO CONTAR CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA BRINDAR INFORMACIÓN CORRECTA A LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS COLATERALES REGULADOS Y NO REGULADOS POR LA SUNASS.	SUPERVISAR Y CONSOLIDAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE RESPECTO A LAS ATENCIONES BRINDADES A TRAVÉS DE MEDIOS VIRTUALES Y PRESENCIALES.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 176-2024-OAC INFORMES DE GESTION EN FORMA MENSUAL, CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA COMERCIAL Y LA GERENCIA DE OPERACIONES	IMPLEMENTADA		

Handwritten signature

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
					PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN			
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO				
71071	CONSERVACION Y RESTAURACION DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD	QUE EL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO DE MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTEMÁTICOS HÍDRICOS (MERESE) EN LA EPS PODRIAN NO ESTAR CUMPLIENDO CON LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN DE LA MICROCUENCA CACHIYACU Y SHILCAYO PERIODO 2023-2024.	ESTABLECER UNA PLAN DE INTERVENCIÓN DE LA MICROCUENCA CACHIYACU Y SHILCAYO, PARA LA ADECUADA CONSERVACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS SERVICIOS ECOSISTEMÁTICOS HÍDRICOS.	OFICINA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS	01/01/2024	31/12/2024	PLAN DE INTERVECCIONDE LA MICROCUENCA CACHIYACU Y SHILCAYO CONVENIO ESPECIFICO DE COOPERACION INTERINSITUCCIONAL ENTRE EL GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN Y LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., FIRMADO EL 28 DE AGOSTO DE 2024.	COORDINACION CON LA GERENCIA DE INGENIERIA PROYECTOS Y OBRAS	IMPLEMENTADA	
71071	CONSERVACION Y RESTAURACION DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD	QUE EL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO DE MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTEMÁTICOS HÍDRICOS (MERESE) EN LA EPS PODRIÁN NO ESTAR CUMPLIENDO CON LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN DE LA MICROCUENCA CACHIYACU Y SHILCAYO PERIODO 2023-2024.	VERIFICAR, SUPERVISAR Y PRIORIZAR ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN DEL DISEÑO DE MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTEMÁTICOS HÍDRICOS (MERESE) PARA LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.	OFICINA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS - MEDIO AMBIENTE	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 279-2024-OEP INFORME N° 000495-2024-EMAPA-SM-SA-OEP, DEL 16 DE DICIEMBRE DE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA DE INGENIERIA PROYECTOS Y OBRAS	IMPLEMENTADA	
71075	MANTENIMIENTO O DE LOS SERVICIOS	LA FALTA DE MANTENIMIENTO ADECUADO A LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO, PODRÍA OCASIONAR OBSTRUCCIONES, ROTURAS, COLAPSOS, ENTRE OTROS DAÑOS, CAUSANDO MALESTAR A LA CIUDADANÍA EN GENERAL.	ESTABLECER UN CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO.	OFICINA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	01/01/2024	31/12/2024	INFORMES MENSUALES , RELACION DE LOS RECLAMOS OPERACIONALES Y ORDENES DE TRABAJO CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA DE OPERACIONES Y OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER	IMPLEMENTADA	

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	<p>REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL SISTEMA OPERACIONAL DE ENERO A JUNIO DE 2024</p> <p>COORDINACION CON LA GERENCIA DE OPERACIONES Y EL PERSONAL DE SERVICIOS OPERACIONALES EXTERNO</p>		
71075	MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS	LA FALTA DE MANTENIMIENTO ADECUADO A LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO, PODRÍA OCASIONAR OBSTRUCCIONES, ROTURAS, COLAPSOS, ENTRE OTROS DAÑOS, CAUSANDO MALESTAR A LA CIUDADANÍA EN GENERAL	VERIFICAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADO CON LOS REPORTES DE ATOROS, COLAPSOS, ENTRE OTRAS INCIDENCIAS EN LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	OFICINA DE DISTRIBUCION Y RECOLECCION	01/01/2024	31/12/2024	<p>INFORME N° 000949-2004-EMAPA-SM-SA-ODR Y RESUMEN DE LAS ORDENES DE TRABAJO DE ENERO A JUNIO DE 2024</p> <p>COORDINACION CON LA GERENCIA DE OPERACIONES, OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE - CALL CENTER</p>	IMPLEMENTADA	
71075	MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS	NO REALIZAR EL DEBIDO CONTROL DE PÉRDIDAS DE AGUA EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN POR FUGAS VISIBLES Y NO VISIBLES, PODRÍA GENERAR DESABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE EN ALGUNOS SECTORES DE LOS DISTRITOS DE TARAPOTO, MORALES Y LA BANDA DE SHILCAYO.	ESTABLECER UN PROGRAMA DE CONTROL DE PÉRDIDAS DE AGUA (FUGAS)	OFICINA DE DISTRIBUCION Y RECOLECCION	01/01/2024	31/12/2024	<p>REPORTE EN EXCEL DE LOS INCIDENTES POR FUGAS VISIBLES Y NO VISIBLES.</p> <p>COORDINACION CON LA GERENCIA DE OPERACIONES</p> <p>INFORMES ESTADISTICOS MENSUALES, REPORTES DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS Y ORDENES DE TRABAJO PARA EL MANTENIMIENTO Y O REPARACION DE LAS INCIDENCIAS PRESENTADAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024</p> <p>COORDINACION CON LA GERENCIA DE OPERACIONES, OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE - CALL CENTER</p>	IMPLEMENTADA	

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL			COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
					PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
71075	MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS	NO REALIZAR EL DEBIDO CONTROL DE PERDIDAS DE AGUA EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN POR FUGAS VISIBLES Y NO VISIBLES. PODRÍA GENERAR DESABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE EN ALGUNOS SECTORES DE LOS DISTRITOS DE TARAPOTO, MORALES Y LA BANDA DE SHILCAYO.	VERIFICAR Y CONTROLAR LA EJECUCIÓN DE LOS REPORTES DE FUGAS DE AGUA VISIBLES Y NO VISIBLES POR EL PERSONAL RESPONSABLE	OFICINA DE DISTRIBUCION Y RECOLECCIÓN	01/01/2024	31/12/2024	ORDENES DE TRABAJO POR LA ATENCIÓN DE FUGAS DE ENERO A JUNIO DE 2024 INFORME N° 001676-2024-EMAPA-SM-SA-ODR, DE FECHA 27 DE DICIEMBRE DE 2024.	COORDINACION CON LA GERENCIA DE OPERACIONES Y LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE - CALL CENTER	IMPLEMENTADA
71076	PLAN DE MANTENIMIENTO O DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	PODRÍA NO CONTARSE CON UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA, BRINDANDO A LA POBLACION UNA MALA CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA, POR ENDE OCASIONANDO SANCIONES A LA EPS POR EL ÓRGANO SUPERVISOR.	ESTABLECER UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA.	OFICINA DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	01/01/2024	31/12/2024	PROGRAMACION ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO, LAVADO Y DESINFECCION DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE LA PTAP SHILCAYO, MORALES, CACHYACU Y AHUASHYACU PROGRAMACION Y EJECUCION DEL MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE LA SEDE CENTRAL	COORDINACION CON LA GERENCIA DE OPERACIONES	IMPLEMENTADA

8

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
71076	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	PODRÍA NO CONTARSE CON UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA, BRINDANDO A LA POBLACIÓN UNA MALA CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA, POR ENDE OCASIONANDO SANCIONES A LA EPS POR EL ÓRGANO SUPERVISOR.	VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA.	OFICINA DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE	01/01/2024	31/12/2024	INFORMES DE ENERO A JUNIO DE 2024, COMUNICANDO LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, LAVADO Y DESINFECCIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE LA SEDE CENTRAL, DE ENERO A JUNIO DE 2024.	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE OPERACIONES	IMPLEMENTADA
							INFORME MENSUALES SOBRE EL MANTENIMIENTO DE LA UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE OPERACIONES	
							INFORME N° 000278-2024-OEP	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS.	
	REHABILITACIÓN, RECUPERACIÓN, MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	QUE, LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS PARA LA INSTALACIÓN, MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PODRÍAN VERSE AFECTADOS POR EL RETRASO DE LAS TRANSFERENCIAS DESDE EL MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO Y POR PARTE DEL OTASS	ELABORAR PROGRAMAS DE INVERSIONES, BASADO EN DIAGNÓSTICOS ECONÓMICOS, FINANCIERO, COMERCIAL Y OPERACIONAL DE LA EPS EMAPA SAN MARTÍN SA., ORIENTADO A GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.	OFICINA DE ESTUDIOS, PROYECTOS Y OBRAS	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 000505-2024-EMAPA-SM-SA-OEP, DE FECHA 18 DE DICIEMBRE DE 2024	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS	IMPLEMENTADA

8

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL						ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
	REHABILITACIÓN, RECUPERACIÓN Y MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	QUE, LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS PARA LA INSTALACIÓN, MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PODRÍAN VERSE AFECTADOS POR EL RETRASO DE LAS TRANSFERENCIAS DESDE EL MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO Y POR PARTE DEL OTASS	SUPERVISAR LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS EN LA FASE DE FORMULACIÓN ASÍ COMO DIRIGIR Y REALIZAR ACCIONES ORIENTADAS A LA FORMULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA EN LA FASE DE EJECUCIÓN.	OFICINA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 000278-2024-OEP, DONDE SE MUESTRA LA RELACION DE PROYECTOS EN LA FASE DE EJECUCIÓN FICHAS RESUMENES DE LA INVERSIÓN REGISTRADAS EN INVIERTE.PE (SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE INVERSIONES) EN SUS DIFERENTES FASES DE REGISTRO TALES COMO APROBADO, EN REGISTRO O CERRADO.	COORDINACION CON LA GERENCIA DE INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS COORDINACION CON LA GERENCIA DE INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS	IMPLEMENTADA
71073	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	NO CONTAR CON INFRAESTRUCTURAS OPERATIVAS AL 100%, PLANTA DE TRATAMIENTO CON DIFICULTADES Y SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO COLAPSADOS, PODRÍAN GENERAR MALESTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL AFECTANDO LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO QUE BRINDA LA EPS.	SUPERVISAR Y CONTROLAR QUE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO SE REALICEN MANTENIMIENTOS INMEDIATOS ANTE CUALQUIER EMERGENCIA DE COLAPSO.	OFICINA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCION	01/01/2024	31/12/2024	REPORTE Y ATENCIONES REALIZADAS POR COLAPSO EN LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO DE ENERO A JUNIO DE 2024 REPORTE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS Y LAS ORDENES DE TRABAJO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA DE OPERACIONES, OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE - CALL CENTER	IMPLEMENTADA

2024

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
71073	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	NO CONTAR CON INFRAESTRUCTURAS OPERATIVAS AL 100%, PLANTA DE TRATAMIENTO CON DIFICULTADES Y SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO COLAPSADOS, PODRÍAN GENERAR MALESTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL AFECTANDO LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO QUE BRINDA LA EPS.	EJECUTAR CONTROLES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS, PLANTAS DE TRATAMIENTO, ASÍ COMO EL EQUIPAMIENTO PARA SU ATENCIÓN INMEDIATA FRENTE A CUALQUIER RIESGO DE SUMINISTRO DE AGUA.	OFICINA DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	01/01/2024	31/12/2024	ACTAS DE MANTENIMIENTO, LAVADO Y DESINFECTACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE LA SEDE CENTRAL MESES DE ENERO A JUNIO DE 2024.	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE OPERACIONES	IMPLEMENTADA
			SUPERVISAR QUE LAS INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS DE AGUA SE ENCUENTREN OPERANDO AL 100%.				INFORMES, ACTAS, EJECUCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO, LAVADO Y DESINFECTACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO, PANEL FOTOGRÁFICO DURANTE EL LAVADO Y DESINFECTACIÓN DE LAS PTAP DE SHILCAYO, MORALES, CACHIVACU Y AHUASHIVACU.	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE OPERACIONES	
71073	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	NO CONTAR CON INFRAESTRUCTURAS OPERATIVAS AL 100%, PLANTA DE TRATAMIENTO CON DIFICULTADES Y SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO COLAPSADOS, PODRÍAN GENERAR MALESTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL AFECTANDO LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO QUE BRINDA LA EPS.	SUPERVISAR QUE LAS INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS DE AGUA SE ENCUENTREN OPERANDO AL 100%.	OFICINA DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	01/01/2024	31/12/2024	INFORMES Y VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE ANUAL DE MANTENIMIENTO, LAVADO Y DESINFECTACIÓN DE LOS INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS DE ENERO A JUNIO DE 2024.	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE OPERACIONES	IMPLEMENTADA

uf

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL						COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN			
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO				
							INFORMES MENSUALES SOBRE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, LAVADO Y DESINFECCIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE LA PTAP MORALES, SHILCAYO, CACHIYACU Y AHUASHIYACU.	COORDINAR CON LA GERENCIA DE OPERACIONES		
			EJECUTAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE COBRANZA Y CARTERA MOROSA, PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN Y REDUCIR LA DEUDA ACUMULADA MEDIANTE CAMPAÑAS EN LOS DIFERENTES SECTORES DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, MORALES Y LA BANDA DE SHILCAYO, ASÍ COMO LA EJECUCIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS.	OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL	01/01/2024	31/12/2024	INFORME N° 000256-2024-EMAPA-SM-SA-OCCC	COORDINACION CON LA GERENCIA COMERCIAL	IMPLEMENTADA	
71074	SERVICIO DE RECAUDACION	NO CONTAR CON UN PLAN DE MEJORAS COMERCIALES PODRÍA GENERAR BAJA RECAUDACIÓN MENSUAL, AFECTANDO LA GESTIÓN COMERCIAL.					INFORME N° 000021-2025-EMAPA-SM-SA-OCCC, DE FECHA 13 DE ENERO DE 2025	COORDINACION CON LA GERENCIA COMERCIAL		
71074	SERVICIO DE RECAUDACION	NO CONTAR CON UN PLAN DE MEJORAS COMERCIALES PODRÍA GENERAR BAJA RECAUDACIÓN MENSUAL, AFECTANDO LA GESTIÓN COMERCIAL.	SUPERVISAR, CONTROLAR Y HACER EL SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN Y COBRANZAS PARA AUMENTAR LA CAPACIDAD OPERATIVA DE LA OFICINA RESPONSABLE	OFICINA DE COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL	01/01/2024	31/12/2024	INFORMES DE GESTION COMERCIAL DE ENERO A JUNIO DE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA COMERCIAL	IMPLEMENTADA	
							INFORMES DE GESTION COMERCIAL MENSUALES CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024	COORDINACION CON LA GERENCIA COMERCIAL		

3. PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (EN GENERAL)

PROBLEMÁTICA		RECOMENDACIONES DE MEJORA
NO TODOS LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS PARTICIPAN DE LAS CAPACITACIONES PROGRAMADAS POR LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS , EN TEMAS DE GESTION DE RIESGO Y CONTROL INTERNO	ALGUNOS FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACIÓN NO CUMPLEN CON EL DESARROLLO DE LA EVALUACION ANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS HA PROGRAMADO CAPACITACIONES EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2024 EN TEMAS DE GESTION DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO, CONTANDO CON LA PARTICIPACIÓN DEL 80% DE LOS TRABAJADORES DE LA EPS.
	NO TODOS LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS, PARTICIPAN DE UNA CHARLA DE CAPACITACIÓN SOBRE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ORGANIZADO POR LA EPS, A PESAR DE SER CONVOCADOS MEDIANTE DOCUMENTO.	SE HA CURSADO DOCUMENTOS A LOS ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN A LA EVALUACIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ASÍ COMO SE VIENE REALIZANDO EL SEGUIMIENTO PERMANENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LOS PLAZOS ESTABLECIDOS. CONCIENTIZAR A LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA ENTIDAD, EL POR QUÉ ES IMPORTANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN, COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN PERMANENTE, QUE CONTRIBUYE AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.
ESCALA REMUNERATIVA DESFAZADA, DESDE EL AÑO 1997 Y PACTOS COLECTIVOS QUE NO PERMITEN NEGOCIAR CONDICIONES ECONÓMICAS DEL PERSONAL DE LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., QUIENES NO SE SIENTEN VALORADOS POR LA EXPERIENCIA Y LA LABOR QUE REALIZAN EN BENEFICIO DE LA ENTIDAD.		GESTIONAR ANTE EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Y LA SUNASS, LUEGO DE LA APROBACION DEL ESTUDIO TARIFARIO CORRESPONDE AL III QUINQUENIO, LA APROBACIÓN DE UNA POLÍTICA SALARIAL ACORDE CON EL MERCADO, APLICABLE AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SECTOR SANEAMIENTO.

4. PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (POR PRODUCTO)

PRODUCTOS PRIORIZADOS	PROBLEMÁTICA		RECOMENDACIONES DE MEJORA
ABASTECIMIENTO DE AGUA SEGURA	INFRAESTRUCTURAS ANTIGUAS MAYORES DE 10 AÑOS		SE CONSIDERE DENTRO EL PMO LA ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS OPERACIONALES DE LA EPS.
	FALTA DEL PERSONAL CAPACITADO EN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNIDADES DE TRATAMIENTO		CAPACITAR AL PERSONAL PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO.
	PERSONAL OPERARIO NO SE SIENTE MOTIVADO PARTICIPAR EN LAS CAPACITACIONES PROGRAMADAS POR LA EPS, RELACIONADO AL MANEJO DE EQUIPOS E INSUMOS QUÍMICOS PARA EL TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE.		LA OFICINA DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE EN COORDINACIÓN CON LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEBERÁ TOMAR ACCIONES PARA EL CONTROL DE LAS ASISTENCIAS A LAS CHARLAS DE CAPACITACION, A FIN DE PODER AMONESTAR Y/O SANCIONAR AL PERSONAL QUE NO ASISTE A LAS CAPACITACIONES QUE REALIZA LA EPS EN RELACIÓN AL MANEJO DE EQUIPOS E INSUMOS QUÍMICOS PARA EL TRATAMIENTO DEL AGUA POTABLE.
ACTUALIZACION Y ESTANDARIZACION DEL CATASTRO	PERSONAL TÉCNICO NO CAPACITADO EN LOS PROGRAMAS GEOREFERENCIALES (QUANTUM GIS - QGIS).		BRINDAR CAPACITACIONES AL PERSONAL EN PROGRAMAS GEOREFERENCIALES (QUANTUM GIS - QGIS) PARA MEJORAR SU RENDIMIENTO LABORAL ACORDE CON LAS LABORES QUE REALIZA EN EL ÁREA.



	<p>A FALTA DE UNA CORRECTA ACTUALIZACIÓN CATASTRAL MENSUAL DE CONEXIONES, LA EPS SE VERÍA PERJUDICADA EN SU FACTURACIÓN.</p> <p>NO SE CUENTA CON PERSONAL SUFICIENTE, PARA EL MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LAS DIFERENTES ACTIVIDADES QUE REALIZA LA OFICINA</p> <p>PERSONAL SIN CONOCIMIENTOS PARA GESTIONAR ADECUADAMENTE LAS INTERROGANTES DE LOS USUARIOS.</p> <p>NO BRINDAR INFORMACION CORRECTA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS COLATERALES PODRIA GENERAR INFORMACION ERRADA A LOS USUARIOS.</p> <p>FALTA DE CAPACITACION AL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE Y CALL CENTER SOBRE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES Y SERVICIOS QUE BRINDAN LAS OFICINAS DE LA GERENCIA COMERCIAL.</p> <p>DEFORESTACIÓN EN LA PARTE ALTA Y MEDIA DE LA MICROCUENCA.</p> <p>PERSONAL NO IMPLEMENTADO PARA REALIZAR PATRULLAJE EN LA PARTE ALTA Y MEDIA DE LA MICROCUENCA.</p>	<p>CONTAR CON PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR LABORES EN PROGRAMAS GEOREFERENCIALES (QUANTUM GIS - QGIS)</p> <p>CONTAR CON EL PERSONAL NECESARIO PARA CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES Y METAS PROGRAMADAS PARA EL PRESENTE AÑO</p> <p>CAPACITAR AL PERSONAL ENCARGADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN FORMA PERMANENTE, QUE GARANTICE UN SERVICIO DE CALIDAD AL USUARIO</p> <p>CAPACITACION AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALL CENTER PARA BRINDAR INFORMACION REAL Y PRECISA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS COLATERALES Y OTROS SERVICIOS.</p> <p>PROGRAMAR CAPACITACIONES INTERNAS AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALL CENTER CON LAS DIFERENTES OFICINAS DE LA GERENCIA COMERCIAL, COADYUVANDO A MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCION AL CLIENTE EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS DIFERENTES SERVICIOS QUE BRINDA LA GERENCIA COMERCIAL.</p> <p>RESTAURACIÓN Y REFORESTACIÓN EN LA PARTE ALTA Y MEDIA DE LA MICROCUENCA EN COORDINACIÓN CON EL GOBIERNO REGIONAL Y A TRAVÉS DE LA JEFATURA DEL ÁREA DE CONSERVACIÓN REGIONAL CORDILLERA ESCALERA.</p> <p>IMPLEMENTAR UN CONTROL DE MONITOREO Y PATRULLAJES EN LA PARTE MEDIA Y ALTA DE LAS MICROCUENCAS DONDE SE SITUAN LAS INACIENTES DE LAS QUEBRADAS CACHYACU Y SHILCAYO.</p> <p>ES FUNDAMENTAL ESTABLECER CONVENIOS ESTRUCTURADOS CON LOS GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES PARA COORDINAR ACCIONES ESPECIFICAS Y LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS EN LAS CUENCAS DE APOORTE. ESTOS CONVENIOS DEBEN INCLUIR PLANES DE TRABAJO QUE IDENTIFIQUEN CLARAMENTE LOS ROLES Y LAS ZONAS DE INTERVENCIÓN, CONSIDERANDO LAS CUENCAS DE APOORTE DE LA EPS, ADEMÁS, ES ESENCIAL NEGOCIAR ACUERDOS DE COLABORACIÓN ENTRE ORGANISMOS COOPERANTES Y LA EPS PARA OBTENER APOYO TÉCNICO Y FINANCIERO ADICIONAL E IDENTIFICAR Y CONVOCAR A LOS ACTORES LOCALES QUE PUEDAN DESEMPEÑAR UN PAPEL ESTRATÉGICO DENTRO DE LA PBG.</p>
COMERCIALIZACION Y SERVICIOS COLATERALES		
CONSERVACION Y RESTAURACION DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD		
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS	<p>QUE SE PROLONGUEN LOS ATOROS DE LOS COLECTORES DE ALCANTARILLADO Y BUZONES POR FALTA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESCOLMATAR EN FORMA OPORTUNA, A FIN DE NO AFECTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL.</p>	<p>QUE LA OFICINA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN, CUENTE CON LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS LABORES PROPIAS DEL ÁREA, GESTIONANDO OPORTUNAMENTE LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIALES A LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL.</p>



	QUE SE AFECTEN LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO A CAUSA DE EXCAVACIONES POR OBRAS DE TERCEROS, CAUSANDO PERJUICIO A LOS USUARIOS.	CONTAR CON EL PERSONAL TÉCNICO PARA TRABAJOS DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO.
	FALTA DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE DESATORO, PARA UN SERVICIO ADECUADO, EFICAZ Y EFICIENTE A LOS USUARIOS EN GENERAL.	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AL EQUIPO HIDROJET EN EL MAS BREVE PLAZO, A FIN DE ATENDER DE MANERA EFICIENTE LAS INCIDENCIAS QUE SE REGISTRAN EN EL SISTEMA OPERACIONAL.
	INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS SIN MANTENIMIENTO PREVENTIVO.	PROGRAMAR MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES.
	PERSONAL OPERARIO NO CAPACITADO PARA REALIZAR TRABAJOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO.	CAPACITAR AL PERSONAL OPERARIO PARA EL MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y DESINFECTACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO, DE ACUERDO A LA PROGRAMACIÓN ANUAL.
	QUE NO SE CUENTE CON PERSONAL SUFICIENTE PARA CUMPLIR CON LA PROGRAMACIÓN ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO, LAVADO Y DESINFECTACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE.	CONTAR CON EL PERSONAL ADECUADO Y CAPACITADO PARA EJECUTAR LABORES DE MANTENIMIENTO, LAVADO Y DESINFECTACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE.
	QUE SE PROLONGUEN LOS ATOROS DE LOS COLECTORES DE ALCANTARILLADO Y BUZONES POR FALTA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESCOLMATAR EN FORMA OPORTUNA, A FIN DE NO AFECTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL.	REPORTAR OPORTUNAMENTE LAS INCIDENCIAS DE COLAPSO AL PERSONAL DE SERVICIOS OPERACIONALES
	FUGAS DE AGUA VISIBLES Y NO VISIBLES OCASIONAN DESABASTECIMIENTO A LA POBLACIÓN.	PERSONAL DE SERVICIOS OPERACIONALES EQUIPADO Y CAPACITADO PARA DETECTAR FUGAS DE AGUA VISIBLES Y NO VISIBLES.
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	FALTA DE PERSONAL OPERACIONAL PARA ABASTECER CON LAS REPARACIONES Y/O MANTENIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS OPERACIONALES QUE SE REGISTRAN EN EL SISTEMA OPERACIONAL	CONTAR CON EL PERSONAL NECESARIO PARA UNA ATENCIÓN OPORTUNA DE TODAS LAS INCIDENCIAS OPERACIONALES REPORTADO EN EL SISTEMA OPERACIONAL POR LOS USUARIOS DE LOS DIFERENTES SECTORES DE LA CIUDAD DE TAPAPOTO, MORALES Y LA BANDA DE SHILCAYO.
	FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE GESTIÓN COMERCIALES	CUMPLIR CON LAS METAS DEL PLAN DE MEJORAS COMERCIALES Y SU RESPECTIVA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A SU PRINCIPALES INDICADORES.
SERVICIO DE RECAUDACION	RECAUDACIÓN BAJA	RECUPERAR LA CARTERA MOROSA DE LA SEDE CENTRAL, MEDIANTE EL PROGRAMA USUARIO ACTIVATE.
	FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA CUMPLIR CON LAS METAS PROGRAMADAS EN EL PLAN DE MEJORAS COMERCIALES.	A FIN DE CUMPLIR CON LAS META PROGRAMADAS PARA EL PRESENTE PERIODO, SE DEBERÁ CONTAR CON EL PERSONAL NECESARIO PARA REALIZAR LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PROGRAMADAS POR LA OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL.
REHABILITACIÓN, RECUPERACIÓN, MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	PROYECTOS DE MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SIN CONCLUIR	ELABORACION DE PROYECTOS PARA EL MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN LA FASE DE FORMULACIÓN
	FALTA DE FORMULACIÓN Y SUPERVISION DE LOS PROYECTOS DE INVERSION	LA OFICINA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS FORMULA Y SUPERVISA LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA



	FALTA DE CONTROL Y SUPERVISIÓN A LAS OBRAS DE AGUA Y DESAGUE QUE SE VIENE EJECUTANDO POR TERCEROS EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, MORALES Y LA BANDA DE SHILCAYO.	REALIZAR EL CONTROL Y SUPERVISIÓN RESPECTIVO A LAS OBRAS QUE SE VIENEN EJECUTANDO A FIN DE NO AFECTAR A LAS REDES DE AGUA Y DESAGUE Y POR ENDE A LA POBLACIÓN EN GENERAL.
--	---	---

5. CUADROS RESUMEN DEL REPORTE DE SEGUIMIENTO

MEDIDAS DE REMEDIACIÓN

Eje	Implementada	No Implementada	No Aplicable	Desestimada	Total
CULTURA ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE RIESGOS	2	0	0	0	2
SUPERVISIÓN	0	0	0	0	0

MEDIDAS DE CONTROL

Productos	Implementada	No Implementada	No Aplicable	Desestimada	Total
ABASTECIMIENTO DE AGUA SEGURA	2	0	0	0	2
ACTUALIZACION Y ESTANDARIZACION DEL CATASTRO	2	0	0	0	2
COMERCIALIZACION Y SERVICIOS COLATERALES	2	0	0	0	2
CONSERVACION Y RESTAURACION DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD	2	0	0	0	2
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS	4	0	0	0	4
PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	2	0	0	0	2
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	3	0	0	0	3
SERVICIO DE RECAUDACION	2	0	0	0	2



REHABILITACIÓN, RECUPERACIÓN, MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	2	0	0	0	2
---	---	---	---	---	---

PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (POR PRODUCTO)

Producto	Problemática			Recomendaciones de Mejora	
ABASTECIMIENTO DE AGUA SEGURA	3			3	
ACTUALIZACION Y ESTANDARIZACION DEL CATASTRO	3			3	
COMERCIALIZACION Y SERVICIOS COLATERALES	3			3	
CONSERVACION Y RESTAURACION DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD	3			3	
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS	3			3	
PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	3			3	
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	3			3	
SERVICIO DE RECAUDACION	3			3	
REHABILITACIÓN, RECUPERACIÓN, MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	3			3	

8

Firma del Titular de la Entidad

Cargo: PRESIDENTE

Nombre y Apellidos: SONIA ALVAREZ QUINTANA

DNI: 09613164

VºBº del Funcionario a Cargo de la UO responsable de implementar el SCI

Cargo: GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: MARGOT VASQUEZ PANDURO

DNI: 01101102