

**REPORTE DE ENTREGABLE**  
**PLAN DE ACCIÓN ANUAL - SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL**

**4543 - EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN S.A**

**SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO**

**AÑO 2023**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
ACTUALIZACION DINÁMICA CATASTRAL	POR LA FALTA DE ACTUALIZACIÓN CATASTRAL MENSUAL DE CONEXIONES, LA EPS PODRÍA GENERAR FACTURACIONES INDEBIDAS QUE AFECTAN DIRECTAMENTE LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA.	CONTAR CON EL PERSONAL IDONEO PARA LA ACTUALIZACIÓN CATASTRAL MENSUAL DE NUEVAS CONEXIONES DE AGUA. SUPERVISAR LA ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL A CARGO EN EL SISTEMA SIINCO.	OFICINA DE CATASTRO COMERCIAL	01/01/2023	31/12/2023	REGISTRO DE EJECUCIÓN DE LAS CONEXIONES NUEVAS DE AGUA INGRESADAS EN EL CASTASTRO COMERCIAL DEL SISTEMA SIINCO.	COORDINACIÓN CON EL GERENTE COMERCIAL Y LA OFICINA DE CATASTRO COMERCIAL.
COBRANZA DE RECIBOS TERCERIZADA	QUE NO EXISTA UN CONTROL EFICIENTE A LAS COBRANZAS DE RECIBOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA EPS, QUE SE REALIZAN A TRAVÉS DE CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN - CAR, INSTITUCIONES FINANCIERAS, APLICATIVO GOTITAS Y BILLETERA ELECTRÓNICA - QR.	CONTROL DE LOS RECIBOS DE PAGO CON EL PERSONAL IDÓNEO MEDIANTE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y PLATAFORMAS VIRTUALES. MONITOREAR EL PROCESO DE PAGO DE LOS RECIBOS CANCELADOS EN FORMA DÍARIA POR EL PERSONAL ENCARGO DE LA LABOR.	OFICINA DE COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL	01/01/2023	31/12/2023	REPORTES DE LOS PAGOS REALIZADOS A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS Y LA PLATAFORMA VIRTUAL. INFORMES MENSUALES DE RECAUDACIÓN (PLAN DE MEJORAS COMERCIALES).	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA COMERCIAL, LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y LA OFICINA DE COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL.

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA	PODRÍA NO CONTARSE CON UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA, BRINDANDO A LA POBLACIÓN UNA MALA CALIDAD DEL 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.  VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA.	OFICINA DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	01/01/2023	31/12/2023	PROGRAMACIÓN ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO DE LA UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA. REQUERIMIENTO. INFORME DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO.  COORDINACIONES CON LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL Y OFICINA DE PRODUDCCIÓN DE AGUA POTABLE.	
MANTENIMIENTO DE LOS COLECTORES DE ALCANTARILLADO Y BUZONES DE LA EPS	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. VERIFICAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADO CON LOS REPORTES DE ATOROS, COLAPSOS, ENTRE OTRAS INCIDENCIAS EN LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO.	OFICINA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	01/01/2023	31/12/2023	RELACIÓN DE LA ATENCIÓN POR INCIDENTES POR COLAPSO EN LA RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO. ORDENES DE TRABAJO. ATENCIÓN DE RECLAMOS POR ATOROS DE DESAGUE.  COORDINACIÓN CON LAS GERENCIA DE OPERACIONES Y LA OFICINA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN.	

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
MONITOREO DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES	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.  MONITOREAR LA CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES.  VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA.	OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	01/01/2023	31/12/2023	PROGRAMACIÓN ANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES. REQUERIMIENTOS. INFORMES.  COORDINACIÓN CON LA GERENCIA GENERAL, GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y LA OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	
PROGRAMA DE DETECCIÓN Y REPARACIÓN DE FUGAS	NO REALIZAR EL DEBIDO CONTROL DE PÉRDIDAS DE AGUA EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN POR FUGAS VISIBLES Y NO VISIBLES, PODRÍA GENERAR DESABASTECIMIENTO EN ALGUNOS SECTORES DE LOS DISTRITOS DE TARAPOTO, MORALES Y LA BANDA DE SHILCAYO	ESTABLECER UN PROGRAMA DE CONTROL DE PÉRDIDAS DE AGUA (FUGAS). VERIFICAR Y CONTROLAR LA EJECUCIÓN DE LOS REPORTES DE FUGAS DE AGUA VISIBLES Y NO VISIBLES POR EL PERSONAL RESPONSABLE.	OFICINA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	01/01/2023	31/12/2023	INFORME DE CONTROL DE FUGAS EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN. RELACIÓN DE LA ATENCIÓN POR INCIDENTES POR FUGAS DE AGUA VISIBLES Y NO VISIBLES. ORDENES DE TRABAJO.  COORDINACIÓN CON LA OFICINA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN Y EL PERSONAL ENCARGADO DEL CONTROL DE FUGAS.	

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN - SAN JOSÉ DE SISA	PODRÍA NO CONTARSE CON UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA.	ESTABLECER UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE SAN JOSÉ DE SISA.  VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA.	OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA	01/01/2023	31/12/2023	PROGRAMACIÓN ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN , REQUERIMIENTO E INFORME DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO.  COORDINACIONES CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL Y LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA.	
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN - SAN JOSÉ DE SISA	PODRÍA NO CONTARSE CON UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA.	ESTABLECER UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA.  VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA	OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA	01/01/2023	31/12/2023	PROGRAMACIÓN ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA, REQUERIMIENTO E INFORME DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO.  COORDINACIONES CON GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL Y LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA.	

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS	LOS MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS DE LA EPS PODRÍAN NO CONTAR CON UNA ADECUADA PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTO, PONIENDO EN RIESGO LA OPERATIVIDAD DE LOS MISMOS.	ELABORAR UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS DE LA EMPRESA.  SUPERVISAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOS MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS DE LA EMPRESA.	EQUIPO DE MANTENIMIENTO	01/01/2023	31/12/2023	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS, REQUERIMIENTOS E INFORMES DE CONFORMIDAD  COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL Y EL EQUIPO DE MANTENIMIENTO.	
SERVICIO DEL CALL CENTER Y ATENCIÓN AL CLIENTE	QUE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PODRÍA NO CONTAR CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA BRINDAR INFORMACIÓN CORRECTA A LOS USUARIOS POR LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE BRINDA LA EPS.	CONTAR CON EL PERSONAL IDÓNEO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE. SUPERVISAR Y CONSOLIDAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL CONTRATADO.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	01/01/2023	31/12/2023	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INFORME DE CONFORMIDAD. INFORMES MENSUALES  COORDINACIÓN CON LA GERENCIA COMERCIAL Y LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	

Firma del Titular de la Entidad

Cargo: PRESIDENTE DE LA CDT DE EMAPA SAN MARTIN S.A.

Nombre y Apellidos: MIGUEL REYMUNDO YANCAN TORRES

DNI: 08168718

V°B° del Funcionario a Cargo de la UO responsable de implementar el SCI

Cargo: GERENTA GENERAL

Nombre y Apellidos: MARGOT VASQUEZ PANDURO

DNI: 01101102

## **CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE ENTREGABLE**

La Contraloría General de la República hace constar a través de este documento, la presentación virtual del Informe de **PLAN DE ACCIÓN ANUAL - SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL** correspondiente al período **2023** de la entidad **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN S.A** cuyo(a) titular es **MIGUEL REYMUNDO YANCAN TORRES** identificado(a) con DNI N° **08168718**

El evaluador de este reporte es MARGOT VASQUEZ PANDURO.

jueves, 27 de abril de 2023

**Subgerencia de Prevención e Integridad**  
**Contraloría General de la República**

**Nota:**

**La información reportada es sujeta de verificación posterior.**