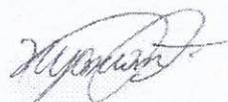
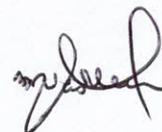


REPORTE DE ENTREGABLE
PRIMER REPORTE DE SEGUIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN (SEMESTRAL)

4543 - EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN S.A
SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO
AÑO 2023

1. SECCIÓN MEDIDAS DE REMEDIACIÓN

EJE	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				
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
CULTURA ORGANIZACION AL	LA MÁXIMA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD NO REGISTRÓ A LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA ENTIDAD A PRESENTAR LA DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES (DJI) EN EL SISTEMA DE DECLARACIONES JURADAS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES (SIDJI)	PRESENTAR OPORTUNAMENTE LA DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES EN EL SISTEMA DE DECLARACIONES JURADAS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES.	FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.	16/05/2023	16/05/2023	LISTADO DE FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PARA EL REGISTRO DE LA DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA GENERAL, GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS	IMPLEMENTADA
CULTURA ORGANIZACION AL	LA MÁXIMA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD NO REGISTRÓ A LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA ENTIDAD A PRESENTAR LA DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES (DJI) EN EL SISTEMA DE DECLARACIONES JURADAS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES (SIDJI)	REGISTRAR Y COMUNICAR A LOS FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES DE LA EPS QUE LES CORRESPONDA PRESENTAR LA DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES.	OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	16/05/2023	16/05/2023	INFORME N° 000327-2023-EMAPA-SM-SA-ORH	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA GENERAL, GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	IMPLEMENTADA

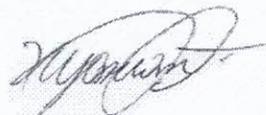
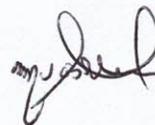



EJE	DEFICIENCIAS DEL SCI	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE REMEDIACIÓN					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE REMEDIACIÓN
		MEDIDA DE REMEDIACIÓN	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
CULTURA ORGANIZACION AL	LA MÁXIMA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD NO REGISTRÓ A LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA ENTIDAD A PRESENTAR LA DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES (DJI) EN EL SISTEMA DE DECLARACIONES JURADAS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES (SIDJI)	SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL PERSONAL EN EL LLENADO DE LAS DECLARACIONES JURADAS DE INTERESES Y ASEGURAR LA CORRECTA REMISIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.	OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	16/05/2023	16/05/2023	MEMORANDO N° 000107-2023-EMAPA-SM-SAGAF, DEL 12 DE ABRIL DE 2023, DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	COORDINACION CON LA GERENCIA GENERAL Y LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS.	IMPLEMENTADA

2. SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL

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			
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 DIARIA POR EL PERSONAL ENCARGO DE LA LABOR.	OFICINA DE COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL	01/01/2023	28/06/2023	INFORMES, PAPELETAS, REPORTES, PLANILLAS DE ENTRADA A CAJA, REPORTE DEL PLAN DE MEJORAS COMERCIALES EN FORMA MENSUAL.	COORDINACIÓN ENTRE LA GERENCIA COMERCIAL, OFICINA DE COBRANZAS Y CONTROL COMERCIAL	IMPLEMENTADA

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			
ACTUALIZACIÓN 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	28/06/2023	INFORMES DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO POR INSPECCIONES REALIZADAS A USUARIOS PARA ACTUALIZACIÓN CATASTRAL CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL Y MAYO 2023.	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA COMERCIAL Y LA OFICINA DE CATASTRO COMERCIAL	IMPLEMENTADA
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	28/06/2023	CONTRATO E INFORMES DE CONFORMIDAD DE SERVICIO DE CALL CENTER Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., MESES DE ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2023.	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA COMERCIAL Y LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	IMPLEMENTADA

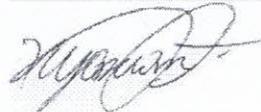
PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO 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	28/06/2023	INFORME, CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN Y VISTAS FOTOGRÁFICAS	COORDINACION CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.	EN PROCESO
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	28/06/2023	INFORMES, PROGRAMAS, REQUERIMIENTOS Y CONFORMIDADES DEL SERVICIO	COORDINAR CON LA GERENCIA DE OPERACIONES	IMPLEMENTADA




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			
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO O 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	28/06/2023	INFORME Y CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN	COORDINACION CON LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	EN PROCESO
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 REPORTE DE FUGAS DE AGUA VISIBLES Y NO VISIBLES POR EL PERSONAL RESPONSABLE.	OFICINA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	01/01/2023	28/06/2023	PROGRAMACION Y EJECUCIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE CACHIYACU, SHILCAYO, AHUASHIYACU Y MORALES.	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE OPERACIONES	IMPLEMENTADA




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			
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	28/06/2023	CRONOGRAMA ANUAL E INFORMES DE MONITOREO EN LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES	COORDINACION CON LA GERENCIA GENERAL Y LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	IMPLEMENTADA
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	28/06/2023	INFORME Y RESUMEN DIARIO DE SOLICITUDES A ATENCIÓN A PROBLEMAS OPERACIONALES	COORDINACIÓN CON LA GERENCIA DE OPERACIONES Y LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	IMPLEMENTADA



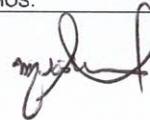

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL	
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
MANTENIMIENTO 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				IMPLEMENTADA	

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

PROBLEMÁTICA	RECOMENDACIONES DE MEJORA
ALGUNOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA ORGANIZACIÓN NO CUMPLEN CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADO MEDIANTE DOCUMENTO POR EL TITULAR DE LA ENTIDAD .	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 REMUERATIVA 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 VIVIENDA, MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS Y MINISTERIO DE TRABAJO Y SUNASS , LA APROBACIÓN DE UNA POLITICA SALARIAL ACORDE CON EL MERCADO, APLICABLE AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SECTOR SANEAMIENTO.
NO TODOS LOS COLABORADORES SE IDENTIFICAN CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO EFICAZ DEL MISMO.	LOS COLABORES DE LA ENTIDAD DEBEN CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LA ENTIDAD A FIN DE QUE SE AFIANCE LAS FORTALEZAS PARA LOGRAR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN, MINIMIZANDO LOS RIESGOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

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

PRODUCTOS PRIORIZADOS	PROBLEMÁTICA	RECOMENDACIONES DE MEJORA
COBRANZA DE RECIBOS TERCERIZADA	QUE NO EXISTA UN CONTROL ADECUADO EN LAS COBRANZAS DIARIAS DE RECIBOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO QUE EFECTUAN LOS CAR, INSTITUCIONES FINANCIERAS, APLICATIVO GOTITAS , BILLETERA ELECTRÓNICA - QR.	QUE EL PERSONAL ENCARGADO DEL CONTROL DE LAS COBRANZAS DE LA SEDE CENTRAL, MONITOREEN LOS PROCESOS DE PAGO QUE REALIZAN LOS USUARIOS POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN LOS CAR, INSTITUCIONES FINANCIERAS, APLICATIVO GOTITAS , BILLETERA ELECTRÓNICA - QR.
	FALTA DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE INCENTIVO DE PAGO PUNTUAL, DIRIGIDO A TODOS LOS USUARIOS DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, MORALES Y LA BANDA DE SHILCAYO	QUE EL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA RECAUDACIÓN, SE ENCARGUE DE PROGRAMAR ACTIVIDADES DE INCENTIVO PUNTAL DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, MORALES Y LA BANDA DE SHILCAYO.
ACTUALIZACION DINÁMICA CATASTRAL	PERSONAL NO CAPACITADO EN 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.
	A FALTA DE UNA CORRECTA ACTUALIZACIÓN CATASTRAL MENSUAL DE CONEXIONES, LA EPS SE VERÍA PERJUDICADA EN SU FACTURACIÓN	CONTAR CON PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR LABORES EN PROGRAMAS GEOREFERENCIALES (QUANTUM GIS - QGIS)
SERVICIO DEL CALL CENTER Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NO HACER EL SEGUIMIENTO A LOS RECLAMOS OPERACIONALES PRESENTADOS POR LOS USUARIOS HASTA CONCRETAR CON SU SOLICITUD.	EL PERSONAL DE CALL CENTER DEBE DE HACER SEGUIMIENTO A LOS RECLAMOS OPERACIONALES PRESENTADOS POR LOS USUARIOS HASTA LA SOLUCIÓN DEL RESPECTIVO RECLAMO PRESENTADO.
	PERSONAL SIN CONOCIMIENTOS PARA GESTIONAR ADECUADAMENTE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES.	CAPACITAR AL PERSONAL ENCARGADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN FORMA PERMANENTE.
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN - SAN JOSÉ DE SISA	LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE SAN JOSÉ DE SISA NO ESTÁ PERMANENTE MANTENIMIENTO, LO QUE OCASIONA SU DETERIORO POR LA FALTA DE LIMPIEZA.	GESTIONAR REQUERIMIENTO DE EQUIPOS NECESARIOS PARA UNA ADECUADA LIMPIEZA DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN UBICADA EN LA PROVINCIA DE SAN JOSÉ DE SISA.
	ALREDEDORES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN SE ENCUENTRAN CON MALEZA , OBSTACULIZANDO LA VISIÓN DEL MISMO.	EL JEFE DE LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA, DEBERÁ PROGRAMAR JORNADAS LABORALES CON EL PERSONAL OPERARIO A FIN DE CONSERVARLO LIBRE DE MALEZAS QUE AFECTAN LA LAGUNA DE OXIDACIÓN.
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS	NO EXISTE UN INFORME DEL ESTADO SITUACIONAL ACTUAL DE TODOS LOS MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS CON QUE CUENTA LA EPS A LA FECHA.	ELABORAR UN INFORME DEL ESTADO SITUACIONAL ACTUAL DE TODOS LOS MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELECTRÓNICOS CON QUE CUENTA LA EPS A LA FECHA.
	FALTA DE UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS CON QUE CUENTA LA EPS.	EL RESPONSABLE DEL EQUIPO DE MANTENIMIENTO DEBERÁ ELABORAR UN DIAGNÓSTICO DE LOS MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS CON QUE CUENTA LA EPS.
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN - SAN JOSÉ DE SISA	LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE SAN JOSÉ DE SISA PODRÍA COLAPSAR POR FALTA DE UN MANTENIMIENTO ADECUADO.	ELABORAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN DE SAN JOSÉ DE SISA EN COORDINACIÓN CON LA OFICINA DE ESTUDIOS DE LA GERENCIA DE INGENIERÍA Y LA OFICINA ZONAL DE SAN JOSÉ DE SISA.
	NO CONTAR CON LA INDUMENTARIA PARA EL PERSONAL OPERARIO PARA LA LIMPIEZA DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN	INDUMENTARIA ADECUADA PARA EL PERSONAL OPERARIO QUE REALIZA LA LIMPIEZA DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN
PROGRAMA DE DETECCIÓN Y REPARACIÓN DE FUGAS	PERDIDA DE AGUA POR EL DETERIORO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE POR LA ANTIGUEDAD DE LOS MISMOS.	CONTAR CON EL STOCK NECESARIO DE MATERIALES PARA LAS REPARACIONES DE FORMA INMEDIATA

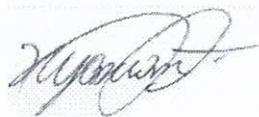
	QUE SE SUSCITEN DESABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE A CAUSA DE FUGAS INTERNAS NO VISIBLES POR EL ROMPIMIENTO DE TUBERIAS.	PERSONAL EQUIPADO Y CAPACITADO PARA DETECTAR FUGAS DE AGUA VISIBLES Y NO VISIBLES.
MONITOREO DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES	QUE LOS EQUIPOS UTILIZADOS PARA MONITOREAR LA CALIDAD DEL AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE ESTEN EN PERFECTAS CONDICIONES.	QUE EL PERSONAL QUE MANEJA LOS EQUIPOS PARA MONITOREAR LA CALIDAD DEL AGUA EN LA SEDE CENTRAL Y UNIDADES OPERATIVAS SE ENCARGUEN DEL TRASLADO DE LOS MISMOS CON EL MÁXIMO CUIDADO.
	NO CONTAR CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR MONITOREO DE LA CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE
MANTENIMIENTO DE LOS COLECTORES DE ALCANTARILLADO Y BUZONES DE LA EPS	QUE SE AFECTEN LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO A CAUSA DE EXCAVACIONES POR OBRAS DE TERCEROS, CAUSANDO PERJUICIO A LOS USUARIOS.	CONTAR CON UN PERSONAL DE TURNO PARA TRABAJOS DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO.
	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.	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.
MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA	NO CONTAR CON UN CONTROL ADECUADO PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO PARA AGUA, PODRÍA GENERAR SOBRECOSTOS INNECESARIOS A LA EPS.	CONTROL Y SEGUIMIENTO ADECUADO A LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO PARA AGUA, DE ACUERDO A LO PROGRAMADO
	QUE LAS UNIDADES TRATAMIENTO SE VEAN DETERIORADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO OPORTUNO	QUE LA OFICINA DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE CUMPLA CON LA PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS UNIDADES DE ALMACENAMIENTO TANTO EN LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES.

5. CUADROS RESUMEN DEL REPORTE DE SEGUIMIENTO

MEDIDAS DE REMEDIACIÓN

Eje	Pendiente	En Proceso	Implementada	No Aplicable	Desestimada	Total
CULTURA ORGANIZACIONAL	0	0	3	0	0	3
GESTIÓN DE RIESGOS	0	0	0	0	0	0
SUPERVISIÓN	0	0	0	0	0	0

MEDIDAS DE CONTROL




Productos	Pendiente	En Proceso	Implementada	No Aplicable	Desestimada	Total
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN - SAN JOSÉ DE SISA	0	1	0	0	0	1
SERVICIO DEL CALL CENTER Y ATENCIÓN AL CLIENTE	0	0	1	0	0	1
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS	0	0	1	0	0	1
MONITOREO DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES	0	0	1	0	0	1
MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA	0	0	1	0	0	1
COBRANZA DE RECIBOS TERCERIZADA	0	0	1	0	0	1
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN - SAN JOSÉ DE SISA	0	1	0	0	0	1
ACTUALIZACIÓN DINÁMICA CATASTRAL	0	0	1	0	0	1
MANTENIMIENTO DE LOS COLECTORES DE ALCANTARILLADO Y BUZONES DE LA EPS	0	0	1	0	0	1
PROGRAMA DE DETECCIÓN Y REPARACIÓN DE FUGAS	0	0	1	0	0	1

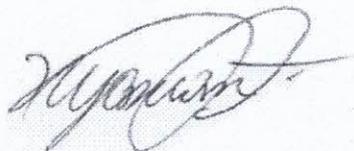
PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (POR PRODUCTO)

Código de entregable N°: 76866

Página 10 de 11

Fecha de aprobación: 31/07/2023 05:42 PM

Producto	Problemática	Recomendaciones de Mejora
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN - SAN JOSÉ DE SISA	2	2
SERVICIO DEL CALL CENTER Y ATENCIÓN AL CLIENTE	2	2
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MOTORES, BOMBAS Y TABLEROS ELÉCTRICOS	2	2
MONITOREO DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES	2	2
MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUA	2	2
COBRANZA DE RECIBOS TERCERIZADA	2	2
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA LAGUNA DE OXIDACIÓN - SAN JOSÉ DE SISA	2	2
ACTUALIZACION DINÁMICA CATASTRAL	2	2
MANTENIMIENTO DE LOS COLECTORES DE ALCANTARILLADO Y BUZONES DE LA EPS	2	2
PROGRAMA DE DETECCIÓN Y REPARACIÓN DE FUGAS	2	2

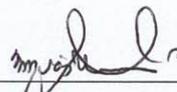


Firma del Titular de la Entidad

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 **PRIMER REPORTE DE SEGUIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN (SEMESTRAL)** 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.

lunes, 31 de julio de 2023

Subgerencia de Prevención e Integridad
Contraloría General de la República

Nota:

La información reportada es sujeta de verificación posterior.