

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 017 -2024-GG-EPS.EMAPICA S.A.

Ica, 12 de enero de 2024.

VISTOS:

El Informe N° 019-2024-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 10 de enero de 2024, emitida por la Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, Informe N° 004-2024-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 09 de enero de 2024, emitida por el gerente de la Gerencia Comercial, Informe N° 002-2024-OAC-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 03 de enero de 2024, emitido por la Jefatura de Atención al Cliente mediante el cual remite el Plan de Actividades 2024; y,

CONSIDERANDOS:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicio de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por acuerdo de Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 6 de setiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 6 de octubre de 2016, publicado en el Diario el Peruano del 07 de octubre de 2016;

Que, en el marco del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS EMAPICA S.A., en el artículo 13° numeral 13.4, la Gerencia General en ejercicio de sus funciones está facultada para "Proponer o aprobar las directivas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con lo que establezca el directorio, así como la normativa de dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la aplicación de las mismas";

Que, mediante Informe N° 002-2024-OAC-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 03 de enero de 2024, la Jefatura de la Oficina de Atención al Cliente, remite su "Plan de Actividades de la Oficina de Atención al Cliente para el Cumplimiento de Metas de la Gestión Comercial para el Año 2024", con la finalidad de cumplir con los objetivos de la Oficina de Atención al Cliente y reforzar la gestión administrativa, garantizando la sostenibilidad y el cumplimiento de las metas de la Gerencia Comercial; para lo cual, podrá adquirir los servicios de terceros especializados, mediante locación de servicios;

Que, mediante Informe N° 004-2024-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 09 de enero de 2024, el gerente de la Gerencia Comercial, posterior a la evaluación y análisis del Plan de Actividades de la Oficina de Atención al Cliente 2024, solicita su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante Informe N° 019-2024-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 10 de enero de 2024, el Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, remite la previsión presupuestal de lo solicitado, indicando que se cuenta con el presupuesto aprobado con fondos RDR por el monto de S/ 3'265,490.00 soles, que garantiza el cumplimiento de la ejecución de las actividades de la Gerencia Comercial en su POI 2024;

En virtud a lo expuesto en los párrafos precedentes, y con la conformidad de las áreas competentes, resulta necesario aprobar vía acto resolutivo el "Plan de Actividades de la Oficina de Atención al Cliente para el Cumplimiento de Metas de la Gestión Comercial para el Año 2024", para el cumplimiento de sus metas de gestión en el año fiscal 2024;

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 017-2024-GG-EPS.EMAPICA S.A.

Con el visto de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el “PLAN DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL PARA EL AÑO 2024”, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la Oficina de Atención al Cliente y reforzar la gestión administrativa, garantizando la sostenibilidad y el cumplimiento de las metas de la Gerencia Comercial, el mismo que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.


ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER que la Oficina de Atención al Cliente, Gestione la implementación y el cumplimiento del Plan de Actividades aprobado en el artículo primero de la presente resolución, cuidando bajo responsabilidad, que los servicios a adquirirse constituyan actividades temporales.

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER que la Gerencia Comercial, fiscalice el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Actividades aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER a la Asistente Administrativo de la Gerencia General, remitir la presente resolución y su anexo al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones proceda a publicar la presente resolución en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A. (www.emapica.com.pe).

ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR la presente resolución y su anexo, a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Oficina de Atención al Cliente, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, Oficina de Logística y Control Patrimonial, y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE
ING. RAUL ADOLFO LINARES MANCERA
GERENTE GENERAL
EPS EMAPICA S.A.

**PLAN DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA
DE ATENCION AL CLIENTE PARA
CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA
GESTION COMERCIAL PARA EL AÑO
2024**



**PLAN DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE PARA
CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA GESTION COMERCIAL PARA EL AÑO 2024**

1.- ENTIDAD CONVOCANTE

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ICA -EMAPICA S.A.

2.-FINALIDAD PUBLICA


La finalidad de esta contratación obedece al propósito de cumplir los objetivos de la Gerencia Comercial y reforzar la Gestión Administrativa; a fin de garantizar la sostenibilidad y el cumplimiento de la meta de la empresa.

3.-ANTECEDENTE

Debido al crecimiento vegetativo de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado, al incremento de conexiones, es necesario cumplir con todas las actividades comerciales de la Gerencia Comercial que contribuyan al cumplimiento de metas institucionales trazadas teniendo en cuenta que a la fecha la EPS EMAPICA SA. No cuenta con el número de personal idóneo para realizar las actividades propuestas, trayendo como consecuencia la no atención oportuna de nuestros usuarios externos e internos en tal sentido es necesario contar con el servicio de personas naturales que realicen acciones de apoyo a la Gestión Comercial

4.-OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERAL



El objetivo del presente plan es la contratación de servicios que cubran las principales actividades funcionales para ejecutar los procedimientos de gestión comercial que permita cumplir las metas trazadas.

OBJETIVO ESPECIFICO

El Objetivo específico es la ejecución de actividades que se han clasificado de la manera siguiente:

- 1.- Clasificación, codificación y ordenamiento de Resoluciones de reclamos.
- 2.- Notificación de Resoluciones en el cercado de Ica.

5.-CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

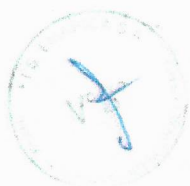
- 1.- Servicio de Clasificación, codificación y ordenamiento de Resoluciones de reclamos.
- 2.- Servicio de Notificación de Resoluciones en el cercado de Ica y sus alrededores.

ACTIVIDADES

1. Clasificación, codificación y ordenamiento de Resoluciones de reclamos otorgada por el Coordinador de Atención al Cliente.
2. Notificar la Resoluciones en el Cercado de Ica y sus alrededores emitidas de acuerdo a la relación otorgada por el Coordinador de Atención al Cliente.

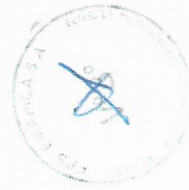
6.- PLAN DE TRABAJO

- SERVICIOS
- OBJETIVOS
- ACTIVIDADES
- CRONOGRAMA
- RECURSOS
- RESPONSABLES
- INDICADORES DE CUMPLIMIENTO



PLAN DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE - AÑO 2024

SERVICIO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Servicio de Clasificación, Codificación de Resoluciones de la oficina de Atención al Cliente.	El objetivo del presente plan es la contratación de servicios que cubran las principales actividades para ejecutar los procedimientos de gestión comercial que permita cumplir las metas trazadas.	Clasificación, Codificación y Ordenamiento de Resoluciones de reclamos otorgada por el Coordinador de Atención al Cliente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	01 Personal Administrativo	Coordinador de	Oficina de
															s/.1500 x mes ,anual s/		Atención al
															18.000	Atención al Cliente	Cliente
															01 Personal	Coordinador de	Oficina de
Notificación de Resoluciones en el cerco de Ica	Notificar la Resolución en el Cerco de Ica y sus alrededores emitidas de acuerdo a la relación otorgada por el Coordinador de Atención al Cliente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Notificador por mes s/ 1700,		Atención al
															anual s/20.400	Atención al Cliente	Cliente



7.- PLAZO

El plazo de ejecución es de 12 meses, los requisitos se realizarán de manera mensual, Trimestral, Semestral de acuerdo al avance y resultados.

EPS.EMAPICA S.A.
LIC. ADM. MAURICIO ANTONIO CAMANA
JEFE DE ATENCION AL CLIENTE