

**CUESTIONARIO DE REGISTRO DE DATOS PARA LAS EPS**

**Registro de información para la actualización de indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza, correspondiente al período 2020**

EPS: EMAPA SAN MARTIN

Fecha de Registro del Cuestionario:  
9/04/2021

Información correspondiente al:  
AÑO 2020

**GOBERNABILIDAD: TRANSPARENCIA EN LA GESTION DE LA EPS (PUBLICACION EN EL PORTAL DE LA EPS)**

**Indicador N° 1 Publicación de los formatos actualizados y cumplimiento del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño (MRCD)**

Total de formatos aprobados por la EPS (Máximo 21 Formatos)

21

Resolucion de G.G N° 003-2015-EMAPA-SM-SA-PD

Total de formatos aprobados y actualizados en el año anterior.

20

Anexo 1

Total de formatos actualizados y publicados en el portal en el año anterior.

20

Índice de cumplimiento del MRCD

1.95

La EPS a realizado la audiencia pública informativa sobre el MRCD:

**Indicador N° 2 Publicación del acta de designación e inscripción y hoja de vida: aplicable al Directorio (SA) y/o Gerente General (SRL).**

**2.1 Publicación del acta de designación y ficha de inscripción registral designando a los miembros del Directorio (SA) y/o Gerente General (SRL).**

Periodo legal del Directorio vigente: Fecha de inicio: Finalización:

No Publica

Se publica el acta de designación o la ficha de inscripción registral (sólo uno de los documentos)

Se publica el acta de designación y la ficha de inscripción registral (ambos documentos)

**2.2. Publicación de la hoja de vida de los directores (SA) y/o del gerente general (SRL).**

La hoja de vida será válida si registra al menos la profesión específica y la experiencia laboral principal (5 últimos años)

No publica o publica la hoja de vida de la minoría directores (pequeña: un director / mediana o grande: dos directores)

Publica la hoja de vida de la mayoría del número legal de directores (pequeña: dos directores/ mediana o grande: tres directores). Si es SRL publicar hoja de vida del gerente general.

Publica la hoja de vida del total del número legal de directores (pequeña: tres directores/ mediana o grande: cinco directores). Si es SRL publicar hoja de vida del gerente general.

**Indicador N° 3 Publicación del estatuto actualizado y el contrato de explotación de servicios (CES)**

**3.1 Publicación del estatuto de la EPS actualizado e inscrito en el Registro Mercantil.**

No publica.

Publica el estatuto pero no está actualizado.

Publica el estatuto actualizado y está inscrito en Registro Mercantil. (de acuerdo a la normativa vigente)

**3.2 Publicación de los contratos de explotación suscritos con las municipalidades provinciales.**

No publica o publica sólo algunos contratos de explotación.

Ha suscrito y publica la mayoría de contratos de explotación que corresponden

Ha suscrito y publica todos los contratos de explotación que corresponden.

**Indicador N° 4 Publicación de documentos de organización, personal y remuneraciones en las EPS**

**4.1 Publicación del Manual de Organización y Funciones (MOF) actualizado.**

No publica.

Publica el MOF pero está desactualizado

Publica el MOF actualizado.

**4.2 Publicación del Cuadro de Asignación del Personal (CAP) actualizado.**

No publica.

Publica el CAP pero está desactualizado.

Publica el CAP actualizado.

**4.3 Publicación de la Escala Remunerativa (ER) actualizada.**

No publica.

Publica la escala remunerativa pero está desactualizada.

Publica la escala remunerativa actualizada.

**Indicador N° 5 Publicación de documentos de planeamiento y gestión institucional**

**5.1 Publicación del Plan Operativo Anual (POA) actualizado.**

No publica.

Publica el POA pero no está actualizado.

Publica el POA actualizado del presente ejercicio.

**5.2 Publicación del Estudio Tarifario vigente aprobado por la SUNASS.**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input type="checkbox"/>	Publica el Estudio Tarifario anterior aprobado por la SUNASS.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica el Estudio Tarifario vigente aprobado por la SUNASS.

**5.3 Publicación del informe final de la SUNASS sobre el cumplimiento de las metas del último año regulatorio (Estudio Tarifario).**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input type="checkbox"/>	Publica el informe final de SUNASS del anterior año regulatorio.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica el informe final de SUNASS del último año regulatorio.

**5.4 Publicación de la memoria institucional del año anterior.**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input type="checkbox"/>	Publica el proyecto de la memoria institucional del año anterior
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica la memoria institucional del año anterior.

**Indicador Nº 6 Publicación del presupuesto anual del año vigente**

**6.1 Publicación del Presupuesto Institucional vigente y actualizado. (PIA y PIM)**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y el Presupuesto Institucional Modificado (PIM)

**6.2 Publicación de los informes de ejecución presupuestal.**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica el informe de ejecución presupuestal del año anterior.
<input type="checkbox"/>	Publica el informe de ejecución presupuestal del año anterior y del primer trimestre del año vigente.

**Indicador Nº 7: Publicación sobre adquisiciones y contrataciones del año vigente**

**7.1 Publicación del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) del año vigente.**

<input type="checkbox"/>	No publica/ Publica después de vencido el primer trimestre.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica PAAC del año vigente antes del 31 de marzo de cada año.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica PAAC del año vigente antes del 31 de Enero de cada año.

**7.2 Publicación de las principales modificaciones al PAAC vigente.**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input type="checkbox"/>	Publica sólo algunas modificaciones al PAAC vigente.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica las principales modificaciones al PAAC vigente.

**7.3 Publicación del informe de ejecución del PAAC vigente.**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica informe de ejecución del PAAC del año anterior
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica informe de ejecución del PAAC del año anterior y del primer trimestre del año vigente.

**Indicador Nº 8: Publicación del reglamento de servicios y tarifas que brinda la EPS**

**8.1 Publicación del Reglamento de Servicios (RS) aprobado y actualizado por la SUNASS.**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica el reglamento de servicios aprobado por la SUNASS pero no está actualizado.
<input type="checkbox"/>	Publica reglamento de servicios actualizado y aprobado por la SUNASS.

**8.2 Publicación de la estructura actualizada de las tarifas de servicios de agua potable y alcantarillado.**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input type="checkbox"/>	Publica versión no actualizada.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica version actualizada aprobada por la SUNASS.

**8.3 Publicación de las tarifas de servicios colaterales aprobado por la SUNASS.**

<input type="checkbox"/>	No publica.
<input type="checkbox"/>	Publica versión no actualizada.
<input checked="" type="checkbox"/>	Publica versión actualizada aprobada por la SUNASS.

**GOBERNABILIDAD: ATENCION AL CLIENTE****Indicador N° 1 Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales en el año anterior**

Promedio de días hábiles para atender los reclamos comerciales (según norma de la SUNASS)

11 DIAS HÁBILES REQUIERE CONTROL DE VALIDACION CON SUNASS

**Indicador N° 2 Tiempo promedio de atención de solicitudes de servicios técnicos-operativos en el año anterior**

Promedio de días hábiles para atender las solicitudes de servicios técnicos-operativos con mayor demanda (por ejemplo atoros) - no se considera emergencias ni micromedición.

3 DIAS HÁBILES

**Indicador N° 3 Densidad de reclamos por 1000 conexiones**

Cantidad total de reclamos por cada 1000 conexiones presentadas por los usuarios en el año anterior.

Número total de reclamos comerciales y operativos presentados en el año anterior	4107
Número de conexiones existentes en el año anterior	51072
Densidad de reclamos por cada 1000 conexiones	80.42

**Indicador N° 4 Nivel general de satisfacción del Cliente**

Porcentaje de satisfacción del cliente, de acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta con el modelo aprobado por la SUNASS. Las encuestas se aplican por las EPS en el primer trimestre del año vigente.

49.2

**GOBERNABILIDAD: GESTION SOCIAL Y POLITICA DE LA EPS****Indicador N° 1 Capacidad de análisis y atención de los problemas y riesgos derivados de su entorno social e institucional.**

- 1.1 La EPS cuenta con un documento de diagnóstico estratégico sobre los problemas y riesgos de su entorno social e institucional e identifica su agenda crítica.  
 1.2 La EPS ha elaborado al menos lineamientos de respuesta o acciones para atender su agenda crítica.

<input type="checkbox"/>	La EPS no tiene un diagnóstico estratégico sobre su entorno social e institucional.
<input type="checkbox"/>	La EPS tiene un diagnóstico estratégico pero no un plan de respuesta apropiado
<input checked="" type="checkbox"/>	La EPS tiene un diagnóstico estratégico y un plan de respuesta apropiado.

**Indicador N° 2 Relacionamiento de la EPS con sus principales grupos de interés.**

- 2.1 La EPS cuenta con un Programa de Comunicaciones y Relaciones Públicas (PCRP) y ejecuta campañas específicas con sus principales grupos de interés.  
 2.2 La EPS cuenta con un Programa de Educación Sanitaria (PES) y ejecuta campañas específicas con sus principales grupos de interés.

<input type="checkbox"/>	No tiene programas o si los tiene no ejecuta campañas específicas con sus principales grupos de interés.
<input type="checkbox"/>	Ha elaborado el PCRP ( ) / Ha elaborado el PES ( ) y ejecuta campañas específicas con sus grupos de interés.
<input checked="" type="checkbox"/>	Tiene ambos programas y ejecuta campañas específicas con sus grupos de interés.

**GOBERNANZA: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS****Indicador N° 1 Margen Operativo (Utilidad Operacional)**

Mide la relación entre los ingresos operativos totales (IOT) y los costos operativos totales (COT) para determinar la rentabilidad (utilidad operativa) de la EPS en el ejercicio anterior.

Ingresos Operativos totales (-)	23,945,583
Costos Operativos totales	3,351,811
Margen Operativo (NO LLENAR.)	14

**Indicador N°2 Nivel de Endeudamiento**

Mide la relación entre el Pasivo Total (PT) y el Patrimonio Neto (PN) para conocer el nivel de endeudamiento de la EPS, en el ejercicio anterior.

Pasivo Total	25,749,620
Patrimonio Neto	39,168,901
Ratio de Endeudamiento (NO LLENAR.)	66

**Indicador N° 3 Nivel de Liquidez General**

Relación entre el Activo Corriente (AC) y el Pasivo Corriente (PC) para determinar la capacidad de caja de la EPS para atender sus costos de operación.

Activo corriente	16,431,643
Pasivo corriente	4,644,056
Ratio de liquidez (NO LLENAR.)	3.54

**GOBERNANZA: DESEMPEÑO GLOBAL DEL PMO (ESTUDIO TARIFARIO)****Indicador N° 1 Índice de cumplimiento global (ICG) del PMO**

Porcentaje de ejecución de las metas de gestión del Estudio Tarifario según informe oficial de la SUNASS. Ultimo Año regulatorio finalizado.

**GOBERNANZA: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

**Indicador N° 1 Inversión Percápita en Fortalecimiento Institucional**

**1.1 Presupuesto Ejecutado durante el año anterior. 1.2 Número total del personal permanente**

Total del Presupuesto del PFC ejecutado al 31 de Diciembre del año anterior  
Total del personal permanente al 31 de Diciembre del año anterior  
Inversión Per Cápita

6,784.00
184
36.87

**Indicador N° 2 Porcentaje de ejecución presupuestal del PFC**

**2.1 Presupuesto Programado (PP) con recursos propios para ejecutar el PFC. 2.2 Presupuesto ejecutado (PE) durante el año anterior.**

Presupuesto aprobado del PFC para el año anterior  
Presupuesto ejecutado del PFC para el año anterior  
Porcentaje de ejecución financiera del PFC

19,200.00
6,784.00
35.33

**GOBERNANZA: CLIMA LABORAL**

**Indicador N° 1 Índice Promedio de Rotación del Personal Directivo**

**1.1 Total del Personal Directivo de la EPS: Gerencial, Jefes de Oficina y Departamento. (TPD)  
1.2 Sumatoria de los meses que cada directivo permaneció en el cargo en los últimos 24 meses.**

Total del personas Directivo de las EPS  
Sumatoria de los meses que cada directivo permaneció en el cargo en los últimos 24 meses (computado hasta diciembre del año anterior).  
Nivel de Rotación

23
534
1.03

**Indicador N° 2 Índice Promedio de Distancia Salarial Interna: personal directivo y total de la EPS.**

**2.1 Sumatoria de la Remuneración del Personal Directivo. 2.2 Número total del Personal Directivo (hasta Jefes de Oficina y Departamento) 2.3 Sumatoria de la Remuneración del total del Personal 2.4 Número total del Personal de la EPS**

Sumatoria Remuneración Anual Ejecutivos  
Número de Ejecutivos  
Sumatoria Remuneración Anual del Total del personal  
Número Total del Personal de la EPS

701852.16
23
4931340.72
184

Distancia Salarial Interna

1.14
------

**Indicador N° 3 Nivel general de Satisfacción Laboral**

**Porcentaje de satisfacción laboral del personal de la EP según la encuesta de clima laboral con el formato aprobado por la SUNASS.**

66.82
-------

1. EN LOS DOS ( 2) ULTIMOS AÑOS. LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS (RR.HH) HA TOMADO GRAN IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA, EN ESPECIAL PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDA LA EMPRESA, PUES PERMITE GENERAR VENTAJAS COMPARATIVAS ASOCIADAS AL MEJOR DESEMPEÑO DE LAS TAREAS Y SERVICIO GENERADOS DENTRO DE ELLAS, CONJUNTAMENTE, SE HA CONCIENTIZADO Y VALORADO LA IMPORTANCIA DE ESTABLECER MEJORES CONDICIONES LABORES Y POTENCIAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES