

RESULTADOS DE CUESTIONARIO GyG

EPS: EMPSSAPAL S.A. --- Período de Análisis: Año 2015

GOBERNABILIDAD: TRANSPARENCIA EN LA GESTION DE LA EPS

Indicador N° 1 Índice de Cumplimiento del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño (MRCD)

Formatos actualizados y publicados del MRCD en el ejercicio (año) anterior.

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

21

Total de formatos aprobados y actualizados en el año anterior.

21

Total de formatos actualizados y publicados en el año anterior.

21

Índice de Cumplimiento del MRCD

2

Indicador N° 2 Información Actualizada y Publicada: Designación del Directorio y Hojas de Vida (SA) /Gerente General y Hoja de Vida (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).

- No Publica.
- Se publica el acta de designación o la ficha de inscripción registral correspondiente (uno de los documentos)
- Se publica el acta de designación y la ficha de inscripción registral correspondiente (ambos documentos)

2.2. Publicación de la Hoja de Vida de los Directores (SA) y/o Gerente General (SRL).

- 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: tres directores/ mediana o grande: cinco directores). Si es SRL Publicar Hoja de Vida del Gerente General con información detallada.
- 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 con información detallada.

Indicador N° 3 Información Actualizada y Publicada referida al Estatuto y al Contrato de Explotación de Servicios

3.1 Publicación del Estatuto de la EPS actualizado e inscrito en Registros Públicos.

- No Publica.
- Publica el estatuto pero no está actualizado.
- Publica el estatuto actualizado y está inscrito en Registros Públicos.

3.2 Suscripción y Publicación de los Contratos de Explotación con las Municipalidades Provinciales, según corresponda.

- 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 Información Actualizada y Publicada sobre la organización y funciones, el personal y las remuneraciones .

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 actualizada.

- No Publica.
- Publica la escala remunerativa pero está desactualizada.
- Publica la escala remunerativa actualizada.



RESULTADOS DE CUESTIONARIO GyG

EPS: EMPSSAPAL S.A. --- Período de Análisis: Año 2015

Indicador N° 5 Información Actualizada y Publicada sobre 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)

- No Publica.
- Publica el Estudio Tarifario anterior aprobado por la SUNASS.
- Publica el Estudio Tarifario vigente aprobado por la SUNASS.

5.3 Publica el Informe final de la SUNASS sobre el cumplimiento de las metas del Estudio Tarifario en el último año regulatorio.

- No Publica.
- Publica el informe final de SUNASS del anterior año regulatorio.
- Publica el informe final de SUNASS del último año regulatorio.

5.4 Publicación de la memoria institucional del año anterior

- No Publica.
- Publica el proyecto de la memoria institucional del año anterior
- Publica la memoria institucional del año anterior

Indicador N° 6 Información Actualizada y Publicada sobre el Presupuesto Anual

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

- No Publica.
- Publica el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) pero no el Presupuesto Institucional Modificado (PIM).
- Publica el PIA y el PIM.

6.2 Publicación de los informes de ejecución presupuestal.

- No Publica.
- Publica el informe de ejecución presupuestal del año anterior.
- Publica el informe de ejecución presupuestal del año anterior y del primer trimestre del año vigente

Indicador N° 7 Información Actualizada y Publicada sobre Adquisiciones y Contrataciones

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

- No Publica.
- Publica PAAC del año vigente después del 31 de Marzo.
- Publica PAAC del año vigente antes del 31 de Marzo del presente ejercicio.

7.2 Publicación de las principales modificaciones al PAAC vigente.

- No Publica.
- Publica sólo algunas modificaciones al PAAC vigente.
- Publica las principales modificaciones al PAAC vigente.



RESULTADOS DE CUESTIONARIO GyG

EPS: EMPSSAPAL S.A. --- Período de Análisis: Año 2015

7.3 Publicación del informe de ejecución del PAAC vigente.

- No Publica.
 Publica informe de ejecución del PAAC del primer trimestre.
 Publica informe de ejecución del PAAC del primer y segundo trimestre.

Indicador N° 8 Información Actualizada y Publicada sobre servicios y tarifas.

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

- No Publica.
 Publica reglamento de servicios aprobado por la SUNASS pero no está actualizado.
 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.

- No Publica.
 Publica versión no actualizada.
 Publica versión actualizada aprobada por la SUNASS.

8.3 Publicación de las Tarifas de servicios colaterales aprobado por la SUNASS.

- No Publica.
 Publica versión no actualizada.
 Publica versión actualizada aprobada por la SUNASS.

GOBERNABILIDAD: ATENCION AL CLIENTE

Indicador N° 1 Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales

Número de días hábiles (Estimar el promedio del año anterior) para atender los reclamos comerciales, según norma de SUNASS.

2

Indicador N° 2 Tiempo promedio de atención de solicitudes de servicios operativos

Número de días hábiles (Estimar el promedio del año anterior) para atender las solicitudes de servicios técnicos -operativos (no incluye emergencias ni micromedición).

9

Indicador N° 3 Densidad de Reclamos por 1000 conexiones

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

Número total de reclamos (comerciales y operativos) en el año anterior

2190

Número de conexiones

14456

Densidad de reclamos por cada 1000 conexiones

151.49

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 por la EPS con la metodología y modelo de la SUNASS.

53



RESULTADOS DE CUESTIONARIO GyG

EPS: EMPSSAPAL S.A. --- Período de Análisis: Año 2015

GOBERNABILIDAD: RELACIONAMIENTO SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LA EPS

Indicador N° 1 Capacidad de análisis del entorno social e institucional y plan de respuesta de la EPS

- 1.1 La EPS cuenta con un diagnóstico social e institucional actualizado y un enfoque estratégico de grupos de interés.
1.2 La EPS cuenta con un plan de respuesta priorizado para atender su agenda crítica.

- No tiene diagnóstico social e institucional. Sólo tiene estudios parciales o limitados.
 Tiene un diagnóstico básico pero no tiene un plan de respuesta priorizado.
 Tiene un diagnóstico bastante completo y un plan de respuesta priorizado para atender su agenda crítica.

Indicador N° 2 Ejecución de los Planes de Comunicación y Educación Sanitaria orientados a los principales grupos de interés.

- 2.1 La EPS cuenta con un Plan de Comunicaciones (PC) y ejecuta campañas de importancia con sus principales grupos de interés. 2.2 La EPS cuenta con un Plan de Educación Sanitaria (PES) y ejecuta campañas de importancia con sus principales grupos de interés.

- No tiene planes o tiene planes pero no ejecuta campañas específicas orientados a sus grupos de interés.
 Tiene sólo uno de los planes y ejecuta campañas orientadas a sus grupos de interés.
 Tiene ambos planes y ejecuta campañas específicas con sus grupos de interés.

GOBERNANZA: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS

Indicador N° 1 Margen Operativo

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	2661128
Costos Operativos totales (No incluye costos financieros)	2550951
Margen Operativo	4.14

Indicador N°2 Ratio de Endeudamiento

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

Pasivo Total (Incluye toda deuda vigente)	81324883
Patrimonio Neto	10076593
Ratio de Endeudamiento	8.07

Indicador N° 3 Ratio de Liquidez

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	17988665
Pasivo corriente	53663
Ratio de liquidez	335.22

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 en el último año regulatorio, aprobado por la SUNASS.

98



RESULTADOS DE CUESTIONARIO GyG

EPS: EMPSSAPAL S.A. --- Período de Análisis: Año 2015

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

Presupuesto ejecutado del PFC en el año anterior (sólo recursos propios)	40000
Total del personal permanente al 31 de Diciembre del año anterior	37
Inversión Per Cápita	1081.08

Indicador N° 2 Porcentaje de ejecución presupuestal del PFC

2.1 Presupuesto Programado (sólo recursos propios) para ejecutar el PFC. 2.2 Presupuesto ejecutado durante el año anterior.

Presupuesto aprobado del PFC para el año anterior	40000
Presupuesto ejecutado del PFC para el año anterior	8567
Porcentaje de ejecución financiera del PFC	21.42

GOBERNANZA: CLIMA LABORAL

Indicador N° 1 Índice 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 personal directivo de la EPS: Gerentes, Jefes de Oficina y Jefes de Departamento y equivalentes.

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

17
355
1.15

Indicador N° 2 Índice 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 del personal Directivo	310325
Número de personal Directivo	17
Sumatoria Remuneración Anual del Total del personal	570468
Número Total del Personal de la EPS	37
Distancia Salarial Interna	1.4

Indicador N° 3 Nivel general de Satisfacción Laboral del personal de la EPS

Porcentaje de satisfacción del cliente de acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral con el modelo aprobado por la SUNASS.

71

