

EMAPACOP S.A.

OFICINA DE DESARROLLO EMPRESARIAL



INFORME N° 212 - 2018-GG/ODE-EMAPACOP S.A.

EMAPACOP S.A.
Secretaría Gerencia General

04 ABR. 2018

3-20

PARA : ING. ARTURO D. COLCHADO BOLIVAR
Gerencia General Coordinador RAT- OTASS

ASUNTO : REMITO INFORMACION SOLICITADA PARA SUNAS

REF : MEMORANDO MULTIPLE N° 039-2018-G.G-EMAPACOP S.A

FECHA : Pucallpa, 04 de Abril del 2018

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle muy cordialmente y a su vez, remitirle los Resultados del Anexo N° 01 "Encuesta de Clima Laboral", Anexo N° 02 "Encuesta de Satisfacción al Cliente", Anexo N° 04 "Información detallada sobre Conexiones Nuevas 2017" y el Anexo N° 05 "Información para sustentar el Indicador de gestión del riesgo de desastres; información solicitada mediante el documento de la referencia, para su remisión a la SUNASS.

Asimismo es preciso mencionar que dicha información será remitida vía correo electrónico.

Se Adjunta:

- Encuesta de Clima Laboral - Anexo N° 01, (Físico y digital).
- Encuesta de satisfacción del Cliente - Anexo N° 02- (Físico y digital)
- Información detallada sobre conexiones Nuevas –Anexo N° 04 (Físico y digital)
- Información para sustentar el indicador gestión del riesgo de desastre-Anexo N° 05 (Físico y digital).
- Información sobre Cumplimiento de la Normativa VMA –Anexo N° 06-(Físico y digital).

Es todo cuanto informo a Usted, para los fines respectivos.

Atentamente,

CPC. Laura E. García Borges
Jefe (e) Oficina Desarrollo Empresarial
EMAPACOP S.A.

Copia.
Archivo.

Anexo N° 1

EPS: EMAPACOP S.A.

N° de personas que respondieron la encuesta:

109

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2017

N°	Preguntas	Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	N/A	Resultado
I	La empresa en general								
1.1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?	4.77	5	1		2	100	1	4.77
1.2	¿Le gusta trabajar en la empresa?	4.87		3		5	101		4.87
1.3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?	4.78			6	12	91		4.78
1.4	¿Se siente integrado en su empresa?	4.83	3			7	99		4.83
1.5	¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa?	4.81			8	5	96		4.81
1.6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?	4.76		2	10		97		4.76
	Promedio "La empresa en general"	4.80							
II	Ergonomía y condiciones ambientales								
2.1	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	4.18	20			9	80		4.18
2.2	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	4.65		4	3	20	82		4.65
2.3	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?	3.26	3	40	5	32	20	9	3.26
2.4	¿El nivel de ruido es soportable?	4.41	5	5	10	9	80		4.41
2.5	¿Los servicios higiénicos están limpios?	3.86	20	8	5	10	66		3.86
2.6	¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada?	3.95	5	5	9	25	30	35	3.95
2.7	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?	1.79	69	15	10	9	6		1.79
2.8	¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?	3.94	8	3	9	72	20		3.94
2.9	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	2.68	50		9	35	15		2.68
	Promedio "Ergonomía y condiciones ambientales"	3.64							
III	Considera usted que,...								
3.1	... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	4.56			19	10	80	0	4.56
3.2	... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	3.65	12	7	28	22	40	0	3.65
3.3	... sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores?	3.99	7	9	20	15	58	0	3.99
3.4	... su trabajo es lo suficientemente variado?	2.68	45	3	25	14	22	0	2.68
	Promedio "... Considera usted que..."	3.72							
IV	¿Su puesto en la empresa...								
4.1	... está en relación con la experiencia que usted posee?	3.90	12	8	19	10	60		3.90
4.2	... está en relación con su titulación académica?	4.07	15	4	8	13	69		4.07
4.3	... está lo suficientemente valorado?	3.51	13	15	10	45	26		3.51
4.4	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	4.83				19	90		4.83
4.5	¿Existen posibilidades de mejora en su empresa?	4.88				13	96		4.88
	Promedio "¿Su puesto en la empresa..."	4.24							
V	Compañeros de trabajo								
5.1	¿Se lleva bien con sus compañeros?	4.85				16	93		4.85
5.2	¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa?	4.83				19	90		4.83
5.3	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	4.73				29	80		4.73
5.4	¿Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?	4.53			16	19	74		4.53
5.5	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	4.71			7	18	84		4.71
	Promedio "Compañeros de trabajo"	4.73							
VI	Jefes o superiores								
6.1	¿Su jefe o superiores lo tratan bien, con amabilidad?	3.71	12		14	65	18		3.71
6.2	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	4.17	6	13	7	14	69		4.17
6.3	¿Considera que su jefe es comunicativo?	3.83	4	8	29	30	38		3.83
6.4	¿Considera usted que su jefe es justo?	3.61	8	10	14	62	15		3.61
6.5	¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?	4.29	4	7	15	10	73		4.29
6.6	¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?	3.58	12	5	20	52	20		3.58
6.7	¿Su jefe o supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados?	3.46	11	3	20	75			3.46
	Promedio "Jefes o superiores"	3.80							
VII	Reconocimiento								
7.1	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?	5.00					109		5.00
7.2	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?	3.92			9	100			3.92
7.3	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?	3.48	15	3	20	41	20	10	3.48
7.4	¿Cree usted que existe igualdad de oportunidades entre los empleados?	2.42	50	7	15	30	7		2.42
	Promedio "Reconocimiento"	3.71							
VIII	Remuneración								
8.1	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	1.00	109						1.00
	Resultado encuesta	3.71							
	Resultado de la encuesta de clima laboral en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)	74%							

Anexo N° 2

EPS: EMAPACOP S.A.

N° de personas que respondieron la encuesta según muestra del anexo 2

151

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2017

N°	Preguntas	Promedios de las respuestas obtenidas							
I	Respecto al servicio recibido	Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	N/A	Resultado
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.64	18	8	32	46	47	0	3.64
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.83	15	8	28	36	64	0	3.83
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	3.54	19	8	35	50	39	0	3.54
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	3.80	18	6	31	29	67	0	3.80
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	3.82	19	10	16	40	66	0	3.82
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	3.58	18	7	34	53	39	0	3.58
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.43	34	6	27	29	55	0	3.43
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.77	14	9	38	27	63	0	3.77
	Promedio "Respecto al servicio recibido"	3.68							
II	Respecto a la empresa	Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	N/A	Resultado
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	3.81	14	3	25	52	46	11	3.81
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	3.59	16	3	33	58	30	11	3.59
2.3	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.78	12	8	30	52	49	0	3.78
2.4	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.65	10	7	46	51	37	0	3.65
	Promedio "Respecto a la empresa"	3.71							
	Resultado encuesta	3.69							
	Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)	74%							

MEMO MULTIPLE Nº 039 .2018-GG-EMAPACOP S.A.

EMAPACOP S.A.	
OFICINA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	
Nº REGISTRO:	1142
FECHA:	02/02/18
HORA:	4.01 pm
FIRMA:	

PARA

ABOG. PATRICIA FLORES PERDOMO
Gerente Comercial
ING. JOSE MENDOZA CASTILLO
(e) Gerente Técnico
CPCC. LOIDA PLAZA RAMIREZ
Gerente de Administración y Finanzas
CPC. LAURA E. GARCIA BORGES
Jefe Oficina de Desarrollo Empresarial
Jefe (e) Oficina Imagen Institucional y Educación Sanitaria

ASUNTO

REQUERIMIENTO DE INFORMACION – SUNASS

REF.

OF. CIRCULAR Nº 079.2018.SUNASS.120

FECHA

02 DE FEBRERO DEL 2018

Por medio del presente sírvanse dar atención a requerimiento de información solicitado por SUNASS, de acuerdo a su competencia, relacionado a:

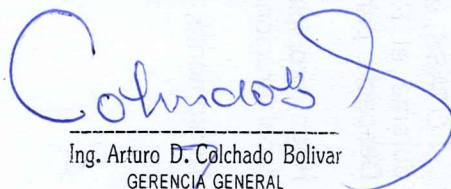
- Encuesta de clima laboral
- Encuesta de satisfacción al cliente
- Información para indicadores de gestión del riesgo de desastres
- Información sobre conexiones nuevas instaladas en el año 2017
- Información sobre aplicación de normativa VMA durante el 2017

La Sra. CPC. Laura E. García Borges, será responsable de integrar la información para su envío a SUNASS.

2 abn 1.

Atentamente,

M. Reyes
Copia
Archivo


Ing. Arturo D. Colchado Bolívar
GERENCIA GENERAL
Coordinador RAT - OTASS



PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Superintendencia
Nacional de Servicios
de Saneamiento

Gerencia de
Supervisión y
Fiscalización

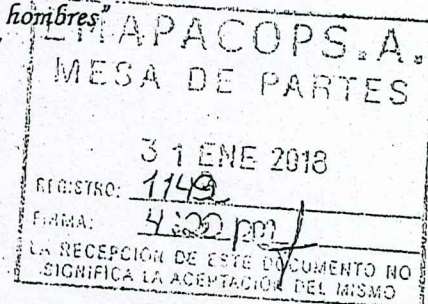
"Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima,

24 ENE. 2018

OFICIO CIRCULAR N° 074-2018-SUNASS-120

Sr. Gerente General



EMUSAP SRL	EPS SEDACAJ SA	EMAPA HUANCANELICA	SEDACUSCO SA	EPS SEDA JULIACA SA
SEDA HUANUCO SA	EPS TACNA SA	EPS MOQUEGUA SA	EPS GRAU SA	EPS MANTARO SA
EMAPACOP SA	EMAPAVIGS SAC	EMAPA-Y SRL	EPS CHAVIN SA	EMUSAP ABANCAY SA
SEDALORETO SA	SEDACHIMBOTE SA	EMAPA HUARAL SA	EPS EMAQ SRL	EMSAP CHANKA SRL
EMAPA CAÑETE SA	SEDA AYACUCHO SA	EMAPA HUACHO SA	EMAPAB SA	EPS MARAÑON SRL
EMSAPUNO SA	EMAPA SAN MARTIN SA	EPS ILO SA	SEMAPA BARRANCA SA	SEDA HUANCAYO SA
EPSSMU SRL	EPS EMAPAT SA	SEDALIB SA	EPS EMAPICA SA	EMSAPA CALCA SRL
ATUSA SA	SEMAPACH SA	EPSEL SA	EMPSSAPAL SA	AGUAS DEL ALTIPLANO SRL
EMAPA PASCO SA	EPS SELVA CENTRAL SA	SEDAPAR SA	EPS SIERRA CENTRAL	EMSAPA YAULI SRL
EMAPISCO SA	EPS MOYOBAMBA SRL	SEDAPAL	EPS NOR PUNO SA	SEDAPAR SRL

Asunto: Encuesta de clima laboral.

Encuesta de satisfacción al cliente.

Información para indicador de gestión del riesgo de desastres.

Información sobre conexiones nuevas instaladas en el año 2017.

Información sobre aplicación de normativa VMA durante el 2017.

Referencia: *Benchmarking* 2017

Me dirijo a usted para solicitarle la información que complementa a la que se remite periódicamente a través del software SICAP - Sistema de Captura de Datos o mediante hojas de cálculo en MS-Excel sobre variables de gestión comercial, operacional, financiera y de calidad del agua potable que sirven de base para la elaboración del *Benchmarking* de las EPS.

La información adicional requerida se detalla en el siguiente cuadro:

Información	Indicador que se calculará	Comentarios	Lo que se debe remitir a la SUNASS
Encuesta de clima laboral	Indicador clima laboral	En el Anexo N° 1 se muestra el modelo de encuesta que es la misma de años anteriores.	Resultado final de la encuesta procesado en un archivo MS-Excel. No es necesario remitir las encuestas individuales.





PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

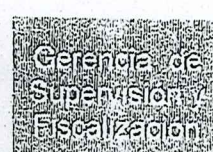
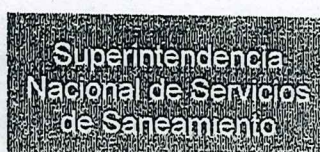
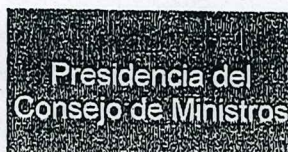
Superintendencia
Nacional de Servicios
de Saneamiento

Gerencia de
Supervisión y
Fiscalización

"Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Información	Indicador que se calculará	Comentarios	Lo que se debe remitir a la SUNASS										
Encuesta de Satisfacción del Cliente	Indicador de Satisfacción del Cliente	En el Anexo N° 2 está el modelo de encuesta que es la misma de años anteriores. En el Anexo N° 3 se tiene el número de muestra por cada EPS. Se recomienda estratificar la muestra según el número de conexiones administradas por cada localidad o centro de servicios (caso de SEDAPAL).	Resultado final de la encuesta procesado en un archivo MS-Excel. No es necesario remitir las encuestas individuales.										
Conexiones nuevas instaladas en el año 2017	Indicador tiempo de atención de conexiones nuevas	Relación de conexiones nuevas de agua potable y de alcantarillado por localidad y por mes durante el año 2017, según se detalla en el Anexo N° 4 .	Archivo MS-Excel que contenga la información del total de conexiones instaladas en el 2017 según detalle del Anexo N°4 . <i>Nota: No remitir relación de conexiones impresa, ni en archivo en formato "pdf".</i>										
Gestión del riesgo de desastres	Indicador de gestión del riesgo de desastres	a) Documentación que sustente la conformación del comité de emergencia. b) Plan de medidas de mitigación. c) Plan de Emergencia. d) Documentación que sustente la difusión interna y externa del plan de emergencia. Detalle del requerimiento en el Anexo N° 5 .	Documentación de los ítems a), b), c) y d) de preferencia en medio digital, así como un cuadro resumen similar al siguiente: <table><tr><th>Documento</th><th>Referencia</th></tr><tr><td>Comité de Emergencia</td><td>Resolución N°....</td></tr><tr><td>Plan de mitigación</td><td>Plan N°... aprobado con Resolución N°....</td></tr><tr><td>Plan de emergencia</td><td>Plan N°.... aprobado con Resolución N°....</td></tr><tr><td>Difusión interna y externa</td><td>Informe de acciones adoptadas.</td></tr></table>	Documento	Referencia	Comité de Emergencia	Resolución N°....	Plan de mitigación	Plan N°... aprobado con Resolución N°....	Plan de emergencia	Plan N°.... aprobado con Resolución N°....	Difusión interna y externa	Informe de acciones adoptadas.
Documento	Referencia												
Comité de Emergencia	Resolución N°....												
Plan de mitigación	Plan N°... aprobado con Resolución N°....												
Plan de emergencia	Plan N°.... aprobado con Resolución N°....												
Difusión interna y externa	Informe de acciones adoptadas.												





"Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Información	Indicador que se calculará	Comentarios	Lo que se debe remitir a la SUNASS
Aplicación de normativa de Valores Máximos Admisibles (VMA) de aguas residuales domésticas durante el 2017	Indicador de aplicación de normativa de VMA	a) Organización para cumplimiento de la normativa. b) Identificación de UND. c) Notificación y registro. d) Monitoreo. e) Pago adicional por exceso. f) Reclamos recibidos y resueltos. g) Recursos de apelación. Detalle del requerimiento en el Anexo N° 6.	Archivo en formato MS Excel que contenga lo requerido en el Anexo N° 6. Puede incluir información adicional de considerarlo conveniente.

Las versiones electrónicas de los anexos N° 1, 2, 3, 4 y 6 han sido remitidos al correo electrónico de los coordinadores titular y suplentes existentes a la fecha en los registros de esta gerencia.

Toda la información deberá ser remitida al correo rjauregui@sunass.gob.pe a más tardar el día 06.04.2018. En caso de remitir de manera impresa los requerimientos del **Anexo N° 5** también se considerará esa fecha límite de recepción. Para consultas, puede comunicarse con la Srta. Gretelina Castañeda al correo gcastaneda@sunass.gob.pe o rjauregui@sunass.gob.pe o al teléfono 6143200 anexo 179.

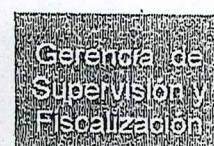
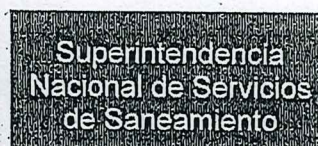
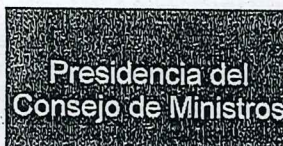
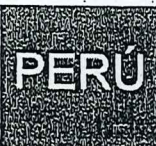
Atentamente,



PAOLA CHINEN GUIMA
Gerente de Supervisión y Fiscalización

GCS





"Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo N° 1

EPS:

N° de personas que respondió la encuesta:

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2017

Ayúdenos a mejorar.

Por favor dedique 10 minutos para completar la presente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores.

Sus respuestas serán tratadas en forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada.

En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de nuestra empresa. Por favor, utilice la siguiente escala de valoración:

1 = No

2 = No, pero con algún matiz

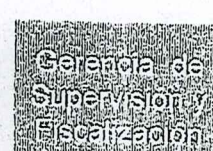
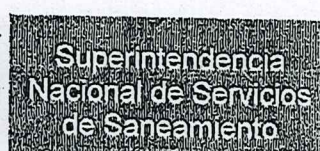
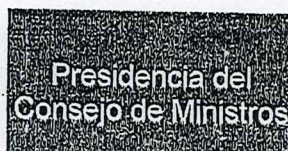
3 = Si, depende

4 = Si, pero con algún matiz

5 = Si

N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Escala de valoración					
I.	La empresa en general	1	2	3	4	5	N/A
1.1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?						
1.2	¿Le gusta la empresa?						
1.3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?						
1.4	¿Se siente integrado en su empresa?						
1.5	¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa?						
1.6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?						
II	Ergonomía y condiciones ambientales	1	2	3	4	5	N/A
2.1	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?						
2.2	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?						
2.3	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?						
2.4	¿El nivel de ruido es soportable?						
2.5	¿Los servicios higiénicos están limpios?						
2.6	¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada?						
2.7	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?						
2.8	¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?						
2.9	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?						
III	Considera usted que	1	2	3	4	5	N/A
3.1	... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?						
3.2	... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?						
3.3	... sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores?						
3.4	... su trabajo es lo suficientemente variado?						
IV	¿Su puesto en la empresa...	1	2	3	4	5	N/A
4.1	... está en relación con la experiencia que usted posee?						
4.2	... está en relación con su titulación académica?						
4.3	... está lo suficientemente valorado?						
4.4	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?						
4.5	¿Existen posibilidades de mejora en su empresa?						
V	Compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	N/A
5.1	¿Se lleva bien con sus compañeros?						
5.2	¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa?						
5.3	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?						
5.4	¿Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?						
5.5	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?						
VI	Jefes o superiores	1	2	3	4	5	N/A
6.1	¿Su jefe o superiores lo tratan bien, con amabilidad?						
6.2	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?						
6.3	¿Considera que su jefe es comunicativo?						
6.4	¿Considera usted que su jefe es justo?						
6.5	¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?						
6.6	¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?						
6.7	¿Su jefe o supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados?						
VII	Reconocimiento	1	2	3	4	5	N/A
7.1	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?						
7.2	¿tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?						
7.3	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?						
7.4	¿Cree usted que en su empresa existe igualdad de oportunidades entre los empleados?						
VIII	Remuneración	1	2	3	4	5	N/A
8.1	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?						



"Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo N° 2

EPS:

N° de personas que respondió la encuesta:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2017

Ayúdenos a mejorar.

Por favor dedique 10 minutos para completar la presente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Sus respuestas serán tratadas en forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada:

En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de nuestra empresa. Por favor, utilice la siguiente escala de valoración:

1 = No

2 = No, pero con algún matiz

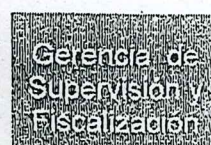
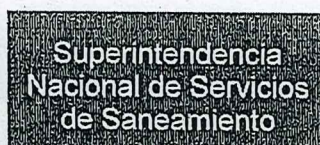
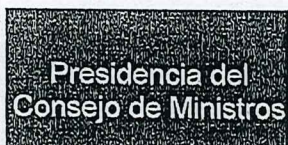
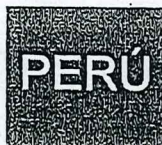
3 = Sí, depende

4 = Sí, pero con algún matiz

5 = Sí

N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Escala de valoración					
I	Respecto al servicio recibido	1	2	3	4	5	N/A
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)						
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)						
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Calificar del 1 al 5, 1 como con olor, color y sabor anormales y 5 como ningún olor, color o sabor anormales)						
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)						
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)						
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio? (Calificar del 1 al 5, 1 como No y 5 como Sí)						
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)						
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)						
II	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena? (Calificar del 1 al 5, 1 como mala y 5 como excelente)						
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida? (Calificar del 1 al 5, 1 como muy lenta y 5 como rápida)						
2.3	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)						
2.4	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)						



"Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo N° 3

Muestra para encuesta de satisfacción del cliente solicitadas

Código	Siglas	Muestra 2018	Código	Siglas	Muestra 2018
001	EMUSAP AMAZONAS	59	026	SEDAPAL S.A.	836
002	SEDA HUANUCO S.A.	184	027	EPS ILO S.R.LTDA.	167
003	EMAPACOP S.A.	151	028	SEDALIB S.A.	234
004	EPS SEDALORETO S.A.	217	029	EPSEL S.A.	234
005	EMAPA CAÑETE S.A.	151	030	SEDAPAR S.A.	335
006	EMSA PUNO S.A.	184	031	SEDACUSCO S.A.	217
007	EPSSMU S.R.LTDA	67	032	EPS GRAU S.A.	284
008	AGUAS DE TUMBES	184	033	EPS CHAVIN S.A.	167
009	EMAPA PASCO S.A.	100	034	EMAQ S.R.L.	59
010	EMAPISCO S.A.	151	035	EMAPAB S.A.	50
011	SEDACAJ S.A.	184	036	SEMAPA BARRANCA S.A.	134
012	EPS TACNA S.A.	217	037	EMAPICA S.A.	201
013	EMAPAVIGS SAC	67	038	EMPSSAPAL S.A.	100
014	SEDACHIMBOTE S.A.	234	039	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	84
015	EPSASA	201	040	NOR PUNO S.A.	67
016	EMAPA SAN MARTIN S.A.	184	041	SEDAJULIACA S.A.	201
017	EMAPAT S.R.LTDA.	100	042	EPS MANTARO S.A.	134
018	SEMAPACH S.A.	184	043	EMUSAP ABANCAY S.A.	100
019	EPS SELVA CENTRAL S.A.	151	044	EMSAP CHANKA	50
020	EMAPA MOYOBAMBA S.R.L.	117	045	EPS MARAÑON	84
021	EMAPA HUANCVELICA S.A.C	67	046	SEDAM HUANCAYO S.A.C	217
022	EPS MOQUEGUA S.A.	134	047	EMSAPA CALCA S.R.L.	33
023	EMAPA Y	50	048	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO	59
024	EMAPA HUARAL S.A.	117	050	EMSAPA YAULI	33
025	EMAPA HUACHO S.A.	167	051	SEDAPAR S.R.L. (Ríoja)	59



Anexo Nº 4

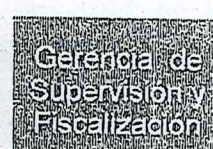
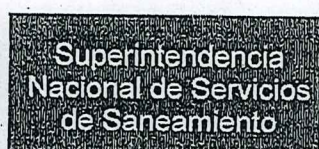
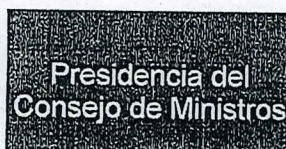
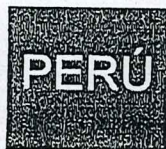
Información detallada sobre conexiones nuevas 2017
Nota: poner todos los meses y las localidades en una sola hoja

[illegible]

(1) y (2): Indicar si la conexión fue solicitada directamente por el usuario o si es parte de un proyecto
(3) y (4): Señalar el número de conexiones nuevas de agua y/o desagüe instaladas.

- (6): Fecha en que se realiza la solicitud de la nueva conexión
- (7): Fecha en que se emite el informe de factibilidad
- (8): Número de expediente de solicitud de conexión nueva
- (9): Fecha en que se paga por la instalación de la conexión
- (10): Fecha de instalación de la conexión
- (11): Número del contrato de suministro
- (12): Fecha en que se suscribe el contrato

Av. Bernardo Monteagudo Nº 210 – 216 – Magdalena del Mar – Lima 17 – Perú
Teléfonos: 614-3200 Fax: 614-3140
Casilla Postal Nº 0019- Lima 17
sunass@sunass.gob.pe

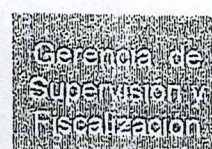
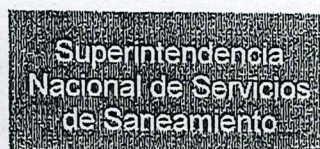
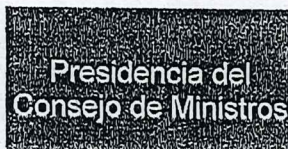


"Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo N° 5

Información para sustentar el indicador gestión del riesgo de desastres

- Documentación que sustente conformación del **Comité de Emergencia**.
- **Plan de medidas de mitigación.** El plan de mitigación contendrá las medidas y obras de reforzamiento que deberán implementarse antes del impacto de las amenazas con el propósito de reducir la vulnerabilidad de los componentes de los servicios. Incluir el documento formal que aprueba el plan de medidas de mitigación.
- **Plan de emergencia.** El plan de emergencia contendrá los procedimientos, instructivos e información, necesarios para que la EPS se prepare, movilice y actúe, antes, durante y después de la presentación de las amenazas. Dicho plan deberá formularse considerando la situación actual de la EPS, asumiendo que el impacto de las amenazas ocurre hoy; y que deberá darse respuesta con los recursos humanos y materiales disponibles en el momento. Estos recursos deberán considerar los existentes en la EPS, las localidades y las proximidades. Este plan se elabora simultáneamente con el plan de mitigación. Incluir el documento formal que aprueba el plan de emergencia.
- Documentación que sustente la **difusión interna y externa del plan de emergencia**.



"Decenio de la igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo N° 6

Indicador de cumplimiento de la normativa de los Valores Máximos Admisibles (VMA)
Período: Enero a diciembre de 2017

EPS:				
I. Organización				
1.1	¿Cuenta con un área dedicada al monitoreo y control de los VMA?	Sí	No	En caso afirmativo, nombre del área
1.2	Número de trabajadores de la EPS involucrados en el cumplimiento de la normativa de VMA?			
II. Registro de Usuarios No Domésticos (UND)				
2.1	Número de UND identificados			UND identificados durante el 2017
2.2	Número de UND notificados			UND notificados durante el 2017
2.3	Número de UND inscritos en el Registro de UND de la EPS			UND inscritos en el Registro de UND durante el 2017
III. Facturación de pago adicional por exceso de parámetros del Anexo N° 1 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA				
3.1	Número de UND a los que ha facturado por exceso de parámetros del Anexo N° 1			UND facturados por exceso de parámetros del Anexo N° 1 en el 2017
3.2	Número de UND a los que ha cobrado por exceso de parámetros del Anexo N° 1			UND cobrados por exceso de parámetros del Anexo N° 1 en el 2017
3.3	Importe facturado por exceso de parámetros del Anexo N° 1 (S/)			Importe facturado por exceso de parámetros del Anexo N° 1 en el 2017
3.4	Importe cobrado por exceso de parámetros del Anexo N° 1 (S/)			Importe cobrado por exceso de parámetros del Anexo N° 1 en el 2017
3.5	Número de UND a los que suspendió cobro por exceso de parámetros del Anexo N° 1			UND a quienes se suspendió cobro por exceso de parámetros del Anexo N° 1 en el 2017
IV. Cierre del servicio de alcantarillado por exceso de parámetros del Anexo N° 2 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA				
4.1	Número de UND a los que se suspendió el servicio de alcantarillado por exceso de los parámetros del Anexo N° 2			UND a los que se suspendió servicio de alcantarillado por exceso de parámetros del Anexo N° 2 en el 2017
4.2	Número de UND a los que se repuso el servicio de alcantarillado previa verificación del cumplimiento de los parámetros establecidos en el Anexo N° 2.			UND a los que se repuso servicio de alcantarillado previa verificación de cumplimiento de parámetros del Anexo N° 2 en el 2017
V. Atención de reclamos				
5.1	Número de reclamos recibidos por VMA (primera instancia)			En el 2017.
5.2	Número de reclamos por VMA resueltos fundados (primera instancia)			En el 2017.
5.3	Número de recursos de apelación remitidos al TRASS de la Sunass por VMA			En el 2017.
VI. Monitoreo, control y seguimiento a la implementación de los VMA				
6.1	Número de UND a los que se realizó pruebas de ensayo inopinadas.			En el 2017.
6.2	Resultados de las pruebas de ensayo inopinadas	Puede adjuntar un cuadro resumen de los resultados y acciones adoptadas.		
6.3	¿En el 2017 realizó estudio de impacto de la implementación de la normativa VMA?	Sí	No	En caso afirmativo, puede adjuntar copia del estudio
VII. Costos de implementación de los VMA				Comentarios
7.1	Costos de personal en la implementación de los VMA en el año 2017			
7.2	Costos de identificación, notificación e inscripción en Registro de UND en el año 2017			
7.3	Costos de monitoreo inopinado en el año 2017			

Fecha de llenado de la encuesta: