



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE PISCO - EMAPISCO S.A.**
AV. FERMIN TANGUIS N° 400 PISCO PUEBLO TEL. FAX (056)531403.

RESOLUCION N° 018 - 2013-EMAPISCO S.A - G.G.

05 de Abril del 2013.

VISTO: El informe N° 014-2013-EMAPISCO S.A./Gerencia de Desarrollo e Investigación, donde solicita la modificación de la Resolución N° 142-2012-EMAPISCO S.A-G.G. y

CONSIDERANDO:

Que, EMAPISCO S.A. está beneficiándose con la Asistencia Técnica, por intermedio del Programa PROGEDA, PMB2 y PROAGUA, con el objetivo de mejorar las capacidades en la administración del agua potable

Que, la Gestión de EMAPISCO S.A. debe enmarcarse en el proceso de Gobernabilidad y Gobernanza, para establecer un Buen Gobierno; es decir actuar con autonomía empresarial y económica que aseguren la eficiente gestión y prestación de los servicios de agua y saneamiento de manera sostenible.

Es necesario conformar una comisión de trabajo que garantice la implementación de los procesos de Gobernabilidad y Gobernanza en EMAPISCO S.A.

Por lo que estando establecido en la R.M. N° 425-2007-VIVIENDA, (Contrato de Explotación R.M. N° 426 2007, Vivienda), Código de Buen Gobierno, Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de las EPS, Resolución Vice Ministerial del 20 de Julio del 2011, de aprobación de la matriz de indicador de Gobernabilidad y Gobernanza, Resolución Directoral 128 2011-Vivienda-VMCS del 21 de Julio de 2011, que destaca el financiamiento del Plan de Fortalecimiento de Capacidades.

Que en uso de las facultades contenidas en el Artículo Decimo Séptimo de los Estatutos de EMAPISCO S.A. y el Artículo Ciento Ochenta y Ocho de la ley N° 26827 - Ley General de Sociedades, ambos referidos a las atribuciones del Gerente

SE RESUELVE:

Artículo 1 ero.- **DESIGNAR**, A los miembros de la Comisión de Trabajo del Proceso de Gobernabilidad y Gobernanza, según detalle siguiente:

- | | |
|---|---------------|
| • Gerente de Desarrollo e Investigación. | (Presidente) |
| • Asesor Legal. | (Miembro) |
| • Gerente de Administración y Finanzas. | (Miembro) |
| • Gerente Comercial. | (Miembro) |
| • Gerente Operacional. | (Miembro) |
| • Jefe de Equipo de Recursos Humanos. | (Facilitador) |
| • Jefe de Equipo de Contabilidad. | (Facilitador) |
| • Jefe de Equipo de Logística. | (Facilitador) |
| • Jefe de Equipo de Facturación y Cobranza. | (Facilitador) |
| • Jefe de Equipo de Catastro. | (Facilitador) |
| • Jefe de Equipo de Imagen Institucional. | (Facilitador) |

Artículo 2 do.- **DISPONER**, Que la Comisión de trabajo del proceso de Gobernabilidad y Gobernanza de EMAPISCO S.A. será responsable de generar y proporcionar la información de su competencia de acuerdo al anexo, que forma parte de la presente resolución.

Artículo 3 ro.- **NOTIFIQUESE**, Al comité y a las áreas correspondientes de la empresa.

Regístrese, publíquese y complase.

Ing. Albert Santarín Boto
Gerente General





**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE PISCO - EMAPISCO S.A.**
AV. FERMIN TANGUIS N° 400 PISCO PUEBLO TEL. FAX (056)531403.

RESOLUCION N° 016 - 2013-EMAPISCO S.A - G.G.

05 de Abril del 2013.

VISTO: El informe N° 015-2013-EMAPISCO S.A./Gerencia de Desarrollo e Investigación, donde solicita la aprobación de la Directiva del Comité de Gobernabilidad y Gobernanza y:

CONSIDERANDO:

Que, EMAPISCO S.A. está beneficiándose con la Asistencia Técnica, por intermedio del Programa PROGEDA, PMRI2 y PROAGUA, con el objetivo de mejorar las capacidades en la administración del agua potable.

Que, la Gestión de EMAPISCO S.A. debe enmarcarse en el proceso de Gobernabilidad y Gobernanza, para establecer un Buen Gobierno; es decir actuar con autonomía empresarial y económica que aseguren la eficiente gestión y prestación de los servicios de agua y saneamiento de manera sostenible.

Es necesario que la comisión de trabajo que garantiza la implementación de los procesos de Gobernabilidad y Gobernanza, en EMAPISCO S.A. cuente con una directiva de trabajo, a fin de obrar dentro del marco legal.

Por lo que estando establecido en la R.M. N° 475-2007-VIVIENDA, (Contrato de Explotación R.M. N° 426-2007.- vivienda), Código de Buen Gobierno, Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de las EPS, Resolución Vice Ministerial del 20 de Julio del 2011, de aprobación de la matriz del indicador de Gobernabilidad y Gobernanza, (Resolución Directoral 128-2011-VIVIENDA-VMCS del 21 de Julio del 2011, que destaca el financiamiento del Plan de Fortalecimiento de Capacidades.

Que en uso de las facultades conferidas en el Artículo Décimo Séptimo de los Estatutos de EMAPISCO S.A. y el Artículo Ciento Ocho y Ocho de la Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades, ambos referidos a las atribuciones del Gerente.

SE RESUELVE:

Artículo 1 ero.- APROBAR, la Directiva Sobre Normas y Procedimientos del Proceso de Gobernabilidad y Gobernanza, adjunta en 08 folios, que forman parte de la presente resolución.

Artículo 2 do.- DISPONER, A la comisión de trabajo del proceso de Gobernabilidad y Gobernanza de EMAPISCO S.A. cumplimiento de la Directiva Sobre Normas y Procedimientos del Proceso de Gobernabilidad y Gobernanza.

Artículo 3 ro.- NOTIFIQUESE, A la comisión de trabajo del proceso de Gobernabilidad y Gobernanza y a las áreas correspondientes de la empresa.

Regístrese, publíquese y cúmplase.



EMAPISCO

Ing. Alberto Santarica Soto
GERENTE GENERAL

SECRETARIA
EMAPISCO GERENCIA GENERAL

INGRESO 05 ABR 2013

HORA 10:12 AM REGISTRADO FIRMA



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE PISCO - EMAPISCO S.A.**
AV. FERMIN TANGUIS N° 400 PISCO PUEBLO TEL. FAX (056)531403.

INFORME N° 015 - 2013-EMAPISCO/ GERENCIA DE Des. e Inv. S.A.

A : ING ALBERTO SANTARIA SOTO.
Gerente General – EMAPISCO S.A.

ASUNTO : aprobación vía acto resolutivo directiva del comité de Gobernabilidad y Gobernanza.

REFERENCIA : Programa Pro agua y Progeda..

FECHA : 05 de Abril del 2013.

Mediante el presente, me dirijo a su digno cargo para informarle lo siguiente:

Que con la finalidad de implementar los Planes de fortalecimiento de Capacidades y dar cumplimiento el proceso de Gobernabilidad y Gobernanza, se solicita aprobación vía acto resolutivo, la Directiva del Comité de Gobernabilidad y Gobernanza, adjunta en anexos.

Sin otro en particular se remite la presente para su conocimiento y fines de atención.

C.C.
Archivo.

EMAPISCO S.A.
L.c. Adm. NILO LEYVA DUENAS
GERENTE DE DESARROLLO E INVESTIGACION





**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO.**

DIRECTIVA N° 002 – 2013 - EMAPISCO S.A.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° Lineamientos Generales

La Comisión de Gobernabilidad y Gobernanza son responsables de la aplicación adecuada y oportuna de las normas y procedimientos a fin de que la Gerencia General aplique las herramientas necesarias para un Buen Gobierno.

Artículo 2° Objetivo

Establecer las normas y procedimientos de Gobernabilidad y Gobernanza, de tal manera que la Gerencia General, Funcionarios y Trabajadores se involucren y responsabilicen de su cumplimiento y logren gestionar un Buen Gobierno en EMAPISCO S.A.

Artículo 3° Base Legal

- RM-199-2006-VIVIENDA – Creación del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades (SFC) para la modernización del Sector Saneamiento.
- DS-021-2007-VIVIENDA Establecen formalidades para acceder a las inversiones en saneamiento por las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento y criterios de Sostenibilidad y requisitos para acceder a las inversiones en saneamiento en el ámbito rural y de pequeñas ciudades.
- RM-425-2007-VIVIENDA-Aprueba el modelo de contrato de explotación (CE) de los servicios de saneamiento/EPS-Municipios.
- RM-426-2007-VIVIENDA-Aprueba el modelo Código Marco de Buen Gobierno Corporativo (CBGC).
- RVM-001-2008-VIVIENDA/VMCS-Aprueba el Plan de Gestión Social y Empresarial para Fortalecer a las EPS.
- RM-010-2011-VIVIENDA-VMCS-Aprueba los Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza (Buen Gobierno de las EPS).
- Resolución de Gerencia General N° 142-2012-EMAPISCO/G.G – Designación de la Comisión de trabajo encargada de coordinar, evaluar y continuar con el servicio de asistencia técnica para la implementación de los Planes de Fortalecimiento de Capacidades del proceso de Gobernabilidad y Gobernanza de EMAPISCO S.A.
- Reglamento Interno de Trabajo.

Artículo 4° Alcance

La aplicación y cumplimiento de la presente Directiva comprende a todas las Gerencias, Oficinas y Administraciones dentro del ámbito de EMAPISCO S.A.

Artículo 5° Vigencia

La presente Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación por la Gerencia General.





EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

CAPITULO II

CONCEPTOS BASICOS

Artículo 6° Conceptos Básicos

GOBERNABILIDAD; La Gobernabilidad implica la armonía y equilibrio existente entre las instituciones del poder político y de la sociedad civil, expresa las relaciones externas de las empresas prestadoras con su entorno público, a través de la implementación efectiva de las políticas públicas. En este sentido la gobernabilidad estaría referida principalmente al frente externo de las EPS, vinculada con el marco institucional, marco normativo, contexto político, social y económico.

GOBERNANZA; La Gobernanza, por su parte, analiza la dimensión interna de las EPS, da cuenta de los procesos/equilibrios internos de una empresa prestadora; que expresa el nivel de las relaciones internas o corporativas que permiten el desarrollo continuo de sus capacidades empresariales dando lugar a resultados que permiten la prestación sostenible de servicios de agua y saneamiento.

Incluye aspectos referidos al desempeño de la gestión empresarial, la administración de los conflictos internos, la autonomía y estabilidad de los Directorios y de las "Gerencias Técnicas", las escalas salariales y el incentivo al desempeño de los recursos humanos etc.

BUEN GOBIERNO; El Buen Gobierno de las EPS es actuar con autonomía empresarial y económica que aseguren la eficiente gestión y prestación de los servicios de agua y saneamiento de manera sostenible.

CAPITULO III

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Artículo 7° Normas

- 7.1 La Gerencia General forma la Comisión encargada de coordinar, evaluar y brindar servicio de asistencia técnica para la implementación de los Planes de Fortalecimiento de Capacidades del proceso de Gobernabilidad y Gobernanza de EMAPISCO S.A. mediante la emisión de la Resolución de Gerencia General.
- 7.2 La Comisión de coordinación, evaluación y continuación del servicio de asistencia técnica para la implementación de los Planes de Fortalecimiento de Capacidades del proceso de Gobernabilidad y Gobernanza de EMAPISCO S.A. se encargará de:
 - a. La Formulación del Plan de Implementación de los Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza.
 - b. La Coordinación con el responsable de la actualización de la página web, a fin de que se encuentre actualizado la información de los indicadores de gestión, proporcionada por los Facilitadores de la Comisión de las diferentes áreas.
 - c. La Evaluación de los resultados de la ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades. Así como del cumplimiento de las metas de los Indicadores de Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza.
 - d. La Presentación del Informe de Resultados del Plan de Fortalecimiento de Capacidades del Proceso de Gobernabilidad y Gobernanza y de cumplimiento de metas de los Indicadores de Gestión.
 - e. Que los miembros de la Comisión dispongan que los Facilitadores a su cargo proporcionen la información necesaria para el cumplimiento de la metas de los





EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

Indicadores de Gestión y del Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la Empresa

f Del Diseño y elaboración del Plan de Fortalecimiento de Capacidades

7.3 Los Facilitadores (Jefes de Equipo) se encargarán:

- a. La Recopilación de los datos e información para la elaboración del Plan de Fortalecimiento de Capacidades del proceso de Gobernabilidad y Gobernanza.
- b. Informar a las miembros responsables de la Comisión de las actividades realizadas y el cumplimiento de las metas establecidas para cada una de las áreas que tienen a su cargo, la información de cumplimiento de las metas de los Indicadores de Gestión de Gobernabilidad y Gobernanza.

7.4 Procedimientos

ACTUALIZACION Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACION DE LOS INDICADORES DE GESTION DE GOBERNABILIDAD

- a. El Equipo de Informática solicita a las Gerencias y Oficinas, y Facilitadores la información correspondiente a los Indicadores de Gobernabilidad que se mencionan en el Anexo I.
- b. La Oficina de Asesoría Legal, Equipo de Imagen Institucional y los Facilitadores de la Gerencia de Desarrollo e Investigación, Gerencia de Administración y Finanzas a través del Equipo de Logística, Recursos Humanos, Contabilidad y Recursos Financieros y la Gerencia Comercial a través de los Equipos de Facturación y Cobranza y Catastro remitirán la información recopilada de los Indicadores al Equipo de Informática para la actualización del Portal de la Empresa y del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades.
- c. El Equipo de Informática recibe la información de los Facilitadores de las áreas indicadas sobre el cumplimiento de los indicadores.
- d. El Equipo de Informática publica la información recibida de los diferentes Facilitadores.

ACTUALIZACION Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACION DE LOS INDICADORES DE GOBERNANZA

- a. El Equipo de Informática será la encargada de alimentar de información para el proceso y cumplimiento de los indicadores de Gobernanza mencionado en el Anexo II.
- b. Coordina con Las Gerencias de Administración y Finanzas y Facilitadores del Equipo de Contabilidad y Recursos Humanos, Oficina de Asesoría Legal, la información sobre indicadores de Gobernanza, a fin de que sean ingresados al Sistema de Fortalecimiento de Capacidades.
- c. Las Gerencias remitirán los Reportes correspondientes a los diferentes indicadores de Gobernanza a la Gerencia de Desarrollo e Investigación.
- d. La Gerencia de Desarrollo e Investigación consolida la información de los Reportes resultado de los Ingresos de información de los Indicadores de Gestión de Gobernanza al sistema de Fortalecimiento de capacidades.

La Gerencia de Desarrollo e Investigación se encargará del monitoreo de cumplimiento de las metas de los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza.





**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO.**

**CAPITULO IV
RESPONSABILIDADES**

Artículo 8º Responsabilidades

- 8.1. La Comisión de coordinación, evaluación y continuación del servicio de asistencia técnica para la implementación de los Planes de Fortalecimiento de Capacidades del proceso de Gobernabilidad y Gobernanza de EMAPISCO S.A. es responsable del cumplimiento de la presente Directiva.
- 8.2. Los Facilitadores(Jefes de Equipo) de la Gerencia de Desarrollo e Investigación, Oficina de Asesoría Legal, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Gerencia Operacional son responsables de la recopilación de información y apoyar a la Comisión en el proceso de diseño y elaboración del Plan de Fortalecimiento de Capacidades del Proceso de Gobernabilidad y Gobernanza de la empresa y en la actualización de los Indicadores de Gestión a través del sistema de Fortalecimiento de Capacidades.
- 8.3. La Gerencia de Desarrollo e Investigación a través de la Jefatura de Informática es responsable de la Actualización del Portal de la Empresa.
- 8.4. El Gerente de Desarrollo e Investigación es responsable del seguimiento del cumplimiento de las metas de los Indicadores de Gestión, seguimiento de cumplimiento del Plan Maestro Optimizado (PMO) (Estudio tarifario).
- 8.5. El Jefe de la Oficina de Asesoría Legal es responsable de la actualización de información del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño, designación de Directores, hoja de vida, Estatutos y Contrato de Explotación, nivel de Autonomía Técnica Gerencial.
- 8.6. El Jefe de Equipo de Recursos Humanos es responsable de la actualización de la información sobre remuneraciones, el nivel de ejecución Presupuestal del Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC), Rotación de puestos ejecutivos, Distancia salarial interna y el nivel de satisfacción laboral del personal de la empresa.
- 8.7. El Jefe de Equipo de Facturación y Cobranza es responsable de la información sobre los Indicadores de atención de reclamos comerciales.
- 8.8. El Jefe de Equipo de Contabilidad es responsable de la información y cumplimiento de los Indicadores de margen operativo, nivel de endeudamiento y del índice de liquidez General.
- 8.9. El Jefe de Equipo de Mantenimiento es responsable de la información y cumplimiento del indicador de atención de solicitudes de servicios operativos.
- 8.10. El Equipo de Imagen Institucional es responsable de la información y cumplimiento del indicador de conocimiento del entorno social e institucional y su capacidad de respuesta. Así mismo de la capacidad de relacionamiento institucional de la EPS.





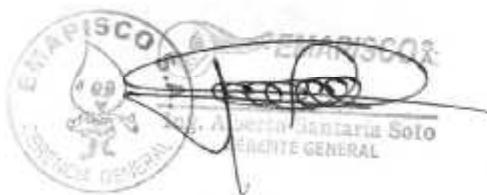
**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO.**

**CAPITULO V
DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 9° Disposiciones Finales

- 9.1. Las normas contenidas en la presente Directiva son de estricto cumplimiento, bajo responsabilidad de las áreas involucradas en su ejecución y control que le corresponda.
- 9.2. La presente Directiva anula y reemplaza a cualquier norma y directiva que se interponga a la presente

Pisco, Abril del 2013



ANEXO 01. DATOS PARA LA CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROCESO DE GOBERNABILIDAD

AREA	INDICADORES	Responsabilidad de actividad	Método Verificación	Periodicidad para el reporte
I. Transparencia de la gestión de las EPS (Publicación en el sitio Web)	Indicador Nº 1. Información del Mapa de Responsabilidades de la Organización	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 2. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 3. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 4. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 5. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 6. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 7. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 8. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 9. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 10. Información sobre el proceso de gobernabilidad de la EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
II. Calidad de Atención al Cliente	Indicador Nº 1. Tiempo de atención al cliente	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 2. Tiempo de atención al cliente	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 3. Tiempo de atención al cliente	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 4. Tiempo de atención al cliente	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
III. Gestión Social e Involucramiento de las EPS	Indicador Nº 1. Gestión Social e Involucramiento de las EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 2. Gestión Social e Involucramiento de las EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 3. Gestión Social e Involucramiento de las EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral
	Indicador Nº 4. Gestión Social e Involucramiento de las EPS	Procesos y actividades	Revisión	Trimestral



ANEXO 01 DATOS PARA LA CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE GOBERNANZA

ÁREA	Responsable de actividad	Rol/Verificación	Disponibilidad para el reporte
I. Sustentabilidad - Estructura	Indicador Nº 1: Marco Organizativo Resolución Nº 2: Acuerdo de Colaboración Resolución Nº 3: Política de Responsabilidad Social	Estructura Organizativa Estructura Organizativa Estructura Organizativa	Actual Actual Actual
II. Desempeño Global del PMO	Resolución Nº 4: Acuerdo de Colaboración con el Comité de Gestión	Comité de Gestión	Actual
III. Sostenibilidad Institucional	Resolución Nº 5: Acuerdo de Colaboración con el Comité de Gestión	Comité de Gestión	Actual
IV. Clima Laboral	Resolución Nº 6: Acuerdo de Colaboración con el Comité de Gestión	Comité de Gestión	Actual

