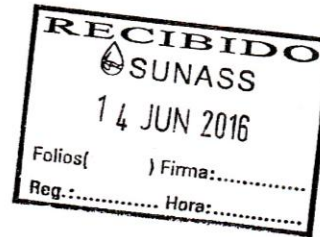


Iquitos, Junio 10 del 2016

OFICIO N° 290-2016-EPS SEDALORETO S.A.-GG



Señor:

RENZO ROJAS JIMENEZ

Gerente de Supervisión y Fiscalización

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS

Jr. Bernardo Monteagudo N° 210 – Magdalena del Mar

Lima

Asunto: Formaliza y Oficializa Procesos Desarrollados y Atendidos
Evaluación del Benchmarking Regulatorio EPS – Año 2015

Ref. : Oficio Circular N° 024-2016/SUNASS-120

De mi especial consideración

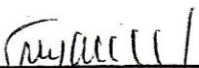
Es muy grato dirigirme a usted, a fin de comunicarle que, según lo sustenta el correo electrónico adjunto, remitido a la Ing. Ana Vergara León – Supervisor II GSF y al Sr. Álvaro R. Zúñiga Cerrón, la EPS SEDALORETO S.A. ha atendido en su oportunidad y de manera integral, los requerimientos notificados mediante el Oficio de referencia, relacionados al Proceso de desarrollo del Benchmarking Regulatorio 2015; de acuerdo al siguiente detalle:

1. Encuesta de Clima Laboral
2. Encuesta de Satisfacción del Cliente
3. Anexo 4: Conexiones nuevas ejecutadas
4. Gestión de Riesgo de Desastres

Por lo que, y evaluando el tiempo transcurrido, consideramos que todos los procesos señalados, han sido correctamente procesados, confirmados por la GSF, y por ende oficialmente presentados por la EPS SEDALORETO S.A.

Con la seguridad de su preferente atención; aprovecho la oportunidad para renovar mi consideración y estima personal.

Atentamente


x Ing. Johnny A. Escudero Contreras
Gerente General
EPS SEDALORETO S.A.

c/c: GPEP/Archivo

EPS: SEDALORETO S.A.

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2015

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 = Sí, depende
- 4 = Sí, pero con algún matiz
- 5 = Sí
- N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Nivel de Puntuación por Gerencias									
		GG	GPEP	GAF	GO	PTAR	GC	GI	GZY	AZR	
	Indice Promedio General	4.74	4.93	4.75	4.71	4.80	4.79	4.57	4.63	4.68	
I.	La empresa en general	4.74	4.93	4.75	4.71	4.80	4.79	4.57	4.63	4.68	
1.1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?	4.56	4.74	4.58	4.60	4.64	4.71	4.45	4.58	4.53	
1.2	¿Le gusta la empresa?	4.83	5.00	4.83	4.65	4.76	4.88	4.43	4.69	4.65	
1.3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?	4.88	5.00	4.84	4.75	4.88	4.90	4.73	4.78	4.66	
1.4	¿Se siente integrado en su empresa?	4.63	4.83	4.72	4.69	4.85	4.71	4.68	4.59	4.67	
1.5	¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa?	4.85	5.00	4.86	4.85	4.81	4.85	4.73	4.76	4.84	
1.6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?	4.72	5.00	4.69	4.69	4.88	4.71	4.38	4.40	4.76	
II	Ergonomía y condiciones ambientales	4.58	4.50	4.25	4.39	4.81	4.48	4.44	4.43	4.04	
2.1	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	4.67	5.00	4.25	4.16	4.88	4.56	4.53	4.51	3.74	
2.2	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	4.35	4.65	4.32	4.37	4.67	4.45	4.33	4.46	3.76	
2.3	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?	4.56	4.55	4.38	4.20	4.65	4.26	4.55	4.35	3.23	
2.4	¿El nivel de ruido es soportable?	4.73	4.10	4.54	4.27	4.72	4.48	4.82	4.47	3.90	
2.5	¿Los servicios higiénicos están limpios?	4.67	3.89	4.20	3.94	4.94	4.53	4.53	4.46	4.00	
2.6	¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada?	4.47	4.33	3.63	4.61	4.78	4.39	4.07	4.49	5.00	
2.7	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?	4.63	4.65	4.14	4.46	4.64	4.43	4.04	4.30	3.52	
2.8	¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?	4.70	4.65	4.30	4.97	5.10	4.61	4.81	4.47	5.00	
2.9	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	4.44	4.65	4.50	4.53	4.93	4.60	4.31	4.38	4.24	
III	Considera usted que	4.376	4.44	4.48	4.42	4.76	4.50	4.20	4.44	3.85	
3.1	... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	4.80	4.65	4.74	4.76	4.94	4.85	4.76	4.69	4.62	
3.2	... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	4.323	4.45	4.39	4.24	4.53	4.40	4.04	4.29	3.46	
3.3	... sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores?	3.90	4.10	4.27	4.20	4.81	4.21	3.75	4.36	3.40	
3.4	... su trabajo es lo suficientemente variado?	4.486	4.55	4.51	4.46	4.76	4.53	4.24	4.43	3.90	
IV	¿Su puesto en la empresa...	4.551	4.63	4.47	4.53	4.57	4.46	4.73	4.39	4.04	
4.1	... está en relación con la experiencia que usted posee?	4.802	4.83	4.71	4.57	4.47	4.64	5.00	4.51	4.03	
4.2	... está en relación con su titulación académica?	4.585	4.83	4.63	4.76	4.54	4.50	5.04	4.38	3.82	
4.3	... está lo suficientemente valorado?	3.983	4.00	3.82	3.95	4.30	3.89	4.17	4.00	3.62	
4.4	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo en su empresa?	4.639	4.83	4.73	4.68	4.94	4.64	4.68	4.34	4.18	
4.5	¿Existen posibilidades de mejora en su empresa?	4.747	4.65	4.44	4.67	4.60	4.63	4.76	4.71	4.53	
V	Compañeros de trabajo	4.562	4.37	4.44	4.65	4.84	4.65	4.62	4.57	4.71	
5.1	¿Se lleva bien con sus compañeros?	4.852	4.83	4.69	4.75	5.00	4.83	4.76	4.65	4.84	
5.2	¿Le ayudaron y apoyaron cuando entró en la empresa?	4.415	4.20	4.24	4.66	4.63	4.61	4.55	4.61	4.59	
5.3	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros?	4.353	4.00	4.19	4.57	4.82	4.57	4.55	4.49	4.65	
5.4	¿Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?	4.415	4.16	4.41	4.51	4.75	4.46	4.48	4.34	4.71	
5.5	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	4.775	4.65	4.67	4.77	5.00	4.80	4.76	4.74	4.76	
VI	Jefes o superiores	4.284	4.41	4.30	4.31	4.60	4.16	4.35	4.26	2.85	
6.1	¿Su jefe o superiores lo tratan bien, con amabilidad?	4.528	4.24	4.42	4.49	4.88	4.36	4.76	4.24	2.60	
6.2	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	4.212	4.83	4.39	4.45	4.82	4.41	4.63	4.48	3.57	
6.3	¿Considera que su jefe es comunicativo?	4.415	4.24	4.44	4.43	4.59	4.34	4.69	4.44	2.90	
6.4	¿Considera usted que su jefe es justo?	4.382	4.00	4.25	4.17	4.25	4.03	4.33	4.25	2.37	
6.5	¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados?	4.354	4.24	4.22	4.20	4.34	3.96	4.07	4.07	3.31	
6.6	¿Existe buena comunicación entre subordinados y jefes?	4.065	4.65	4.26	4.20	4.57	4.05	4.07	4.17	2.37	
6.7	¿Su jefe o supervisores escuchan sus opiniones o sugerencias?	4.033	4.65	4.10	4.26	4.78	3.98	3.92	4.17	2.81	
VII	Reconocimiento	4.361	4.24	4.31	4.32	4.59	4.43	4.37	4.37	4.21	
7.1	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?	4.952	4.83	4.97	4.90	4.94	4.92	4.88	4.77	4.59	
7.2	¿tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, al futuro?	4.412	4.45	4.44	4.37	4.69	4.48	4.59	4.34	4.33	
7.3	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?	4.344	4.00	4.50	4.39	4.64	4.59	4.47	4.48	4.25	
7.4	¿Cree que existe igualdad de oportunidades entre empleados?	3.735	3.67	3.35	3.63	4.07	3.75	3.56	3.89	3.67	
VIII	Remuneración	3.76	3.82	3.13	3.84	3.53	3.70	3.35	3.63	3.57	
8.1	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	3.76	3.82	3.13	3.84	3.53	3.70	3.35	3.63	3.57	





G-2
D-2
04/05/16
CARGO

INFORME N° 043-2016-EPS SEDALORETO S.A. GPEP

A : Ing. Jhony J Escudero Contreras
Gerente General

ASUNTO : Informe de Resultados y Evaluación: Encuesta de Clima Laboral

REF. : 1) Evaluación Indicadores G&G; y Benchmarking
2) Oficio N° 024-2016/SUNASS-120

FECHA : Iquitos, Mayo 04 del 2,016.



Es grato dirigirme a su Superior Despacho a fin de comunicarle que, en la línea normativa de los procedimientos de Gobernabilidad y Gobernanza y del Benchmarking EPS que anualmente desarrolla SUNASS, hemos concluido el proceso de Encuesta de Clima Laboral en la EPS SEDALORETO S.A., y hemos cumplido con la transmisión de los resultados a la SUJUNASS

El resumen ampliado se adjunta en hoja anexa al presente, respecto a los cuales, el siguiente es el panorama de satisfacción consolidada de los trabajadores de nuestra empresa:

N°	Preguntas	Nivel de Puntuacion por Gerencias									
		EPS	GG	GPEP	GAF	GO	PTAR	GC	GI	GZY	AZR
	Indice Promedio General	4.38	4.40	4.42	4.27	4.40	4.56	4.40	4.33	4.34	3.99
I.	La empresa en general	4.73	4.74	4.93	4.755	4.71	4.80	4.79	4.57	4.63	4.68
II	Ergonomía y condiciones ambientales	4.44	4.58	4.50	4.249	4.39	4.81	4.48	4.44	4.43	4.04
III	Considera usted que	4.45	4.38	4.44	4.478	4.42	4.76	4.50	4.20	4.44	3.85
IV	¿Su puesto en la empresa...	4.48	4.55	4.63	4.469	4.53	4.57	4.46	4.73	4.39	4.04
V	Compañeros de trabajo	4.62	4.56	4.37	4.439	4.65	4.84	4.65	4.62	4.57	4.71
VI	Jefes o superiores	4.25	4.28	4.41	4.297	4.31	4.60	4.16	4.35	4.26	2.85
VII	Reconocimiento	4.38	4.36	4.24	4.314	4.32	4.59	4.43	4.37	4.37	4.21
VIII	Remuneración	3.68	3.76	3.82	3.129	3.84	3.53	3.70	3.35	3.63	3.57

Algunas referencias relevantes a ser tomadas en cuenta, resumen:

- A nivel EPS, el nivel de satisfacción de nuestros trabajadores alcanza 4.38 puntos sobre 5.00 puntos máximos, reflejando un 87.6% de satisfacción general, que consideramos muy positivo
- El componente Remuneraciones es el que menor satisfacción refleja, con 3.68 puntos o 73.6%
- La sede Requena es la dependencia con trabajadores menos satisfechos: 3.99 puntos o 79.8%
- En orden de menor satisfacción, sin que ello sea negativo, como ya se comentó pues el promedio es adecuado, los trabajadores se encuentran menos satisfechos en: Requena, Gerencia de Administración, Gerencia de Ingeniería, Gerencia Zonal Yurimaguas, Gerencia de Operaciones
- Los trabajadores más satisfechos están en la PTAR, con 4.56 puntos o 91.2%
- Después de las Remuneraciones, el componente inmediato que refleja el menor índice de satisfacción del trabajador, es la relación con sus Jefes o Superiores, lo cual debe llamar a reflexión o necesidad de replanteo de nuestra actitud frente al trabajador
- En general, el componente con el que el trabajador se siente más satisfecho es con la empresa en general, lo que significa que tenemos trabajadores que sí se identifican y quieren a la empresa

Queremos resumir Sr. Gerente General 2 conclusiones finales

- Los trabajadores de la empresa, en general, muestran un nivel de satisfacción adecuada, lo que implica que, implementando solo algunos procesos de mejora, podemos obtener de ellos mejores rendimientos y capacidades
- El panorama, respecto a los componentes de menor calificación, debe comprometernos a desarrollar acciones complementarias para superar estas pequeñas restricciones y optimizar aún más el nivel de satisfacción del trabajador

Es todo cuanto informo a Ud. Sr. Gerente General

Atentamente

EPS SEDALORETO S.A.
Lic. Adm. JOSE ANTONIO CELIS DE AGUILA
Gerente de Planificación Estratégica y Presupuesto
CLAD N° 13836

Cc: - GAF - GC - GO - GZY - GI - AZR

Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto

11/6/2016

re: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente

re: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente -

sáb 09/04/2016 9:48

De: "Jose Antonio Celis del Aguila"

Hasta: "Alvaro Rodrigo Zúñiga Cerrón"

CC: "Ana Vergara León", "jhony.escudero@sedaloreto.com.pe", "Ruth Cubas Garcia"



Estimados Alvaro y Anita:

En atención al proceso iniciado mediante Oficio N° 024-2016/SUNASS-120; remitimos en archivos adjuntos, los siguientes documentos específicos de la EPS SEDALORETO S.A. correspondientes al año fiscal 2015, requeridos para la evaluación del Benchmarking regulatorio de las EPS; con lo cual atendemos en forma integral el proceso requerido

1. Encuesta de Clima Laboral
2. Encuesta de Satisfacción del Cliente
3. Anexo 4: Conexiones nuevas ejecutadas
4. Gestión de Riesgo de Desastres

Solicitamos su revisión y conformidad así como la confirmación de su recepción, quedando a sus órdenes para cualquier coordinación complementaria sobre la materia

Saludos

Lic Adm José A Celis del Aguila
Gerente Planificación Estratégica y Presupuesto
EPS SEDALORETO S.A.

Adjuntos:

- 1.EncCLab-2015.xlsx
- 2.EncuestaSatisCliente2015.xls
- 3.Anexo4-EPS-SL.xls
- 4.PlanEmerg2015-IncluyActas.pdf

11/6/2016

RE: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente

RE: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente

lun 11/04/2016 15:45

De: Ana Vergara León

Hasta: "jose.celis@sedaloreto.com.pe", Alvaro Rodrigo Zúñiga Cerrón

CC: "johnny.escudero@sedaloreto.com.pe", Ruth Cubas Garcia



Estimado José

Confirmamos la recepción de archivos

Muchas gracias

Saludos cordiales

Ana

Ana Vergara León

Supervisor II

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Teléfono directo: 6143221

Email: avergara@sunass.gob.pe

De: Jose Antonio Celis del Aguila [mailto:jose.celis@sedaloreto.com.pe]

Enviado el: sábado, 09 de abril de 2016 09:31 a.m.

Para: Alvaro Rodrigo Zúñiga Cerrón

CC: Ana Vergara León; johnny.escudero@sedaloreto.com.pe; Ruth Cubas Garcia

Asunto: re: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente