

**EMPRESAS Y OTROS ORGANISMOS SUJETOS A CONTROL**

**SECCIÓN I**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE MODERNIZACIÓN**

**ANEXO N° 10.1**

**GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y GOBIERNO ABIERTO**

**DATOS DE LA ENTIDAD (EMPRESA Y OTRO ORGANISMO)**

**Nombre de la Entidad** : EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUNO S.A.  
**Departamento - Provincia - Distrito** : PUNO-PUNO-PUNO  
**Nombre del titular de la entidad** : JUAN LUIGUI MENDOZA SOTA  
**Cargo** : PRESIDENTE DE DIRECTORIO  
**Periodo en el cargo** : Del 26/08/2024 al CONTINUA  
**Fecha de corte** : Al 31/12/2025  
**Sector (gob. Nacional) / Pliego Central (gob. Regional y Local) (1)** : EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

**1. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS**

Nro	Listado de bienes y/o servicios mejorados	Tipo(*) (Bien / Servicio)	Motivo u Origen de la Mejora (NTGCS / NTGDR / OTROS)	Aspectos mejorados (**)
A		B	C	D
1	COBERTURA DE AGUA POTABLE	SERVICIO	Otros	Incremento de Conexiones de agua potable
2	COBERTURA DE ALCANTARILLADO	SERVICIO	Otros	Incremento de Conexiones de alcantarillado

**Leyenda:**

(A): Detallar los bienes y servicios mejorados, como referencia los siguientes términos\*:

i. **Bienes:** Son los productos tangibles que responden a las necesidades y expectativas de las personas y que son entregados por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (por ejemplo; desayuno escolar, tablets, bono, DNI, pasaporte, medicina, libros, vacunas, etc.). Para la provisión de bienes se podría requerir de servicios para asegurar su adecuada entrega.

ii. **Servicios:** Productos intangibles entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que, al satisfacer sus necesidades y expectativas, generan valor público.

(B): Registrar lo que corresponda: Bien / Servicio

(C): Indicar si la mejora ha tenido como motivo u origen , el cumplimiento de una NTGCS (Norma Técnica para la Gestión de la Calidad Servicios) NTGDR (Norma técnica de la Gestión de Reclamos) u otros.

(D): Describe los aspectos o acciones que se desarrollaron para mejorar el servicio que brinda la entidad. Por ejemplo: Reducción de tiempo de atención, implementación de plataforma web para atención, entre otras.

**2. GOBIERNO ABIERTO (GA)**

Nro	Principio de Gobierno Abierto	Iniciativa(s) o acción(es) implementada(s) en el periodo de gestión (*)	Medio de verificación de la iniciativa o acción implementada (**)
1	a) Transparencia y acceso a la información pública	1. Portal de transparencia 2. Redes Sociales	1. <a href="https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=13809">https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=13809</a> 2. <a href="https://www.facebook.com/emsapunosa/?locale=es_LA">https://www.facebook.com/emsapunosa/?locale=es_LA</a>
2	b) Participación ciudadana	1. Programa de Educacion Sanitaria - Sensibilizacion a la poblacion del uso y cuidado de los servicios basicos de agua potable y alcantarillado 2. Imagen Institucional	1. <a href="https://www.facebook.com/emsapunosa/?locale=es_LA">https://www.facebook.com/emsapunosa/?locale=es_LA</a> 2. <a href="https://www.facebook.com/emsapunosa/?locale=es_LA">https://www.facebook.com/emsapunosa/?locale=es_LA</a>
3	c) Rendición de cuentas	1. Rendicion de cuentas de titulares - CGR	1. <a href="https://apps1.contraloria.gob.pe/login/wfrm/Index.aspx">https://apps1.contraloria.gob.pe/login/wfrm/Index.aspx</a>
4	d) Integridad	1. Como parte del CBGC se tiene aprobado el "Codigo de etica" aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 05-2024-EMSAPUNO/D	1. <a href="https://emsapuno.com.pe/downloads/TRANSPARENCIA/LTAIP/CEC_2024.pdf">https://emsapuno.com.pe/downloads/TRANSPARENCIA/LTAIP/CEC_2024.pdf</a>
		2. En el marco de responsabilidad social y dentro de la política de calidad, EMSAPUNO S.A., se ha realizado actividades de sensibilización, capacitación, talleres a usuarios nuevos, barrios, centros educativos, universitarios y tecnológicos	2. <a href="https://www.facebook.com/emsapunosa/?locale=es_LA">https://www.facebook.com/emsapunosa/?locale=es_LA</a>

(\*) Detalla la(s) iniciativa(s) o acción(es) implementada(s) en la entidad, que se desarrollaron durante el periodo de gestión, en referencia a cada principio de gobierno abierto, los cuales se orientan a lograr una administración transparente, participativa, íntegra y que rinde cuentas a los ciudadanos.

(\*\*) Especifica los medios de verificación (física a través de documentación o digital, a través de un enlace virtual) que evidencia la implementación de la iniciativa o acción descrita en la columna (\*).

