

# **MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS Y DESEMPEÑO EN LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO – EPS**

## **INTRODUCCION**

### **I.- ASPECTOS INSTITUCIONALES**

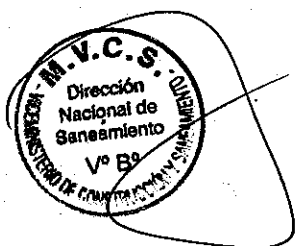
1. Alcance de la Rendición de Cuentas en EPS
2. Objetivos
3. Relaciones con la Autoridad Política
4. El Accionar de la EPS

### **II APLICACIÓN EN LAS EPS**

5. Identificación de Actividades e Indicadores
- 6 Medios a Utilizar
- 7 Planeamiento de la Rendición de Cuentas
- 8 Opiniones y Sugerencias
- 9 Gradualidad

### **Anexos**

1. Definición de Rendición de Cuentas
- 2 Formatos para la Rendición de Cuentas



## INTRODUCCION

La rendición de cuentas se ha constituido en el elemento central de toda democracia representativa contemporánea, en cuya realización se encuentra uno de los principales instrumentos para controlar el abuso del poder y garantizar que los gobernantes cumplan con transparencia, honestidad, eficiencia y eficacia el mandato hecho por la ciudadanía, que a través de un ejercicio democrático los ha elegido como sus representantes.

Si bien la teoría sobre Rendición de Cuentas, trata de aplicarse a las autoridades políticas, de manera exclusiva en sus actividades directas, sin embargo no es excluyente que en el caso del Perú, dichas autoridades tienen la responsabilidad de administrar los servicios de agua potable y alcantarillado; por lo tanto se considera necesario que la Rendición de Cuentas se extienda a la prestación de los servicios de saneamiento. Integrando la rendición de cuentas al concepto de gestión de servicios de saneamiento que facilitará al ciudadano la posibilidad de ejercer en forma eficaz su derecho constitucional de vigilar y supervisar el desempeño de los actores públicos y de sus dependencias, como es el caso de una EPS.

El presente manual muestra como se establecería la Rendición de Cuentas en las EPS del país, a fin que los usuarios y no usuarios de los servicios de saneamiento, conozcan sobre la gestión de las empresas, tanto en el aspecto técnico operacional, económico y financiero, comercial y de administración de la empresa; así como de estar informado de las causas que originaron los resultados que se exponen.

Para tener claro el concepto de Rendición de Cuentas, en el primer capítulo se aprecia los aspectos y el alcance que tendría en el Sector Saneamiento, especialmente en las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento; señalando la correlación de responsabilidad que existe entre las autoridades políticas y los ejecutivos de las EPS

En el segundo capítulo, se apreciará su aplicación en las EPS, identificándose las principales actividades de las EPS y la información que se expondrá a los usuarios y no usuarios del ámbito de la EPS. Se plantean los medios mas convenientes para informar a la población; el establecimiento de un cronograma previo para informar, así como la participación de la población a través de mecanismos de opinión y sugerencias, como una medida de retroalimentación que tendrían las EPS para conocer la forma como sienten los usuarios y no usuarios sobre el servicio que vienen prestando. Luego, como debe aplicarse gradualmente el mecanismo de Rendición de Cuentas. Como anexos se adicionan las definiciones que permiten el alcance de la Rendición de Cuentas y los formatos donde se mostrará la información a la población.



## I.- ASPECTOS INSTITUCIONALES

### 1. Alcance de la Rendición de Cuentas en EPS

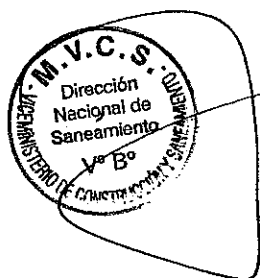
En el caso de las EPS, que son los responsables de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado; y donde las Autoridades Políticas, que son elegidas por el pueblo, tienen injerencia en ellas, de acuerdo a lo que señala la Ley de Municipalidades y la Ley General de Servicios de Saneamiento. Es en este contexto que las empresas de agua potable y alcantarillado, asumen una responsabilidad compartida con los gobiernos municipales y gobierno central en la prestación de los servicios de saneamiento en el país, sin embargo son las empresas las que realizan la prestación de los servicios; por lo que existe una decisión política, que conlleva a que dichas decisiones deben ser de conocimiento de los electores.

El hecho que las EPS están sujetas a decisiones políticas, ha conllevado que de un análisis de su gestión; se aprecie que los indicadores de gestión no mejoren y se continúe con el decrecimiento económico de las empresas. Las causas de dicha situación se atribuyen principalmente a la mala imagen que tiene la población sobre la empresa y la poca participación en las acciones que la impulsaban; adicionado al poco respaldo político que redundaba en las decisiones técnicas y financieras<sup>1</sup>

La disyuntiva que se plantean las empresas, es como salir adelante si las medidas técnicas que se proponen son necesarias, ¿pero los resultados serán los esperados?; para ello, no basta buscar alternativas de mejora desde lo técnico y empresarial, sino que también tiene que existir un enfoque político-social.

Por lo tanto, con dicho enfoque se hace viable para la población y las decisiones políticas, la mejora de la calidad, continuidad, cantidad y costo de la prestación de los servicios de saneamiento; por cuanto los objetivos trazados por la empresa se han de lograr con el apoyo de la población y el respaldo político.<sup>2</sup>

Al plantearse el apoyo de la población se requiere que ella tenga las herramientas que le permita participar de manera activa en las decisiones que tome la empresa para una buena prestación de los servicios de saneamiento, por ello se requiere que la empresa rinda cuentas de sus actividades a la población de tal manera, que los usuarios y no usuarios puedan conocer y opinar sobre dicha prestación.



<sup>1</sup> EPS: Gestión político-social y educación sanitaria y ambiental, pag 9, PROAGUA-GTZ

<sup>2</sup> idem.

Es en este sentido que resulta viable la rendición de cuentas que las empresas deben realizar como parte de su responsabilidad, conjuntamente con la autoridad política, democráticamente elegida, dado que ambos asumen una responsabilidad compartida en la prestación de los servicios de saneamiento.

## **2. OBJETIVOS**

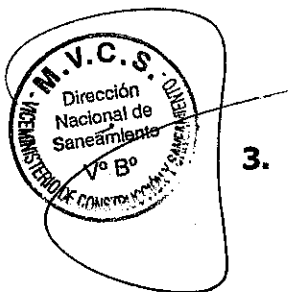
### **• Objetivo Principal**

El mecanismo de Rendición de Cuentas se establece para que la EPS muestre e informe a la población, de una forma comúnmente accesible y entendible para el ciudadano la situación de su gestión, los logros alcanzados, los recursos utilizados y las metas a alcanzar como parte de su desarrollo y la sostenibilidad de la empresa en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

### **• Objetivos Específicos**

Los principales objetivos de la rendición de cuentas son:

- Fortalecer el sentido de la empresa como servicio público.
- Recuperar la legitimidad de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de las EPS.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos para la prestación de servicios de saneamiento.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los funcionarios públicos de los municipios y los ejecutivos de las empresas con la ciudadanía, donde el esquema es que la Ciudadanía sea una receptora activa de los informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar planes de mediano y largo plazo (PMO), proyectos de ampliación y mejora de la infraestructura de los servicios de agua potable y alcantarillado; y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas del ámbito de la EPS.



## **3. Relaciones con la Autoridad Política**

En la prestación de los servicios de saneamiento, existe una relación directa entre La Autoridad Política y las EPS, no solo por la conformación de la Junta de Accionistas, en el caso de las públicas, sino en el hecho que la planificación de los servicios de agua potable y alcantarillado, van de la mano con el desarrollo urbano que planifique el Municipio, por ello es necesario que el Municipio tenga muy claro el desarrollo de

la Ciudad a fin que la EPS lo pueda plasmar en su Plan Maestro Optimizado de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

Por lo tanto toda acción adicional que conlleve al planeamiento urbano trascenderá en las decisiones que adopte la EPS para satisfacer la demanda de sus servicios acorde con dicho desarrollo.

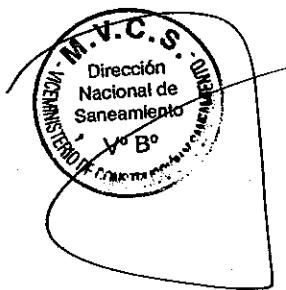
#### **4. El Accionar de la EPS**

De acuerdo al mandato establecido, las EPS deben prestar los servicios de agua potable y alcantarillado dentro del ámbito de su jurisdicción, conforme se señala en los Contratos de Explotación y Estatutos de la Empresa.

Así mismo, el accionar de las EPS se encuentra regulado, según normas establecidas, por lo tanto comunican sobre su gestión a los siguientes entes:

- Junta de Accionistas
- Directorio
- SUNASS
- Municipio
- Ministerio de Economía y Finanzas (Presupuesto Público)
- Contraloría General de la República

Adicionalmente a las instituciones señaladas, se establece el mecanismo de información de la gestión para que participen los usuarios y no usuarios del servicio dentro de los informes de gestión, por ello el manual de rendición de cuentas permitirá la participación de la población, estableciendo el dialogo político-social que se requiere.



## II APLICACIÓN EN LAS EPS

### 5. Identificación de Actividades e Indicadores

Para que el mecanismo de Rendición de Cuentas surta efecto, se deberá explicitar las actividades e indicadores mas representativos y de fácil comprensión de la población, de tal forma que no represente una duplicación de información o esta no sea una información sin trascendencia en la gestión de la empresa, que solo distrae, pero no informa de la situación por la que atraviesa la EPS.

Por ello, se considera los siguientes indicadores:

#### INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Continuidad del Servicio de Agua Potable (Formato N° 1)
  - Especificar los Sectores con sus horas de continuidad.  
Para el caso de los sectores, estos deben tener un nombre o código y estar delimitados por el nombre de las calles que la comprenden, de acuerdo a la distribución del servicio de agua potable, o localidad
- Presión en las Redes de Agua Potable (Formato N° 2)
  - Especificar los Sectores con sus respectivos niveles de presión.  
Se deberá calificar los sectores de acuerdo a su nivel de presión: Bueno, Regular y Malo.  
Para el caso de los sectores, estos deben tener un nombre o código y estar delimitados por el nombre de las calles que la comprenden, de acuerdo a la distribución del servicio de agua potable, o localidad.
- Tratamiento de aguas servidas (Formato N° 3)
  - Señalar si tienen tratamiento de aguas servidas y que Porcentaje de estos se viene tratando, diferenciado por localidad. Así como su cumplimiento en la calidad de agua tratada de acuerdo a norma.



#### INDICADORES DE GESTION

- Costo de los Servicios de Saneamiento por localidad (Formato N° 4)
  - ✓ Tarifa promedio de Agua potable (S./m3)
  - ✓ Costo Promedio de Agua potable (S./m3)
  - ✓ Tarifa promedio de alcantarillado (S./m3)
  - ✓ Costo promedio de Alcantarillado (S./m3)

## INDICADORES EMPRESARIALES

- Producción de agua potable (Formato N° 5)
  - ✓ Producción de Agua Potable en LPS. o m3/seg., según tipo de planta y su antigüedad.
- Distribución de agua potable
  - ✓ Detalle de reservorios, capacidad, estado de conservación (bueno, regular y malo) y su ubicación (Formato N° 6)
  - ✓ Detalle de las Estaciones de Bombeo de agua potable, estado de conservación (bueno, regular y malo), su ubicación y proporción de agua bombeada, en función al total. (Formato N° 7)
- Recolección de Aguas Servidas (Formato N° 8)
  - ✓ Numero de Estaciones de Bombeo y Rebombeo de aguas servidas, estado de conservación (bueno, regular y malo) y su ubicación
- Comercialización de los servicios prestados por localidad
  - ✓ Numero de conexiones totales y no facturadas de Agua Potable y/o Unidades de Uso por categorías y su distribución porcentual. (Formato N° 9)
  - ✓ Numero de conexiones totales y no facturadas de Alcantarillado por categorías y su distribución porcentual. (Formato N° 10)
  - ✓ Nivel de micromedición alcanzado: en términos porcentuales, número de medidores instalados y medidores operativos. (Formato N° 11)
  - ✓ Promedio de consumo y facturación por rangos de consumo de acuerdo a la categoría de usuarios. (Formato N° 12)
  - ✓ Numero de Reclamos Recibidos por la EPS por tipo y Reclamos Atendidos por tipo, así como el número de días promedio utilizados en la atención. (Formato N° 13)
  - ✓ Numero de Reclamos presentados en segunda instancia, para atención del Tribunal de Reclamos del Ente Regulador., que han sido absueltos a favor del usuario. (Formato N° 14)
- Administración de la Empresa:
  - ✓ Numero de Personal. Diferenciado por categoría Gerencial, administrativos y operativos. (Formato N° 15)
  - ✓ Relación de los miembros de la Junta de Accionistas y del Directorio (señalando a quien representan) y tiempo de permanencia en el cargo. (Formato N° 16)
  - ✓ Situación Económica y Financiera, señalando las cuentas de costos por naturaleza y las cuentas principales del balance, con un comentario sobre las cuentas y la situación real de la EPS. (Formatos N° 17, 18 y 19)
  - ✓ Educación sanitaria:



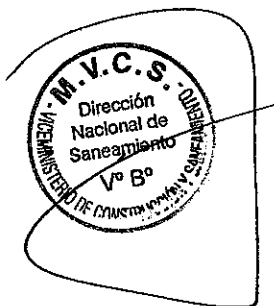
- Aspectos de la institucionalización de la función de educación sanitaria por parte de la EPS.
- La implementación de su plan anual de educación sanitaria.
- El porcentaje de la muestra representativa de población entrevistada que manifiesta su valoración del recurso agua y su voluntad de pagar el servicio que presta la EPS.
- ✓ Imagen institucional.
  - Incremento porcentual de la satisfacción de la población con respecto a la calidad del servicio de agua potable, en base a una muestra representativa.
  - Incremento porcentual de la satisfacción de la población con respecto a la calidad de atención al cliente, en base a una muestra representativa.
- ✓ Relaciones públicas y plan de comunicaciones.
  - Exponer el plan de comunicaciones de la EPS.
  - El porcentaje de población entrevistada que conoce los impactos y cambios relevantes logrados por la EPS (en base a muestra representativa).

#### **INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO**

- Planeamiento de la EPS: PMO (Formatos N° 20 y 21)

Se debe señalar las principales metas que pretende alcanzar la EPS con el Plan Maestro optimizado en un periodo quinquenal, las mismas que deben estar referidas a:

- ✓ Nivel de coberturas en agua potable y alcantarillado, conjuntamente con el número de conexiones que se proyecta realizar en cada periodo anual de proyección.
- ✓ Nivel de Micromedición en agua potable que se proyecta realizar en cada periodo anual: numero de medidores instalados, medidores operativos, medidores reparados y medidores reemplazados.
- ✓ Numero de tuberías de agua potable y alcantarillado a instalar en m.l. o km., en cada periodo anual
- ✓ Incremento de fuentes de agua potable y capacidad de producción a ejecutar en el periodo quinquenal.
- ✓ Incremento de la capacidad de tratamiento de aguas servidas, que se ha de ejecutar en el periodo quinquenal.
- ✓ Relación de Proyectos a ejecutar en el periodo quinquenal, meta física, costo de inversión y fuente de financiamiento.
- ✓ Costo por m3 del servicio de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en cada periodo anual del quinquenio.



- ✓ Tarifas en S/./m3 de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en el quinquenio y su respectivo incremento porcentual.
- Ejecución del PMO: (Formatos N° 17 y 18)

Se deberá informar de las metas alcanzadas, según la relación señalada en el punto anterior, esto es:

  - ✓ Nivel de cobertura de agua potable y alcantarillado alcanzado al fin del periodo y el número de conexiones ejecutadas.
  - ✓ Numero de tuberías ejecutadas.
  - ✓ Costo del m3 del servicio de agua potable y alcantarillado alcanzado.
  - ✓ Tarifa S/./m3 alcanzado y su incremento aprobado por el Ente Regulador
  - ✓ Relación de Proyectos ejecutados y en ejecución, su meta alcanzada o grado de avance de la meta física y costo de inversión.
- Coordinación con el Municipio:

Se deberá informar de las coordinaciones con el Municipio del ámbito de la EPS, sobre los aspectos relacionados con el Plan Director Urbano, sobre las facilidades obtenidas para la ejecución de las obras que se requiere para atender la demanda de los servicios de agua potable y alcantarillado u otro aspecto que se considere importante.

Se realizará un comentario sobre la gestión de la EPS y su relación con las autoridades políticas, señalando los aspectos más importantes que han determinado la real situación de la empresa.

La validación de la información que presente la EPS, será otorgada por el Ente Regulador a la EPS, dentro de un plazo no mayor a 30 días calendario antes de informarse a la población, según el calendario o cronograma establecido.



## 6. Medios a Utilizar

Para que los mecanismos de Rendición de Cuentas funcionen, se pueden utilizar todos los medios de comunicación disponibles, para tal fin; sin embargo se requiere evaluar los costos que ello implica, así como la facilidad de la comunicación, que permita estar al alcance de todos.

Los medios que se pueden utilizar son:

- Audiencia Pública, (una vez al año para una presentación pública).
- Páginas Web, a través de Internet, (trimestralmente).

- Paneles Publicitarios, ya sea en la vía pública, dentro del Municipio y/o EPS; (en cualquier momento).
- Avisos en la Radio y Televisión,
- Avisos en los medios de comunicación escritos: periódicos, semanarios, revistas u otros.
- Otros medios apropiados.

## 7. Planeamiento de la Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas, se realizará dentro de un orden establecido; a fin de permitir una información periódica de la gestión de la EPS, según los indicadores que se consideren relevantes. Para ello, la población validará previamente los indicadores que considere pertinentes en Audiencia Pública y luego establecer la periodicidad de las Rendiciones de Cuentas, ya sea de manera trimestral y anual. Esto dependerá del acuerdo a que se llegue con la población en cuanto al medio de comunicación más conveniente y según los costos que ello implique,.

Es en este sentido que las EPS, deberán coordinar con la Autoridad Política, sobre la presentación de la información, de tal forma que exista una complementación de información que corresponde a la Autoridad Política como a la EPS, en caso contrario se puede establecer que solo la EPS realice su propia presentación.

Se deberá establecer un calendario de presentación de la información, el cual se comunicará a todos los usuarios y no usuarios del ámbito de la EPS, así como los medios en donde se informará. También dicho calendario será puesto de conocimiento del Ente Regulador de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, a fin que proceda a validar la información.

En el caso de la información trimestral, la EPS deberá contar con una página Web, donde informará de manera regular, pero podrá utilizar otros medios de comunicación.

La información deberá ser como mínimo la siguiente:

- Los Indicadores de Calidad del Servicio, y
- Los Indicadores de Gestión

Para el resto de indicadores y actividades, esta se informará anualmente, de acuerdo al medio preestablecido, teniendo como primera prioridad la audiencia pública, luego el medio escrito, radial, televisivo u otro. Estos indicadores son:

- Indicadores Empresariales, e
- Indicadores de Planes de Desarrollo



## 8. Opiniones y Sugerencias

La población deberá exponer sus opiniones o sugerencias sobre la información que la EPS presente, ya sea de manera personal o a través de sus interlocutores válidos; debiendo para ello establecer mecanismos directos, que puede ser a través de cartas, correo electrónico de la EPS, participación en las Audiencias Públicas, u otro mecanismo apropiado.

En este aspecto, la EPS deberá procesar dichas opiniones o sugerencias y las deberá exponer en la página Web de la EPS, señalando si procedió a tomarlas en cuenta o no procede su aplicación.

## 9. Gradualidad

La aplicación del mecanismo de Rendición de Cuentas se realizará de manera gradual, dependiendo del tamaño de la EPS (grande, mediana y pequeña), del nivel de información que vienen manejando y de la capacidad organizacional, tomando en cuenta la cantidad de personal y el nivel de preparación de los mismos. Esta decisión se tomará en forma conjunta con los ejecutivos de la EPS, Autoridades Políticas y la población, en la primera reunión a través de una Audiencia Pública, para dar inicio al mecanismo de la Rendición de Cuentas.

El plazo para completar la información que se señala en el punto 5 Identificación de Actividades e indicadores del presente capítulo, es de dos años. Por lo tanto se dará inicio con la información que las EPS informan al Ente Regulador y luego de manera paulatina se irá incrementando la información a rendir cuentas de manera anual. En el caso que la EPS cuente con PMO, se dará prioridad a la información del PMO, esto significa que se rendirá cuentas de manera conjunta ambas informaciones.



Así mismo, aquella EPS que cuente con una página Web, deberá abrir una ventana exclusiva de Rendición de Cuentas, donde expondrá los resultados de su gestión. Para aquellas que no cuenten con página Web, deberán preparar dicha página en un plazo no mayor a un año.

## ANEXOS

### 1. Definición

El termino *Rendición de cuentas* se traduce de manera limitada del significado de la palabra anglosajona *accountability*, que en inglés significa: el estado de ser sujeto a la obligación de reportar, explicar o justificar algo; de ser responsable de algo; ser sujeto y responsable para dar cuentas y responder a preguntas (*answerable*).

*Accountability* se deriva de *account*, que significa "descripción oral o escrita de eventos o situaciones particulares; explicación de una conducta a un superior; razones, sustentos, balance de ingresos y gastos.

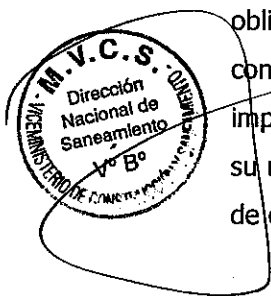
Pasando al ámbito de la política, la rendición de cuentas significa *la obligación de todos los servidores públicos de dar cuentas, explicar y justificar sus actos al público, que es el último depositario de la soberanía en una democracia.*

Para McLean, la rendición de cuentas es "el requerimiento para que los representantes den cuenta y respondan frente a los representados sobre el uso de sus poderes responsabilidades, actúen como respuesta a las críticas o requerimientos que les son señalados, y acepten responsabilidad en caso de errores, incompetencia o engaño".

Para Schedler, la rendición de cuentas en el ámbito político es un concepto de dos dimensiones que denota, por un lado, la obligación de los políticos y funcionarios públicos de informar y justificar sus actos (*answerability*) y, por el otro, la capacidad para imponer sanciones negativas a los funcionarios y representantes que violen ciertas normas de conducta (*enforcement*).

Para Schedler, *answerability* implica el derecho ciudadano de recibir información y la obligación de los funcionarios de proveerla, pero de manera paralela implica también contar con los mecanismos para supervisar los actos de gobierno. Por su parte, *enforcement* implica hacer cumplir la ley y sancionar a los gobernantes y representantes que incumplen su mandato a fin de que paguen las consecuencias de sus actos y se active un mecanismo de control preventivo que disuada a potenciales infractores de la ley.

Para Luis F. Aguilar, rendir cuentas significa responsabilidad no en el sentido moral, sino en el social-jurídico de ser responsable de algo ante alguien; implica el sentido de información obligada (no opcional)



## 2. Formatos para la Rendición de Cuentas

### INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información Trimestral a través de la Página Web de la EPS u otro medio

#### Formato N° 1

##### Continuidad del Servicio de Agua Potable

Al (mes) de (año)

| Localidad/Sector | Horas de Abastecimiento<br>Agua Potable | Delimitación Geográfica |
|------------------|-----------------------------------------|-------------------------|
|                  |                                         |                         |
|                  |                                         |                         |

#### Formato N° 2

##### Niveles de Presión en las Redes de Agua Potable

Al (mes) de (año)

| Localidad/Sector | Nivel de Presión Agua<br>Potable<br>(mca) | Calificación | Delimitación<br>Geográfica |
|------------------|-------------------------------------------|--------------|----------------------------|
|                  |                                           |              |                            |
|                  |                                           |              |                            |

#### Formato N° 3

##### Tratamiento de Aguas Servidas

Al (mes) de (año)

| Localidad | Porcentaje Tratamiento | Nivel de Tratamiento (Según Norma) |
|-----------|------------------------|------------------------------------|
|           |                        |                                    |
|           |                        |                                    |

### INDICADORES DE GESTION

Información Trimestral a través de la Página Web de la EPS u otro medio

#### Formato N° 4

##### Costo de los Servicios de Saneamiento

Al (mes) de (año)

| Localidad | Tarifa Promedio<br>de Agua<br>Potable<br>(S./M3) | Costo Promedio<br>de Agua<br>Potable<br>(S./M3) | Tarifa Promedio<br>de<br>Alcantarillado<br>(S./M3) | Costo Promedio<br>de<br>Alcantarillado<br>(S./M3) |
|-----------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|           |                                                  |                                                 |                                                    |                                                   |
|           |                                                  |                                                 |                                                    |                                                   |



## INDICADORES EMPRESARIALES

Información anual que se expone en las Audiencias Públicas, Página Web de la EPS u otro medio

### Formato N° 5

#### Producción de Agua Potable

Al 31 de Diciembre de (año)

| Localidad | Tipo de Planta (1) | Capacidad<br>(lps o m3/seg) | Antigüedad<br>(años) |
|-----------|--------------------|-----------------------------|----------------------|
|           |                    |                             |                      |
|           |                    |                             |                      |

(1) Superficial o subterránea.

### Formato N° 6

#### Reservorios de Agua Potable

Al 31 de Diciembre de (año)

| Localidad | Capacidad<br>(M3) | Estado de<br>conservación (2) | Ubicación |
|-----------|-------------------|-------------------------------|-----------|
|           |                   |                               |           |
|           |                   |                               |           |

(2) Bueno, Regular o Malo

### Formato N° 7

#### Estaciones de Bombeo de Agua Potable

Al 31 de Diciembre de (año)

| Localidad/Estación<br>de Bombeo | Capacidad de<br>Bombeo<br>(lps) | Estado de<br>conservación (3) | Proporción<br>de Agua<br>Bombeada<br>(%) | Ubicación |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|-----------|
|                                 |                                 |                               |                                          |           |
|                                 |                                 |                               |                                          |           |

(3) Bueno, Regular o Malo



**Formato N° 8**  
**Estaciones de Bombeo de Aguas Servidas**  
**Al 31 de Diciembre de (año)**

| Localidad/Estación de Bombeo | Capacidad de Bombeo (lps) | Estado de conservación (3) | Proporción de Agua Bombeada (%) | Ubicación |
|------------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------|
|                              |                           |                            |                                 |           |
|                              |                           |                            |                                 |           |

(3) Bueno, Regular o Malo

**Formato N° 9**  
**Conexiones de Agua Potable**  
**Al 31 de Diciembre de (año)**

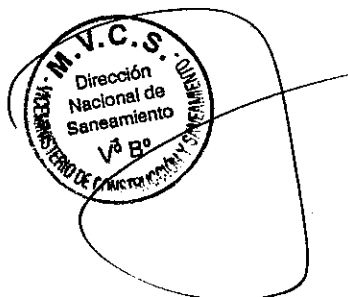
**Localidad:**

| Categoría    | Conex. Totales (N°) | Unidades de Uso (N°) | Distrib. (%) | Conex. No Fact. (N°) | Unidades de Uso No Fact. (N°) | Distrib. (%) |
|--------------|---------------------|----------------------|--------------|----------------------|-------------------------------|--------------|
| Social       |                     |                      |              |                      |                               |              |
| Domestico    |                     |                      |              |                      |                               |              |
| Comercial    |                     |                      |              |                      |                               |              |
| Industrial   |                     |                      |              |                      |                               |              |
| Estadal      |                     |                      |              |                      |                               |              |
| <b>Total</b> |                     |                      |              |                      |                               |              |

**Formato N° 10**  
**Conexiones de Alcantarillado**  
**Al 31 de Diciembre de (año)**

**Localidad:**

| Categoría    | Conexiones Totales (N°) | Distrib. (%) | Conexiones No Factor. (N°) | Distrib. (%) |
|--------------|-------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| Social       |                         |              |                            |              |
| Domestico    |                         |              |                            |              |
| Comercial    |                         |              |                            |              |
| Industrial   |                         |              |                            |              |
| Estadal      |                         |              |                            |              |
| <b>Total</b> |                         |              |                            |              |



### Formato N° 11

#### Micromedición

Al 31 de Diciembre de (año)

| Localidad        | Medidores Instalados | Medidores Operativos | Nivel de Micromedición (%) |
|------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|                  |                      |                      |                            |
|                  |                      |                      |                            |
|                  |                      |                      |                            |
| <b>Total EPS</b> |                      |                      |                            |

### Formato N° 12

#### Promedio de Consumo y Facturación

Al 31 de Diciembre de (año)

Localidad:

| Categoría    | Rango 1                   |                             | Rango 2                   |                             | Rango 3                   |                             |
|--------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
|              | Promedio Consumo (M3/mes) | Promedio Facturado (S./mes) | Promedio Consumo (M3/mes) | Promedio Facturado (S./mes) | Promedio Consumo (M3/mes) | Promedio Facturado (S./mes) |
| Social       |                           |                             |                           |                             |                           |                             |
| Domestico    |                           |                             |                           |                             |                           |                             |
| Comercial    |                           |                             |                           |                             |                           |                             |
| Industrial   |                           |                             |                           |                             |                           |                             |
| Estatat      |                           |                             |                           |                             |                           |                             |
| <b>Total</b> |                           |                             |                           |                             |                           |                             |

### Formato N° 13

#### Reclamos en Primera Instancia

Al 31 de Diciembre de (año)

| Tipo de Reclamos | Recibidos N° | Atendidos N° | Días Promedio de Atención |
|------------------|--------------|--------------|---------------------------|
|                  |              |              |                           |
|                  |              |              |                           |
|                  |              |              |                           |
| <b>Total</b>     |              |              |                           |



**Formato N° 14**  
**Reclamos en Segunda Instancia**  
**Al 31 de Diciembre de (año)**

| Tipo de Reclamos | Presentados<br>N° | Absueltos a Favor<br>N° | Días Promedio<br>de Atención |
|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------------|
|                  |                   |                         |                              |
|                  |                   |                         |                              |
|                  |                   |                         |                              |
| <b>Total</b>     |                   |                         |                              |

**Formato N° 15**  
**Personal**  
**Al 31 de Diciembre de (año)**

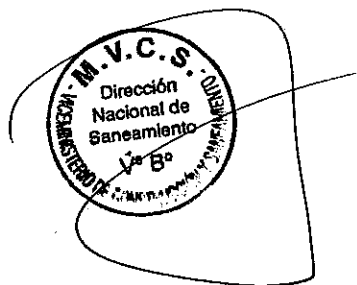
| Categoría      | N° |
|----------------|----|
| Gerencial      |    |
| Profesional    |    |
| Administrativo |    |
| Operativo      |    |
| Auxiliar       |    |
| <b>Total</b>   |    |

**Formato N° 16**  
**Personal Directivo**  
**Al 31 de Diciembre de (año)**

| Nombre y Apellido | Miembro<br>(4) | Representante<br>(5) | Tiempo en<br>el Cargo |
|-------------------|----------------|----------------------|-----------------------|
|                   |                |                      |                       |
|                   |                |                      |                       |
|                   |                |                      |                       |
|                   |                |                      |                       |
|                   |                |                      |                       |

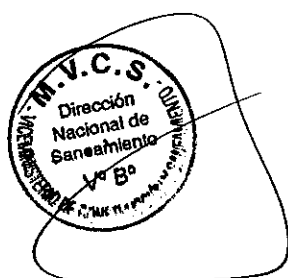
(4): Junta de Accionistas o Directorio.

(5): Municipio, Región, Colegio Profesional, Cámara de Comercio u otro.



**Formato N° 17**  
**Distribución Costos y Gastos Por Naturaleza**  
**Al 31 de Diciembre de (año)**

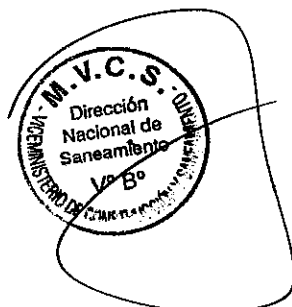
| Costos                           | Costo Ventas | Gasto Administrativo | Gasto Ventas | Total | % |
|----------------------------------|--------------|----------------------|--------------|-------|---|
| Suministros                      |              |                      |              |       |   |
| Cargas de Personal               |              |                      |              |       |   |
| Servicios Prestados por Terceros |              |                      |              |       |   |
| Tributos                         |              |                      |              |       |   |
| Cargas Diversas de Gestión       |              |                      |              |       |   |
| Provisión del Ejercicio          |              |                      |              |       |   |
| <b>TOTAL GENERAL</b>             |              |                      |              |       |   |



Formato N° 18

**BALANCE GENERAL COMPARATIVO**

| RUBROS                                         | Año Anterior | Año fin Período |
|------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| <b>ACTIVO</b>                                  |              |                 |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                        |              |                 |
| Caja Bancos                                    |              |                 |
| Cuentas por cobrar Comerciales                 |              |                 |
| Menos: Provisión Cobranza Dudosa               |              |                 |
| Otras Cuentas por Cobrar                       |              |                 |
| Menos: Provisión Cobranza Dudosa               |              |                 |
| Existencias                                    |              |                 |
| Gastos Pagados por Anticipado                  |              |                 |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>                  |              |                 |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                     |              |                 |
| Cuentas por Cobrar a Largo Plazo               |              |                 |
| Inmuebles, Maquinaria y Equipo                 |              |                 |
| Menos: Depreciación Acumulada                  |              |                 |
| Activos Intangibles                            |              |                 |
| Menos: Amortización Acumulada Intangible       |              |                 |
| Impto. A la Renta y Particip. Diferidos Activo |              |                 |
| Otros Activos                                  |              |                 |
| <b>TOTAL NO CORRIENTE</b>                      |              |                 |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                            |              |                 |
| <b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>                     |              |                 |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                        |              |                 |
| Sobregiros y Pagarés Bancarios                 |              |                 |
| Cuentas por Pagar Comerciales                  |              |                 |
| Otras Cuentas por Pagar                        |              |                 |
| Parte Cte. Deudas Largo Plazo                  |              |                 |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>                  |              |                 |
| <b>PASIVO NO CORRIENTE</b>                     |              |                 |
| Deudas a Largo Plazo                           |              |                 |
| Beneficios Sociales de los Trab. (CTS.)        |              |                 |
| <b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>               |              |                 |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                            |              |                 |
| <b>PATRIMONIO</b>                              |              |                 |
| Capital                                        |              |                 |
| Capital Adicional                              |              |                 |
| Reservas                                       |              |                 |
| Resultado del Período                          |              |                 |
| Resultados Acumulados                          |              |                 |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                        |              |                 |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>               |              |                 |



**Formato N° 19**

**ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS COMPARATIVO**

| RUBROS                                      | Año Anterior | Año fin Periodo |
|---------------------------------------------|--------------|-----------------|
| <b>Ventas Netas</b>                         |              |                 |
| A Terceros                                  |              |                 |
| A Empresas Vinculada                        |              |                 |
| <b>Otros Ingresos Operacionales</b>         |              |                 |
| A Terceros                                  |              |                 |
| A Empresas Vinculada                        |              |                 |
| <b>TOTAL INGRESOS BRUTOS</b>                |              |                 |
| Costos de Ventas                            |              |                 |
| A Terceros                                  |              |                 |
| A Empresas Vinculada                        |              |                 |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>                       |              |                 |
| Gastos de Administración                    |              |                 |
| Gastos de Ventas                            |              |                 |
| <b>UTILIDAD OPERATIVA</b>                   |              |                 |
| <b>OTROS INGRESOS (GASTOS)</b>              |              |                 |
| Ingresos Financieros                        |              |                 |
| Gastos Financieros                          |              |                 |
| Otros Ingresos                              |              |                 |
| Otros Gastos                                |              |                 |
| Resultado por Exposición a la Inflación     |              |                 |
| <b>RESULT. ANTES RTIC. Y DEL IMP. RENT.</b> |              |                 |
| Participaciones y Deducciones               |              |                 |
| Impuesto a la Renta                         |              |                 |
| <b>RESULT. ANTES DE PART. EXT.</b>          |              |                 |
| Ingresos Extraordinarios                    |              |                 |
| Gastos Extraordinarios                      |              |                 |
| <b>UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO</b>     |              |                 |



**Comentarios sobre las cuentas y la situación real de la EPS**

**Al 31 de Diciembre de (año)**

|                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>Educación Sanitaria</b></p> <p align="center"><b>Al 31 de Diciembre de (año)</b></p> |
|                                                                                                           |

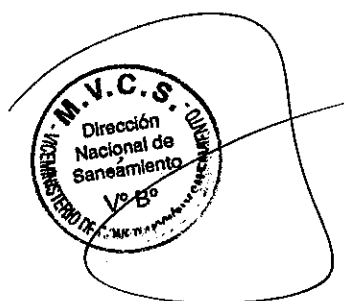
Nota: Esta Información debe implementarse en un plazo no mayor a dos años

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>Imagen Institucional</b></p> <p align="center"><b>Al 31 de Diciembre de (año)</b></p> |
|                                                                                                            |

Nota: Esta Información debe implementarse en un plazo no mayor a dos años

|                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>Relaciones Públicas y Plan de Comunicaciones</b></p> <p align="center"><b>Al 31 de Diciembre de (año)</b></p> |
|                                                                                                                                    |

Nota: Esta Información debe implementarse en un plazo no mayor a dos años



## **INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO**

Información anual que se expone en las Audiencias Públicas, Página Web de la EPS u otro medio

### **Formato N° 20**

#### **Metas del Plan Maestro Optimizado**

**Al 31 de Diciembre de (año)**

| Metas de Gestión                                            | Unidad de medida | Año Base | Año 1  |         | Año 2  |         | Año 3  |         | Año 4  |         | Año 5  |         |
|-------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
|                                                             |                  |          | Proyec | Ejecuc. | Proyec | Ejecuc. | Proyec | Ejecuc. | Proyec | Ejecuc. | Proyec | Ejecuc. |
| Cobertura de Agua Potable                                   | %                |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Incremento de Conexiones de agua potable (6)                | Unid             |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Incremento de Conexiones de Alcantarillado (6)              | Unid             |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Micromedición                                               | %                |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Medidores Instalados                                        | Unid             |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Medidores Operativos                                        | Unid             |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Medidores Reparados                                         | Unid             |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Medidores Reemplazados                                      | Unid             |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Instalación de tuberías de agua potable                     | ml               |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Instalación de tuberías de alcantarillado                   | ml               |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Incremento de la capacidad de tratamiento de agua potable   | lps              |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Incremento de la capacidad de tratamiento de aguas servidas | lps              |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Tarifa Promedio de Agua potable                             | S/./M3           |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Incremento tarifario                                        | %                |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Tarifa Promedio de Alcantarillado                           | S/./M3           |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Costo Promedio Agua Potable                                 | S/./M3           |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |
| Costo Promedio Alcantarillado                               | S/./M3           |          |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |

(6) Se refiere a nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado.

### **Formato N° 21**

#### **Proyectos del PMO**

**Al 31 de Diciembre de (año)**

| Nombre del Proyecto | Tipo (7) | Proyectado  |          |                        | Ejecutado   |          |                        | Fuente Financiamiento |
|---------------------|----------|-------------|----------|------------------------|-------------|----------|------------------------|-----------------------|
|                     |          | Meta Física |          | Costo de Inversión S/. | Meta Física |          | Costo de Inversión S/. |                       |
|                     |          | Uni         | Cantidad |                        | Uni         | Cantidad |                        |                       |
|                     |          |             |          |                        |             |          |                        |                       |
|                     |          |             |          |                        |             |          |                        |                       |
|                     |          |             |          |                        |             |          |                        |                       |
|                     |          |             |          |                        |             |          |                        |                       |
|                     |          |             |          |                        |             |          |                        |                       |

(7) Señalar: Agua Potable, alcantarillado u otro.

