

# **MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y DESEMPEÑO DE EMUSAP S.R.L.**

## **INTRODUCCION**

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

- 1.- Alcance de la Rendición de Cuentas en EPS EMUSAP S.R.L
- 2.- Objetivos
- 3.- Relaciones con la Autoridad Pública
- 4.- El accionar de la EPS EMUSAP S.R.L.

### **II.- Aplicación en las EPS EMUSAP S.R.L**

- 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 unos 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 excluyentes que en el caso del Perú, dichas autoridades tiene 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 la EPS EMUSAP S.R.L.

El presente manual muestra como se establecería la rendición de cuentas en la EPS EMUSAP S.R.L, a fin que los usuarios y no usuarios de los servicios de saneamiento conozcan la gestión de la empresa, 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.

**BASE LEGAL: RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 426-2007-VIVIENDA**

## I.- ASPECTOS INSTITUCIONALES

### 1.- Alcance de la rendición de cuentas EPS EMUSAP S.R.L

En el caso de la EPS EMUSAP S.R.L, que son los responsables de los servicios de agua potable y alcantarillado; y donde las autoridades políticas que son elegidas por el pueblo tiene ingerencia en ellas, de acuerdo a lo que señala la Ley de Municipalidades y la Ley General de Servicios de Saneamiento. Es en este contexto 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 la EPS EMUSAP S.R.L esta sujeta a decisiones políticas, a conllevado que de un análisis de sugestión; se aprecie que los indicadores de gestión no mejoren y se continúe con el decrecimiento económico de la empresa las causas de dicha situación se atribuyen principalmente a la mala imagen que tiene la población sobre la empresa y poca participación en las acciones que la impulsan adicionando al poco respaldo político que redundan en las decisiones técnicas y financieras.

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.

Al plantearse el apoyo de la población se requiere que ellas tengan las herramientas que les 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.

En este sentido, 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 servicios de saneamiento.

### 2.- Objetivos

#### Objetivo Principal

El mecanismo de rendición de cuentas se establece para que la EPS EMUSAP S.R.L. 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 de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.

## Objetivos Específicos

Los principales objetivos de la rendición de cuentas son:

- ◆ Fortalecer el servicio de la empresa como servicio público
- ◆ Recuperar la legitimidad de las empresas prestadoras de servicio de saneamiento
- ◆ Facilitar el ejercicio de control social a la gestión de la EPS EMUSAP S.R.L
- ◆ 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 la empresa 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 EMUSAP S.R.L.

### 3.- Relaciones con la Autoridad Política

En la prestación de los servicios de saneamiento existe una relación directa entre la autoridad política y la EPS EMUSAP S.R.L, no solo por la conformación de la junta de Participacionistas, 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 de que la EPS EMUSAP S.R.L ,lo pueda plasmar en su PMO 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 EMUSAP S.R.L. para satisfacer la demanda de sus servicios acorde con dicho desarrollo.

### 4.- El accionar de la EPS EMUSAP S.R.L

De acuerdo al mandato establecido, la EPS EMUSAP S.R.L deben prestar los servicios de agua potable y alcantarillado dentro del ámbito de su jurisdicción, conforme se señala en el contrato de explotación y estatutos de la empresa.

Así mismo, el accionar de la EPS EMUSAP S.R.L se encuentra regulado, según normas establecidas por lo tanto comunican sobre su gestión a los siguientes entes.

- ◆ Junta de Participacionistas
- ◆ SUNASS
- ◆ Municipio
- ◆ Ministerio de Economía y Finanzas (Dirección Nacional de presupuesto público y Dirección de contabilidad pública)
- ◆ Contraloría General de la República
- ◆ Comisión de Presupuesto.

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 LA EPS EMUSAP S.R.L

### 5.- Identificación de Actividades e Indicadores

Para que el mecanismo de rendición de cuentas surte 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 transcendencia en la gestión de la empresa, que solo distrae pero no informa de la situación que atraviesa la EPS EMUSAP S.R.L.

Por ello, se considera los siguientes indicadores:

#### **INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO**

- ◆ Continuidad del servicio de agua potable(formato N.01)

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.02)

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 su 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.03)

Señalar si tiene tratamiento de aguas servidas y que porcentaje de estos se viene tratando diferenciando 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.04)

- 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. 05)

Producción de agua potable en LPS, o M3/SEG., según tipo de planta y antigüedad

- ◆ Distribución de agua potable

Detalle de reservorios, capacidad, estado de conservación (bueno, regular y malo) y su ubicación (formato N. 06)

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. 07)

- ◆ Recolección de aguas servidas (formato N. 08)

Números 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
  - N°. de conexiones totales y no facturadas de agua potable y/o unidades de uso por categorías y su distribución porcentual (formato N.09)
  - N°. de conexiones totales y no facturadas de alcantarillado por categorías y su distribución porcentual (formato N. 10)
  - Nivel de micromedición alcanzado en términos porcentuales N. de medidores instalados y medidores operativos (formato n. 11)
  - Promedio de consumo y facturación por rango de consumo de acuerdo a la categoría de usuarios (formato N. 12)
  - N.de reclamos recibidos por la EPS EMUSAP S.R.L por tipo y reclamos atendidos por tipo, así como el N°. de días promedio utilizados en la atención (formato N.13)
  - N. 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
  - Número de personal diferenciado por categoría Gerencial, Administrativos y Operativos (formato N. 15)
  - Relación de los miembros de la junta de Participacionistas 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 EMUSAP S.R.L (formato N. 17, 18, 19)
  - Educación sanitaria: Aspectos de la Institucionalización de la función de educación sanitaria por parte de la EPS EMUSAP S.R.L. la implementación de su plan anual de educación sanitaria.
  - 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 EMUSAP S.R.L. El porcentaje de población entrevistada que conoce los impactos y cambios relevantes logrados por la EPS EMUSAP S.R.L. (en base a muestra representativa)

## **INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO**

- ◆ Planeamiento de la EPS EMUSAP S.R.L. PMO (FORMATO N° 20 Y 21)

El PMO señala las principales metas que pretende alcanzar la EPS EMUSAP S.R.L. con el PMO en un periodo quinquenal, las mismas que deben estar referidas a:

- Nivel de Cobertura en agua potable y alcantarillado, conjuntamente con el numero 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 remplazados
- 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 pretende alcanzar en cada periodo anual del quinquenio
- Tarifa en S./m3 de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en el quinquenio y su respectivo incremento porcentual.

◆ Ejecución del PMO (Formato 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.
- Número de tuberías ejecutadas.
- Costo del m3 del servicio de agua potable y alcantarillado alcanzado.
- Tarifa S./m3 alcanzado y 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 EMUSAP S.R.L., sobre los aspectos relacionados con el Plan Director urbano, sobre las facilidades obtenida 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 EMUSAP S.R.L. 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 EMUSAP S.R.L. será otorgada por el ente regulador a la EPS EMUSAP S.R.L. 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 puede 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 estos.

Los medios y plazos que se establecen son:

- Audiencia Pública (La primera audiencia publica se establece el primer viernes hábil del 2011 )
- Pagina Web, a través de internet (trimestralmente)
- Paneles Publicitarios, dentro de la EPS EMUSAP S.R.L (Trimestralmente)
- Avisos en radio y televisión (Comunicados de vencimiento de recibos y de cortes del servicio)
- Avisos en los medios de comunicación escritos :periódicos, semanarios, revistas, folletos u otros (Para comunicaciones de educación al usuario)
- Otros medios apropiados. (Para algún caso especial)

#### 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 EMUSAP S.R.L, según los indicadores que se consideren relevantes. Para ello, la población validará previamente los indicadores que considere pertinente en audiencia pública y luego establecerá 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.

En este sentido que la EPS EMUSAP S.R.L, deberá 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 EMUSAP S.R.L en caso contrario se puede establecer que solo la EPS EMUSAP S.R.L 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 EMUSAP S.R.L 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 de que proceda a validar la información.

En caso de la información trimestral la EPS EMUSAP S.R.L cuenta con una página web, donde informará de manera regular, pudiendo 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 publica, 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 y sugerencias sobre la información que la EPS EMUSAP S.R.L presenta, ya sea de manera personal o a través de sus interlocutores válidos; debiendo para ello establecer mecanismos directos, que pueda ser a través de cartas, correo electrónico de la EPS EMUSAP S.R.L, participación en las audiencias publicas u otro mecanismo apropiado.

En este aspecto, la EPS EMUSAP S.R.L deberá procesar dichas opiniones o sugerencias y las deberá exponer en la página web de la EPS EMUSAP S.R.L, 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 viene 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 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 EMUSAP S.R.L informa al ente regulador y luego de manera paulatina se irá incrementando la información a rendir cuentas de manera anual. Como la EPS EMUSAP S.R.L cuenta con PMO, se rendirá cuenta de manera conjunta ambas informaciones.

Así mismo aquella EPS EMUSAP S.R.L que cuente con una pagina web, deberá abrir una ventana exclusiva de rendición de cuentas, donde expondrá los resultados de su gestión.

## ANEXOS

### 1.- Definición

El termino rendición de cuentas se traduce de manera limitada del significado de la palabra anglosajona accountability, que en ingles 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 cuenta y responder preguntas.

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, balances de ingresos y gastos”

Pasando el ámbito de la política, la rendición de cuentas significa la obligación de todos los servidores públicos de dar cuentas, explicar y justificar sus actos públicos, 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 respuestas a las críticas o requerimientos que les son señalados y acepten responsabilidad den 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 a 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 DE SERVICIO

Información trimestral a través de la pagina Web de la EPS EMUSAP S.R.L. u otro medio.

Formato N° 01  
Continuidad del Servicio de Agua Potable  
Al (mes) de (año)

Localidad/Sector	Horas de abastecimiento de Agua Potable	Delimitación Geográfica

Formato N° 02  
Niveles de Presión de las Redes de Agua Potable  
Al (mes) de (año)

Localidad/Sector	Nivel de Presión de Agua potable (mca)	Calificación	Delimitación Geográfica

Formato N° 03  
Tratamiento de Aguas Servidas  
Al (mes) de (año)

Localidad	Porcentaje de Tratamiento	Nivel de tratamiento ( Según Normal)

## INDICADORES DE GESTION

Información a través de la página Web de la EPS EMUSAP S.R.L. u otro medio.

Formato N° 04  
Costo del Servicio de Saneamiento  
Al (mes) de (año)

Localidad	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

Información anual que se expone en las audiencias publicas, pagina de la EPS EMUSAP S.R.L. u otro medio.

Formato N° 05  
Producción de Agua Potable  
Al 31 de Diciembre de (año)

Localidad	Tipo de Planta (1)	Capacidad (lps o m3/seg)	Antigüedad (años)

(1)Superficial o Subterránea

Formato N° 06  
Reservorios de Agua Potable  
Al 31 de Diciembre de (año)

Localidad	Capacidad (M3)	Estado de Conservación (2)	Ubicación

(2) Bueno, Regular, Malo.

Formato N° 07  
Estaciones de Bombeo de Agua Potable  
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, Malo.

Formato N° 08  
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 so No fact. (N°)	Distrib. (%)
Social						
Domestico						
Comercial						
Industrial						
Estatat						
Total						

Formato N° 9  
Conexiones de Alcantarillado  
Al 31 de Diciembre de (año)

Localidad:

Categoría	Conex. Totales (N°)	Distrib. (%)	Conex. Totales (N°)	Distrib. (%)
Social				
Domestico				
Comercial				
Industrial				
Estatat				
Total				

Formato N° 10  
Micromedición  
Al 31 de Diciembre de (año)

Localidad	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Niveles de Micromedición (%)
Total EPS			

Formato N° 11  
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						
Domestica						
Comercial						
Industrial						
Estatad						
Total						

Formato N° 12  
Reclamos en Primera Instancia  
Al 31 de Diciembre de (año)

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de atención
Total			

Formato N° 13  
Reclamos en Primera Instancia  
Al 31 de Diciembre de (año)

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días Promedio de atención
Total			

Formato N° 14  
Personal  
Al 31 de Diciembre de (año)

Categoría	N°
Gerencial	
Profesional	
Administrativo	
Operativo	
Auxiliar	
Total	

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

Nombres y Apellidos	Miembro(4)	Representante (5)	Tiempo en el Cargo

(4)Junta de Participacionistas o Directorio

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

Formato N° 16  
 Distribución de Costos Y Gastos Por Naturaleza  
 Al 31 de Diciembre de (año)

Costos	Costo de Ventas	Gasto Administrativo	Gasto de Ventas	Total	%
Suministros					
Cargas de Personal					
Servicios Prestados por Terceros					
Tributos					
Cargas Diversas de Gestión					
Provisión del Ejercicio					
Total General					

Formato N° 17  
Balance General

Rubros	AÑO ANTERIOR	AÑO FIN DE PERIODO
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja Bancos		
Cuentas por Cobrar Corrientes		
Menos: Provisión de Cobranza Dudosa		
Existencias		
Gastos Pagados Por Anticipado		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo		
Menos: Depreciación Acumulada		
Activos Intangibles		
Menos: Amortización Acumulada Intangibles		
Impto. A la Renta y Participación Diferidos Activos		
Otros Activos		
TOTAL NO CORRIENTE		
TOTAL ACTIVO		
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Sobregiros y Pagares Bancarios		
Cuentas por Pagar Corrientes		
Otras Cuentas por Pagar		
Parte Cte. Deuda a Largo Plazo		
TOTAL PASIVO CORRIENTE		
Deuda a Largo Plazo		
Beneficios Sociales de Los Trabajadores (CTS)		
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		
TOTAL PASIVO		
PATRIMONIO		
Capital		
Capital Adicional		
Reservas		
Resultado del Periodo		
Resultados Acumulados		
TOTAL PATRIMONIO		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		

Formato N° 18  
Estado de Ganancias y Pérdidas Por Función

RUBROS	AÑO ANTERIOR	AÑO FIN PERIODO
Ventas Netas		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
Otros Ingresos Operacionales		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
<b>TOTAL INGRESOS BRUTOS</b>		
Costo de Ventas		
A Terceros		
A Empresas vinculadas		
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		
Gastos Administrativos		
Gastos de Ventas		
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		
<b>OTROS INGRSOS (GASTOS)</b>		
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros		
Otros Ingresos		
Otros Gastos		
Resultados Por Exposición a la inflación		
<b>RESULT. ANTES RTIC. Y DEL IMP. RENTA</b>		
Participación y Deduciones		
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 EMUSAP S.R.L.  
Al 31 de Diciembre de (año)

--

Educación Sanitaria  
Al 31 de Diciembre de (año)

--

Nota: Esta información debe de implementarse en un plazo no mayor a dos años.

<b>Imagen Institucional</b> <b>Al 31 de Diciembre de (año)</b>

Nota: Esta información debe de implementarse en un plazo no mayor a dos años.

<b>Relaciones Publicas y Planes de Comunicaciones</b> <b>Al 31 de Diciembre de (año)</b>

Nota: Esta información debe de implementarse en un plazo no mayor a dos años.

**INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO**

Información anual que se expone en las audiencias publicas, paginas web de la EPS EMUSAP S.R.L. u otros medios.

**Formato N° 19**  
**Metas del Plan Maestro Optimizado**  
**Al 31 de Diciembre de (año)**

Meta de Gestión	Unidad 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	%	Oct 2008										
Incremento de conexión de agua potable (6)	Unid	Oct 2008										
Incremento de conexiones de alcantarillado (6)	Unid	Oct 2008										
micromedicion	%	Oct 2008										
Medidores instalados	Unid	Oct 2008										
Medidores operativos	Unid	Oct 2008										
Medidores Reparados	Unid	Oct 2008										
Inst. de Tuberías de Agua	ml	Oct 2008										
Inst. de Tuberías de alcantarillado	ml	Oct 2008										
Incremento de Capacidad de Tratamiento de agua	lps	Oct 2008										
Tarifa Promedio de agua	S./M3	Oct 2008										
Costo Promedio de agua	S./M3	Oct 2008										
Costo Promedio de alcantarillado	S./M3	Oct 2008										

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

Formato N° 20  
 Proyecto del PMO  
 Al 31 de Diciembre de (año)

Nombre Del Proyecto	Tipo (7)	Proyectado			Ejecutado			Fuente de Financiamiento
		Metas Físicas		Costo de De inversión	Metas Físicas		Costo de De inversión	
		Uni	Cantidad		Uni	Cantidad		

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