

MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS Y DESEMPEÑO

Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto
Sociedad Anónima

EPS SEDALORETO S.A.

INTRODUCCION

I.- Aspectos Institucionales

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

II Aplicación en la EPS SEDALORETO S.A.

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 la EPS SEDALORETO S.A.

El presente manual muestra como se establecería la Rendición de Cuentas en la EPS SEDALORETO S.A., 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 la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado – EPS SEDALORETO S.A.; señalando la correlación de responsabilidad que existe entre las autoridades políticas y los ejecutivos de la EPS SEDALORETO S.A.

En el segundo Capítulo, se apreciará su aplicación práctica en la EPS SEDALORETO S.A., identificándose las principales actividades de la empresa. y la información que se expondrá a los usuarios y no usuarios del ámbito geográfico de su injerencia, 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 tendría la EPS SEDALORETO S.A., 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 la EPS SEDALORETO S.A.

En la EPS SEDALORETO S.A., como responsable de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado; las Autoridades Políticas, que son elegidas por el pueblo, tienen injerencia según lo señala la Ley de Municipalidades y la Ley General de Servicios de Saneamiento. Es en este contexto asume una responsabilidad compartida con los gobiernos municipales y gobierno central en la prestación de los servicios de saneamiento en Loreto, sin embargo siendo la empresa la que realiza la prestación de los servicios; existe una decisión política, que conlleva a que dichas decisiones deben ser de conocimiento de los electores.

El hecho que la EPS SEDALORETO S.A., está sujeta 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 la Entidad. Las causas de dicha situación se atribuyen principalmente a la mala imagen que tiene la población sobre la entidad y la poca participación en las acciones que la impulsan; adicionado al poco respaldo político que redundan en las decisiones técnicas y financieras¹

La disyuntiva que se plantea la EPS SEDALORETO S.A., 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 EPS SEDALORETO S.A. se han de lograr con el apoyo de la población y el respaldo político.²

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 EPS SEDALORETO S.A., para una buena prestación de los servicios de saneamiento, por ello se requiere que la EPS SEDALORETO S.A., rinda cuentas de sus actividades a la población de tal manera, que los usuarios y no usuarios puedan conocer y opinar sobre dicha prestación.

Es en este sentido que resulta viable la Rendición de Cuentas que la empresa debe 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 SEDALORETO S.A. 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 la EPS SEDALORETO S.A.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la EPS SEDALORETO S.A.
- Contribuir al desarrollo de principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los funcionarios públicos municipales y los ejecutivos de las empresas con la ciudadanía.
- 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 SEDALORETO S.A.

¹ EPS: Gestión político-social y educación sanitaria y ambiental, pág. 9, PROAGUA-GTZ

² Item.



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 SEDALORETO S.A., no solo por la conformación de la Junta de Accionistas, sino en el hecho que la planificación de los servicios de agua potable y alcantarillado, van de la mano con el desarrollo urbano que planifiquen los Municipios, por ello es necesario que los Municipios tengan muy claro el desarrollo de la Ciudad a fin que la EPS SEDALORETO S.A., lo pueda plasmar en su Plan Maestro Optimizado.

Por ende toda acción adicional sobre planeamiento urbano trascenderá en las decisiones que adopte la EPS SEDALORETO S.A., para satisfacer dicha demanda y desarrollo.

4. El Accionar de la EPS

De acuerdo al mandato establecido, la EPS SEDALORETO 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 la empresa se encuentra regulado, según normas establecidas, por lo tanto comunican sobre su gestión a los siguientes entes:

- Junta de Accionistas
- Directorio
- SUNASS
- Municipio
- MEF
- CGR

Adicionalmente se establece el mecanismo de información de la gestión para que participen 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 requerido.

II Aplicación en la EPS SEDALORETO S.A.

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 SEDALORETO S.A.

Por ello, se considera los siguientes indicadores:

Indicadores de Calidad del Servicio

- Continuidad del Servicio de Agua Potable (Formato 1)
Especificar los Sectores con sus horas de continuidad.
Los sectores deben tener un nombre o código y estar delimitados por las calles que la comprenden, de acuerdo a la distribución del servicio de agua potable.
- Presión en las Redes de Agua Potable (Formato 2)
Especificar los Sectores con sus respectivos niveles de presión.
Calificar los sectores de acuerdo a nivel de presión: Bueno, Regular y Malo.
- Tratamiento de Aguas Servidas (Formato 3)
Señalar tratamiento de aguas servidas y % tratado, diferenciado por localidad. Así como su cumplimiento en la calidad de agua tratada de acuerdo a norma.

Indicadores de Gestión

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

Indicadores Empresariales

- Producción de agua potable (Formato 5)
 - ✓ Producción Agua Potable (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 6)
 - ✓ Estaciones de Bombeo de agua potable, estado conservación (bueno, regular y malo). ubicación y proporción de agua bombeada, en función al total. (Form 7)
- Recolección de Aguas Servidas (Formato 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
 - ✓ Número de conexiones totales y no facturadas de Agua Potable y/o Unidades de Uso por categorías y su distribución porcentual. (Formato 9)
 - ✓ Numero de conexiones totales y no facturadas de Alcantarillado por categorías y su distribución porcentual. (Formato 10)
 - ✓ Nivel de micromedición alcanzado: en términos porcentuales, número de medidores instalados y medidores operativos. (Formato 11)
 - ✓ Promedio de consumo y facturación por rangos de consumo de acuerdo a la categoría de usuarios. (Formato 12)
 - ✓ Numero Reclamos Recibidos, por tipo y Reclamos Atendidos por tipo, así como el número de días promedio utilizados en la atención. (Formato 13)
 - ✓ Numero Reclamos presentados en 2ª instancia, para atención del Tribunal de Reclamos del Ente Regulador., absueltos a favor del usuario. (Formato 14)
- Administración de la Empresa:
 - ✓ Numero de Personal. Diferenciado por categoría Gerencial, administrativos y operativos. (Formato 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 16)
 - ✓ Situación Económica y Financiera, cuentas de costos por naturaleza y principales del balance, con comentario sobre cuentas y situación real (Formatos 17, 18 y 19)
 - ✓ Educación sanitaria:
 - Aspectos de la institucionalización de la función de educación sanitaria.
 - La implementación de su plan anual de educación sanitaria.
 - % de muestra representativa de población entrevistada que manifiesta su valoración del recurso agua y su voluntad de pagar el servicio.
 - ✓ 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.
 - El porcentaje de población entrevistada que conoce los impactos y cambios relevantes logrados (en base a muestra representativa).

Indicadores de Planes de Desarrollo

- Planeamiento de la EPS SEDALORETO S.A.: PMO (Formatos 20 y 21)
Señala las principales metas que prevé alcanzar la EPS SEDALORETO S.A., con el Plan Maestro Optimizado en un periodo quinquenal, las que deben estar referidas a:
 - ✓ Nivel de cobertura en agua potable y alcantarillado, juntamente con el número de conexiones que se proyecta realizar en cada periodo anual de proyección.
 - ✓ Nivel de Micromedición que se proyecta realizar en el año: Número de medidores instalados, operativos, reparados y medidores.
 - ✓ 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 17 y 18)
Informar de metas alcanzadas, según relación señalada en 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:

Informe de coordinaciones con los Municipios del ámbito de la EPS SEDALORETO S.A., sobre los aspectos relacionados con el Plan Director Urbano, las facilidades obtenidas para la ejecución de obras que se requiere para atender la demanda de los servicios de agua potable y alcantarillado u otro aspecto importante.

Se realizará un comentario sobre la gestión de la EPS SEDALORETO S.A. 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 SEDALORETO S.A., será otorgada por el Ente Regulador a la empresa., 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 el mecanismo de Rendición de Cuentas funcione, se pueden utilizar todos los medios de comunicación disponibles; sin embargo requiere evaluar los costos que ello implica, y la facilidad de 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, en vía pública, dentro del Municipio y/o SEDALORETO S.A.;
- Avisos en la Radio y Televisión,
- Avisos en los medios de comunicación escritos: periódicos, semanarios, revistas
- 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 SEDALORETO S.A., según los indicadores que se consideren relevantes. Para ello, la población podrá validar 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.

En este sentido la EPS SEDALORETO S.A., 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 empresa, en caso contrario se puede establecer que solo la EPS SEDALORETO S.A. realice su propia presentación.

Se establecerá un calendario de presentación de la información, el cual se comunicará a los usuarios y no usuarios del ámbito de la EPS SEDALORETO S.A., así como los medios en donde se informará. Dicho calendario será puesto de conocimiento del Ente Regulador de la Prestación de Servicios de Saneamiento, a fin que proceda a validar la información.

En el caso de la información trimestral, la EPS SEDALORETO S.A. 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:

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

Para el resto de indicadores y actividades, 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 de la EPS SEDALORETO S.A., de manera personal o a través de interlocutores válidos; debiendo para ello establecer mecanismos directos, a través de cartas, correo electrónico de la EPS participación en las Audiencias Públicas, u otro mecanismo apropiado.

En este aspecto, la EPS SEDALORETO S.A., procesará dichas opiniones o sugerencias y las expondrá en su Web, 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 EPS SEDALORETO S.A., del nivel de información que maneja y capacidad organizacional (cantidad de personal y nivel de preparación de los mismos). Esta decisión se tomará en forma conjunta con los ejecutivos de la EPS SEDALORETO S.A., 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 la EPS SEDALORETO S.A. informe 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 SEDALORETO S.A. cuente con PMO, se dará prioridad a la información del PMO, esto significa que se rendirá cuentas de manera conjunta ambas informaciones.

Así mismo, en tanto la EPS SEDALORETO S.A., cuenta con una página Web, deberá abrir una ventana exclusiva de Rendición de Cuentas, donde expondrá los resultados de su gestión.



ANEXOS

1. Definición

El término *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 concepto de dos dimensiones que denota; la obligación de los políticos y funcionarios públicos de informar y justificar sus actos (*answerability*) y; 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 de la EPS SEDALORETO S.A.

Información Trimestral a través de la Página Web de la EPS SEDALORETO S.A.; u otro medio

Formato N° 1 Continuidad del Servicio de Agua Potable Al (mes) de (año)

Localidad/Sector	Horas de Abastecimiento 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 Potable (mca)	Calificación	Delimitación Geográfica



Formato N° 3
Tratamiento de Aguas Servidas
 Al (mes) de (año)

Localidad	Porcentaje Tratamiento	Nivel de Tratamiento (Según Norma)

Indicadores de Gestión

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

Formato N° 4
Costo de los Servicios de Saneamiento
 Al (mes) de (año)

Localidad	Tarifa Promedio Agua Pot (S./M ³)	Costo Promedio Agua Pot (S./M ³)	Tarifa Promedio Alcantarillado (S./M ³)	Costo Promedio Alcantarillado (S./M ³)

Indicadores Empresariales

Información anual que se expone en Audiencias Públicas, Página Web u otro medio

Formato N° 5
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° 6
Reservorios de Agua Potable
 Al 31 de Diciembre de (año)

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

(2) Bueno, Regular o Malo

Formato N° 7
Estaciones de Bombeo de Agua Potable
 Al 31 de Diciembre de (año)

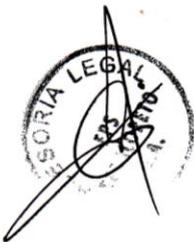
Localidad/Estación de Bombeo	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de conservación (3)	Proporción Agua Bombada (%)	Ubicación

(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 Bombeo (lps)	Estado de conservación	Proporción Agua Bombada (%)	Ubicación

(3) Bueno, Regular o Malo



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

Localidad:

Categoría	Conex. Totales (N°)	UU de Uso (N°)	Distrib. (%)	Conex No Fact. (N°)	UU Uso No Fact. (N°)	Distrib. (%)
Social						
Domestico						
Comercial						
Industrial						
Estatal						
Total						

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				
Estatal				
Total				

Formato N° 11
Micromedición
Al 31 de Diciembre de (año)

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

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 o (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)
Social						
Domestico						
Comercial						
Industrial						
Estatal						
Total						



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

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

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

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Total			

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

Categoría	N°
Gerencial	
Profesional	
Administrativo	
Operativo	
Auxiliar	
Total	

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

Nombre y Apellido	Miembro (4)	Representante (5)	Tiempo en 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					
Tributos					
Cargas Diversas de Gestión					
Provisión del Ejercicio					
Total General					



Formato N° 18
Balance General Comparativo

Rubros	Año Anterior	Año fin Periodo
Activo		
Activo Corriente		
Caja Bancos		
Cuentas por cobrar Comerciales		
Menos: Provisión Cobranza Dudosa		
Otras Cuentas por Cobrar		
Menos: Provisión 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 Intangible		
Impto. A la Renta y Particip. Diferidos Activo		
Otros Activos		
Total No Corriente		
Total Activo		
Pasivo y Patrimonio		
Pasivo Corriente		
Sobregiros y Pagarés Bancarios		
Cuentas por Pagar Comerciales		
Otras Cuentas por Pagar		
Parte Cte. Deudas Largo Plazo		
Total Pasivo Corriente		
Pasivo No Corriente		
Deudas a Largo Plazo		
Beneficios Sociales de los Trab. (CTS.)		
Total Pasivo No Corriente		
Total Pasivo		
Patrimonio		
Capital		
Capital Adicional		
Reservas		
Resultado del Período		
Resultados Acumulados		
Total Patrimonio		
Total Pasivo y Patrimonio		



Formato N° 19
Estado de Ganancias y Pérdidas Comparativo

Rubros	Año Anterior	Año fin Periodo
Ventas Netas		
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
Otros Ingresos Operacionales		
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
Total Ingresos Brutos		
Costos de Ventas		
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
Utilidad Bruta		
Gastos de Administración		
Gastos de Ventas		
Utilidad Operativa		
Otros Ingresos (Gastos)		
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros		
Otros Ingresos		
Otros Gastos		
Resultado por Exposición a la		
Result. Antes Rtic. y del Imp. Rent		
Participaciones y Deduciones		
Impuesto a la Renta		
Result. Antes de Part. Ext.		
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
Utilidad (Pérdida del Ejercicio)		

Comentarios sobre las cuentas y la situación real de la EPS SEDALORETO S.A.
Al 31 de Diciembre de (año)

Educación Sanitaria
Al 31 de Diciembre de (año)

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

Imagen Institucional
Al 31 de Diciembre de (año)

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



Relaciones Públicas y Plan de Comunicaciones Al 31 de Diciembre de (año)

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

Indicadores de Planes de Desarrollo

Información anual que se expone en Audiencias Públicas, Página Web EPS SEDALORETO S.A.; u otro medio

Formato N° 20
Metas del Plan Maestro Optimizado
Al 31 de Diciembre de (año)

Metas de Gestión	Unidad Medida	Año Base	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
			Proy	Ejec.								
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	MI											
Instalación de tuberías de alcantarillado	MI											
Incremento capacidad de tratamiento de agua potable	Lps											
Incremento capacidad de tratamiento aguas servidas	Lps											
Tarifa Promedio Agua Potab	S./M³											
Incremento tarifario	%											
Tarifa Promedio Alcant	S./M3											
Costo Promedio Agua Potab	S./M³											
Costo Promedio Alcant	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		Unid	Cant		

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

