



al Prestadora de Servicios de  
Provincias Alto Andinas S.A.

**SAPAL S.A.**

**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL**  
**Nº 073-2008/EMPSSAPAL S.A.**

Sicuni, 29 de Diciembre de 2008.

**VISTO:**

El Acuerdo de Directorio Nº 223-2008 de fecha 23 de Diciembre del año 2008, donde el Directorio en pleno APRUEBA el íntegro del texto del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de la Empresa Municipal Prestadora de Servicios de Saneamiento de las Provincias Alto Andinas S. A..

**CONSIDERANDO.**

Que, según Resolución Ministerial Nº 426-2007-VIVIENDA, Artículo 2º aprueba el Modelo de Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño en las Entidades Prestadoras de servicio de Saneamiento, así como sus respectivos anexos.

Que, el Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño en las Entidades Prestadoras de servicio de Saneamiento se ha constituido en el elemento central de toda democracia representativa contemporánea, al permitir que la sociedad conozca sobre la gestión de las empresas, tanto en el aspecto técnico operacional, económico y financiero, comercial y de administración de la Empresa.

Que, el mecanismo de la 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.

Que, la Gerencia General con las facultades que le confiere el Estatuto y el Manual de Organización y Funciones de la Empresa y de conformidad con la Ley General de Sociedades Nº 26887, Ley General de Servicios de Saneamiento Nº 26338 y el TUO del Reglamento probado por D.S. Nº 023-2005-VIVIENDA y su modificatoria dispuesta por D.S. Nº 010-007-VIVIENDA.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.-** APROBAR, el íntegro del texto del MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS Y DESEMPEÑO de la Empresa Municipal Prestadora de Servicios de Saneamiento de las Provincias Alto Andinas Sociedad Anónima – EMPSSAPAL S.A., que consta de nueve numerales y dos anexos.

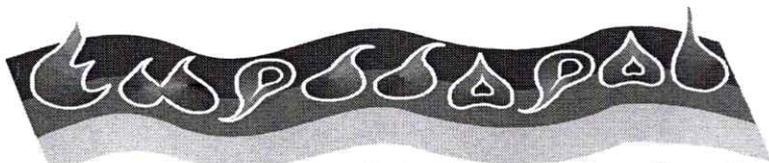
**ARTÍCULO 2º.-** Disponer que Secretaría de Gerencia, ponga en conocimiento de cada una de las Gerencias para su aplicación y conocimiento.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

arch  
JACOBO  
10/08/08

**EMPSSAPAL S.A.**

*[Firma]*  
Lic. Adm. Gonzalo C. Apaza Coord  
GERENTE GENERAL



**EPS EMPSSAPAL S.A.**

**MANUAL DE RENDICION DE  
CUENTAS Y DESEMPEÑO DE  
LA EPS EMPSSAPAL S.A.**

**PLANIFICACION**

**SICUANI, JUNIO 2008**

14-09-2008



## **ÍNDICE**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **ASPECTOS INSTITUCIONALES**

1. Alcance de la Rendición de Cuentas en la EPS .....	02
2. Objetivos.....	02
3. Relaciones con la Autoridad Política .....	03
4. El Accionar de la EPS. ....	03

#### **APLICACIONES EN EMPSSAPAL S.A.**

5. Identificación de Actividades e Indicadores .....	04
6. Medios a Utilizar.....	07
7. Planeamiento de la Rendición de Cuentas .....	08
8. Opiniones y Sugerencias .....	08
9. Gradualidad .....	09

### **ANEXOS**

1. Anexo N° 01 - Definición de Rendición de Cuentas .....	10
2. Anexo N° 02 - Formularios para la Rendición de Cuentas .....	11

---



## MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS Y DESEMPEÑO EN LA EPS EMPSSAPAL S.A.

### INTRODUCCIÓN

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 la 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 directas, 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 Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento - EPS.

El presente manual establece la Rendición de Cuentas en la EPS EMPSSAPAL S.A., a fin de que los usuarios y no usuarios de los servicios de saneamiento, conozcan sobre su gestión, 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 tendrá 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 aprecia su aplicación en la EPS EMPSSAPAL S.A., identificándose sus principales actividades y la información que se expondrá a los usuarios y no usuarios de la empresa. Se plantean los medios más convenientes para informar a la población; el establecimiento de un cronograma previo para informar, así como la participación a través de mecanismos de opinión y sugerencias, como una medida de retroalimentación que tendría EMPSSAPAL S.A. para conocer la forma como se sienten los usuarios y no usuarios sobre el servicio que viene 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 formularios donde se mostrará la información a la población.



## I.-ASPECTOS INSTITUCIONALES

### 1. Alcance de la Rendición de Cuentas

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 redundan 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.

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

#### a) 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 la metas a

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

<sup>2</sup> ídem.



alcanzar como parte de su desarrollo y la sostenibilidad de la empresa en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

#### a) **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, imparcialidad y participación ciudadana, en el manejo de los recursos para prestación de los 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 en el caso de las públicas, no solo por la conformación de la Junta de Accionistas, si no 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 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 EMPSSAPAL S.A.

### 5. Identificación de Actividades e Indicadores.

Para que el mecanismo de la Rendición de Cuentas surta efecto, se deberá explicitar las actividades e indicadores más representativos y de fácil comprensión de la población, de tal forma que no represente una duplicación de información o ésta 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 empresa.

Por ello, se considera los siguientes indicadores:

#### A.- INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO.

##### Continuidad del Servicio de Agua Potable (Formulario N° 1)

- ❖ Especificar los Sectores con sus horas de continuidad.

Para el caso de los sectores, éstos deben tener un nombre o código y estar delimitados por 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 (Formulario 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, éstos 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 (Formulario N° 3)

- ❖ Señalar si tienen tratamiento de aguas servidas y que porcentaje de éstos se viene tratando, diferenciado por localidad. Así como su cumplimiento en la calidad de agua tratada de acuerdo a norma.

#### b.- Indicadores de gestión

##### Costo de los Servicios de Saneamiento (Formulario N° 4)

- ❖ Tarifa promedio de Agua potable (S/ por m3)
- ❖ Costo Promedio de Agua potable (S/ por m3)
- ❖ Tarifa promedio de alcantarillado (S/ por m3)
- ❖ Costo promedio de Alcantarillado (S/ por m3)



### **c.- Indicadores empresariales**

#### **Producción de Agua potable**

- ❖ Producción de Agua Potable en LPS. ó en m3/seg., según tipo de planta y su antigüedad. (Formulario N° 5)
- ❖ Captaciones de agua potable por bombeo, estado de conservación (bueno, regular y malo), su ubicación y proporción de agua bombeada, en función al total. (Formulario N° 5A)

#### **Distribución de Agua potable**

- ❖ Detalle de reservorios, capacidad, estado de conservación (bueno, regular y malo) y su ubicación. (Formulario 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. (Formulario N° 7)

#### **Recolección de Aguas Servidas (Formulario N° 8)**

- ❖ Número 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 (en situación de corte) de Agua Potable y/o Unidades de Uso por categorías y su distribución porcentual. (Formulario N° 9).
- ❖ Número de conexiones totales y no facturadas (en situación de corte) de Alcantarillado por categorías y su distribución porcentual. (Formulario N° 10).
- ❖ Nivel de micromedición alcanzado: en términos porcentuales, número de medidores instalados y medidores operativos. (Formulario N° 11).
- ❖ Promedio de consumo y facturación por rangos de consumo de acuerdo a la categoría de usuarios. (Formulario N° 12).
- ❖ Número de Reclamos Recibidos por la EPS por tipo y Reclamos Atendidos por tipo, así como el número de días promedio utilizados en la atención. (Formulario N° 13).
- ❖ Número de Reclamos Presentados en segunda instancia, para atención del Tribunal de Reclamos del Ente Regulador, que han sido absueltos a favor del usuario. (Formulario N° 14).

#### **Administración de la Empresa**

- ❖ Número de Personal, diferenciado por categorías: gerencial, profesional, administrativo, operativo y auxiliar. (Formulario N° 15)
- ❖ Relación de los miembros de la Junta General de Accionistas y del Directorio (señalando a quien representan) y tiempo de permanencia en el cargo. (Formulario N° 16).



## MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y DESEMPEÑO DE LA EPS EMPSSAPAL S.A

- ❖ Situación Económica y Financiera, señalando las cuentas principales del Balance, con un comentario sobre las cuentas y la situación real de la EPS. (Formularios N° 17, 18 y 19).

### **Educación Sanitaria.**

- ❖ Aspectos de la institucionalización de la función de educación sanitaria por parte de la empresa.
- ❖ La implementación de su plan anual de educación sanitaria
- ❖ El porcentaje de la muestra representativa de la 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 EMPSSAPAL S.A.
- ❖ El porcentaje de la población entrevistada que conoce los impactos y cambios relevantes logrados por EMPSSAPAL S.A. (en base a muestras representativas).

### **d.- Indicadores de planes de desarrollo**

#### **Planeamiento de EMPSSAPAL S.A.: PMO (Formularios N° 20 y 21)**

Se debe señalar las principales metas que pretende alcanzar EMPSSAPAL S.A. 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; número de medidores instalados, medidores operativos, medidores reparados y medidores reemplazados.
- ❖ Longitud 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.
- ❖ Costo por m3 del servicio de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en cada periodo anual del quinquenio.
- ❖ Tarifas en S/. por m3 de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en el quinquenio y su respectivo incremento porcentual.



- ❖ Relación de proyectos a ejecutar en el periodo quinquenal, meta física, costo de inversión y fuente de financiamiento.

#### **Ejecución del PMO: (Formularios N° 20 y 21)**

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.
- ❖ Longitud de tuberías instaladas.
- ❖ Costo del m3 del servicio de agua potable y alcantarillado alcanzado.
- ❖ Tarifa \$/ por 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 los Municipios del ámbito de operaciones de EMPSSAPAL S.A., 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 EMPSSAPAL S.A., 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 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 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).
- ❖ Avisos en la Radio y Televisión.
- ❖ Avisos en los medios de comunicación escritos: periódicos, semanarios, revista u otros.
- ❖ Otros medios apropiados.



## 7. Planteamiento 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 empresa, 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 o 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 implique.

Es en este sentido que EMPSSAPAL 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 EPS, en caso contrario se puede establecer que sólo EMPSSAPAL S.A. 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 empresa, así como los medios en donde se informará. También dicho calendario será puesto en conocimiento del Ente Regulador de la Prestación de Servicios de Saneamiento, a fin de que proceda a validar la información.

En el caso de la información trimestral, EMPSSAPAL S.A. deberá informar de manera regular en su página Web, pero podrá utilizar otros medios de comunicación. La información deberá ser como 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 de exponer sus opiniones o sugerencias sobre la información que EMPSSAPAL S.A. 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, EMPSSAPAL S.A. deberá procesar dichas opiniones o sugerencias y las deberá exponer en su página 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. Esta decisión se tomará en forma conjunta con los ejecutivos de EMPSSAPAL 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 EMPSSAPAL S.A. viene informando al Ente Regulador y luego de manera paulatina se ira incrementando la información a rendir cuentas de manera anual. Se dará prioridad a la información del PMO, esto significa que se rendirá cuentas de manera conjunta ambas informaciones.

Así mismo EMPSSAPAL S.A. en su página Web, deberá abrir una ventana exclusiva de Rendición de Cuentas, donde expondrá los resultados de su gestión



## ANEXO N° 01

### **Definición de Rendición de Cuentas**

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, balances 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 Mc Lean, 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 y responsabilidades, actúen como respuesta a las críticas o requerimientos que les son señalados, y acepten responsabilidad en caso de errores, incompetencia o engaño".

Para Shedler, 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 Shedler, *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 social-jurídico de ser responsable de algo ante alguien, implica el sentido de información obligada (no opcional).



**ANEXO N° 02**

**Formularios para la Rendición de Cuentas**

**a. Indicadores de calidad del servicio**

Información Trimestral que será publicada en la página Web de la empresa.

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

Localidad/ Sector	Horas de Abastecimiento de Agua Potable	Delimitación Geográfica

**Formulario N° 2**  
**Presión en las Redes de Agua Potable**  
**Al (mes) de (año)**

Localidad/ Sector	Nivel de Presión de Agua Potable (mca)	Calificación (1)	Delimitación Geográfica

(1) Bueno regular o Malo

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

Localidad/ Sector	Porcentaje de tratamiento	Nivel de tratamiento (Según Norma)



**b. Indicadores de gestión**

Información Trimestral que será publicada en la página Web de la empresa.

Formulario N° 4  
Costo de los Servicios 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)

**c. Indicadores empresariales**

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

Formulario N° 5  
Producción de Agua Potable  
Al 31 de Diciembre de (año)

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

(1) Superficial o subterránea.

Formulario N° 5-A  
Captaciones de agua potable por bombeo  
Al 31 de Diciembre de (año)

Localidad/Sistema	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de Conservación (1)	Cantidad de agua bombeada (lps)	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación

(1) Bueno, Regular o Malo

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

Localidad	Capacidad (M3)	Estado de Conservación (1)	Ubicación

◆ Bueno, Regular o Malo



**Formulario 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 (1)	Cantidad de agua bombeada (lps)	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación

(2) Bueno, Regular o Malo

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

Localidad/ Estación de Bombeo	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de Conservación (1)	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación

(1) Bueno, Regular o Malo

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

Localidad:

Categoría	Conex. Totales  (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distribuc. (%)	Conex. en corte (%)	Unidades de Uso en corte (%)	Distribuc. (%)
Social						
Doméstico						
Comercial						
Industrial						
Estatal						
<b>Total</b>						

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

Localidad:

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distribución (%)	Conexiones en corte (%)	Distribución (%)
Social				



MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y DESEMPEÑO DE LA EPS EMPPSAPAL S.A.

Doméstico				
Comercial				
Industrial				
Estatad				
<b>Total</b>				

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

Localidad	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición (%)

Formulario 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						
Doméstico						
Comercial						
Industrial						
Estatad						
<b>Total</b>						

Formulario 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>			



MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y DESEMPEÑO DE LA EPS EMPPSAPAL S.A.

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

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Absueltos a favor del usuario N°	Días Promedio de Atención
<b>Total</b>			

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

Categoría	N°
Gerencial (1)	
Profesional	
Administrativo (2)	
Operativo	
Auxiliar	
<b>Total</b>	

- (1) Considera hasta el tercer nivel organizacional  
(2) Incluye al personal técnico

Formulario N° 16  
Miembros de la Junta General de Accionistas y Directorio  
Al 31 de Diciembre de (año)

Nombre y Apellido	Miembro (1)	Representante (2)	Tiempo en el Cargo

- (1) Junta General de Accionista o Directorio  
(2) Municipio, Región, Colegio Profesional, Cámara de Comercio u otro

Formulario N° 17  
Distribución 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 de Gestión					
Provisión del Ejercicio					
<b>TOTAL GENERAL</b>					



**Formulario N° 18  
BALANCE GENERAL COMPARATIVO**

RUBROS	Año Anterior	Año fin de Periodo
<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		
Resultados del Periodo		
Resultados Acumulados		
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		



Formulario N° 19  
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS COMPARATIVO

RUBROS	Año Anterior	Año fin de Periodo
<b>Ventas Netas</b>		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
<b>Otros Ingresos Operacionales</b>		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
<b>TOTAL INGRESOS BRUTOS</b>		
Costos de Ventas		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
<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.RENTA</b>		
Participaciones y Deducciones		
Impuesto a la Renta		
<b>RESULT. ANTES DE PART. EXT.</b>		
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinario		
<b>UTILIDAD (PÉRDIDA )DEL EJERCICIO</b>		



<b>Comentarios sobre las cuentas y la Situación real de la EPS EMPSSAPAL S.A.</b> Al 31 de Diciembre de (año)

<b>Educación Sanitaria</b> Al 31 de Diciembre de (año)

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

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

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

<b>Relaciones Públicas y Plan de Comunicaciones</b> Al 31 de Diciembre de (año)

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



MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y DESEMPEÑO DE LA EPS EMPSPAL S.A.

**d. Indicadores de planes de desarrollo**

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

Formulario 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.	Ejec.	Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.
Cobertura de agua potable	%											
Cobertura de alcantarillado	%											
Incremento de conexiones de agua potable (1)	Unid											
Incremento de conexiones de alcantarillado (1)	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 de agua potable	S/ / M3											
Costo promedio de alcantarillado	S/ / M3											

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

Formulario N° 21  
Proyectos del PMO  
Al 31 de Diciembre de (año)

Nombre del Proyecto	Tipo (1)	Proyectado			Ejecutado			Fuente de Financiamiento
		Meta Fisica		Costo de Inversión S/	Meta Fisica		Costo de Inversión S/	
		Unid	Cantidad		Unid	Cantidad		

(1) Señalar Agua Potable y Alcantarillado u otro