

MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS Y DESEMPEÑO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A. EPS TACNA S.A.

INTRODUCCION

I.- ASPECTOS INSTITUCIONALES

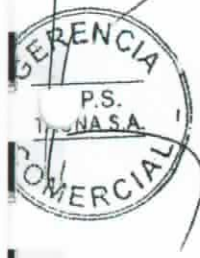
1. Alcance de la Rendición de Cuentas en EPS
2. Objetivos
3. Relaciones con la Autoridad Política
4. El Accionar de la EPS

II APLICACIÓN EN LAS EPS

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

Anexos

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



INTRODUCCION

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

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

El presente manual muestra como se establecerá la Rendición de Cuentas en la EPS TACNA 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 EPS TACNA S.A.; señalando la correlación de responsabilidad que existe entre las autoridades políticas y los ejecutivos de la Entidad.

En el segundo capítulo, se apreciará su aplicación en la EPS TACNA S.A., identificándose las principales actividades de la Entidad y la información que se expondrá a los usuarios y no usuarios del ámbito de la EPS TACNA S.A. Se plantean los medios más convenientes para informar a la población; el establecimiento de un cronograma previo para informar, así como la participación de la población a través de mecanismos de opinión y sugerencias, como una medida de retroalimentación que tendrían la EPS TACNA S.A. para conocer la forma como sienten los usuarios y no usuarios sobre el servicio que se 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 formatos donde se mostrará la información a la población.



I.- ASPECTOS INSTITUCIONALES

1. Alcance de la Rendición de Cuentas en EPS TACNA S.A.

EPS TACNA S.A. es la responsable de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de su jurisdicción; y donde las Autoridades Políticas, que son elegidas por el pueblo, tienen injerencia, de acuerdo a lo que señala la Ley de Municipalidades y la Ley General de Servicios de Saneamiento. Es en este contexto que la EPS TACNA S.A., asume una responsabilidad compartida con los gobiernos municipales y gobierno central en la prestación de los servicios de saneamientos, sin embargo la EPS TACNA S.A. es la que realiza 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 o ciudadanía.

Consiguientemente EPS TACNA S.A. estuvo sujeta a decisiones políticas, apreciándose que a consecuencia de ello, sus indicadores de gestión no mejoren, produciéndose por el contrario un decrecimiento económico que viene tratando de ser corregido con la actual Gestión. Otra de las causas de dicha situación se atribuyen principalmente a la mala imagen que tiene un sector de la población sobre la empresa y la poca participación en las acciones que la impulsaban; adicionado al poco respaldo político que redundaba en las decisiones técnicas y financieras.

Para superar estos inconvenientes 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 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 la EPS TACNA S.A. debe realizar como parte de su responsabilidad, conjuntamente con las autoridades políticas, democráticamente elegidas, 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 TACNA 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 sostenibilidad 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 TACNA S.A. de la que siempre gozó.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de las EPS.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos para la prestación de servicios de saneamiento.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los funcionarios públicos de los Municipios Provinciales y Distritales de Tacna y los ejecutivos de la EPS TACNA S.A. 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 TACNA S.A.

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 TACNA 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 planifique el Municipio, por ello es necesario que el Municipio tenga muy claro el desarrollo de la Ciudad a fin que la EPS TACNA S.A. 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 TACNA S.A. para satisfacer la demanda de sus servicios acorde con dicho desarrollo.



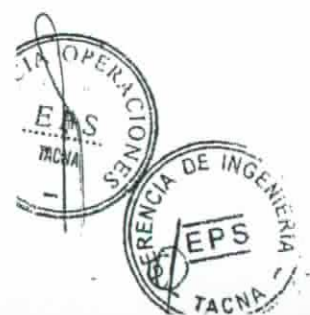
4. El Accionar de la EPS TACNA S.A.

De acuerdo al mandato establecido, la EPS TACNA S.A. debe 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 EPS TACNA S.A. 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 LA EPS TACNA 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 más 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 TACNA S.A.

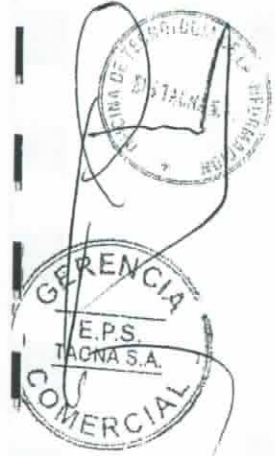
Por ello, se considera los siguientes indicadores:

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

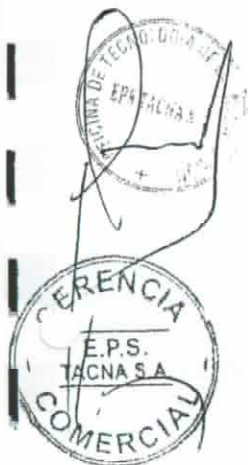
INDICADORES DE GESTION

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



INDICADORES EMPRESARIALES

- Producción de agua potable (Formato N° 5)
 - ✓ Producción de Agua Potable en l.p.s. o m³/seg., según tipo de planta y su antigüedad.
- Distribución de agua potable
 - ✓ Detalle de reservorios, capacidad, estado de conservación (bueno, regular y malo) y su ubicación (Formato N° 6)
 - ✓ Detalle de las Estaciones de Bombeo de agua potable, estado de conservación (bueno, regular y malo), su ubicación y proporción de agua bombeada, en función al total. (Formato N° 7)
- Recolección de Aguas Servidas (Formato N° 8)
 - ✓ 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 de Agua Potable y/o Unidades de Uso por categorías y su distribución porcentual. (Formato N° 9)
 - ✓ Número de conexiones totales y no facturadas de Alcantarillado por categorías y su distribución porcentual. (Formato N° 10)
 - ✓ Nivel de micromedición alcanzado: en términos porcentuales, número de medidores instalados y medidores operativos. (Formato N° 11)
 - ✓ Promedio de consumo y facturación por rangos de consumo de acuerdo a la categoría de usuarios. (Formato N° 12)
 - ✓ Numero de Reclamos Recibidos por la EPS TACNA S.A. por tipo y Reclamos Atendidos por tipo, así como el número de días promedio utilizados en la atención. (Formato N° 13)
 - ✓ Numero de Reclamos presentados en segunda instancia, para atención del Tribunal de Reclamos del Ente Regulador, que han sido absueltos a favor del usuario. (Formato N° 14)
- Administración de la Empresa:
 - ✓ Numero de Personal. Diferenciado por categoría Gerencial, administrativos y operativos. (Formato N° 15)
 - ✓ Relación de los miembros de la Junta de Accionistas y del Directorio (señalando a quien representan) y tiempo de permanencia en el cargo. (Formato N° 16)



- ✓ Situación Económica y Financiera, señalando las cuentas de costos por naturaleza y las cuentas principales del balance, con un comentario sobre las cuentas y la situación real de la EPS TACNA S.A. (Formatos N° 17, 18 y 19)
- ✓ Educación sanitaria:
 - Aspectos de la institucionalización de la función de educación sanitaria por parte de la EPS TACNA S.A.
 - La implementación de su plan anual de educación sanitaria.
 - El porcentaje de la muestra representativa de población entrevistada que manifiesta su valoración del recurso agua y su voluntad de pagar el servicio que presta la EPS TACNA S.A.
- ✓ 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 TACNA S.A.
 - El porcentaje de población entrevistada que conoce los impactos y cambios relevantes logrados por la EPS TACNA S.A. (en base a muestra representativa).

INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO

- Planeamiento de la EPS TACNA S.A.: PMO (Formatos N° 20 y 21)

Se debe señalar las principales metas que pretende alcanzar la EPS TACNA 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: numero de medidores instalados, medidores operativos, medidores reparados y medidores reemplazados.
- ✓ Numero de tuberías de agua potable y alcantarillado a instalar en ml. o km., en cada periodo anual
- ✓ Incremento de fuentes de agua potable y capacidad de producción a ejecutar en el periodo quinquenal.



- ✓ Incremento de la capacidad de tratamiento de aguas servidas, que se ha de ejecutar en el periodo quinquenal.
- ✓ Relación de Proyectos a ejecutar en el periodo quinquenal, meta física, costo de inversión y fuente de financiamiento.
- ✓ Costo por m3 del servicio de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en cada periodo anual del quinquenio.
- ✓ Tarifas en S./m3 de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en el quinquenio y su respectivo incremento porcentual.

- Ejecución del PMO: (Formatos N° 17 y 18)

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

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

- Coordinación con el Municipio:

Se deberá informar de las coordinaciones con el Municipio del ámbito de la EPS TACNA 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 TACNA 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 TACNA S.A., será otorgada por el Ente Regulador a la EPS TACNA S.A., dentro de un plazo no mayor a 30 días calendario antes de informarse a la población, según el calendario o cronograma establecido.

6. Medios a Utilizar

Para que los mecanismos de Rendición de Cuentas funcionen, se pueden utilizar todos los medios de comunicación disponibles, para tal fin; sin embargo se requiere evaluar



los costos que ello implica, así como la facilidad de la comunicación, que permita estar al alcance de todos.

Los medios que se pueden utilizar son:

- Audiencia Pública, (una vez al año para una presentación pública).
- Páginas Web, a través de Internet, (trimestralmente).
- Paneles Publicitarios, ya sea en la vía pública, dentro del Municipio y/o EPS TACNA S.A.; (en cualquier momento).
- Avisos en la Radio y Televisión, a lo que se debe recurrir y acceder con todas las formalidades legales establecidas y con la debida transparencia,
- Avisos en los medios de comunicación escritos: periódicos, semanarios, revistas u otros.
- Otros medios apropiados.

7. Planeamiento de la Rendición de Cuentas

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

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

En el caso de la información trimestral, EPS TACNA S.A. a través de su página Web, informará de manera regular, pudiendo no obstante, según el requerimiento utilizar otros medios de comunicación. La información deberá ser como mínimo la siguiente:



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

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

- Indicadores Empresariales, e
- Indicadores de Planes de Desarrollo

8. Opiniones y Sugerencias

La población deberá exponer sus opiniones o sugerencias sobre la información que la EPS TACNA 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 TACNA S.A., participación en las Audiencias Públicas, u otro mecanismo apropiado.

En este aspecto, la EPS TACNA 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.

9. Gradualidad

La aplicación del mecanismo de Rendición de Cuentas se realizará de manera gradual, en función al nivel de información que se 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 Funcionarios de la EPS TACNA 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 TACNA S.A. alcance al Ente Regulador y luego de manera paulatina se irá 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.

EPS TACNA S.A., deberá abrir una ventana exclusiva en su página Web 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 inglés significa: el estado de ser sujeto a la obligación de reportar, explicar o justificar algo; de ser responsable de algo; ser sujeto y responsable para dar cuentas y responder a preguntas (*answerable*).

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

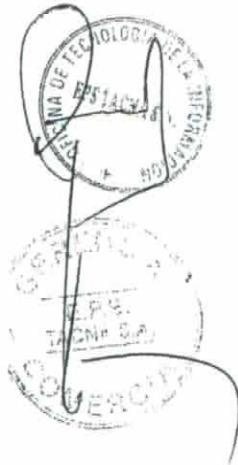
Pasando al ámbito de la política, la rendición de cuentas significa *la obligación de todos los servidores públicos de dar cuentas, explicar y justificar sus actos al público, que es el último depositario de la soberanía en una democracia.*

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

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

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

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



2. Formatos para la Rendición de Cuentas

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información Trimestral a través de la Página Web de la EPS TACNA 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 GESTION

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

Formato 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)

INDICADORES EMPRESARIALES

Información anual que se expone en las Audiencias Públicas, Página Web de la EPS TACNA S.A. 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

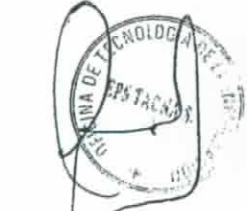
Formato N° 7

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 de Agua Bombeada (%)	Ubicación

(3) Bueno, Regular o Malo



Formato N° 8

Estaciones de Bombeo de Aguas Servidas

Al 31 de Diciembre de (año)

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

(3) Bueno, Regular o Malo

Formato N° 9

Conexiones de Agua Potable

Al 31 de Diciembre de (año)

Localidad:

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

Formato N° 10

Conexiones de Alcantarillado

Al 31 de Diciembre de (año)

Localidad:

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distrib. (%)	Conexiones No Factur. (N°)	Distrib. (%)
Social				
Domestico				
Comercial				
Industrial				
Estatad				
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:

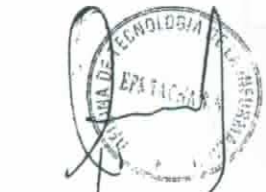
Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)
Social						
Domestico						
Comercial						
Industrial						
Estatad						
Total						

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)

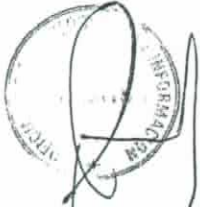
Costos	Costo Ventas	Gasto Administrativo	Gasto Ventas	Total	%
Suministros					
Cargas de Personal					
Servicios Prestados por Terceros					
Tributos					
Cargas Diversas de Gestión					
Provisión del Ejercicio					
TOTAL GENERAL					



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 Periodo		
Resultados Acumulados		
TOTAL PATRIMONIO		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		



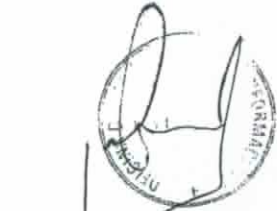
Formato N° 19

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 Inflación		
RESULT. ANTES RTIC. Y DEL IMP. RENT.		
Participaciones y Deducciones		
Impuesto a la Renta		
RESULT. ANTES DE PART. EXT.		
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO		

Comentarios sobre las cuentas y la situación real de la EPS

Al 31 de Diciembre de (año)



INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO

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

Formato N° 20

Metas del Plan Maestro Optimizado

Al 31 de Diciembre de (año)

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

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

Formato N° 21

Proyectos del PMO

Al 31 de Diciembre de (año)

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

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

