



**EMAPACOP S.A.**

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A.

**RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 001-2016-PD-EMAPACOP S.A.**

Pucallpa, **27 JUL. 2016**

**VISTOS:**

El Acuerdo de Directorio N° 02 de Sesión Ordinaria de Directorio N° 014-2016 de fecha 21 de Julio del 2016; Memorando N° 429.2016-G.G-EMAPACOP S.A. de fecha 25 de Julio del 2016;

**CONSIDERANDO:**

Que, EMAPACOP S.A. es una Empresa Municipal que goza de la autonomía técnica, financiera y administrativa, que se rige por su Estatuto Social y la Ley de Actividad Empresarial del Estado, cuyo objetivo es realizar actividades vinculadas a la prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo;

Que, en atención al Acuerdo de Directorio N° 02 de Sesión Ordinaria de Directorio N° 014-2016 de fecha 21 de Julio del 2016, la oficina de Desarrollo Empresarial, en calidad de regularización, se ha procedido a elaborar el "Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño EMAPACOP S.A.";

Que, el manual tiene como objetivo principal el mecanismo de Rendición de Cuentas para EMAPACOP S.A., mostrar e informar a la población, de una manera comúnmente accesible entendible para el ciudadano, la situación de su gestión, los gastos 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, en mérito a lo antes expuesto y considerando que el contenido del Manual en mención cumple con los objetivos trazados por la Alta Dirección de la Empresa, el Directorio de acuerdo a las facultades y atribuciones que le confiere el Estatuto Social de la EPS EMAPACOP S.A. en Sesión Ordinaria de Directorio de fecha 21 de Julio del 2016, determinó mediante Acuerdo N° 02, en calidad de regularización aprobar el "Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño EMAPACOP S.A.";

En consecuencia, estando a las facultades conferidas en el Estatuto Social de la Empresa;

**SE RESUELVE:**

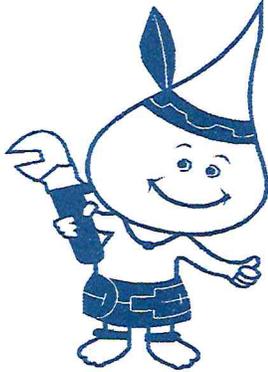
**PRIMERO.- APROBAR** el "Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño EMAPACOP S.A.", de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPACOP S.A., que forma parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.- DISPONER** a la Gerencia General velar por el cumplimiento de la presente Resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE**

  
DR. ROLY BALDO CEDA ASTETE  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
EMAPACOP S.A.

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A.



**EPS EMAPACOP S.A.**

**MÁNUAL DE RENDICION DE  
CUENTAS Y DESEMPEÑO  
EMAPACOP S.A.**

## INDICE

INTRODUCCION .....	02
--------------------	----



### I. ASPECTOS INSTITUCIONALES

1. Alcance de la Rendición de cuentas .....	03
2. Objetivos .....	03
3. Relaciones con la Autoridad Política .....	04
4. El Accionar de la EPS EMAPACOP S.A. ....	04



### II. APLICACIÓN EN LA EPS EMAPACOP S.A.

5. Identificación de Actividades e Indicadores .....	05
6. Medios a Utilizar .....	09
7. Planeamiento de la Rendición de Cuentas .....	09
8. Opiniones y Sugerencias .....	10
9. Gradualidad .....	10



### ANEXOS

1. Definición de Rendición de Cuentas .....	12
2. Formatos para la Rendición de Cuentas .....	12

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

## 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.

El presente manual muestra como se establecería la Rendición de cuentas de EMAPACOP S.A., a fin de que los usuarios y no usuarios de los servicios de saneamiento, conozcan sobre la gestión de la empresa, tanto en el aspecto técnico operacional, económico y financiero, comercial y de administración de la entidad; 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; señalando la correlación de responsabilidad que existe entre las autoridades políticas y los ejecutivos de EMAPACOP S.A.

En el segundo capítulo, se apreciará su aplicación en EMAPACOP S.A. identificándose las principales actividades y la información que se expondrá a los usuarios y no usuarios del ámbito de EMAPACOP 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 media de retroalimentación que tendría la empresa para conocer la forma como sienten los usuarios y no usuarios sobre el servicio que viene prestando. Luego, como debe aplicarse gradualmente el mecanismo de Rendición de cuentas y los formatos donde se mostrará la información a la población.



## I.- ASPECTOS INSTITUCIONALES

### 1. Alcance de la Rendición de Cuentas



EMAPACOP S.A., es la responsable de la presentación de los servicios de agua potable y alcantarillado; y donde las Autoridades Políticas, que son elegidas por el pueblo, tienen injerencia en ella, de acuerdo a lo que señala la Ley de Municipalidades y la Ley General de Servicios de Saneamiento. Es en este contexto que la empresa de agua potable y alcantarillado, asume una responsabilidad compartida con el gobierno municipal y gobierno central en la prestación de los servicios; por lo que existe una decisión política, que conlleva a que dichas decisiones deben ser de conocimiento de los electores.



El hecho que la EPS EMAPACOP 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 continúen con el decrecimiento económico de la empresa. Las causas de dicha situación se atribuyen principalmente a la mala imagen que tiene la población sobre la empresa y la poca participación en las acciones que la impulsaban; adicionando al poco respaldo político que redundan en las decisiones técnicas y financieras.



La disyuntiva que se plantea la empresa, 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 EMAPACOP S.A. 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 EMAPACOP S.A. rinda cuenta 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 EMAPACOP S.A. 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 EMAPACOP S.A. muestre e informe a la población, de una manera 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.

• Los principales objetivos de la rendición de cuentas son:

- Fortalecer el sentido de la empresa como servicio público.
- Recuperar la legitimidad de la empresa.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de EMAPACOP S.A.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos para la prestación de servicios de saneamiento.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los funcionarios públicos de los municipios y los ejecutivos de EMAPACOP 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 EMAPACOP 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, 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 de que EMAPACOP 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 EMAPACOP S.A. para satisfacer la demanda de sus servicios acorde con dicho desarrollo.

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

De acuerdo al mandato establecido, EMAPACOP S.A. debe prestar los servicios de agua potable y alcantarillado dentro del ámbito de su jurisdicción, conforme se señala en el contrato de Explotación y Estatuto de la Empresa.

Así mismo el accionar de EMAPACOP S.A. se encuentra regulado según normas establecidas, por lo tanto comunica 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 cuentas permitirá la participación de la población, estableciendo el diálogo político-social que se requiere.

## II.- APLICACIÓN EN LA EPS EMAPACOP 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 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:

#### 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, 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.

- 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, 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 (Formato 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.

## INDICADORES DE GESTION

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



## INDICADORES EMPRESARIALES

- Producción de agua potable (Formato N° 5)
  - ✓ Producción de Agua Potable en LPS o m3/seg., según tipo de planta y su antigüedad.
- Distribución de agua potable
  - ✓ Detalle de reservorios, capacidad, estado de conservación (bueno, regular y malo) y su ubicación (Formato N° 6)
  - ✓ Detalle de las Estaciones de Bombeo de agua potable, estado de conservación (bueno, regular y malo). Su ubicación y proporción de agua bombeada, en función al total (Formato N° 7)
- Recolección de Aguas Servidas (Formato N° 8)
  - ✓ 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, números 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)



- ✓ 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 (Formato 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 (Formato N° 14)



• Administración de la Empresa

- ✓ Número de personal. Diferenciando 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 EMAPACOP S.A. (Formatos N° 17, 18 y 19)



- ✓ Educación Sanitaria:
  - Aspectos de la institucionalización de la función de educación sanitaria por parte de EMAPACOP 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 EMAPACOP 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 EMAPACOP S.A.
  - El porcentaje de población entrevistada que conoce los impactos y cambios relevantes logrados por la EPS (en base a muestra representativa).



**INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO**

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

Se debe señalar las principales metas que pretende alcanzar EMAPACOP 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.
- ✓ Número 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 m<sup>3</sup> del servicio de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en cada periodo anual del quinquenio.
- ✓ Tarifas en S/. /m<sup>3</sup> de agua potable y alcantarillado que se pretende alcanzar en el quinquenio y su respectivo incremento porcentual.

• Ejecución del PMO: (Formato N° 17 y 18)

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

- ✓ Nivel de cobertura de agua potable y alcantarillado alcanzado al fin del periodo y el número de conexiones ejecutadas.
- ✓ Número de tuberías ejecutadas.
- ✓ Costo del m<sup>3</sup> del servicio de agua potable y alcantarillado alcanzado.
- ✓ Tarifa S/. /m<sup>3</sup> 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 EMAPACOP 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 EMAPACOP 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 EMAPACOP 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 pueden utilizar todos los medios de comunicación disponibles para tal fin; sin embargo se requiere evaluar los costos que ello implica, así como la facilidad de la comunicación, que permita estar al alcance de todos.

Los medios que se pueden utilizar son:

- Audiencia Pública, (una vez al año para una presentación pública).
- Páginas Web, a través de Internet, (trimestralmente).
- Paneles Publicitarios, ya sea en la vía pública, dentro del Municipio y/o EPS; (en cualquier momento).
- Avisos en la Radio y Televisión.
- Avisos en los medios de comunicación escritos: periódicos, semanarios, revistas u otros.
- Otros medios apropiados.

7. **Planeamiento de la Rendición de Cuentas**

La Rendición de Cuentas, se realizará dentro de un orden establecido; a fin de permitir una información periódica de la gestión de EMAPACOP 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 EMAPACOP 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 EMAPACOP S.A., en caso contrario se puede establecer que sólo la empresa 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 EMAPACOP 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, EMAPACOP 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:



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

Para el resto de indicadores y actividades, ésta 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 EMAPACOP 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 Empresa, participación en las Audiencias Públicas, u otro mecanismo apropiado.

En este sentido, EMAPACOP S.A. deberá procesar dichas opiniones o sugerencias y las deberá exponer en la página Web de la Empresa, 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 EMAPACOP 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 informa al Ente Regulador y luego de manera paulatina se irá incrementando la información a rendir cuentas de manera anual. En el caso que EMAPACOP S.A. cuente con el PMO, se dará prioridad a la información

del PMO, esto significa que se rendirá cuentas de manera conjunta ambas informaciones.

Así mismo, EMAPACOP S.A., deberá abrir una ventana exclusiva de Rendición de Cuentas en su página web, donde expondrá los resultados de su gestión. De no contar con página Web, deberá preparar dicha página en un plazo no mayor a un año.



## 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 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 Pagina Web de la EPS EMAPACOP 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 Pagina Web de la EPS EMAPACOP 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, Pagina Web de la EPS EMAPACOP 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 Agua 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						
Doméstico						
Comercial						
Industrial						
Estatad						
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				
Doméstico				
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						
Doméstico						
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	
<b>Total</b>	

**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					
<b>Total General</b>					



Formato N° 18  
BALANCE GENERAL COMPARATIVO

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



**Formato N° 19**  
**ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS COMPARATIVO**

RUBROS	Año Anterior	Año fin Período
Ventas Netas		
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
Otros Ingresos Operacionales		
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
<b>TOTAL INGRESOS BRUTOS</b>		
Costos de Ventas		
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		
Gastos de Administración		
Gastos de Ventas		
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		
<b>OTROS INGRESOS (GASTOS)</b>		
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros		
Otros Ingresos		
Otros Gastos		
Resultado por Exposición a la Inflación		
<b>RESULT. ANTES RTIC. Y DEL IMP. RENT.</b>		
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
<b>UTILIDAD (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO</b>		



Comentarios Sobre las cuentas y la situación real de la EPS  
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 las Audiencias Públicas, Página Web de la EPS EMAPACOP 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.								
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/.	
		Uní	Cantidad		Uní	Cantidad		

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

