

Vigilando el servicio público de agua potable, alcantarillado y desagüe

Fascículo 3



Ciclo de Formación XVII - Agosto 2011

Vigilando el servicio público de agua potable, alcantarillado y desagüe

Presidente

Molvina Zeballos

Coordinador Ejecutivo

Javier Azpur

Responsable Proyecto

ProParticipación

Fernando Romero

Equipo del Área de Participación y Formación

Anita Montenegro (Coordinadora)

Carola Tello

Elqui Cruz

Esteli Reyes

Yuri Gómez

Contenido:

Noemi Soria Arévalo

Equipo técnico Propuesta Ciudadana

Coordinación de edición

Yuri Gómez

Erika Acosta

Diseño y Diagramación

One Concept



Calle León de la Fuente 110

Magdalena del Mar, Lima

Teléfonos: 613-8313 / 613-8314

Telefax: 613-8315

propuest@desco.org.pe



Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID

Hecho en el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2011-11837
Impreso en SMS NEGOCIOS S.R.L.

Primera Edición

Lima – Perú, Agosto de 2011

Tiraje: 1,500 ejemplares

Indice

1. Los servicios públicos y el rol de las municipalidades y las empresas prestadoras de servicios (EPS)

- 1.1 ¿Qué es un servicio público?
- 1.2 ¿En qué consiste el servicio de agua potable?
- 1.3 ¿Cuál es el rol de las municipalidades y las EPS en la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe?
- 1.4 ¿Cuál es el rol de las EPS en la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe?

2. La vigilancia ciudadana de los servicios públicos

- 2.1 ¿Cómo nos organizamos para la vigilancia ciudadana del servicio de agua potable?
- 2.2 ¿Cómo elaborar el plan de trabajo de vigilancia ciudadana?
- 2.3 ¿Dónde y cómo encontrar información para la vigilancia ciudadana?
- 2.4 ¿Cuál es el objeto de la vigilancia ciudadana?

3. Aspectos estratégicos para la vigilancia ciudadana

- 3.1 ¿Qué estrategias se recomiendan para resolver los problemas más comunes de la vigilancia ciudadana del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe?
- 3.2 ¿Qué orientación se propone para la elaboración del informe de vigilancia ciudadana?
- 3.3 ¿En qué consiste la difusión de resultados?

4. Anexos

- Anexo 1 Solicitud de acceso a la información pública.
- Anexo 2 Información requerida por los comités de vigilancia del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, para ciudades con más de 40 mil habitantes.
- Anexo 3 Información requerida por los comités de vigilancia del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, para ciudades pequeñas y centros poblados.
- Anexo 4 Formato para la rendición de cuentas y desempeño de los gobiernos locales a las direcciones regionales de vivienda, construcción y saneamiento.

Introducción

La prestación de servicios públicos constituye una de las funciones más importantes de las municipalidades. Entre ellas se encuentra el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe brindado a la población de su jurisdicción.

En nuestro país, el contar con estos servicios todavía es una tarea pendiente. La falta de acceso al agua potable e instalaciones sanitarias incrementa los niveles de morbilidad y contaminación. Incluso cuando se brindan los servicios mencionados no cuentan con las mejores condiciones de calidad.

Del total de localidades con servicio de agua potable solo el 30% recibe el servicio en condiciones apropiadas de calidad, cantidad y continuidad; alrededor del 40% tiene servicios con problemas de gestión y una infraestructura en mal estado; y el 30% restante tiene servicios en estado deficiente o no funcionan¹.

La vigilancia ciudadana de esta prestación básica constituye un mecanismo importante para mejorar el desempeño del Estado y de las empresas prestadoras de servicios. Con ese objetivo, se ha preparado el fascículo de vigilancia ciudadana en la gestión del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe.

En este detallamos los aspectos clave de la vigilancia ciudadana y se ofrecen herramientas para que los comités de vigilancia, así como las usuarias y usuarios, orienten sus acciones de seguimiento a la prestación del servicio para contribuir en el mejoramiento de las condiciones de calidad, cobertura y continuidad, buscando hacerlo más inclusivo y accesible a la población.

1. Programa Nacional de Agua y Saneamiento Rural (PRONASAR). Manual de Operaciones.

EN ESTE FASCÍCULO ENCONTRARÁS INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN NECESARIA PARA HACER UNA VIGILANCIA CIUDADANA PRÁCTICA Y EFICIENTE, EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y DESAGÜE.

CON NUESTRA ACCIÓN VIGILANTE, APORTAREMOS A MEJORAR LA CALIDAD Y EL ACCESO DE ESTE SERVICIO, CONTRIBUYENDO A UN MEJOR DESEMPEÑO DEL ESTADO Y LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO.



Los servicios públicos y el rol de las municipalidades y empresas prestadoras de servicios (EPS)

1. ¿Qué es un servicio público?

Son las actividades que tienden a brindar satisfacción de manera regular y permanente a necesidades, catalogadas de interés general, y cuyo uso se encuentra a disposición pública. Por tanto, es indistinto si el servicio lo brinda el Estado o particulares. Veamos algunas características de un servicio público:

Características principales de un servicio público

- Satisfacen un interés general.
- Deben ser prestados sin discriminación alguna.
- Se encuentran sujetos a regulación gubernamental.
- Su prestación puede ser hecha por el Estado o por particulares, y se hace a cambio de una contraprestación tarifaria.
- Funcionan de manera permanente, es decir, de forma regular y continua, de modo que satisfaga las necesidades colectivas de la población².

2. ¿En qué consiste el servicio de agua potable?

El servicio de agua potable, o agua para consumo humano, es un servicio público prestado por el Estado o particulares bajo el cumplimiento de criterios de cobertura y calidad. La cobertura debe permitir superar los déficits de acceso, sobre todo en las poblaciones ubicadas en zonas rurales y/o en situación de pobreza y pobreza extrema. Por su parte, las medidas de calidad deben orientarse a evitar que se ocasionen riesgos significativos para la salud de las personas, según las diferentes etapas de su vida.



AGUA POTABLE ES EL AGUA APTA PARA EL CONSUMO HUMANO, DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

3. ¿Cuál es el rol de las municipalidades en la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe?

La distribución de responsabilidades se encuentra en el siguiente marco normativo.

La Ley Orgánica de Municipalidades establece:

- Las municipalidades provinciales y distritales tienen la función compartida de brindar el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, sea directamente o mediante su concesión³.
- Los gobiernos locales son los responsables de los servicios de saneamiento en el ámbito rural y de pequeñas ciudades, para lo cual organizan su prestación a través de las organizaciones comunales, operadores especializados de servicios y las unidades de gestión municipales.

2. Reyna Alfaro, Luis Miguel y Ventura Saavedra, Karen. Los servicios públicos en el Perú: una versión preliminar. México D.F.: Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). <http://www.bibliojuridica.org/libros/6/2544/25.pdf>
3. Numeral 2.1 y numeral 4.1 del artículo 80 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

La Ley General de Servicios de Saneamiento establece:

- ▶ Las municipalidades provinciales son responsables de la prestación de los servicios de saneamiento y, en consecuencia, les corresponde otorgar el derecho de explotación a entidades prestadoras de servicios (EPS).
- ▶ Las características de los sistemas deben tomar en cuenta las condiciones culturales, socioeconómicas y ambientales del ámbito en el cual se presta el servicio.



EN LA SIGUIENTE TABLA VEREMOS QUÉ SISTEMAS COMPRENDEN CADA UNO DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO.

SERVICIOS DE SANEAMIENTO	SISTEMAS
Servicio de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de producción, comprende la captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada. • Sistema de distribución, comprende el almacenamiento, redes de distribución y dispositivos de entrega al usuario, conexiones domiciliarias (incluyendo la medición), pileta pública, unidad sanitaria u otros.
Servicio de alcantarillado sanitario y pluvial	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de recolección, comprende las conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores. • Sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas. • Sistema de recolección y disposición de aguas de lluvias.
Servicio de disposición sanitaria de excretas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de letrinas y fosas sépticas⁴.

¿Qué es el sistema de abastecimiento de agua potable?



Es el conjunto de instalaciones, infraestructura, maquinaria y equipos utilizados para la captación, almacenamiento y conducción de agua cruda, y para el tratamiento, almacenamiento, conducción y distribución de agua potable.

¿Qué es el sistema de alcantarillado sanitario?



Es el conjunto de instalaciones, infraestructura, maquinarias y equipos utilizados para la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales.

¿Qué es el sistema de disposición sanitaria de excretas?



Es el conjunto de instalaciones, infraestructura, maquinarias y equipos utilizados para la construcción, limpieza y mantenimiento de letrinas, tanques sépticos, módulos sanitarios o cualquier otro medio para la disposición sanitaria domiciliaria o comunal de las excretas, distinto a los sistemas de alcantarillado.

¿Qué es el sistema de alcantarillado pluvial?



Es el conjunto de instalaciones, infraestructura, maquinarias y equipos utilizados para la recolección y evacuación de las aguas de lluvia.

4. Artículo 10 de la Ley N° 26338.

4. ¿Cuál es el rol de las empresas prestadoras de servicios (EPS) en la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe?

Según la legislación peruana, las entidades prestadoras pueden ser públicas, privadas o mixtas, y **se constituyen con el exclusivo propósito de prestar los servicios de saneamiento**, debiendo estas poseer patrimonio propio y gozar de autonomía funcional y administrativa.

La entidad prestadora puede explotar en forma total o parcial de uno o más servicios de saneamiento en el ámbito de una o más municipalidades provinciales, para lo cual debe celebrar los respectivos contratos de explotación con las municipalidades provinciales⁵.



LA ACCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS ES FISCALIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO



VEAMOS DE FORMA MÁS PRECISA LAS OBLIGACIONES QUE DEBEN CUMPLIR LAS EPS.

Las funciones que deben cumplir las EPS son:

- ▶ Ejercer permanentemente el control de la calidad de los servicios que presta, de acuerdo a las normas respectivas.
- ▶ Garantizar la continuidad y calidad de los servicios que presta, dentro de las condiciones establecidas en el correspondiente contrato de explotación.
- ▶ En caso fortuito o de fuerza mayor, la entidad prestadora puede modificar la continuidad y la calidad del servicio, mediante interrupciones, restricciones o racionamiento, pero debe ser comunicado a las y los usuarios y a la municipalidad provincial que corresponda. La SUNASS puede solicitar los antecedentes respectivos y calificar dichas situaciones de acuerdo a las normas reglamentarias⁶.

- ▶ Celebrar con el usuario o la usuaria el contrato de suministro o de prestación de servicios.
- ▶ Prestar a quien lo solicite el servicio o los servicios de saneamiento objeto del contrato de explotación.
- ▶ Operar y mantener las instalaciones y equipos en condiciones adecuadas para prestar el servicio o los servicios de saneamiento, conforme a lo convenido en el contrato de explotación.
- ▶ Ampliar y renovar oportunamente -de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de explotación- las instalaciones del servicio o servicios de saneamiento, para que estén en capacidad de atender el crecimiento de la demanda.
- ▶ Brindar a la SUNASS las facilidades que requiera para efectuar las inspecciones correspondientes.
- ▶ Proporcionar la información técnica, financiera y de otra índole que la SUNASS le solicite.

5. Artículos 5 y 6 de la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338.

6. Artículo 13 de la Ley N° 26338.

7. Artículo 22 de la Ley N° 26338.

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo regulador cuya función es normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses de los inversionistas y del Estado.

Los derechos de las EPS

Entre los derechos de las EPS, **la Ley General de Servicios de Saneamiento** precisa los siguientes:

- ▶ Cobrar por los servicios prestados de acuerdo con el sistema tarifario establecido en la Ley de Servicios de Saneamiento.
- ▶ Cobrar intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento.
- ▶ Suspender el servicio al usuario sin necesidad de previo aviso ni intervención de la autoridad competente, en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, así como cobrar el costo de suspensión y reposición del servicio.
- ▶ Anular las conexiones de quienes hagan uso no autorizado de los servicios, sin perjuicio de las sanciones y cobros que por el uso clandestino del servicio hubiere lugar.
- ▶ Cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos que el usuario ocasione en las instalaciones y equipos de los servicios, sea por mal uso o vandalismo, sin perjuicio de las sanciones aplicables para estos casos.
- ▶ Percibir contribuciones con carácter reembolsable para el financiamiento de la ampliación de la capacidad instalada de la infraestructura existente

o para la extensión del servicio hasta la localización del interesado, dentro del ámbito de responsabilidad de la entidad prestadora⁸.

Una de las atribuciones de las municipalidades provinciales consiste en **aprobar las tarifas que las entidades prestadoras, privadas o mixtas, le propongan, previa verificación de la correcta aplicación de la fórmula tarifaria vigente.**

Según el artículo 37 de la Ley N° 26338, cada vez que ocurra una modificación en las fórmulas tarifarias, correspondiendo a las entidades prestadoras informar a la SUNASS sobre las tarifas aprobadas.

El plazo para la pronunciación de la municipalidad sobre las tarifas propuestas es dentro de siete (7) días hábiles, en caso contrario estas se darán por aprobadas y las entidades prestadoras quedan facultadas para aplicarlas. En caso las entidades prestadoras discrepen, podrán apelar en última instancia ante la SUNASS, organismo que aprueba las tarifas definitivas mediante resolución.

8. Artículo 23 de la Ley N° 26338

La vigilancia ciudadana de los servicios públicos

1. ¿Cómo nos organizamos para la vigilancia ciudadana del servicio de agua potable?

La población tiene el derecho de organizarse para fiscalizar los servicios públicos locales⁹. Una manera de hacerlo es conformando comités de vigilancia del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, a nivel de cada localidad.

Las formas de organización pueden ser variadas, dependiendo de la realidad y de los actores de cada localidad, es decir, los comités de vigilancia pueden estar integrados por cualquier ciudadano, así como por representantes de organizaciones comunales y de organizaciones no gubernamentales que ejercen funciones relacionadas con el control de la calidad, cobertura y sostenibilidad del servicio público.

De esa manera pueden existir:

- Comités de vigilancia a nivel de caseríos.
- Comités de vigilancia a nivel de centros poblados.
- Comités de vigilancia a nivel de distritos y provincias.



COMO VEMOS, LOS COMITÉS SE PUEDEN ORGANIZAR DESDE LOS ÁMBITOS MÁS PEQUEÑOS (DISTRITOS) HASTA ÁMBITOS MAYORES (PROVINCIAS).

... PUDIENDO LOS COMITÉS PROVINCIALES Y DISTRITALES REPRESENTAR A LOS COMITÉS DE ÁMBITOS MENORES (CASERÍOS, CENTROS POBLADOS).



¿Cuáles son las principales funciones de los comités de vigilancia?

Sus funciones prioritarias son:

- Vigilar que las entidades prestadoras de servicios existentes en la localidad cumplan con brindar servicios de calidad y mayor cobertura.
- Hacer seguimiento al proceso de planeamiento de la rendición de cuentas que las entidades prestadoras y las municipalidades deben realizar.
- Vigilar que la difusión de los informes de rendición de cuentas y desempeño, realizadas por las entidades prestadoras de servicios y las municipalidades, se realicen a través de espacios y medios accesibles a la ciudadanía, como en reuniones del presupuesto participativo, paneles publicitarios, avisos en la radio y televisión, así como en avisos en medios de comunicación escritos (periódicos, semanarios, revistas, etc.) y otros medios apropiados.
- Elaborar informes periódicos sobre la vigilancia ciudadana del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, y proponer mejoras.

9. Artículo 31 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

2. ¿Cómo elaborar el plan de trabajo de vigilancia ciudadana?

Una vez constituido el comité de vigilancia, la elaboración de un plan de trabajo debe ser su primer paso. Para elaborar este plan es necesario:

- ▶ **Tomar en cuenta el análisis del contexto local** en donde el comité desarrollará sus actividades. Ello supone levantar información sobre las entidades prestadoras de servicios, organizaciones comunales, entre otras, existentes en la localidad que tienen como función prestar los servicios de agua potable, alcantarillado y desagüe, incluyendo a la misma municipalidad.
- ▶ **Conocer si existen antecedentes de vigilancia ciudadana de estos servicios** en la localidad. Si es así, se deben programar reuniones con las personas que asumieron estas responsabilidades, porque ellas nos brindarán información más precisa.
- ▶ **Tener presente el grado de funcionamiento de los espacios de concertación existentes**, porque éstos -dependiendo de su fortaleza- servirán de soporte a la vigilancia ciudadana.
- ▶ **Es indispensable identificar y definir a los aliados de la vigilancia ciudadana** con quienes se pueda contar. Estos aliados pueden ser instituciones del Estado como: la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo, regidores, medios de comunicación, organizaciones sociales, entre otros.



EL PLAN DE TRABAJO DEBE CONSTITUIRSE EN UNA HERRAMIENTA PRINCIPAL QUE ORIENTE LAS ACCIONES DEL COMITÉ DE VIGILANCIA

Los aspectos principales que debe contener un plan de trabajo son:

- Los objetivos propuestos.
- Las estrategias a partir del análisis del contexto departamental y local.
- Los aliados.
- Las actividades que se realizarán como parte de la vigilancia ciudadana.
- El cronograma de actividades, acompañado de sus respectivos responsables.
- Los recursos.
- La difusión.

2. ¿Dónde y cómo encontrar información para la vigilancia ciudadana del servicio de agua potable?

La información para la vigilancia ciudadana puede solicitarse en las entidades prestadoras de servicios y las municipalidades, dependiendo de quién sea la institución responsable de su prestación. Es importante recordar que es la obligación de la entidad prestadora, sea privada o estatal, brindar la información solicitada.

En algunos casos, esta información la podemos encontrar en el portal institucional, tanto de las entidades prestadoras de servicios como de las municipalidades, las mismas que están en la obligación de difundir la información sobre el servicio prestado.

¿Qué se puede hacer si la información no está disponible en los portales?



Si la información no se encuentra disponible, habría que solicitarla de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Para ello, en nuestra calidad de ciudadano o ciudadana, podemos presentar una solicitud de información por escrito, especificando el nombre del documento que se solicita. La solicitud no requiere expresión de causa, es decir, no se necesita explicar para qué se requiere la información.

Ver anexo 1





LOS ARTÍCULOS DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA QUE NOS AMPARAN SE MUESTRAN EN EL SIGUIENTE CUADRO.

LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
Artículo 3° Principio de publicidad	<ul style="list-style-type: none"> • El Estado tiene la obligación de entregar la información solicitada por las personas en aplicación y respaldo del principio de publicidad.
Artículo 4° Responsabilidades y sanciones	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las entidades de la administración pública quedan obligadas a cumplir lo estipulado en la presente norma (el artículo 3°.- Principio de publicidad). • Los funcionarios y funcionarias o servidores públicos que incumplieran con las disposiciones indicadas en esta ley serán sancionados por la comisión de una falta grave, pudiendo ser incluso denunciados penalmente por la comisión de delito de abuso de autoridad a que hace referencia el artículo 377° del Código Penal. • El cumplimiento de esta disposición no podrá dar lugar a represalias contra los o las responsables de entregar la información solicitada.
Artículo 7° Legitimación y requerimiento inmotivado	<ul style="list-style-type: none"> • Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la administración pública. En ningún caso se exige al solicitante justificar o exponer los razones de su solicitud.

4. ¿Cuál es el objeto de la vigilancia ciudadana?

La vigilancia ciudadana se ocupa de hacer seguimiento a la gestión de los servicios de agua potable, alcantarillado y desagüe, en los siguientes aspectos:

- ▶ Calidad del servicio.
- ▶ Gestión adecuada por la entidad responsable.
- ▶ Producción.
- ▶ Cumplimiento de metas de los planes de desarrollo en materia de servicios de saneamiento, transparencia y rendición de cuentas.

El comité debe informar a la población beneficiaria del servicio, a la municipalidad, a las entidades prestadoras e instituciones públicas los hallazgos alcanzados.

Aspectos en los que debe centrarse la vigilancia ciudadana con sobre los servicios que prestan las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS)

La vigilancia ciudadana de los servicios que prestan las EPS en una capital de provincia o en un distrito con una población urbana mayor a cuarenta mil habitantes, debe centrarse en los aspectos o **indicadores** tomados del *Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño en las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento*¹⁰.

¿Por qué la vigilancia ciudadana debe centrarse en estos indicadores?



En principio porque los indicadores del manual permiten a la EPS cumplir con el mandato de rendir cuentas para los usuarios y no usuarios del servicio, y porque forma parte de la información disponible en los portales de las EPS, facilitando la labor del comité de vigilancia ciudadana.

10. Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño en las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 426-2007-VIVIENDA. http://www.sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/2007/resm426_vivienda07.pdf



INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Continuidad del servicio de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe requerir información de los sectores donde se brinda el servicio con sus horas de continuidad. • Los sectores deben estar señalados con 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.
Presión de las redes de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a la especificación de los sectores con sus respectivos niveles de presión. Los sectores deberán ser calificados de acuerdo a su nivel de presión: bueno, regular, malo. • Los sectores deben estar señalados con 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.
Tratamiento de aguas servidas	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe señalar si las aguas servidas tienen tratamiento, así como el porcentaje de las aguas tratadas de manera diferenciada por localidad.
INDICADORES DE GESTIÓN	
Tarifa promedio de agua potable (m ³ / S/.)	<ul style="list-style-type: none"> • Indica la tarifa promedio de agua potable medido por metros cúbicos, dividido entre nuevos soles.
Costo promedio de agua potable (m ³ /S/.)	<ul style="list-style-type: none"> • Indica el costo promedio de agua potable medido en metros cúbicos, dividido entre nuevos soles.
Tarifa promedio de alcantarillado (m ³ / S/.)	<ul style="list-style-type: none"> • Da cuenta de la tarifa promedio de alcantarillado medido en metros cúbicos, dividido entre nuevos soles.

INDICADORES EMPRESARIALES	
Producción de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> Producción de agua potable en litros por segundo o m³ por segundo, de acuerdo al tipo de planta y su antigüedad.
Distribución de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> Detalle de reservorios, capacidad y estado de conservación (bueno, regular y malo). Detalle de las estaciones de bombeo de agua potable, estado de conservación (bueno, regular y malo), su ubicación, proporción del agua bombeada, en función al total.
Recolección de aguas servidas	<ul style="list-style-type: none"> Número de estaciones de bombeo y rebombeo de aguas servidas, estado de conservación (buena, regular y mala) y su ubicación.
Comercialización de los servicios prestados por localidad	<ul style="list-style-type: none"> Número de conexiones totales y no facturadas de agua potable y/o unidades de uso por categorías, y su distribución porcentual. Promedio de consumo y facturación por rangos de consumo, de acuerdo a la categoría de usuarios. Número de reclamos presentado en segunda instancia para atención del tribunal de reclamos del ente regulador que han sido absueltos a favor del usuario.
Educación sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos de la institucionalización de la función sanitaria por parte de la empresa prestadora de servicios. Implementación del plan anual de educación sanitaria. 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 empresa prestadora de servicios.
INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO	
Se trata de verificar el nivel de avance en el logro de las metas que la empresa prestadora de servicios debe alcanzar en función al Plan Maestro Optimizado en un periodo quinquenal. Los indicadores deben estar referidos a:	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cobertura en agua potable y alcantarillado, conjuntamente con el número de conexiones que se estima realizar en cada periodo anual: <ul style="list-style-type: none"> Número de medidores instalados. Medidores reparados. Medidores operativos. Medidores reemplazados. Número de tuberías de agua potable y alcantarillado a instalar en metros lineales o kilómetros en cada periodo anual. Incremento de fuentes de agua potable y capacidad de producción a 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.

El Plan Maestro Optimizado es una herramienta de planeamiento de largo plazo con un horizonte de 30 años, que contiene la programación de las inversiones en condiciones de eficiencia y las proyecciones económico financieras del desarrollo igualmente eficiente de las operaciones de la empresa prestadora de servicios.

Para una lista de chequeo para la vigilancia del agua potable, alcantarillado y desagüe por indicadores:

Ver anexo 2



¿Sobre qué aspectos debe centrarse la vigilancia ciudadana con relación a los servicios que prestan los gobiernos locales?

Se recomienda centrarse en los indicadores considerados en el Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de cumplimiento obligatorio para los gobiernos locales¹¹, quienes además están obligados a brindar información y rendir cuentas a la población respecto de un conjunto de indicadores aprobados de manera oficial por el ente rector del saneamiento, es decir, por el Ministerio de Vivienda.

El comité de vigilancia ciudadana debe tomar en cuenta que en ámbitos rurales y en pequeñas ciudades los gobiernos locales realizan la prestación de los servicios de saneamiento a través de las Organizaciones Comunes (OC), de Operadores Especializados de Servicios (OES) y de las unidades de gestión municipal.

- En el anexo 3 se presenta un resumen de los indicadores a manera de lista de chequeo para la vigilancia del agua potable, alcantarillado y desagüe, así como las fuentes de información sobre ellos.

Ver anexo 3



- El anexo también pone a disposición un formato que orienta la rendición de cuentas y desempeño de los gobiernos locales a las direcciones regionales de vivienda, construcción y saneamiento, constituyendo un documento de utilidad para el seguimiento por parte de los comités de vigilancia.

Ver anexo 3



ES IMPORTANTE SABER QUIÉNES SON LAS ORGANIZACIONES COMUNALES (OC) Y LOS OPERADORES ESPECIALIZADOS DE SERVICIOS (OES), Y CUÁLES SON SUS FUNCIONES. VEÁMOSLO A CONTINUACIÓN.



¿Qué son las Organizaciones Comunes (OC)?

Son las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento, asociación, comité u otra forma de organización elegida voluntariamente por la comunidad, constituidas con el propósito de administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento en uno o más centros poblados del ámbito rural.

De acuerdo al Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Saneamiento, los servicios de saneamiento en los centros poblados del ámbito rural pueden ser prestados a través de las OC, a quienes corresponde financiar dicho servicio a través de cuotas familiares, que deberán cubrir, como mínimo, los costos de administración, operación, mantenimiento y reposición.

Corresponde a la OC registrarse únicamente en la municipalidad a cuya jurisdicción pertenece.

¿Qué es el Operador Especializado de Servicios (OES)?

Es la organización privada con personería jurídica y carácter empresarial que una vez desarrollado el proceso de selección, negociación y suscripción del contrato con la municipalidad, se hace cargo de la **prestación de los servicios de saneamiento** en el ámbito de pequeñas ciudades.

11. Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño en las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 680-2008-VIVIENDA.

Estos aspectos sobre la gestión de los servicios de saneamiento se refieren a la calidad, acceso, sostenibilidad de los servicios y planes de desarrollo brindados por las organizaciones comunales, los operadores especializados de servicios, o de ser el caso, los propios gobiernos locales a través de sus unidades de gestión, en el ámbito de su jurisdicción.



INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Presencia de cloro residual	<ul style="list-style-type: none"> Este indicador da cuenta del porcentaje de las muestras de agua analizadas, cuya concentración de cloro residual libre es mayor o igual a 0.5 mg/l. La vigilancia ciudadana debe verificar que las muestras hayan sido tomadas en las viviendas más alejadas de la red de distribución, tomándose como mínimo dos muestras mensuales. Corresponde a la municipalidad y los operadores especificar los resultados por localidad.
Continuidad promedio del servicio de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> Indica el número de horas promedio del servicio de agua potable que el prestador brinda a los usuarios por día. Corresponde a la municipalidad y los operadores especificar los resultados por localidad.
Continuidad mínima del servicio de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> Da cuenta del número de horas del servicio de agua potable por día que el prestador abastece a los usuarios del sector crítico. El número de horas debe brindarse de manera regular, indicando el nombre y el número de usuarios activos del sector crítico y especificar los resultados por localidad.
INDICADORES DE ACCESO AL SERVICIO	
Cobertura de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> Las municipalidades y operadores deben dar cuenta del porcentaje de habitantes que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante conexión domiciliaria o pileta pública. Se deben especificar los resultados por localidad.
Cobertura de alcantarillado sanitario	<ul style="list-style-type: none"> Muestra el porcentaje del número de habitantes que tiene conexión domiciliaria al servicio de alcantarillado, debiendo especificarse los resultados por localidad.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO	
Aspectos institucionales	
Prestadores de servicios	<ul style="list-style-type: none"> La vigilancia ciudadana debe requerir información sobre el número de prestadores de servicios de saneamiento (operadores especializados de servicios, organizaciones comunales y unidades de gestión) que operan dentro de la jurisdicción de la municipalidad.
Capacitación del prestador de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Muestra el número de programas de capacitación o asistencia técnica para administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento que ha recibido el prestador en los últimos seis meses. La información debe indicar el tema, la duración y la entidad a cargo, especificando los resultados por localidad.
Aspectos económicos financieros	
Pago por los servicios	<ul style="list-style-type: none"> Muestra el número de localidades donde los usuarios pagan por los servicios de saneamiento a través de una cuota familiar o cuota.
Cobertura de los costos operativos	<ul style="list-style-type: none"> Muestra el número de operadores cuyos costos operativos (administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento) son cubiertos por sus ingresos operativos.
Eficiencia de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> Muestra el porcentaje del monto total previsto a recaudar (monto que se debe cobrar) por la prestación de los servicios, cuya recaudación fue efectiva (monto cobrado) al final del periodo evaluado de cada prestador. La información debe considerar los siguientes rangos: <ul style="list-style-type: none"> - Mayor a 80% - Entre 50% y 80% - Menor a 50%
Aspectos ambientales	
Tratamiento de aguas residuales	<ul style="list-style-type: none"> Verificar a través de la información obtenida si la localidad cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, el proceso de tratamiento utilizado y su estado de funcionamiento.
INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO	
Plan de desarrollo de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> Verificar si el plan de desarrollo de la localidad cuenta con proyectos y actividades para desarrollar los servicios de saneamiento dentro de su ámbito de jurisdicción.
Presupuesto destinado a desarrollar los servicios	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el porcentaje del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) de la municipalidad del año anterior que fue ejecutado en: <ul style="list-style-type: none"> ▸ Fortalecimiento de las capacidades operativas/administrativas de los prestadores de servicios. ▸ Promoción de la cultura sanitaria y ambiental de la población. ▸ Proyectos de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y disposición sanitaria de excretas. ▸ Porcentaje del PIA del presente año que se tiene planeado ejecutar en las mismas actividades y proyectos, a nivel de objetivos y costos, por localidad.

Aspectos estratégicos para la vigilancia ciudadana

1. ¿Qué estrategias se recomiendan para resolver los problemas más comunes de la vigilancia ciudadana del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe?

Estamos ante un servicio de vital importancia para la salud de las personas. Sin embargo, uno de los principales problemas que vamos a encontrar es la negativa o limitada información, así como el carácter altamente técnico de algunos indicadores.

Frente a estos desafíos se recomienda a los comités de vigilancia considerar las siguientes estrategias:

- ▶ Recabar información de usuarios y usuarias del servicio. Aunque es difícil obtener toda la información necesaria, podríamos contar con datos como la continuidad e interrupción del servicio, su cobertura, presión del agua, problemas de facturación, así como obtener sus percepciones sobre la calidad del agua potable, grado de satisfacción, entre otros.
- ▶ Hacer inspecciones a los reservorios de agua potable, plantas de tratamiento de aguas servidas y tomar nota de su situación.
- ▶ Promover la participación de usuarios y usuarias del servicio, y de la población en general, en las audiencias de rendición de cuentas y desempeño de las entidades prestadoras de servicios, que por mandato legal del órgano rector, es decir del Ministerio de Vivienda, se deben llevar a cabo.
- ▶ Mantener relaciones de coordinación con la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), la institución reguladora del servicio de agua con función de supervisar y fiscalizar a las empresas prestadoras de servicios.
- ▶ Coordinar con el Ministerio de Vivienda sobre el cumplimiento de la obligación por parte de las empresas prestadoras de servicio y municipalidades, en materia de rendición de cuentas.

2. ¿Qué objetivo se propone para la elaboración del informe de vigilancia ciudadana?

La elaboración y difusión del informe debe pensarse en aras de mejorar la prestación del servicio, en base a información objetiva, a percepciones de usuarios y usuarias, y de la población en general.

Al organizar el trabajo de vigilancia, sus participantes deben partir por reconocer como principio básico concertar y no confrontar. Buscamos que las entidades prestadoras del servicio y municipalidades adopten las medidas necesarias para superar las dificultades encontradas.



Título y subtítulo

El informe debe tener un título que exprese claramente su contenido. Por ejemplo:

Vigilancia Ciudadana: Informe de la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe de la localidad de..... provincia de..... Departamento de Año.....

El subtítulo debe hacer referencia al nombre de quien lo elabora, es decir, del Comité de Vigilancia del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Desagüe del departamento o localidad de

Presentación

Se recomienda hacer la redacción al final, cuando se tengan todos los elementos del informe ordenados de manera coherente. Conviene resaltar la importancia de la vigilancia ciudadana, las partes cómo se ha sido dividido el informe y sus aspectos más relevantes, haciendo hincapié en las dificultades encontradas y las propuestas de mejora.

Resultados de la vigilancia ciudadana a nivel de sus principales indicadores

Para la vigilancia ciudadana en ciudades con más de 40 mil habitantes se reporta información sobre los siguientes indicadores:

a) Indicadores de calidad

- Se precisa si el servicio ha sido continuado o interrumpido, detallando los lugares de acuerdo a la distribución del agua potable.
- Igualmente se reporta si la presión del agua ha sido buena, mala o regular, calificándola por sectores.
- Se especifica si se cuenta con información del adecuado tratamiento de aguas servidas, así como el cumplimiento de la calidad del agua tratada.

b) Indicadores de gestión

- Se informa de las tarifas y costo promedio del agua potable y del alcantarillado.
- Tomando en cuenta las percepciones de la población, se informa sobre posibles problemas tarifarios existentes.

c) Indicadores empresariales

- Se informa sobre la producción de agua potable, reservorios existentes, estado de conservación, así como de las aguas servidas.
- Se reporta también sobre los promedios de consumo, facturación, los principales reclamos de los usuarios y sus resultados, si hubiera información.

d) Indicadores de planes de desarrollo

- Se reporta el nivel de cobertura de agua potable y alcantarillado, las fuentes de agua potable y su capacidad de producción, la capacidad de tratamiento de las aguas servidas y las metas previstas en un horizonte de mediano plazo, contempladas en el Plan de Desarrollo Concertado.

e) Transparencia y rendición de cuentas

- Se precisa si las entidades prestadoras del servicio y la municipalidad cumplen con rendir cuentas a las y los usuarios a través de audiencias públicas en los términos establecidos en el Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de las Entidades Prestadoras de Servicios.

f) Conclusiones y recomendaciones

- En la parte final del informe se obtiene un conjunto de conclusiones respecto a la gestión del servicio público objeto de vigilancia ciudadana. La conclusión final puede evaluar la totalidad del servicio como buena, regular o mala, y, por último, señalar las principales recomendaciones.

3. ¿En qué consiste la difusión de resultados?

La difusión de los resultados consiste en presentar y exponer el contenido del informe. La presentación se hace por escrito con la siguiente prioridad de instituciones que deben tener conocimiento del informe:

- a) El Concejo Municipal
- b) El Consejo de Coordinación Local
- c) Los usuarios y usuarias de los servicios, y la población en general
- d) La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)
- e) La Contraloría General de la República
- f) La Defensoría del Pueblo.

La exposición de los resultados del informe debe darse en espacios similares al de la rendición de cuentas del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, así como en reuniones con la población.



AHORA VEAMOS ALGUNAS ESTRATEGIAS QUE DEBEN TOMARSE EN CUENTA PARA LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VIGILANCIA CIUDADANA.

▸ Presentar el informe en el momento de la rendición de cuentas, coordinando previamente con la municipalidad y la Empresa Prestadora de Servicios (EPS). Si esto es posible, tener en cuenta la brevedad del tiempo a disposición; por ello se recomienda ajustar la exposición y hacerla sumamente precisa. Para ofrecer más detalles se aconseja circular un informe breve.

▸ Repartir el informe de vigilancia ciudadana entre los usuarios y usuarias del servicio y dirigentes de las organizaciones sociales.

▸ Coordinar con las organizaciones sociales a fin de disponer de los recursos necesarios para su difusión. Otra salida es fotocopiar el informe y pedir el reintegro de lo gastado durante el taller.

▸ Elaborar un directorio de correos electrónicos de los asistentes para circular el informe vía internet, solicitando su difusión, de manera que se genere un efecto multiplicador.

Anexo 1

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS O MUNICIPALIDAD	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA LEY N° 27806 y D. S. N° 072- 2003-PCM	N° de Registro
---	---	----------------

1. FUNCIONARIO/A RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN

--

2. DATOS DEL SOLICITANTE

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL	DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI/ CE / OTRO

DOMICILIO

Av./Calle/Jr./Ps	N°/Dpto./Int.	Distrito	Urbanización
Provincia	Departamento	Correo electrónico	Teléfonos

3. INFORMACIÓN SOLICITADA

4. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE INFORMACIÓN (Referencial)

--

5. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (Marcar con un aspa)

Copia simple	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
Copia certificada	<input type="checkbox"/>	Diskette	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Copia fedateada	<input type="checkbox"/>	Correo electrónico	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

IMPORTANTE

A partir del sexto día de presentada la solicitud, el solicitante deberá acercarse a la ventanilla de la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo, y cancelar el costo de reproducción de la información requerida, con el fin de que se ejecute la reproducción correspondiente.

APELLIDOS Y NOMBRES	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN (Registrado por el gobierno regional o la municipalidad)
FIRMA	

UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD	FECHA	TIEMPO UTILIZADO
Subgerencia de Trámite Documentario	Recibe solicitud de información pública		
Responsable de entregar la información	Revisa solicitud y remite a unidad orgánica involucrada		
Funcionario/a responsable de la información	Busca información y prepara liquidación		
Responsable de entregar la información	Revisa y entrega a Subgerencia de Trámite Documentario		
Subgerencia de Trámite Documentario	Recibe liquidación e información, y entrega a solicitante		

OBSERVACIONES:

Anexo 2

INFORMACIÓN A SER REQUERIDA POR LOS COMITÉS DE VIGILANCIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y DESAGÜE

(A ser utilizado en ciudades con más 40 mil habitantes)

Información	Donde obtenerla	Check	
		Sí	No
Plan Integral de Desarrollo Concertado	Portal de la Municipalidad o solicitarla por escrito		
Presupuesto Institucional de Apertura	Portal de la Municipalidad o solicitarla por escrito		
Indicadores de calidad de servicio	Solicitarla por escrito a la Empresa prestadora de servicios o a la Municipalidad		
Continuidad del servicio de agua potable			
Presión de las redes de agua potable			
Tratamiento de Aguas Servidas			
Indicadores de gestión	Solicitarla por escrito a la Empresa prestadora de servicios o a la Municipalidad		
Costos de servicio de saneamiento por localidad			
Indicadores empresariales	Solicitarla por escrito a la Empresa prestadora de servicios o a la Municipalidad		
Producción de agua potable			
Distribución de agua potable			
Recolección de Aguas Servidas			
Comercialización de los servicios prestados por localidad			
Administración de la empresa			
Indicadores de planes de desarrollo	Solicitarla por escrito a la Empresa prestadora de servicios o a la Municipalidad		
Planeamiento de la EPS: Plan Maestro Optimizado			
Ejecución del Plan Maestro Optimizado			
Coordinación con el Municipio			

Anexo 3

INFORMACIÓN A SER REQUERIDA POR LOS COMITÉS DE VIGILANCIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y DESAGÜE

(A ser utilizado en ciudades pequeñas y centros poblados)

Información	Donde obtenerla	Check	
		Sí	No
Plan Integral de Desarrollo Concertado	Portal de la Municipalidad o solicitarla por escrito		
Presupuesto Institucional de Apertura	Portal de la Municipalidad o solicitarla por escrito		
Indicadores de calidad de servicio	Solicitarla por escrito a la Empresa prestadora de servicios o a la Municipalidad		
Presencia de cloro residual			
Continuidad promedio del servicio de agua potable			
Continuidad mínima del servicio de agua potable			
Indicadores de acceso al servicio	Solicitarla por escrito a la Empresa prestadora de servicios o a la Municipalidad		
Cobertura de agua potable			
Cobertura de alcantarillado sanitario			
Disposición sanitaria de excretas			
Indicadores de sostenibilidad del servicio	Solicitarla por escrito a la Empresa prestadora de servicios o a la Municipalidad		
Aspectos Institucionales			
Prestadores de servicios			
Capacitación del prestador del servicio			
Aspectos económicos financieros			
Pagos por los servicios			
Cobertura de los costos operativos			
Eficiencia de cobranza			
Aspectos ambientales			
Tratamiento de aguas residuales			
Indicadores de planes de desarrollo	Solicitarla por escrito a la Empresa prestadora de servicios o a la Municipalidad		
Plan de desarrollo de los servicios			
Presupuesto destinado a desarrollar los servicios			

Anexo 4

FORMATO PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y DESEMPEÑO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LAS DIRECCIONES REGIONALES DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO

1. INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Presencia de Cloro Residual			
Localidad		Presencia de cloro residual	
Continuidad promedio del servicio de agua potable			
Localidad		Continuidad promedio (hr).	
Continuidad mínima del servicio de agua potable			
Localidad	Sector crítico	N° de usuarios activos del sector crítico	Continuidad mínima del sector crítico

2. INDICADORES DE ACCESO AL SERVICIO

Cobertura de agua potable			
Localidad	Cobertura de agua potable		
	Conexión domiciliaria	Pileta pública	Total
Cobertura de alcantarillado sanitario			
Localidad		Cobertura de alcantarillado sanitario	
Disposición sanitaria de excretas			
Localidad		Disposición sanitaria de excretas (%)	

3. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO

Aspectos institucionales		Prestadores de servicios		
Tipo de prestador de servicio		N° de Localidades		
Operador Especializado (OE)				
Organización Comunal (OC): JASS, comité, etc.				
Unidad de Gestión Municipal (UG)				
Capacitación del prestador de servicios				
Localidad	Programas de capacitación o asistencia técnica para administrar, operar y mantener que ha recibido el operador en los últimos 6 meses			
	N° Programas	Temas	Duración	Entidad a cargo
		1.		
		2.		
		3.		
Aspectos económicos financieros		Pago por los servicios		
Pago por el servicio		N° de Localidades		
Si pagan por los servicios				
No pagan por los servicios				
Cobertura de los costos operativos		N° de prestadores que cubren sus costos operativos		
Tipo de prestador de servicio				
Operador Especializado (OE)				
Organización Comunal (OC): JASS, comité, etc.				
Unidad de Gestión Municipal (UG)				
Eficiencia de la cobranza		N° de prestadores		
Eficiencia de cobranza				
Mayor a 80%				
Entre 80% y 50%				
Menor a 50%				
Aspectos ambientales		Tratamiento de aguas residuales		
Localidad	Tratan sus aguas residuales	Tipo de proceso de tratamiento	Estado de funcionamiento del sistema (2)	

(1) Tanque séptico, lagunas de estabilización, tanque imhoff, etc.

(2) Bueno, regular, malo

4. INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO

Cuenta con Plan de Desarrollo Concertado (PDC)	Periodo del Plan	N° de proyectos y actividades para desarrollar los servicios de saneamiento dentro del plan	Inversión prevista par proyectos y actividades en saneamiento (\$/.)

Presupuesto destinado a desarrollar los servicios

Tipo de Proyecto	Recursos Asignados % PIA (1)		
	Periodo evaluado Planificado	Ejecutado	Siguiente periodo Planificado
Fortalecimiento de las capacidades operativa / administrativas de los prestadores de servicios.			
Promoción de la cultura sanitaria y ambiental de la población.			
Proyectos de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y disposición sanitaria de excretas.			
Total			

(1) PIA: Presupuesto Institucional de Apertura

DETALLE DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS EN EL PERIODO EVALUADO

Localidad beneficiada	Objetivo del proyecto	Costo del Proyecto	
		S/.	(% PIA)
Total			

DETALLE DE LOS PROYECTOS PLANIFICADOS A EJECUTAR EN EL SIGUIENTE PERIODO

Localidad beneficiada	Objetivo del proyecto	Costo del Proyecto	
		S/.	(% PIA)
Total			

Organizado por:



Con el apoyo de:

