2 CUESTIONARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO VERSIÓN 10 – OCTUBRE DE 2019

Para rellenar el formulario, se recomienda realizar un contacto previo con el CAPS, MINSA, MINED u otra organización comunitaria, de manera que se pueda disponer de la información necesaria. Se recomienda un trabajo previo de búsqueda de información y una planificación previa antes de acudir a la comunidad.

Se entiende como Prestador de Servicio a la entidad responsable de ofrecer el servicio de abastecimiento de agua potable a las comunidades. Esta entidad será identificada por un nombre oficial con el cual debió ser constituida y, en su caso, con un número de registro.

A	INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de Aplicación	*DÍA*	*MES*	*AÑO*	**Encuestador**	*Nombre de la persona o institución que está levantando la información de la encuesta.*

***Fecha de Aplicación**. Fecha en que se actualiza o completa la encuesta*

A 1	**Nombre del Prestador de Servicio**	***CAPS** (Denominación general) seguido del nombre específico adoptado por la Comunidad*		
	Localidad			
	Departamento		**Municipio**	
	Comunidad			
	Georreferenciación			
	Latitud	_____._____	**Longitud**	— _____._____
	Altitud	m	**Código prestador**	

***Localidad**. Nombre del Departamento, Municipio y Comunidad donde se ubica el Prestador de Servicios*

***Georreferenciación.** Coordenadas en grados decimales del lugar donde sesiona habitualmente el CAP*

***Código prestador.** Dato generado automáticamente por el sistema al momento de ingresar una nueva encuesta de prestador o bien si ya tiene un registro otorgado por la autoridad competente (INAA).*

A 2	**Clase de prestador**	**A**	**Asociación / Organización comunitaria/CAPS**	○
		B	**Gestión directa por parte de institución pública** *(Gobierno o Alcaldía)*	○
		C	**Gestión comunitaria sin organización establecida** *(por ejemplo: familia, persona voluntaria, etc.)*	○
		D	**Otra** (especificar)	

B	INFORMACIÓN SOBRE ASOCIACIONES U ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

B 1	**Estado legal y constitución** *Estado de legalización en que se encuentra el CAPS o de la Junta Directiva*							
	Fecha de creación	*DÍA*	*MES*	*AÑO*	**Estado legal del CAPS**	**Está legalizado**	**En proceso de legalización**	**No está legalizado**

						○	○	○

Fecha de creación. *Fecha en la que se constituye por primera vez el CAPS, la asociación, organización comunitaria o equivalente. Identificar el mes con 3 caracteres como mínimo y el año con 4 dígitos (dd/mmm/aaaa, ej.: 16/Abr/2015)*

Está legalizado*. Verificar con el Certificado de Legalización emitido por INAA.*

B 2	Junta Directiva			
	Fecha de última elección de los miembros del CAPS	*Día Mes Año .*		
	¿Todos los miembros del CAPS están nombrados?	No	Sí	Número de reuniones del CAPS en los últimos 6 meses
		○	○	

Fecha de última elección de los miembros del CAPS. *Fecha en la que tuvo lugar la elección de los miembros de la Junta Directiva actual; identificar el mes con 3 caracteres como mínimo y el año con 4 dígitos (dd/mmm/aaaa, ej.: 16/Ene/2020)*

¿Todos los miembros del CAPS están nombrados? *Indicación de si todos los puestos del CAPS o de la Junta Directiva están nombrados, marcar si o no.*

Número de reuniones del CAPS en los últimos 6 meses. *Cantidad de reuniones efectuadas en los 6 meses anteriores al momento de la toma de información, que deberá ser cotejada con el registro correspondiente*

B 3	Técnicos y representantes de Junta Directiva *Se registrará información básica sobre las personas que integran la Junta Directiva. Tener presente el 50% F y el 50% M*				
	Cargo	Nombre del representante	Teléfono	Sexo	
				F	M
	Presidente			○	○
	Secretario			○	○
	Tesorero			○	○
	Fiscal			○	○
	Vocal			○	○
	Vocal			○	○
	Vocal			○	○
	Técnicos				
	Cargo	Nombre	Teléfono	Sexo	
				F	M
	Operario / Fontanero	*Nombre de persona que conforman el equipo técnico de fontanería u operaciones de mantenimiento*		○	○
	Administrador / Gerente	*Para proyectos de mayor complejidad, si es el caso*		○	○

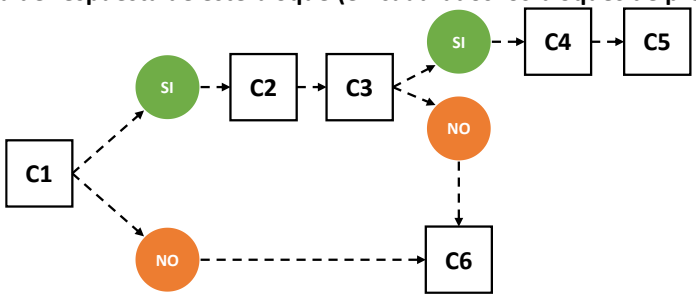
B 4	**El CAPS, ¿tiene cuenta bancaria?** *Existencia de una cuenta bancaria específica para el CAPS. Debe verificarse con el tesorero la tarjeta de cuenta bancaria*	No	○	Sí	○

B 5	Rendición de cuentas

	El CAPS, ¿rinde cuentas? *La Junta Directiva rinde cuentas a la Comunidad?*	**No**	◯	**Sí**	◯
	¿Existe acta de la última asamblea de rendición de cuentas? *Existencia de un acta de la última asamblea de rendición de cuentas.*	**No**	◯	**Sí**	◯

C INFORMACIÓN ECONÓMICA. INGRESOS REGULARES

Esquema de respuesta de este bloque (en cuadrados los bloques de preguntas)



C 1	**¿Tiene definido un tipo de tarifa?** *Marcar si o no*	**No**	◯	**Sí**	◯

C 2	**Tipo y cuantía de la tarifa** (*Responder sólo si C1 es SI*) *Categoría de tarifa aplicada a las viviendas usuarias del servicio*							
	Fija	◯	**Por consumo**	◯	**Tarifa promedio mensual**		**Moneda**	C$

Fija. *Señalar si se tiene una cantidad fija por el servicio. La totalidad de la tarifa es constante en cada recibo, no hay variaciones.*

Por consumo. *Al menos una parte de la tarifa es proporcional al consumo de agua.*

Tarifa promedio mensual. *Tarifa que pagan los beneficiarios por el servicio de agua potable en el momento de toma de información de la encuesta. Deberá referirse al costo de un m3*

C 3	**¿La comunidad conoce el mecanismo de pago de la tarifa y se aplica de forma regular?** Responder sólo si C1 es SI				
	Sí	◯	**No** (puede ser selección múltiple, si aplica)	**Por falta de capacitación.** *Señalar si conoce el método de cobro*	☐
				Por falta de voluntad de pago por parte de la comunidad. Señalar si los usuarios conocen la forma de pago y simplemente no lo quieren pagar	☐
				Por indisposición del prestador para cobrar el servicio. *Señalar si el prestador no puede cobrar el servicio*	☐
			Por otros motivos (especifique)	*Describir otros motivos diferentes a los anotador anteriormente*	

Si. *Señalar si la Comunidad está enterada de cómo hacer el pago por el servicio y lo realiza de forma regular.*

C 4	**¿Se tiene información sobre la medición del agua?** Responder sólo si C3 es SI										**Promedio mensual**
	No	◯									
	Sí	**Agua producida.** *Anotar el dato del medidor de gasto en m3*	**Galones (gln)**	◯	**Litros (l)**	◯	**Metros cúbicos (m^3)**	◯	**Pies cúbicos (p^3)**	◯	*m3*
		Agua facturada. *Anotar la suma de volúmenes facturados en m3*		◯		◯		◯		◯	*m3*

No. *Marcar si no lleva un control de medición.*

Para rellenar el apartado C5, igual que en otros apartados, el periodo, en este caso de facturación e ingresos por facturación, se debe tener en cuenta solo los últimos 12 meses

C 5	**Pago, facturación e ingresos** *Cantidad de dinero adquirido por la prestación de servicio* Responder sólo si C3 es SI	
	Número de usuarios que deberían pagar factura. *Anotar el número de usuarios servidos por el prestador*	
	Facturación. *Monto de los ingresos esperados si todos los usuarios pagaran (monto teórico)* (promedio mensual de los últimos 12 meses, en la moneda especificada en la C2)	C$
	Número de usuarios al día en sus pagos ordinarios. *Anotar el número de usuarios sin deudas con el prestador*	
	Ingresos por facturación. *Monto de los ingresos por facturación (monto real)* (promedio mensual de los últimos 12 meses, en la moneda especificada en la C2)	C$

C 6	**¿De qué forma es mantenido el sistema?** Responder sólo si la C1 es NO y la C3 es NO, por cualquiera de los motivos (Puede ser selección múltiple, si aplica)	
	No existe sistema o no se mantiene	☐
	Aportaciones extraordinarias de los beneficiarios	☐
	Subsidios del gobierno central	☐
	Subsidios del gobierno municipal / local	☐
	Apoyo de organismos privados nacionales / internacionales	☐
	Otros (especifique)	*Especificar cuando el sistema lo mantenga alguna otra organización no considerada en la relación anterior*

D INFORMACIÓN ECONÓMICA. INGRESOS EXTRAORDINARIOS

D 1	**Ingresos extraordinarios de funcionamiento** (Nuevas conexiones, multas, derramas…)		
	¿Han tenido ingresos extraordinarios de funcionamiento?		
	No	○	
	Sí	**Monto total del último año finalizado** (en la moneda especificada en la C2) *Anotar el monto por ingresos extraordinarios del último año finalizado*	*C$*
		Monto previsto para el año en curso (en la moneda especificada en la C2) *Señalar monto previsto*	*C$*

D 2	**¿Se han realizado aportaciones extraordinarias no directamente vinculadas al servicio de agua?** (por ejemplo eventos, ferias, etc., para recaudar fondos específicamente para agua y saneamiento)		
	No	○	
	Sí	**Monto total del último año finalizado** (en la moneda especificada en la C2*) Anotar el monto*	
		Monto previsto para el año en curso (en la moneda especificada en la C2) *Anotar el monto previsto*	

D 3	**Tasa anual de expansión promedio** (nuevas conexiones al año*) Si aplica, anotar el promedio de las nuevas conexiones en los últimos años*	%

$$Taep=[(\frac{Dato\ Presente}{Dato\ Pasado})\hat{}1/n-1]*100$$

E	INFORMACIÓN ECONÓMICA. GASTOS

	Tipología de gastos ***Gasto real**. Gasto realizado por la adquisición de bienes o servicios* ***Gasto teórico.** Gasto estimado para cubrir necesidades específicas*		**Gasto real** (promedio mensual, en misma moneda de C2)	**Gasto teórico** (promedio mensual, en misma moneda de C2)
E 1	**Administración**	• Salarios personal oficina y técnico contratado		
		• Gastos de papelería/material gastable/materiales útiles de oficina		
		• Viáticos y gastos de viaje		
		• Alquileres		
	Operación	• Salarios personal oficina y técnico contratado		
		• Gastos energía eléctrica (pago servicios públicos de energía, consumo de gasoil para generador, etc.)		
		• Gastos del tratamiento (cloro, químicos, etc.)		
		• Otros (subcontrataciones temporales, suministros diversos, etc.)		
	Mantenimiento	• Reparaciones menores que requieren pago mano de obra no calificada		
		• Suministros para el mantenimiento (preventivo y/o correctivo)		
	Servicios ambientales y otros	• Reforestación		
		• Limpieza y mantenimiento de la fuente de captación o cuenca		
		• Otros		
	Total			

F	INFORMACIÓN ECONÓMICA. AHORRO

	¿Tienen libro de ingresos y egresos al día? *Verificación de los registros contables (ingresos y egresos) del mes anterior al que se levanta la información para la encuesta*		
F 1	**No**	◯	
	Sí	**Monto total de ingresos en el último año** (en la moneda especificada en la C2)	*C$*
		Monto total de egresos en el último año (en la moneda especificada en la C2)	*C$*

	¿Cuenta con fondos disponibles? (en efectivo y/o cuenta bancaria) *En el caso de disponer de un fondo que el CAPS o la JD tiene recaudado en su cuenta bancaria*		
F 2	**No**	◯	
	Sí	**Monto total actual** (en la moneda especificada en la C2) *Verificar mediante tarjeta bancaria*	*C$*

F	**¿Dispone de balance contable?**

3	No	◯	
	Sí	**Activos Corrientes** (en la moneda especificada en la C2) Inmueble, terreno o bien de valor poseído por una entidad	
		Activos No Corrientes (en la moneda especificada en la C2) *Término que hace referencia al ahorro por parte de una Comunidad*	
		Pasivos Corrientes (en la moneda especificada en la C2) *Obligación de pagar o devolver algo por parte de una entidad*	
		Pasivos No Corrientes (en la moneda especificada en la C2) *Obligación de pagar o devolver algo por parte de una entidad. Son obligaciones que no vencen en el período siguiente. También se les llama deuda a largo plazo*	

G OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

G 1	**El Prestador está dando la atención en operación y mantenimiento al sistema de Agua** *(Sólo una opción posible, respuestas excluyentes)*	
	Sí, mantenimiento preventivo en los últimos 12 meses	◯
	Sí, mantenimiento correctivo en los últimos 12 meses	◯
	Sí, mantenimiento preventivo y correctivo en los últimos 12 meses	◯
	No, en los en los últimos 12 meses	◯

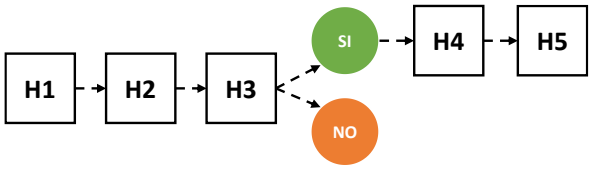
G 2	**¿El prestador de servicio cuenta con recursos (material de construcción, herramientas, equipo) para el desarrollo de sus actividades de mantenimiento?**	**No**	◯	**Sí**	◯

G 3	**¿Cuentan con personal técnico, operador o fontanero para la operación y mantenimiento?**	**No**	◯	**Sí**	◯

G 4	**¿Poseen un reglamento para la prestación del servicio?** *(Sólo una opción posible, respuestas excluyentes)* *Verificación sobre terreno por parte del encuestador de si el prestador posee un reglamento para la prestación del servicio. Debe comprobarse la existencia del documento y su aprobación en Asamblea General Comunitaria*	
	Sí, y se aplica plenamente	◯
	Sí, pero se aplica de forma parcial	◯
	Sí, pero no se aplica	◯
	No	◯

H OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Esquema de respuesta de este bloque (en cuadrados los bloques de preguntas)



H 1	**¿Reciben apoyo técnico del gobierno/otras instituciones para la operación del sistema u otras actividades?** ***Verificación de que si para el trabajo del CAPS o Junta Directiva recibe apoyo técnico del Gobierno o de otras instituciones. Deberán nombrarse las instituciones que dan apoyo al sector***		
	No	○	
	Sí	**Nombre de entidad**	

H 2	**Monitoreo de la higiene comunitaria: ¿El prestador promueve saneamiento ambiental?** ***Verificación de si el CAPS o la Junta Directiva, promueve saneamiento ambiental e higiene (promueve charlas, campañas de limpieza, actividades de protección a la microcuenca, etc.***	**No**	○	**Sí**	○

H 3	**¿El prestador promueve acciones de protección de la zona cercana a la fuente o toma de agua del sistema?**	**No**	○	**Sí**	○

H 4	**Tipología de acciones correctivas** *Responder sólo si H3 es SI* *Verificación sobre el terreno por parte del encuestador de si se brinda mantenimiento correctivo para superar problemas existentes o arreglar pequeñas averías al sistema*	**Aplica, y se ejecuta o ejecutó al menos en los últimos 12 meses**	**Aplica y son necesarias pero no se ejecuta ni se ejecutó en los últimos 12 meses**	**No aplica porque no es necesaria**
	Promoción del no uso de plaguicidas en la zona cercana a la fuente o toma de agua del sistema	○	○	○
	Promoción de no descargas de aguas residuales	○	○	○
	Reforestación	○	○	○
	Sustitución de componentes pertenecientes a la toma de agua del sistema (una vez dañados)	○	○	○

H 5	**Tipología de acciones preventivas** *Responder sólo si H3 es SI* *Verificación sobre terreno por parte del encuestador de si se brinda mantenimiento preventivo para evitar futuros fallos o averías al sistema.*	**Aplica, y se ejecuta o ejecutó al menos en los últimos 12 meses**	**Aplica y son necesarias pero no se ejecuta ni se ejecutó en los últimos 12 meses**	**No aplica porque no es necesaria**
	Revisión y/o aumento de la protección legal o administrativa del terreo donde se ubica la toma y/o del recurso hídrico	○	○	○
	Vigilancia de la zona cercana a la fuente o toma de agua del sistema	○	○	○
	Protección de la flora y fauna de la zona cercana a la fuente o toma de agua del sistema	○	○	○
	Revisión del buen estado de la demarcación y señalización de la zona cercana a la fuente o toma de agua del sistema	○	○	○
	Revisión del estado del cercado de la obra de toma y/o mejorarlo	○	○	○
	Revisión del estado de la obra de toma limpia y/o mejorarlo	○	○	○
	Revisión y/o sustitución periódica de los componentes pertenecientes a la toma de agua del sistema (antes de rotura o daño)	○	○	○
	Realización de acciones que promuevan la NO tala de árboles y la reforestación	○	○	○

	Protección de suelos (Estabilización de taludes, barreras vivas, barreras muertas, etc.)	○	○	○
	Revisión y actualización del plan de contingencia (incendio, desastres naturales)	○	○	○

I OBSERVACIONES

	Observaciones y comentarios
I 1	*Registrar todo tipo de inquietudes observadas o comentadas por la Comunidad sobre el Prestador de Servicio, que se considere relevante de análisis.*