



Sunass

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
Gerencia de Supervisión y Fiscalización



Sistema de Indicadores de Gestión de las EPS Caso Peruano



Objetivos

- 1.- Disponer de información confiable y oportuna para la toma de decisiones;
- 2.- Permitir una adecuada evaluación de la calidad de los servicios de saneamiento y de la gestión empresarial de las EPS;
- 3.- Efectuar el benchmarking entre las EPS reguladas.
4. Fomentar la competencia entre las EPS para mejorar la calidad del servicio y eficiencia empresarial.



Ámbito de aplicación

Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) bajo el ámbito de regulación de la SUNASS.

Según el número de conexiones cubiertas, las EPS se han clasificado en 4:

- i) SEDAPAL: Por ser la EPS que abastece a más de 1,1 millones de conexiones de agua potable se torna en un caso excepcional.
- ii) EPS Grandes: Abastecen a ciudades que tienen entre 40 mil a 200 mil conexiones de agua potable.
- iii) EPS Medianas: Tienen entre 10 mil a 40 mil conexiones de agua potable.
- iv) EPS Pequeñas: Tienen poblaciones de menos de 10 mil conexiones de agua potable.



Estructura y Contenido

Aspecto: Prestación de los Servicios

- 1.- Indicadores de Calidad del Servicio (7)
- 2.- Indicadores de Facturación (4)
- 3.- Acceso a los servicios (2)

Aspecto: Gestión Empresarial

- 4.- Sostenibilidad de los servicios (9)
- 5.- Eficiencia empresarial (14)



Guía metodológica

Es importante para el cálculo de los indicadores de gestión.

Cada indicador incluye lo siguiente:

Definición: Significado de cada indicador.

Propósito: Objetivo que se busca en su análisis.

Interpretación: Permite evaluar cada uno de los indicadores.

Regla de cálculo: Fórmula o metodología de cálculo por cada indicador.

Unidad de medida: Unidad en que es medido cada indicador.

Variables asociadas: Es la descripción de la información requerida para el cálculo de los indicadores de gestión. incluye lo siguiente:

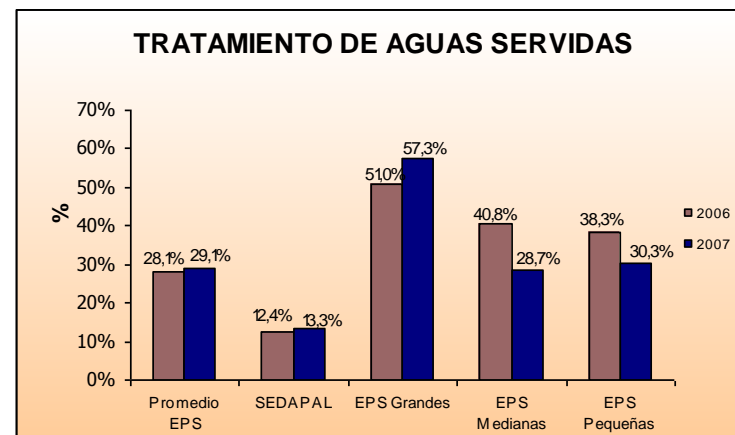
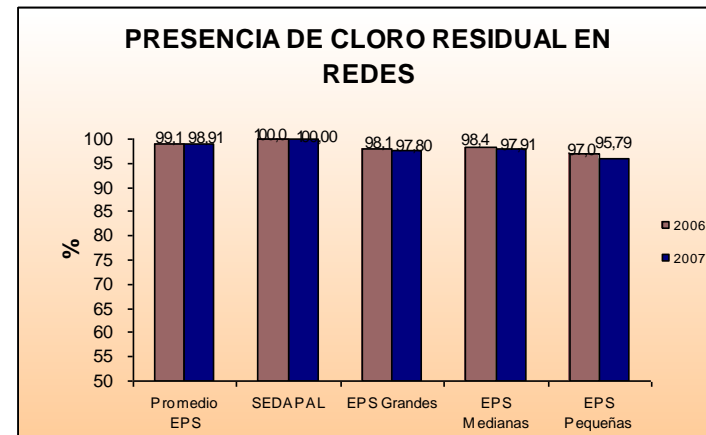
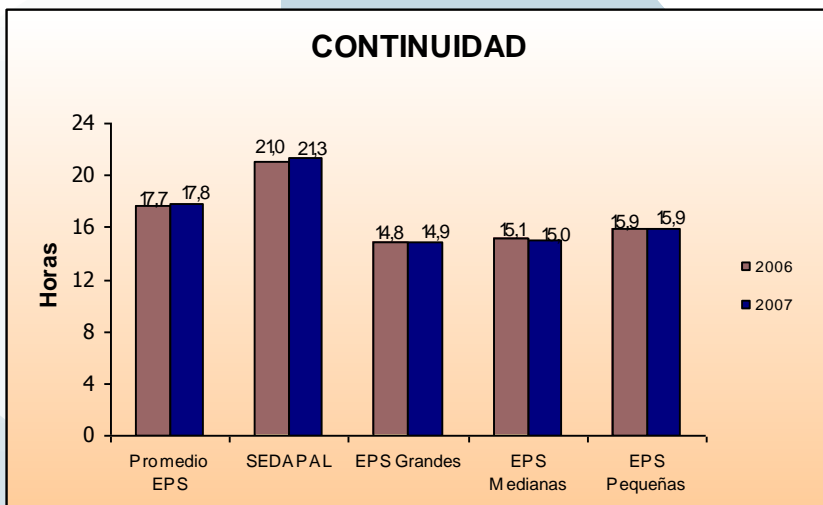
- ✓ Definición: Significado de cada una de las variables.
- ✓ Fuente de información: Documento interno de la empresa del cual proviene la información que se remite a SUNASS.
- ✓ Metodología de obtención de la información: Procedimiento para obtener o estimar cada una de las variables.

Mecanismo de regulación que se sustenta en objetivos y estrategias

Objetivo	Estrategia	Perspectiva			
		Cliente	Finanzas	Procesos Internos	Formación y Crecimiento
Incrementar la sostenibilidad de los servicios	Promover la ejecución de planes empresariales.			X	
	Programas de asistencia técnica.				X
	Programas de educación sanitaria				X
	Usar la información como medio de compartir experiencias.			X	
	Incrementar productividad del personal.				X
	Uso de la capacidad instalada.			X	
Mejorar la calidad de los servicios	Promover obras de rehabilitación.			X	
	Promover adquisición, instalación y mantenimiento de medidores.			X	
	Promover la racionalidad en la producción.			X	
	Promover programas de control de calidad	X			
	Mejorar la continuidad del servicio.	X			
	Mejorar la presión de abastecimiento de agua potable.	X			
	Mejorar la atención a los usuarios del servicio	X			
Lograr la viabilidad financiera de las EPS	Reducir la morosidad		X		
	Tarifas que cubran los costos de operación		X		
	Generación de caja para inversiones y servicios de deuda.		X		
	Disminuir conexiones inactivas.			X	
	Reducir el agua no facturada.			X	
Incrementar el acceso a los servicios	Incrementar cobertura de agua potable con conexiones domiciliarias o a través de piletas públicas.	X			
	Incrementar cobertura de alcantarillado.	X			
	Incrementar el tratamiento de aguas servidas.	X			6

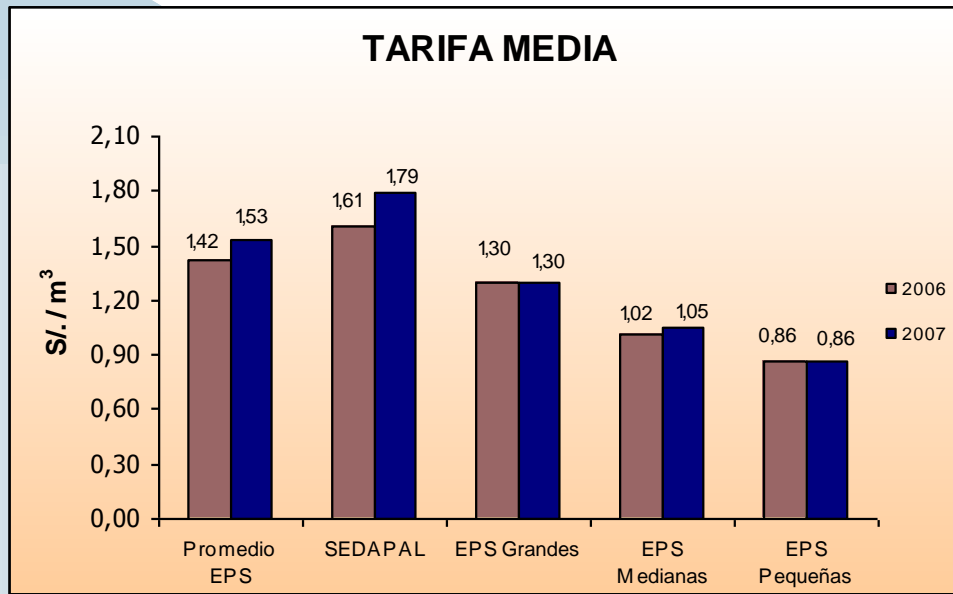


Indicadores de Calidad (3/7)



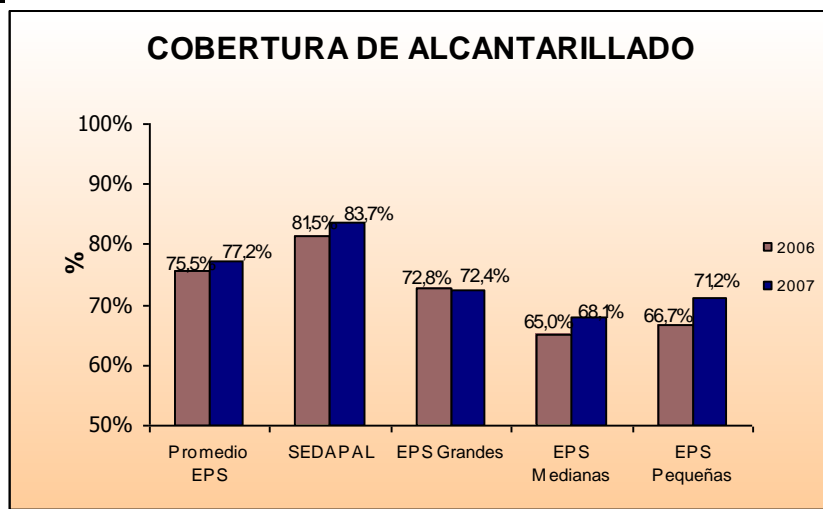
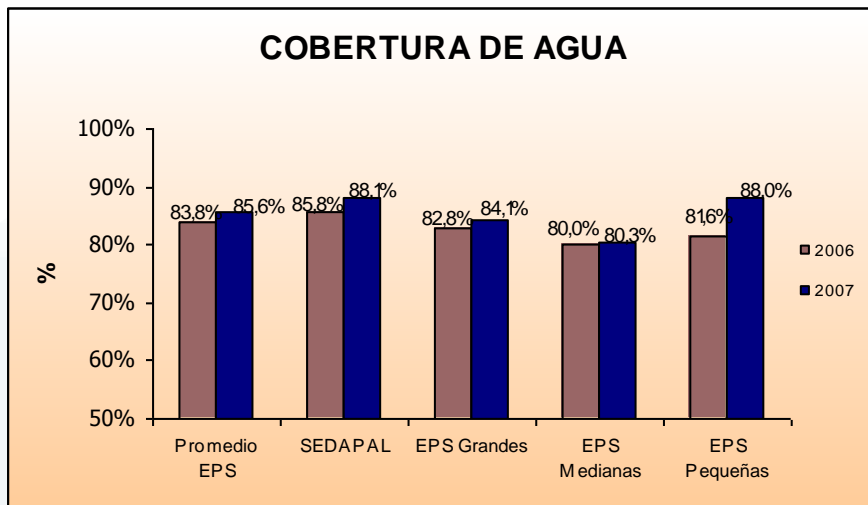


Indicadores de Facturación (1/4)



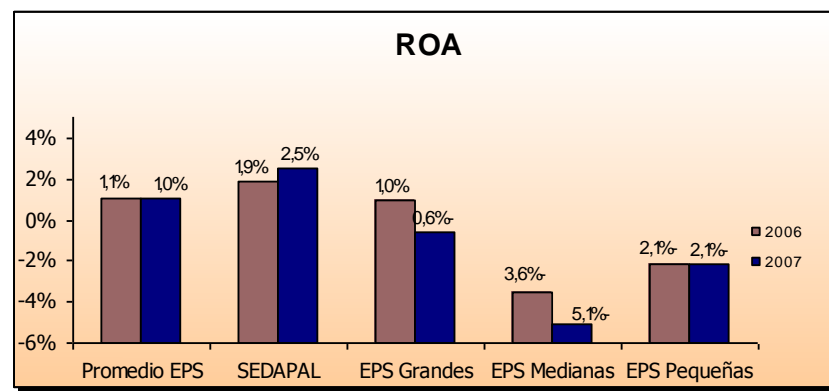
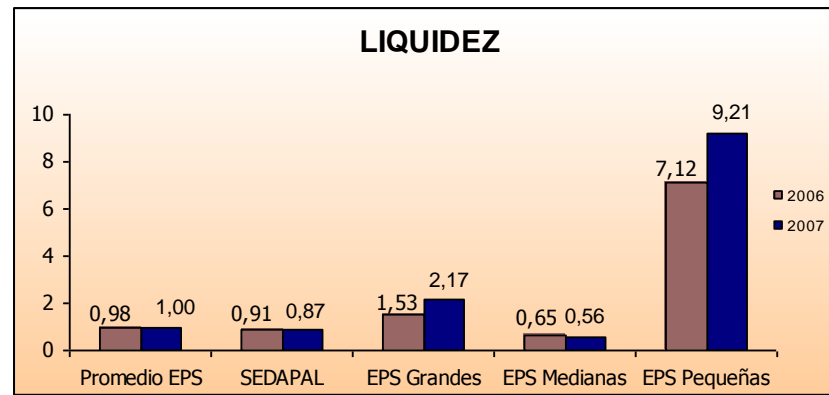
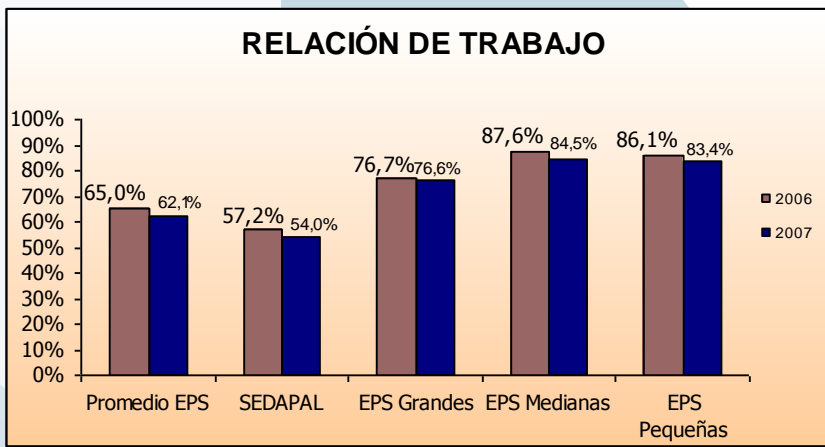


Indicadores de Acceso (2/2)



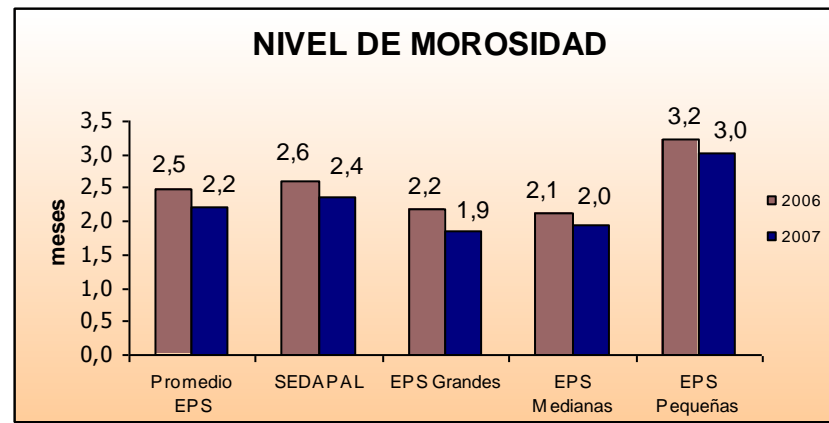
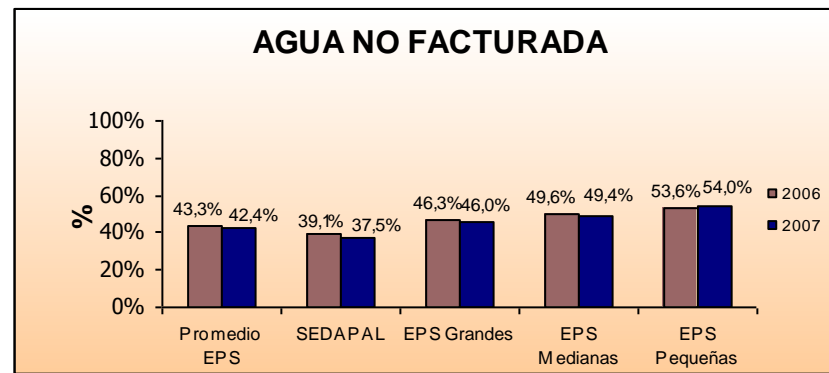
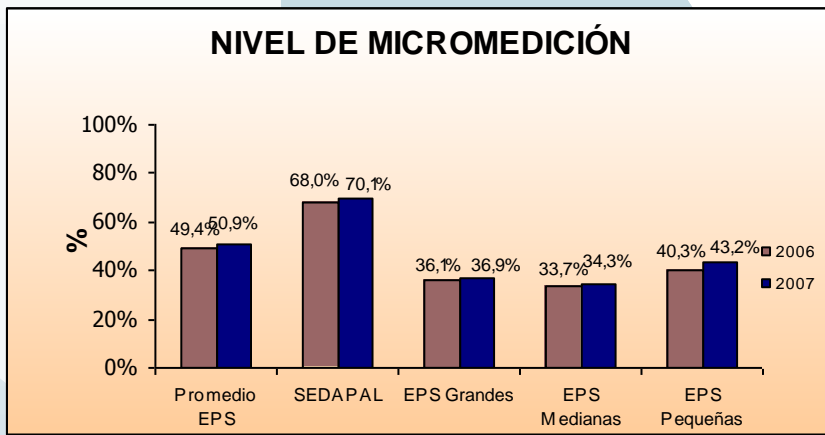


Indicadores de Sostenibilidad (3/9)





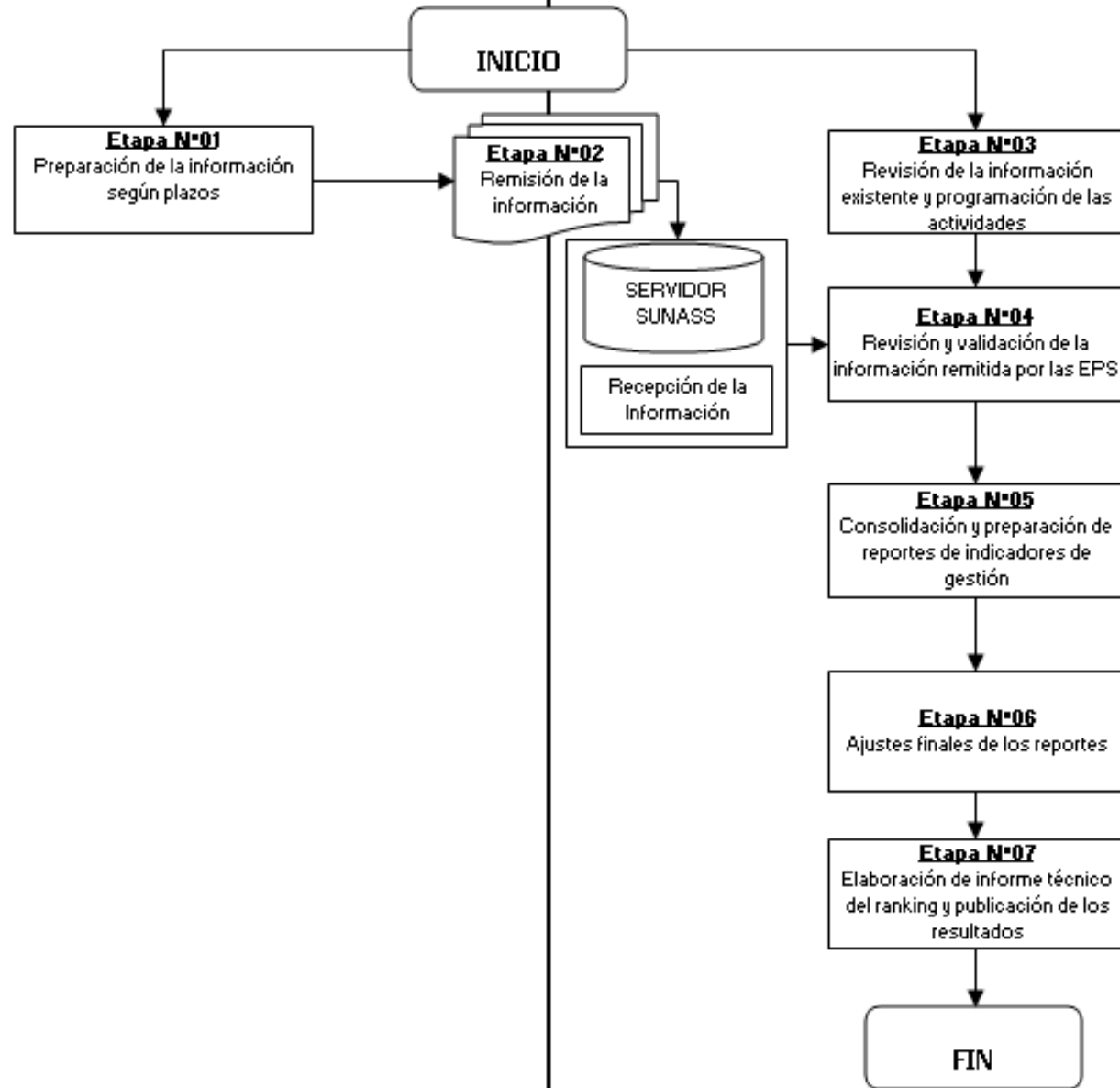
Indicadores de Eficiencia Empresarial (3/14)





Detalles del mecanismo regulatorio

- 1.- Una norma fija las variables e indicadores que las EPS deben remitir al regulador. Cumplimiento obligatorio.
- 2.- Herramienta informática (software) que permite operativizar este mecanismo regulatorio. Se denomina SICAP (Sistema de Captura y Procesamiento de Información).
- 3.- Las EPS remiten vía internet.
- 4.- Periodo de remisión es trimestral.
- 5.- Procesamiento del regulador → superar inconsistencias.
- 6.- Se emite Reporte del Año.
- 7.- El incumplimiento se sanciona.
- 8.- Se difunde entre las organizaciones del sector saneamiento y sociedad.



Flujo del Procedimiento



Control de calidad de los datos

- 1.- Los datos tienen carácter de Declaración Jurada.
- 2.- Los datos recibidos son procesados por un software denominado Sistema de Información de EPS (SIEPS), el cual lanza alertas cuando detecta errores de forma.
- 3.- Luego son evaluados manualmente por un especialista para detectar incongruencias al cruzar datos de distintos periodos para una misma EPS.
- 4.- Finalmente los datos se auditan 1 vez al año como parte de las acciones de supervisión y fiscalización de cada EPS, verificando que los procedimientos de colecta, registro y procesamiento se encuentren de acuerdo a norma.



Usos y Aplicaciones

- 1.- Monitoreo de la SUNASS respecto al Acceso, Calidad y Sostenibilidad de los Servicios de las EPS.
- 2.- Información necesaria para la formulación de políticas y normas.
- 3.- Línea de base para la formulación de Planes Maestros Optimizados y el establecimiento de metas de gestión.
- 4.- Benchmarking de desempeño anual.
- 5.- Documento con información relevante que le permite a las entidades que dirigen el sector saneamiento, economía y otros, tomar decisiones.
- 6.- Reorientar estrategias regulatorias.
- 7.- Otras



Benchmarking como mecanismo de regulación

EPS registran y analizan información

EPS identifican problemas y buscan soluciones

EPS aprenden de otras

SUNASS evalúa mecanismo empleado por ente rector del sector saneamiento.

SUNASS evalúa objetivos estratégicos propios.

SUNASS motiva y crea sinergias entre EPS.

SUNASS genera información para rendición de cuentas.





Benchmarking

Nº Ranking	EMPRESA	Chachapoyas				Parámetros de evaluación										Puntaje promedio	Calificación 2007 IS	Calificación 2006
		Número de conexiones de agua potable	Tarifa media (S/./m³)	Aguas Superficiales (%)	Producción unitaria (lphd)	Cloro residual (%)	Continuidad (Horas)	Cobertura de agua potable (%)	Cobertura de alcantarillado (%)	Tratamiento de aguas servidas (%)	Agua no facturada (%)	Relación de trabajo (%)	Micromedición (%)	Morosidad (Meses)				
SEDAPAL - Más de 1.000.000 de conexiones																		
1	SEDAPAL S.A.	1.194.879	1,79	83%	270	100,0%	21	88,1%	83,7%	13,3%	37,5%	54,0%	70,1%	2,4	77,3	B+	B+	
EPS GRANDES- Más de 40.000 de conexiones																		
1	EPS - SEDACUSCO S.A.	57.497	1,71	41%	200	99,7%	21	96,7%	85,8%	75,4%	46,0%	61,5%	78,2%	0,6	86,3	A-	A-	
2	EPS TACNA S.A.	65.088	1,17	78%	234	99,5%	18	96,7%	93,4%	90,8%	30,2%	75,2%	53,2%	1,5	81,7	A-	A-	
3	EPSASA	40.703	0,85	100%	301	94,3%	17	84,8%	66,1%	99,1%	43,6%	62,5%	56,8%	1,0	80,4	A-	B+	
4	SEDAPAR S.A.	201.144	1,23	80%	212	93,6%	22	86,1%	74,6%	16,1%	35,9%	65,2%	64,2%	1,6	74,6	B+	B+	
5	SEDALIB S.A.	135.883	1,94	54%	206	97,7%	8	81,4%	71,2%	80,1%	45,7%	69,3%	37,7%	1,6	69,6	B-	B-	
6	EMAPICA S.A.	40.429	0,95	0%	435	100,0%	13	92,5%	79,0%	97,2%	48,2%	92,5%	5,2%	2,9	64,6	B-	B-	
7	EPSEL S.A.	133.767	1,04	74%	242	99,9%	17	84,0%	75,8%	89,2%	41,6%	94,8%	9,3%	3,8	64,1	B-	B-	
8	SEDAM HUANCAYO S.A.C	56.751	0,96	53%	353	98,5%	17	75,2%	71,6%	0,0%	46,0%	63,5%	7,8%	0,8	63,1	B-	B-	
9	SEDACHIMBOTE S.A.	71.055	0,97	34%	304	96,5%	9	91,8%	87,1%	54,9%	49,1%	94,3%	41,6%	2,2	62,8	B-	B-	
10	EPS GRAU S.A.	163.824	1,65	46%	298	100,0%	11	82,7%	64,9%	50,6%	56,9%	84,6%	19,9%	0,9	60,8	B-	B-	
11	EPS SEDALORETO S.A.	56.684	1,24	100%	299	97,4%	10	68,2%	47,5%	0,0%	57,9%	92,4%	23,7%	6,0	43,6	C-	C-	
Total EPS Grandes		1.022.825	1,30	60%	258,16	97,8%	15	84,1%	72,4%	57,3%	46,0%	76,6%	36,9%	1,9	68,4	B-	B-	
EPS MEDIANAS- Más de 10.000 de conexiones																		
1	SEDACAJ S.A.	29.972	1,64	100%	177	98,1%	18	96,3%	92,1%	0,0%	20,4%	71,3%	82,5%	0,6	77,7	B+	B+	
2	EMSA PUNO S.A.	33.578	1,12	95%	171	100,0%	9	84,6%	77,8%	68,8%	27,7%	67,1%	45,5%	2,1	73,4	B+	B+	
3	EMPPSAPAL S.A.	10.978	0,76	18%	203	93,7%	23	99,3%	82,5%	0,0%	49,4%	81,8%	66,0%	0,9	70,6	B+	B-	
4	EMAPA MOYOBAMBA S.R.LTDA.	12.084	1,11	100%	197	100,0%	22	90,9%	67,4%	20,6%	40,3%	93,4%	77,7%	0,3	70,0	B-	B+	
5	SEDA HUANUCO S.A.	33.001	1,04	78%	286	99,0%	22	82,6%	75,7%	0,0%	52,8%	79,2%	77,7%	2,0	68,5	B-	B-	
6	SEDAJULIACA S.A.	38.034	0,68	100%	145	98,1%	11	80,3%	77,9%	57,5%	8,6%	84,0%	21,2%	0,4	68,3	B-	B-	
7	EPS ILO S.R.LTDA.	21.106	2,46	100%	324	100,0%	5	96,6%	76,7%	60,8%	59,7%	71,3%	41,3%	3,1	65,4	B-	B-	
8	EMAPISCO S.A.	17.667	1,15	0%	485	99,2%	8	95,9%	78,9%	100,0%	74,7%	150,9%	40,3%	0,1	64,5	B-	B-	
9	EMAPA SAN MARTIN S.A.	32.260	1,08	100%	260	97,8%	16	92,5%	72,6%	0,0%	38,8%	81,4%	47,1%	1,3	64,5	B-	B-	
10	EPS CHAVIN S.A.	20.880	0,65	100%	368	99,4%	21	92,7%	82,0%	0,0%	49,3%	84,8%	38,7%	2,1	64,4	B-	B-	
11	EMAPA PUNO S.A.	29.733	1,30	37%	303	90,2%	10	91,0%	69,2%	0,0%	49,0%	66,6%	37,0%	1,0	61,0	B-	B-	
12	EMAPA CANETE S.A.	26.702	0,90	29%	240	99,9%	18	79,8%	59,5%	16,2%	40,6%	87,3%	25,5%	1,8	59,7	C+	C+	
13	EPS MOQUEGUA S.R.LTDA.	16.336	0,80	100%	504	98,7%	16	88,1%	77,2%	53,8%	53,3%	83,0%	25,8%	8,4	59,6	C+	B-	
14	EPS MANTARO S.A.	13.808	0,60	0%	323	91,4%	15	91,3%	63,0%	4,0%	52,4%	78,3%	21,1%	1,2	59,3	C+	C+	
15	SEMAPACH S.A.	33.609	1,18	39%	428	98,4%	13	84,8%	60,2%	100,0%	63,9%	111,2%	1,9%	1,7	58,6	C+	C+	
16	EMAPA HUARAL S.A.	12.548	0,88	54%	326	99,1%	18	81,3%	74,1%	0,0%	48,8%	94,0%	37,9%	2,4	57,9	C+	C+	
17	SEMAPA BARRANCA S.A.	15.103	0,88	71%	459	97,8%	13	92,6%	84,2%	0,0%	71,6%	83,2%	0,2%	2,5	53,9	C+	C+	
18	EPS SELVA CENTRAL S.A.	17.488	0,53	66%	455	100,0%	18	74,6%	56,9%	31,8%	49,9%	100,5%	17,0%	5,2	52,2	C+	C+	
19	EMAPACOP S.A.	22.477	1,16	73%	388	98,1%	16	41,8%	37,0%	0,0%	36,2%	75,8%	0,0%	1,9	50,9	C+	C-	
20	AGUAS DE TUMBES	36.463	1,44	61%	445	98,3%	14	66,1%	43,8%	21,7%	66,4%	88,4%	9,5%	2,5	49,3	C-	C-	
21	EMAPA PASCO S.A.	10.216	0,28	100%	151	S.I.	2	77,9%	78,5%	0,0%	36,7%	106,5%	0,0%	0,4	45,4	C-	C-	
Total EPS Medianas		475.049	1,05	66%	299,35	98,4%	15	80,3%	68,1%	28,7%	49,4%	84,5%	34,3%	2,0	61,4	B-	B-	
EPS PEQUEÑAS- Menos de 10.000 de conexiones																		
1	EMUSAP AMAZONAS	5.331	1,18	100%	201	99,9%	24	98,3%	76,9%	0,0%	28,5%	75,5%	92,0%	0,4	78,3	B+	B+	
2	EMUSAP ABANCAY	9.849	0,68	91%	291	94,4%	17	100,0%	87,3%	0,0%	46,6%	73,5%	66,6%	1,3	70,6	B+	B-	
3	NOR PUNO S.A.	6.861	0,54	0%	154	86,7%	14	97,8%	73,2%	43,9%	9,2%	90,6%	51,4%	1,8	68,7	B-	B-	
4	EMAPAT S.R.LTDA.	9.544	2,56	100%	189	100,0%	19	92,2%	40,9%	0,0%	32,6%	79,7%	89,0%	2,0	68,0	B-	B-	
5	EMSAPA YAULI	2.595	0,58	22%	905	S.I.	24	70,6%	66,4%	0,0%	74,5%	65,0%	77,8%	1,8	66,7	B-	C-	
6	EMAPA HUANCABELICA S.A.C	5.602	0,69	100%	380	100,0%	21	81,9%	77,4%	0,0%	53,8%	82,8%	57,9%	1,1	65,9	B-	B-	
7	EPS MARANON	7.556	0,61	100%	611	94,4%	15	84,5%	79,5%	93,9%	70,1%	91,7%	48,3%	3,8	65,6	B-	B-	
8	EPS SIERRA CENTRAL S.A.	9.799	0,83	37%	459	93,9%	23	93,5%	89,3%	0,0%	61,1%	75,5%	0,0%	2,2	62,6	B-	B-	
9	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO	4.710	0,37	100%	166	100,0%	9	94,0%	84,2%	26,7%	-0,8%	95,7%	0,0%	0,4	61,7	B-	C+	
10	EMAQ S.R.LTDA.	4.669	0,45	100%	1.150	95,8%	24	67,0%	55,5%	0,0%	68,4%	76,7%	14,3%	0,7	58,2	C+	C+	
11	EMSAF CHANKA	3.436	0,79	0%	324	S.I.	17	86,8%	80,6%	0,0%	41,7%	86,0%	94,5%	S.I.	56,9	C+	C+	
12	EMAPAVIGSSA	6.890	1,00	0%	281	100,0%	2	68,8%	74,3%	94,3%	32,4%	101,3%	7,2%	2,5	56,0	C+	C+	
13	EPS CALCA	2.150	0,34	40%	539	96,3%	17	87,0%	74,8%	0,0%	66,9%	97,3%	S.I.	1,3	51,9	C+	C+	
14	SEDAPAR S.R.L. (Rioja)	4.556	1,06	100%	299	90,9%	18	86,7%	43,2%	0,0%	48,0%	94,5%	61,4%	1,5	57,3	C+	B-	
15	EMAPAY	3.832	0,69	87%	285	79,3%	18	92,5%	63,1%	0,0%	58,5%	75,5%	S.I.	15,7	46,4	C-	C-	
16	EMAPAB S.R.LTDA.	4.538	0,57	100%	543	91,5%	4	94,2%	94,2%	0,0%	68,3%	85,4%	2,3%	7,9	45,0	C-	C-	
17	EPSSMU S.R.LTDA.	5.671	0,78	100%	242	98,8%	3	87,7%	49,5%	0,0%	41,5%	106,0%	0,0%	18,0	34,8	D+	D+	
Total EPS Pequeñas		97.589	0,86	76%	368,48	95,8%	16	88,0%	71,2%	30,3%	54,0%	83,4%	43,2%	3,0	62,7	B-	B-	
Total de EPS		2.790.342	1,53	73%	272,31	98,9%	18	85,6%	77,2%	29,1%	42,4%	62,1%	50,9%	2,2	73,2	B+	B+	

Benchmark Nacional

Benchmark del grupo



Mejoras siguientes

- 1.- Incorporar indicadores y/o variables que midan y permitan comparaciones en temas como:
 - Satisfacción de los clientes
 - Eficiencias empresariales
 - Sostenibilidad de los servicios
 - Atención de la regulación

- 2.- Aplicar ponderaciones distintas para cada indicador, que recojan las políticas sectoriales y políticas de Estado.