

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
COOPERATIVA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
BALBOA (ID 2382)**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
Grupo de Pequeños Prestadores
Bogotá, Mayo de 2014**

**COOPERATIVA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BALBOA – ID: 2382
EXPEDIENTE: 2007800351701119E**

ANÁLISIS 2012 - 2013

AUDITOR: Ivan Alberto Gomez
Tania Marínela García
Lina Lucia Sánchez

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Tabla 1. Registro Único de Prestadores.

Empresa	Nit	Representante Legal	Fecha de Constitución	Tipo de Prestador	Fecha inicio de Operaciones	Servicios Prestados
COOPERATIVA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BALBOA	817002271 - 2	EDUARDO SUÑIGA AGREDO	10/04/1997	ORGANIZACIÓN AUTORIZADA	04/01/1999	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FUENTE: Registro Único de Prestadores - RUPS

La última solicitud de actualización del RUPS de la empresa de servicios públicos, data del día 04 de marzo de 2014 la cual se encuentra rechazada por esta Superintendencia, toda vez que no remitió copia de la Licencia ambiental del sitio de disposición final de residuos sólidos otorgada por la Autoridad ambiental competente. En el Registro informa que la empresa atiende un mercado de hasta 2500 usuarios, suministrando el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Balboa Cauca, realizando las siguientes actividades:

Tabla 2. Actividades por servicio prestado.

Servicio	Actividad
Acueducto	CONDUCCION
	ALMACENAMIENTO
	DISTRIBUCION
	CAPTACION
	TRATAMIENTO
	COMERCIALIZACION
Alcantarillado	COMERCIALIZACION
	CONDUCCION
	RECOLECCION
	DISPOSICION FINAL
Aseo	TRANSPORTE
	DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS
	COMERCIALIZACION
	RECOLECCION

Conforme a lo señalado en su última actualización del RUPS, la Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa inicio la prestación del servicio de aseo en el municipio de Balbo Cauca a partir del 01 de enero de 2013.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

Información Administrativa

El prestador no reportó la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios de alcantarillado y aseo en los años 2012 y 2013, situación que refleja un evidente incumplimiento del cargue de la información al Sistema Único de Información y no permite realizar un análisis comparativo del tópico administrativo, referente al número de personas empleadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como los salarios devengados por los mismos y si dicho valor concuerda con las cifras registradas en el Plan Único de Cuentas.

En cuanto al servicio de acueducto, el prestador procedió a realizar únicamente el reporte del formulario personal por categoría de empleo para la vigencia 2012, reflejando la siguiente conformación de personal empleado.

Servicio de Acueducto

Tabla 3. Personal por categoría de empleo Acueducto.

Año	Categoría	Número de empleados	Sueldo	Otros pagos por Servicios personales	salario	prestaciones legales	prestaciones extralegales	Salario más prestaciones
2012	Total Planta de Personal	4	2,985,000	2,985,000	5,970,000	4,749,200	0	10,719,200

La Cooperativa de acueducto y alcantarillado de Balboa, emplea un total de 4 personas en el desarrollo de las actividades asociadas a la prestación del servicio público de acueducto, los cuales se encuentran vinculados bajo el esquema de empleados privados y adquieren un salario de \$223.316 pesos, valor que se encuentra por debajo del salario mínimo legal para dicha vigencia la cual ascendía a los \$566.700 pesos, situación que debe ser analizada por el prestador, por tratarse de una mala calidad de la información reportada en el SUI.

Es preciso señalar que de conformidad a la Resolución Compilatoria SSPD - 20101300048765 DEL 14- 12- 2010 en su artículo 6.5.3.1 hace mención, “*Los valores registrados deben referenciar el desembolso de recursos financieros para cada uno de los devengos (No es promedio) en el período de análisis requerido.*”

Por otra parte, una vez verificado en el Sistema Único de Información, se logró evidenciar que la Cooperativa de acueducto y alcantarillado de Balboa cuenta con el contrato de condiciones uniformes para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado el cual fue implementado mediante Resolución No 02 del 09 de Noviembre de 2007, sin embargo este contrato no cuenta con el concepto de legalidad emitido por la Comisión de Reguladora de Agua Potable –CRA-.

En cuanto al contrato de condiciones uniformes para el servicio de Aseo, el prestador no ha procedido a realizar el cargue del mismo en el SUI, situación que limita a esta Superintendencia verificar la existencia del mismo y su respectiva aplicación, razón por

la cual el prestador debe proceder a realizar el cargue de este en la próxima actualización del RUPS.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

INFORMACIÓN GENERAL

El prestador **COOPERATIVA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BALBOA ID: 2382** reportó en el Sistema Único de Información – SUI el Plan Contable Anual desagregado por servicio y consolidado para las vigencias 2012 y PUC S1 desagregado por servicio, estando pendiente el reporte de información del PUC semestral consolidado. En el año 2013 reportó el PUC desagregado por servicio Anual y S1, estando pendiente el reporte del PUC consolidado Anual y S1.

En el reporte de información correspondiente a los anexos al cargue del Plan de Contabilidad, en el año 2013 el prestador cargó únicamente el certificado de reporte de información del plan contable al SUI del servicio de alcantarillado S1 y Acueducto A1. En el año 2012 cargó únicamente certificado de reporte de información del plan contable al SUI del PUC Anual consolidado, estando pendiente para las dos vigencias 2012 y 2013 el reporte de: “Estados Financieros Básicos (Balance general, Estado de resultados, Flujo de Efectivo, Estado de Cambios en la posición financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio, Notas a los Estados Financieros, Acta de Aprobación de los Estados Financieros debidamente certificados por el representante legal y por contador público y dictaminados por el revisor fiscal o quien haga sus veces, si aplica y aprobados por la Junta Directiva, Asamblea General o Asamblea de Socios”.

Para realizar el presente análisis se tendrá en cuenta la información de las vigencias 2012 y 2013 reportada por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI.

ANÁLISIS DEL BALANCE GENERAL

Se realizará un análisis vertical del Balance General para la vigencia 2012, toda vez que la Cooperativa no reportó el PUC Anual consolidado para la vigencia 2013, lo que imposibilite realizar un análisis comparativo entre los años 2012 y 2013.

ACTIVO

Tabla No. 4. Balance General

	2012	%
Activo	374.558.756	100,0%
Efectivo	31.648.346	8,4%
Inversiones CP	0	0,0%
Deudores Serv. Públicos	120.579.610	32,2%
Deudores Servicio de Acueducto	69.315.652	18,5%
Deudores Servicio de Alcantarillado	3.589.385	1,0%
Subsidio Servicio de Acueducto	38.074.573	10,2%
Subsidio Servicio de Alcantarillado	9.600.000	2,6%
Deudas difícil cobro	0	0,0%
Provisión para deudores	0	0,0%
Inventarios	86.343.818	23,1%
Otros Act. CP	0	0,0%
Activo Corriente	238.571.774	63,7%
Propiedad, Planta y Eq.	135.986.982	36,3%
Depreciación Acumulada	0	0,0%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	135.986.982	36,3%
Valorizaciones	0	0,0%
Inversiones LP	0	0,0%
Deudores No corrientes	0	0,0%
Total Activo No Corrientes	135.986.982	36,3%
Total Activos	374.558.756	100,0%
Total Pasivos	12.741.150	3,4%
Operaciones de Crédito Público	0	0,0%
Obligaciones Financieras CP	0	0,0%
Obligaciones Laborales	0	0,0%
Cuentas por pagar	8.026.950	2,1%
Bienes y Servicios por pagar	4.714.200	1,3%
Total Pasivo Corriente	12.741.150	3,4%
Operaciones de Crédito Público LP	0	0,0%
Obligaciones Financieras LP	0	0,0%
Obligaciones Laborales LP	0	0,0%
Otros Pasivos LP	0	0,0%
Total Pasivo no Corrientes	0	0,0%
Total Pasivos	12.741.150	3,4%
Patrimonio Institucional	361.817.606	96,6%
Capital Suscrito y Pagado	0	0,0%
Capital Fiscal	206.791.948	55,2%
Reservas	0	0,0%
Resultado de Ejercicios Anteriores	152.948.256	40,8%
Resultado del Ejercicio	2.077.402	0,6%
Superavit Por Valorización	0	0,0%
Revalorización del Patrimonio	0	0,0%
Patrimonio Institucional Incorporado	0	0,0%
Total Patrimonio	361.817.606	96,6%
Total Pasivo + Patrimonio	374.558.756	100,0%

Fuente: Información Financiera reportada al SUI - PUC Anual Consolidado 2012

Para la vigencia 2012, la Cooperativa reporta \$374,5 millones por concepto de Activo Total, de los cuales \$238,5 millones, es decir el 63,6% se registran en la porción corriente, mientras que el 36,3% restante, que equivale a \$135,9 millones, se registran en la porción no corriente.

Del activo corriente, el 32,2% corresponde a las cuentas deudores servicios públicos, el 23,1% a las cuentas de inventarios y el 8,4% a las cuentas de efectivo.

Gráfico No. 1. Deudores Servicios Públicos



Fuente: Información Financiera reportada al SUI - PUC Anual Consolidado

Como se evidencia en el gráfico No. 1, la mayor proporción de los deudores se registra en las cuentas de deudores servicio de acueducto y deudores subsidios servicio de acueducto.

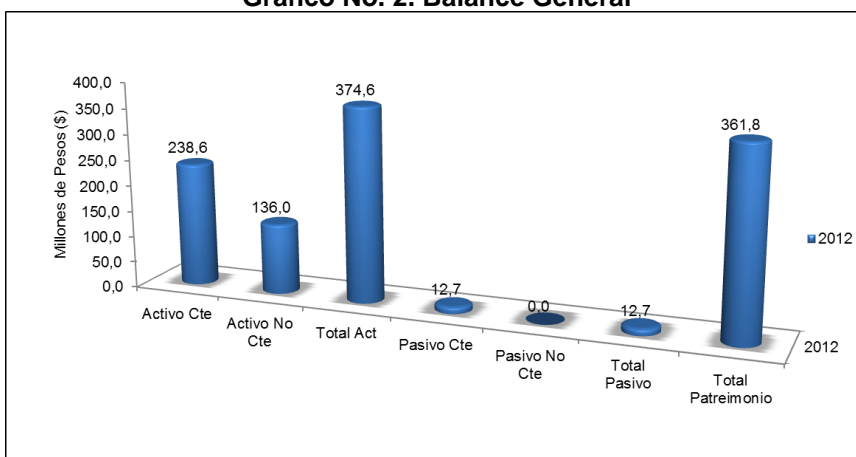
Debe mencionarse que los deudores por concepto de servicios públicos que ascienden a \$120,5 millones, equivalen al 67% de los ingresos operacionales que ascienden a \$180,4 millones, lo que sugiere una gestión ineficiente de recaudo, por lo que se requiere al prestador explicar el comportamiento de la cuenta y detallar las acciones emprendidas para mitigar los efectos de dicho comportamiento.

El activo no corriente se compone en su totalidad por el grupo de cuentas de propiedad, planta y equipo, en el que la cuenta de edificaciones tiene una participación del 43%, la cuenta de terrenos del 34% y la de maquinaria y equipo del 12%.

No se evidenció registro de depreciación de la propiedad planta y equipo, por lo que se requiere al prestador explicar dicha situación.

PASIVO Y PATRIMONIO

Gráfico No. 2. Balance General



Fuente: Información Financiera reportada al SUI - PUC Anual Consolidado

En el año 2012, La cooperativa registra \$12,7 millones por concepto de pasivo, el cual se encuentra registrado en su totalidad en la porción corriente.

Del total del pasivo, el 63% corresponde a acreedores y el 37% a provisiones para prestaciones sociales.

El patrimonio se compone en un 57% por el capital fiscal, en un 42% por los resultados de ejercicios anteriores y en un 1% por el resultado del ejercicio.

Dado que la Cooperativa no reportó las notas a los estados financieros, está Superintendencia no tiene como verificar a qué corresponde el registro de \$152,9 millones por concepto de resultado de ejercicios anteriores, por lo que se requiere al prestador precisar el comportamiento de la cuenta, tomando en consideración que el resultado del ejercicio para la vigencia 2012 fue de sólo \$2 millones y que los ingresos totales percibidos para la misma vigencia, fueron de \$224,8 millones, lo que supondría unas utilidades retenidas de vigencias anteriores equivalentes al 68% del ingreso total de la vigencia 2012.

ANÁLISIS DEL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Tabla No. 5 Estado de Pérdidas y Ganancias

	2012	%
Ingresos Operacionales	180.482.436	100,0%
Servicio de Acueducto	135.330.773	75,0%
Servicio de Alcantarillado	45.151.663	25,0%
Ingresos Venta de Bienes	0	0,0%
Costo de Ventas y Operación	116.910.391	64,8%
Utilidad Bruta	63.572.045	35,2%
Gastos Operacionales	105.776.493	58,6%
Gastos de Administración	105.776.493	58,6%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	0	0,0%
Utilidad Operacional	-42.204.448	-23,4%
Otros ingresos	44.387.094	24,6%
Otros gastos	105.244	0,1%
Intereses	0	0,0%
Utilidad antes de Impuestos	2.077.402	1,2%
Impuesto de renta y Complementarios	0	0,0%
Utilidad Neta	2.077.402	1,2%

Fuente: Información Financiera reportada al SUI - PUC Anual Consolidado

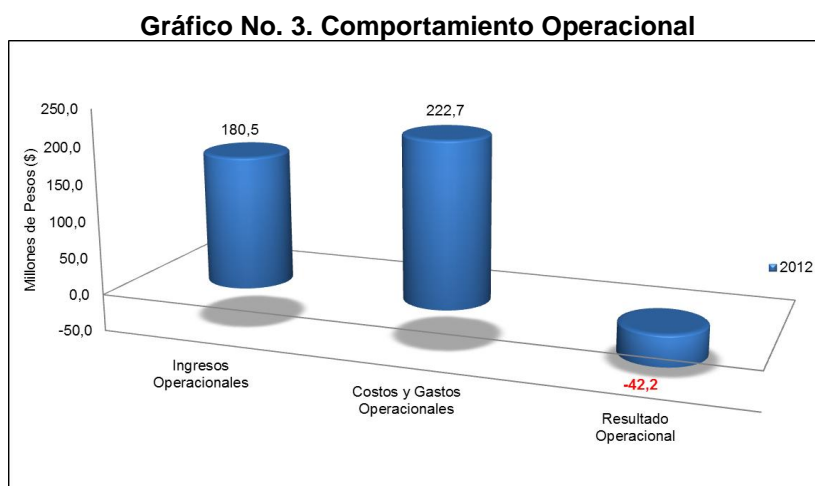
En el año 2012, la cooperativa tuvo un ingreso total de \$224 millones, de los cuales \$180,4 corresponden a ingresos operacionales por los servicios de acueducto y alcantarillado y \$43,8 corresponde a ingresos extraordinarios.

Se requiere al prestador detallar la composición de los \$43,8 millones registrados por concepto de ingresos extraordinarios, toda vez que fueron llevados a la subcuenta de otros, lo que imposibilita saber a qué corresponden y establecer la relación con la prestación de los servicios públicos.

Los costos de venta y operación ascienden a \$166 millones, los cuales equivalen al 64,8% de los ingresos operacionales y se distribuyen principalmente en las cuentas de servicios personales y materiales y otros costos de operación (elementos y accesorios acueducto y alcantarillado).

Los gastos ascienden a \$105,8 millones, los cuales equivalen al 58,6% de los ingresos operacionales y se distribuyen principalmente en las cuentas de sueldos y salarios y gastos generales.

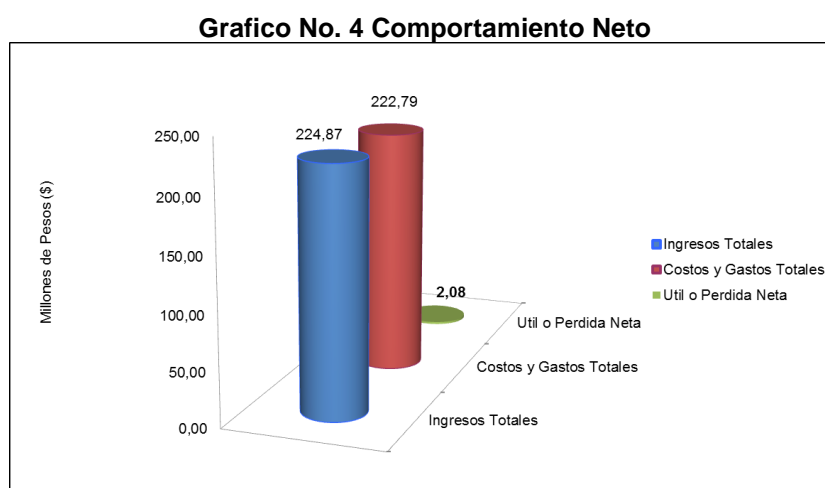
Una vez detallada la información referente a ingresos, costos y gastos operacionales, a continuación en el gráfico No. 3 se muestra el comportamiento operacional del prestador.



Fuente: Información Financiera reportada al SUI - PUC Anual Consolidado

En el año 2012, el total de gastos y costos superan en un 23% los ingresos operacionales, llevando a la cooperativa a presentar una pérdida operacional de \$42,2 millones.

Se solicita al prestador indicar a esta Superintendencia las acciones tomadas para mitigar el efecto del total de costos y gastos de operación sobre el resultado operacional de la cooperativa.



Fuente: Información Financiera reportada al SUI - PUC Anual Consolidado

Dado que el prestador reporta \$44,3 millones por concepto de otros ingresos y \$104 mil pesos por concepto de otros gastos, para la vigencia 2012 registró una utilidad neta \$2,07 millones.

Aunque el prestador no reportó PUC anual consolidado para la vigencia 2013, si reportó la información del PUC Anual desagregado por servicio, información con la que a continuación se realiza un análisis de los resultados del ejercicio por cada servicio prestado por la cooperativa.

Tabla No. 5. Resultado del Ejercicio por Servicio

Servicio	Vigencia 2012				Vigencia 2013			
	Ingresos	Gastos	Costos	Resultado del Ejercicio	Ingresos	Gastos	Costos	Resultado del Ejercicio
Acueducto	176,57	91,61	83,89	1,07	155,11	85,93	66,70	2,47
Alcantarillado	48,30	14,27	33,02	1,01	51,07	17,59	22,29	11,19

Fuente: Información Financiera reportada al SUI – PUC Anual por Servicio

Se evidencia que para las dos vigencias el servicio de acueducto reportó los mayores niveles de ingreso, costos y gastos. Sin embargo, en el 2012 la proporción de la utilidad neta es igual a la del servicio de alcantarillado y en el año 2013, la utilidad neta del servicio de alcantarillado que ascendió a \$11,19 millones fue superior a la del servicio de acueducto, la cual fue de \$2 millones.

INDICADORES FINANCIEROS

Tabla No. 6 Principales Indicadores

PRINCIPALES INDICADORES	2012
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	243,86
Rotación Cuentas por Pagar	13,16
Razón Corriente	18,72
Nivel de Endeudamiento	3,40%
EBITDA (millones de pesos)	-42,20

Fuente: Cálculos Grupo Pequeños Prestadores-SSPD con base en Información Financiera reportada al SUI

El indicador *rotación de cuentas por cobrar*, indica que el periodo aproximado de recaudo para la vigencia 2012 fue de 243 días, lo cual es correspondiente al comportamiento de la cuenta deudores servicios públicos, la cual equivale al 67% de los ingresos operacionales, situación sobre la cual se solicita explicación al prestador.

El Indicador *rotación cuentas por pagar*, sugiere que el prestador tarda en promedio 13 días para cancelar sus obligaciones. La comparación de este indicador con el indicador de cuentas por cobrar, sugiere que el tiempo que se toma el restador para cancelar sus obligaciones, es inferior al tiempo en el que recauda su cartera, situación que podría afectar la liquidez del prestador.

El indicador *razón corriente* indica que el prestador cuenta con \$18 pesos por cada peso que debe en el corto plazo. Sin embargo, es de tener en cuenta que el activo corriente se compone en un 51% por la cuenta deudores, que registra dineros sobre los cuales se tienen derecho, pero de los que no se ha hecho un cobro efectivo.

El Indicador *nivel de endeudamiento* indica que la participación de los acreedores sobre el total de los activos del prestador fue del 3,4% en el año 2012.

Dado que el prestador no reporta información por concepto de costos de depreciación y amortización y/o gastos por depreciación, el indicador de rentabilidad EBITDA es idéntico al resultado operacional, que para el año 2012 fue una pérdida de \$42,3 millones.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO.

El análisis del tópico técnico operativo del servicio públicos de acueducto se realizó conforme a la información reportada en el tópico técnico para el servicio de acueducto la cual corresponde al 29% del total de los formatos y formularios habilitados SUI para los años 2011 y 2012, así como la capturada en visita in situ realizada por esta superintendencia el 10 de noviembre de 2010.

Fuente de abastecimiento: Conforme a la información reportada en el formulario Fuentes de abastecimiento en el SUI, el prestador realiza la captación del recurso hídrico en el cuerpo de agua superficial denominado Rio Bermejo, para lo cual la Corporación Autónoma de Cauca –CRC- concedió el permiso para realiza la captación de un caudal de 12 l/s, información que fue corroborada por esta entidad en visita realizada en el año 2010.

Concesión de aguas: La Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa, cuenta con la concesión de aguas otorgada por la CRC Resolución 014 de mayo 27 de 2010, por 10 años), de la fuente de abastecimiento denominada Rio Bermejo.

Cobertura: Conforme a lo evidenciado en visita, el prestador realiza la prestación del servicio público de acueducto en el casco urbano del municipio de Balboa Cauca, con una cobertura del 95% correspondiente a un total de 1200 suscriptores atendidos, información que guarda similitud con la reportada en el maestro de facturación del servicio de acueducto.

Tipo de Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP): El prestador cuenta con 2 sistemas de tratamiento para el agua. El principal surte a la cabecera municipal, el secundario surte a una urbanización cuya ubicación (cota más alta que el nivel de salida del tanque) no permite suministrar agua del sistema principal.

La PTAP principal de nombre “BELEN” cuenta con cerramiento, vía de acceso rural, está constituida en filtración por múltiples etapas - tipo FIME. Trata aproximadamente 13 litros/ segundo, se cuenta con vertederos triangulares y regletas. Cuenta con canal de ingreso, 2 unidades de filtración en grava, 2 unidades de filtración ascendente y 3 filtros lentos, cuenta con 2 tanques de almacenamiento (280 y 400 m3), se cuenta con caseta de operación.

Laboratorio: Los sistemas de tratamiento de agua potable operados por la Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa cuentan con equipos de laboratorio para la toma de muestras de tratabilidad del agua cruda para su posterior tratamiento. El laboratorio se encuentra dotado con un turbidímetro, phmetro y clorímetro.

Continuidad: Conforme a lo evidenciado en visita el índice de continuidad del servicio en el municipio de Balboa es de 24 horas al día los 30 días del mes.

Macromedición y micromedición: conforme a la información reportada en el maestro de facturación para las vigencias 2013, el prestador cuenta con una cobertura en su micromedición correspondiente al 100%. Así mismo conforme a lo evidenciado en visita de inspección La Cooperativa cuenta con sistema de Macromedición el cual se encuentra instalado posterior al tanque de almacenamiento.

Tabla No. 6 Cobertura de Micromedicación.

Estrato	suscriptores sin medición	suscriptores con medición	Cobertura de micromedicación (%)
Estrato 1	0	768	100
Estrato 2	0	429	100
Comercial	0	45	100
Oficial	0	17	100

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_063 año 2013.

Concertación y materialización de los puntos de muestreo: De acuerdo a la información capturada en visita in situ en el año 2010, así como la reportada en el SUI, la Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa cuenta con el acta de concertación y recibo a conformidad de los puntos de muestreo de calidad del agua con la Secretaría de Departamental de Salud de Cauca, dando cumplimiento de esta manera a lo establecido en la resolución 0811 de 2008.

Muestras de control de calidad del agua: Una vez verificado el estado de cargue del Sistema Único de Información –SUI-, se evidenció que la Cooperativa de acueducto y alcantarillado de Balbo no ha realizado el cargue de los formatos cargue masivo referentes a las muestras de control de calidad de agua, características básicas y no obligatorias en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Resultados muestras de vigilancia de calidad del agua: De acuerdo con lo reportado en el Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP¹), durante el año de 2013, fueron efectuadas 34 tomas de muestras de calidad de agua por parte de la autoridad sanitaria competente, obteniendo como resultado que el prestador para los meses de abril, mayo y octubre del 2012 suministro agua con nivel de riesgo.

Tabla 7. Muestras de vigilancia de calidad del agua.

FECHA TOMA	IRCA	NIVEL RIESGO
Enero	ND	ND
Febrero	ND	ND
Marzo	0	Sin Riesgo
Abril	1	Sin Riesgo
Mayo	1.2	Sin Riesgo
Junio	0	Sin Riesgo
Julio	4.97	Sin Riesgo
Agosto	ND	ND
Septiembre	5.5	Riesgo Bajo
Octubre	1.21	Sin Riesgo
Noviembre	14.5	Riesgo Medio
Diciembre	4.5	Sin Riesgo

¹ Sub sistema de vigilancia de Calidad de Agua Potable

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

El análisis del tópico técnico operativo del servicio públicos de alcantarillado se realizó conforme a la información reportada en el tópico técnico para el servicio de alcantarillado la cual corresponde al 41% del total de los formatos y formularios habilitados SUI para los años de análisis 2012 y 2013, así como la información capturada en visita in situ realizada el 10 de noviembre de 2010.

Cobertura y suscriptores: Conforme a lo evidenciado en visita, la empresa prestadora del servicio público de alcantarillado tiene una cobertura del 87% correspondiente a 523 suscriptores atendidos.

Redes sistema de Alcantarillado: El prestador no ha procedido a realizar el reporte del formulario componentes del sistema de alcantarillado, razón por la cual no es posible identificar las características estructurales de las redes de conducción de las aguas residuales, así como su edad, diámetros y longitud.

Ahora bien, conforme a lo registrado en la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el año 2010, se logró extraer que el sistema de recolección y conducción de las aguas residuales presentaban un evidente deterioro.

Vertimientos: Conforme a lo evidenciado en visita de inspección realizada por esta Superintendencia, el sistema de alcantarillado operado por la Cooperativa de acueducto y alcantarillado de Balboa realiza el vertimiento de las aguas residuales de forma directa, sin tratamiento alguno al cuerpo de agua superficial denominado Quebrada la Luna.

Sistema de tratamiento de aguas residuales STAR: La empresa no cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales previo a la descarga de las aguas residuales de origen domestico provenientes de la cabecera municipal de Balboa Cauca.

Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV): Esta Superintendencia desconoce la existencia del PSMV y/o permiso de vertimientos, toda vez que el prestador no ha procedido a realizar el cargue de dicha información en el SUI, así mismo en visita realizada por esta entidad en el año 2010 no fue posible identificar la existencia de dicho plan de saneamiento y el acta de aprobación del mismo por parte de la autoridad ambiental competente.

SERVICIO DE ASEO

En cuanto a los aspectos técnico operativos del servicio público de aseo, operado por la Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa, no fue posible identificar las condiciones en las que se viene prestando dicho servicio, ya que a la fecha el prestador no ha procedido a realizar el reporte de los formatos y formularios técnico operativos en el Sistema Único de Información. Así mismo, la última visita de inspección realizada por esta entidad data de una fecha previa a la entrada en operación de este servicio por parte de la Cooperativa.

Ahora bien, una vez verificado su última actualización del RUPS, se identifico que dentro de las actividades realizadas por el prestador en el servicio de aseo se excluye la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas, situación que no se ajustan a lo

establecido en el artículo 52 del Decreto 2981 de 2013, la cual cita: “Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.

La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.”

3.4 Plan de Contingencia.

La Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa no ha procedido a remitir el plan de contingencia para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, situación que no permite identificar la existencia e implementación del mismo, lo cual no se ajustaría a lo establecido en el artículo 201 de la resolución 1096 de 2000, la Ley 1523 de 2012 la cual adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y la Resolución 154 del 19 de marzo de 2014 el cual estableció en su artículo 1 Adoptar los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Se analiza el comportamiento de los suscriptores, los consumos y los valores facturados de acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI en los años 2012 y 2013.

Suscriptores

- **Acueducto y Alcantarillado**

Una vez verificada la información reportada en el maestro de facturación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para los años 2012 y 2013, se evidenció lo siguiente:

Tabla 8. Número de suscriptores Acueducto.

SERVICIO	ACUEDUCTO		VARIACION	ALCANTARILLADO	
	2012	2013		2012	2013
Estrato 1	703	768	9%	351	ND
Estrato 2	439	428	-3%	401	ND
Estrato 3					
Estrato 4					
Estrato 5					
Estrato 6					
Total residencial	1142	1196	5%	752	ND
Industrial					
Comercial	48	45	-6%	43	ND

Oficial	18	17	-6%	16	ND
Otros					
Total no residencial	66	62	-6%	59	ND
Total suscriptores	1208	1258	4%	811	ND

La Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa, suministró el servicio público de acueducto en el año 2012 a un total de 1208 suscriptores de los cuales 66 fueron clasificados con el uso comercial y oficial, situación que vario para la vigencia 2013, ya que para este año se presento un leve crecimiento correspondiente al 4% en la población atendida, lo anterior resultado del crecimiento en el número total de suscriptores atendidos en el estrato 1 al pasar de 703 suscriptores en el año 2012 a 768 en el año 2013.

En cuanto al servicio de alcantarillado, tan solo se logro identificar el número total de suscriptores atendidos por la Cooperativa para la vigencia 2012, toda vez que para la vigencia 2013 la información reportada indica una presunta mala calidad de la información ya que no registra el número de suscriptores atendidos. En este orden de ideas se determino que el prestador atendió un total de 811 suscriptores de los cuales el 92% corresponde a suscriptores residenciales clasificados en estrato 1 y 2; información que guarda similitud con la registrada en la visita de inspección realizada en el año 2010.

De lo anterior se destaca que en el área de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado aproximadamente el 95% de los suscriptores atendidos son sujetos a la aplicación de subsidios.

- **Servicio de Aseo.**

El prestador no ha reportado información comercial del servicio de aseo para la vigencia 2013, razón por la cual no fue posible identificar el número total de suscriptores atendidos y su respectiva clasificación.

Consumos facturados.

Una vez verificada la información reportada por el prestador en los formatos cargue masivos denominados FACTURACION ACUEDUCTO IGAC para las vigencias 2012 y 2013, se evidenció que la Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa, reportó en cero (0) los valores asociados a consumos medidos para los suscriptores atendidos, situación que debe ser verificada por el prestador, toda vez que este comportamiento obedece a una presunta mala calidad de la información reportada al SUI.

Ahora bien, en cuanto a la información reportada para la vigencia 2013 se logró extraer lo siguiente:

Tabla 9. Consumo Promedio.

SERVICIO	ACUEDUCTO			
	2012	Consumo	2013	Consumo

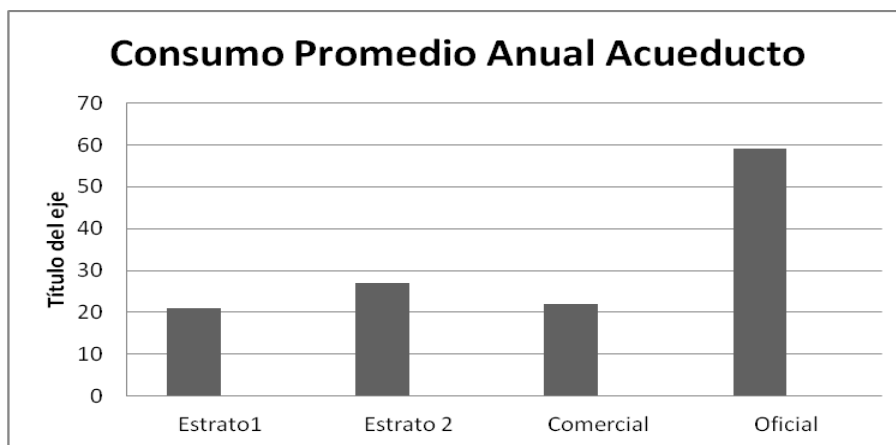
		m ³		m ³
Estrato 1	703	0	768	21
Estrato 2	439	0	428	27
comercial	48	0	45	22
Oficial	18	0	17	59

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. Año 2012 - 2013

Con respecto al consumo reportado para el servicio de acueducto, se observa que los usuarios residenciales registran consumos promedios que se encuentra por encima del promedio nacional de 20 m³.

A continuación se plasma gráficamente el comportamiento anual por uso y estrato consumos promedio:

Gráfico 6. Consumo Promedio Anual Acueducto



Fuente: Sistema Único de Información – SUI. Año 2013

Del gráfico anterior, se evidencia que el uso oficial es quien presenta un mayor promedio en el consumo del servicio público de acueducto con 59 m³ y quien presenta un menor consumo son los suscriptores del estrato 1 y 2 es ligeramente superior al promedio nacional.

Aspectos Tarifarios.

La COOPERATIVA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BALBOA certificó el Estudio de Costos y Tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Modelo de Verificación de Estudios Tarifarios – MOVET el día 18 de Abril de 2013 por lo cual ésta Superintendencia en cumplimiento de sus funciones de control estará allegando al prestador las observaciones de dicho reporte para que éste se pronuncie.

A continuación se presenta el resultado Análisis de Tarifas Aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado.

TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO

Tabla 10. Aplicación tarifaria Acueducto.

Mes	Estrato	TARIFA APLICADA ACUEDUCTO				%SUB Y CONT APLICADO				% ACTUALIZACION APLICADO			
		CF usu/mes	C*C Básico (\$/m3)	C*C Comple (\$/m3)	C*C Sunt (\$/m3)	CF usu/mes	C*C Básico (\$/m3)	C*C Comple (\$/m3)	C*C Sunt (\$/m3)	CF usu/mes	C*C Básico (\$/m3)	C*C Comple (\$/m3)	C*C Sunt (\$/m3)
Enero a julio	1	2727	165	232	348	-45%	-45%	-23%	16%				
	2	2958	251	351	492	-41%	-16%	17%	64%				
	3	0	0	0	0	-100%	-100%	-100%	-100%				
	Comercial	3480	410	410	410	-30%	37%	37%	37%				
Agosto a octubre	1	4430	225	410	410	-45%	-45%	0%	0%	62%	36%	77%	18%
	2	4430	266	410	410	-45%	-35%	0%	0%	50%	6%	17%	-17%
	3	0	0	0	0	-100%	-100%	-100%	-100%				
	Comercial	3430	410	410	410	-57%	0%	0%	0%	-1%	0%	0%	0%

FUENTE: SUI

En el cuadro anterior se evidencia que la empresa aplicó actualizaciones diferentes al 3% acumulado de acuerdo con lo establecido en el Artículo 125 de la ley 142, dado a que los porcentajes aplicados de actualización son superiores, por lo tanto el prestador debe justificar las posibles actualizaciones realizadas.

Adicionalmente, se evidencia que aplicó porcentajes de contribuciones inferiores a los mínimos permitidos por ley para el uso comercial, así mismo se evidencia que aplicó factores de subsidios y contribuciones a los consumos complementarios y suntuarios en los estratos subsidiables.

Por lo anterior, la empresa a su cargo deberá pronunciarse sobre los hallazgos de está Superintendencia y de ser necesaria la devolución de estos valores presuntamente cobrados de más a los usuarios, es necesario garantizar que los procedimientos realizados por la empresa se ciñan a lo establecido en la Resolución CRA 294 de 2004.

Finalmente, el prestador tiene pendiente de reportar las tarifas aplicadas en los meses de noviembre y diciembre de 2012 y toda la vigencia 2013.

El prestador debe justificar el no reporte completo de información y proceder a realizarlo a efectos de que ésta Superintendencia pueda cumplir con las funciones de inspección, control y vigilancia que le asigna la Ley 142 de 1994.

TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO

Tabla 11. Aplicación tarifaria alcantarillado.

Año	Mes	Estrato	TARIFA APLICADA ALCANTARILLADO				%SUB Y CONT APLICADO				% ACTUALIZACION APLICADO			
			CF usu/mes	C*V Básico (\$/m3)	C*V Comple (\$/m3)	C*V Sunt (\$/m3)	CF usu/mes	C*V Básico (\$/m3)	C*V Comple (\$/m3)	C*V Sunt (\$/m3)	CF usu/mes	C*V Básico (\$/m3)	C*V Comple (\$/m3)	C*V Sunt (\$/m3)
2012	Enero a julio	1	909	0	0	0	-45%							
		2	1224	0	0	0	-26%							
		3	0	0	0	0	-100%							
		Comercial	1200	0	0	0	-27%							
	Agosto a diciembre	1	1800	0	0	0	-45%				98%			
		2	2000	0	0	0	-39%				63%			
3		0	0	0	0	-100%								

		Comercial	2000	0	0	0	-39%			67%		
--	--	-----------	------	---	---	---	------	--	--	-----	--	--

Se realizan las mismas observaciones mencionadas para el servicio de acueducto y adicionalmente el prestador debe explicar el reporte de una tarifa plena para el servicio de alcantarillado.

Finamente, el presente análisis y las acciones que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones administrativas y posteriores revisiones que pueda realizar esta Superintendencia en cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control.

Subsidios y Contribuciones

El consejo municipal de Balboa mediante acuerdo No. 028 del 21 de octubre de 2010 estableció los siguientes porcentajes de subsidios y de aporte solidario para el servicio de acueducto:

Tabla 12. Porcentajes de subsidios y contribuciones.

TIPO DE USUARIO	SUBSIDIO	APORTE SOLIDARIO
Residenciales		
• Estrato 1	-45%	
• Estrato 2	-35%	
• Estrato 3	-0%	
No Residenciales		
Comercial		+0%
Industrial		+0%

De lo anterior, se evidencia que los porcentajes fijados para subsidios se encuentran acordes a los máximos y mínimos establecidos en la Ley 1450 de 2011. Adicionalmente, el "factor de contribuciones" para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se encuentran por fuera de los ordenados en la Ley 1450 de 2011.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 79, numeral 11, es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación, lo cual se hará con fundamento en la información que se reporta al SUI.

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente y de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 se procedió a realizar la clasificación del nivel de riesgo a través del Indicador Financiero Agregado – IFA del prestador **COOPERATIVA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BALBOA ID: 2382** para el año 2012, toda vez que no reportó información del PUC Anual consolidado para la vigencia 2013.

Tabla No. 13 Indicador Financiero Agregado – IFA

Año	Empresa	Liquidez L	Eficiencia del Recaudo ER	Coefficiente de Cubrimiento de Costos CC	Rango L	Rango ER	Rango CC	Rango IFA	Nivel IFA	Estado de Información
2012	COOPERATIVA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BALBOA	18,72	59,87	81,66	Rango 1	Rango 2	Rango 2	Rango 2	Medio	Cargue de Información

Fuente: Cálculos Grupo Pequeños Prestadores-SSPD con base en Información Financiera reportada al SUI

Para la vigencia de análisis, el Indicador Financiero Agregado – IFA calculado para el prestador se ubicó dentro del rango 2, ubicando al prestador en un nivel de riesgo medio, lo que a su vez sugiere un nivel intermedio de desempeño en cuanto a la gestión financiera de la prestación de los servicios públicos.

Es de precisar, que los indicadores que llevan a que el IFA se ubique en Rango 3, fueron eficiencia de recaudo y cubrimiento de costos, los cuales se calculan a partir de las cuentas deudoras e ingresos, costos y gastos respectivamente, cuentas sobre las cuales se le ha requerido al prestador ampliar información.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

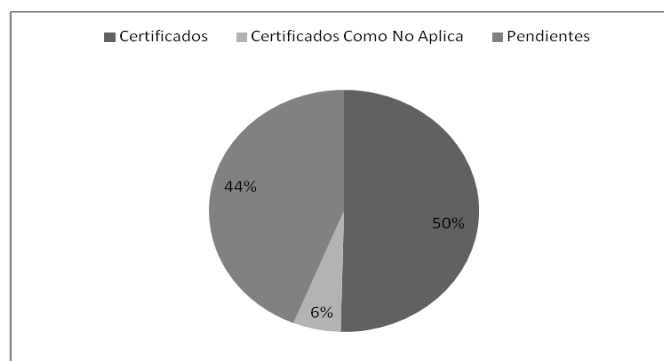
Tabla 14. Estado de Cargue Sistema Único de Información –SUI-

Tópico	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Total general
Administrativo			13	13
Administrativo y Financiero	224		135	359
Comercial y de Gestión	348	91	339	778
MOVET	5		1	6
NSC			4	4
Prestadores	45			45
Proceso NIF			1	1
Técnico operativo	198	2	221	421
Total general	820	93	714	1627

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

De lo anterior, se observa que los mayores incumplimientos por deficiencia de cargue al SUI se encuentran relacionados con en el tópico Comercial y de gestión con 339 formularios y formatos pendientes por reportar en el Sistema Unico de Información, seguido por el tópico técnico operativo con un total de 221 formatos y formularios pendientes por reportar.

Grafica 7. Estado cargue al SUI



El prestador cuenta con un total de 1627 formularios y formatos habilitados desde el año 2002 a la fecha, de los cuales registra un total de 820 certificados y 93 formatos y formularios certificados como no aplica, reflejando de esta manera un nivel de cumplimiento de estado de cargue al SUI correspondiente al 56%.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Como mecanismo preventivo frente al cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, durante los años de 2012 y 2013 esta Superintendencia ha generado comunicaciones requiriendo el cargue de la información respectiva:

- A través del radicado SSPD No. 20124600144681 del 21 de marzo de 2012, fue reiterada la obligación de tipo legal de realizar el reporte de la información de los tópicos administrativos, financieros, comerciales y técnico operativos en el SUI, así mismo fue reiteradas las disposiciones normativas que aplican a los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- Mediante radicado SSPD No. 20124600158171 del 26 de marzo de 2012, fue remitido el seguimiento final al acuerdo de mejoramiento suscrito con esta Superintendencia, el cual arrojó como resultado un deficiente cumplimiento al acuerdo de mejoramiento.
- Con radicado SSPD No. 20124600355541 del 31 de mayo de 2012, fue remitido el informe de gestión y resultados de la Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa, para las vigencias 2011 y 2010.
- Radicado SSPD No 20124600391211 del 15 de junio de 2012 fue requerido para realiza el cargue del Estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado de conformidad a la Resolución CRA 287 de 2004.
- Con radicado SSPD No. 20124010615791 del 15 de agosto de 2012, fue invitado el prestador a un evento de normalización del RUPS, el cual se llevo a cabo en las instalaciones del SENA alto Cauca, evento realizado el 12 de septiembre de 2012.
- Mediante Radicado SSPD No 20134600426651 del 15 de julio de 2013 fue invitado el prestador a la socialización de la estrategia de vigilancia preventiva denominada Acta de Nivelación del Acuerdo de Mejoramiento.
- Con radicado SSPD No. 20134600631081 del 25 de septiembre de 2013, fueron reiteradas las obligaciones referentes al servicio de alcantarillado, actividad de tratamiento de aguas residuales.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El prestador no reportó la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios de alcantarillado y aseo en los años 2012 y 2013, situación que refleja un evidente incumplimiento del cargue de la información al Sistema Único de Información y no permite realizar un análisis comparativo del tópico administrativo, referente al número de personas empleadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

El prestador no ha procedido a realizar el cargue del Contrato de Condiciones Uniformes para el servicio de aseo en el SUI, situación que no permite identificar a esta Superintendencia la existencia del mismo y su respectiva aplicación.

Dado que el prestador no reportó información financiera correspondiente al PUC Anual consolidado para la vigencia 2013, se realizó un análisis vertical de la información financiera para la vigencia 2012. Sin embargo, se efectuó un análisis del comportamiento neto de cada servicio para las vigencias 2012 y 2013, tomando como insumo la información del PUC Anual desagregado por servicio.

En términos generales, para la vigencia 2012 el prestador presenta un comportamiento operacional deficitario, ocasionado por las altas imputaciones de costos y gastos relacionados directamente con la prestación de los servicios. Sin embargo, dado que se registraron \$44,3 millones por concepto de otros ingresos, la utilidad neta de la Cooperativa, fue de \$2 millones.

En el análisis de la información correspondiente al balance general se encuentran las siguientes situaciones que deben ser explicadas por el prestador:

- Los deudores servicios públicos equivalen al 67% de los ingresos operacionales, lo que sugiere una gestión ineficiente de recaudo, por lo que se requiere al prestador explicar el comportamiento de la cuenta y detallar las acciones emprendidas para mitigar los efectos de dicho comportamiento.
- El grupo de cuentas de Propiedad, planta y equipo asciende a \$135,9 millones, compuesto principalmente por las cuentas de edificaciones, terrenos y maquinaria y equipo. Sin embargo, no se evidenció registro por concepto de depreciación, por lo que se requiere al prestador explicar la situación encontrada.
- Del total del patrimonio registrado, \$152 millones (equivalentes al 42% del total del patrimonio) corresponden a resultados de ejercicios anteriores. Sin embargo, dado que la Cooperativa no reportó las notas a los estados financieros, esta Superintendencia no tiene como verificar a qué corresponde el registro de \$152,9 millones por concepto de resultado de ejercicios anteriores, por lo que se requiere al prestador precisar el comportamiento de la cuenta, tomando en consideración que el resultado del ejercicio para la vigencia 2012 fue de sólo \$2 millones y que los ingresos totales percibidos para la misma vigencia, fueron de \$224,8 millones, lo que supondría unas utilidades retenidas de vigencias anteriores equivalentes al 68% del ingreso total de la vigencia 2012.

En el análisis de la información correspondiente al Estado de Resultados se encuentran las siguientes situaciones:

- Se requiere al prestador detallar la composición de los \$43,8 millones registrados por concepto de ingresos extraordinarios, toda vez que fueron llevados a la subcuenta de otros, lo que imposibilita saber a qué corresponden y establecer la relación con la prestación de los servicios públicos.

Además de las observaciones anteriormente enunciadas, se le recuerda al prestador que del buen reporte de la información depende que el análisis de los estados

financieros llevados a cabo por esta Superintendencia refleje el comportamiento financiero real de la empresa en cuanto a la prestación de servicios públicos y se le recuerda que la calidad del reporte de información genera repercusiones directas en el cálculo de los indicadores a través de los cuales se evalúa la gestión de los Prestadores de Servicios Públicos.

Y finalmente se requiere, realizar el cargue de información correspondiente al PUC semestral consolidado para la vigencia 2012 y PUC consolidado Anual y S1 para la vigencia 2013. Además de reportar lo referente a los anexos al Plan de Contabilidad, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

La Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa cuenta con la concesión de aguas vigente para realizar la captación del recurso hídrico en el Rio Bermejo.

A nivel técnico operativo el prestador cuenta con 2 sistemas de tratamiento de agua potable, las cuales presentan buenas condiciones estructurales y operacionales, así mismo cuenta con equipos de laboratorio aptos para la toma de muestras de tratabilidad de las que habla el Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

Conforme a los resultados de vigilancia de calidad del agua emitidos por la Secretaria Departamental de Salud del Cauca, la Cooperativa suministro agua sin nivel de riesgo, a excepción del mes de noviembre en donde el índice llego a un nivel de riesgo medio.

Esta Superintendencia desconoce la existencia del PSMV y/o permiso de vertimientos, toda vez que el prestador no ha procedido a realizar el cargue de dicha información en el SUI.

El bajo estado de cargue de la información técnico operativa, administrativa y comercial del servicio de aseo por parte del prestador, no permitió realizar un análisis minucioso de estos aspectos.

La Cooperativa de Acueducto y Alcantarillado de Balboa no ha procedido a remitir el plan de contingencia para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, situación que no permite identificar la existencia e implementación del mismo, lo cual no se ajustaría a lo establecido en el artículo 201 de la resolución 1096 de 2000, la Ley 1523 de 2012 la cual adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y la Resolución 154 del 19 de marzo de 2014.

La información comercial referente al maestro de facturación para el servicio de acueducto y alcantarillado presentan una evidente mala calidad de la información reportada por parte del prestador, toda vez que para la vigencia 2012 fue registrado los valores de consumo en cero (0).

La COOPERATIVA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BALBOA certificó el Estudio de Costos y Tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Modelo de Verificación de Estudios Tarifarios – MOVET el día 18 de Abril de 2013.

Se evidencia que la empresa aplicó actualizaciones diferentes al 3% acumulado de acuerdo con lo establecido en el Artículo 125 de la ley 142, dado a que los porcentajes

aplicados de actualización son superiores, por lo tanto el prestador debe justificar las posibles actualizaciones realizadas.

Se evidencia que aplicó porcentajes de contribuciones inferiores a los mínimos permitidos por ley para el uso comercial, así mismo se evidencia que aplicó factores de subsidios y contribuciones a los consumos complementarios y suntuarios en los estratos subsidiables.

El prestador debe explicar el reporte de una tarifa plena para el servicio de alcantarillado.

Se evidencia que los porcentajes fijados para subsidios se encuentran acordes a los máximos y mínimos establecidos en la Ley 1450 de 2011. Adicionalmente, el "factor de contribuciones" para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se encuentran por fuera de los ordenados en la Ley 1450 de 2011.

El prestador cuenta con un total de 1627 formularios y formatos habilitados desde el año 2002 a la fecha, de los cuales registra un total de 820 certificados y 93 formatos y formularios certificados como no aplica, reflejando de esta manera un nivel de cumplimiento de estado de cargue al SUI correspondiente al 56%.

Proyectó: Ivan Alberto Gómez - Tania Marínela García Méndez – Lina Lucia Sánchez – Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Revisó: Gloria Patricia González – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores