## CS2B: Producir y publicar informes analíticos para hacer seguimiento del progreso de la calidad de servicio

ÁREA REGULATORIA: **REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO** 

CS2B

#### **OBJETIVO CS2**

Establecer mecanismos para supervisar el cumplimiento de los requisitos del servicio

**HOJA DE ACCIÓN CS2B** 

# **PRODUCIR Y PUBLICAR INFORMES ANALÍTICOS PARA HACER** SEGUIMIENTO DEL PROGRESO DE LA **CALIDAD DE SERVICIO**

**COSTO:** Medio FRECUENCIA: Periódica

GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, asociaciones de consumidores y sociedad civil

#### **DESCRIPCIÓN**

La información y los datos sobre la calidad de servicio se vuelven relevantes cuando son accesibles para la población general. El acceso abierto permite que la población esté informada y, al mismo tiempo, crea un ambiente competitivo para los operadores. Los organismos reguladores deben, por lo tanto, promover las mejores prácticas a través de los informes de calidad del servicio, que incluyen recomendaciones en función del desempeño de la evidencia y del servicio. Estos informes por lo general incluyen la definición de indicadores de desempeño, que se ofrecen como herramientas de dirección y resultados de focalización. Independientemente de cuál sea el formato vigente, los informes anuales de calidad de servicio, al ser comparativos en su estructura, motivan a los operadores a alcanzar una calidad de servicio superior y a mejorar la satisfacción del consumidor.

#### **RESULTADOS ESPERADOS**

- Los operadores de servicios están motivados para mejorar el desempeño.
- Los organismos reguladores tienen una descripción de las tendencias de la calidad de servicio.
- Los consumidores tienen acceso adecuado a la información.

#### **EJEMPLO 1: FRANCIA**

En Francia, todos los servicios de agua y saneamiento son propiedad pública y responsabilidad de las autoridades municipales. Las autoridades municipales son libres de elegir su propio método para administrar el servicio, ya sea administración directa o delegada. Independientemente de cuál sea la elección, la autoridad pública sigue siendo responsable de la calidad, el buen funcionamiento y la sostenibilidad de su servicio. Gran parte de esto se basa en la regulación, a través de la promoción del desempeño del servicio y de las mejores prácticas que permiten que los operadores alcancen una determinada calidad del servicio y se garantice la satisfacción del consumidor. Cada servicio colectivo o no colectivo de agua y saneamiento debe estimar anualmente una lista de 29 indicadores de desempeño obligatorios, lo que traerá aparejados datos que posteriormente cotejará el observatorio de los servicios públicos de agua y saneamiento. Iniciado en noviembre de 2009 por la Agencia Nacional para el Agua y los Medios Acuáticos (ONEMA, por sus siglas en francés) de Francia, el observatorio de los servicios públicos de agua y saneamiento es una herramienta destinada a las autoridades locales y a los operadores de servicios para ayudarles a evaluar el desempeño general, mejorar sus servicios y supervisar anualmente los cambios.

#### **EJEMPLO 2: PERÚ**

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo público regulador en Perú, el cual publica en su página web boletines trimestrales con información de valor sobre el sector de agua potable y saneamiento básico. Si bien estos informes no tienen una estructura predeterminada, en general, incluyen información sobre el desempeño de las empresas prestadoras, en aspectos como interrupciones del servicio de acueducto, taponamientos en las redes de alcantarillado, número de reclamos, número de apelaciones, empresas sancionadas, gestión de la SUNASS en atención de consultas de usuarios, entre otros.

Por otro lado, la SUNASS también publica en su página web los resultados del cumplimiento de metas de gestión por cada empresa prestadora, mediante formatos en archivos tipo EXCEL, para cada uno de los indicadores. En estos reportes se evidencian las metas anuales de cada quinquenio, definidas en cada empresa, los valores ejecutados y el índice de cumplimiento individual y global.

#### **EJEMPLO 3: HONDURAS**

El Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) tiene la responsabilidad de la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el territorio nacional. Como parte de sus labores, implementó el Sistema de Información Regulatorio de Agua Potable y Saneamiento (SIRAPS) el cual contiene una base de datos sobre aspectos técnicos, económicos y operativos referentes a la prestación de los servicios.

Con la información disponible en el SIRAPS, el regulador genera indicadores de gestión en aspectos particulares de la gestión de los operadores y en aspectos generales del servicio como cobertura, calidad del agua, continuidad, disponibilidad de agua, entre otros. El resultado de todos estos análisis se refleja en informes anuales que se publican en la página web del regulador, denominados "Agua Potable y Saneamiento en Honduras. Indicadores Urbanos y Rurales", en los cuales se detalla información sobre la gestión de los servicios de agua y saneamiento de los 28 prestadores urbanos y más de 500 Juntas Administradoras de Agua que operan en el ámbito rural y periurbano del país.

#### **ENLACES**

Francia. Observatorio de servicios públicos de agua y saneamiento en https://www.services.eaufrance.fr

Perú. Boletines Trimestrales y Evaluaciones de metas:

https://www.sunass.gob.pe/sunass-te-informa/publicaciones/boletines-sunass-cifras/y https://www.sunass.gob.pe/nuestras-funciones/fiscalizar/metas-de-gestion-de-las-empresas-prestadoras-ep/

Honduras. Documento Agua Potable y Saneamiento en Honduras. Indicadores Urbanos y Rurales 2020: https://drive.google.com/file/d/1nLZfPgU9nMe2SlrJUFmhQRewZmeaj0ce/view

### CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Convertir los datos recopilados en informes anuales suele requerir un nivel alto de comunicación y habilidades de relaciones públicas con una comprensión interna sólida de las regulaciones. En este último caso, la falta de capacidad de comunicación suele compensarse con el respaldo de socios externos. Estos socios pueden ser instituciones nacionales y empresas del sector privado que están familiarizados con la creación de informes públicos y el trabajo con colegas que se centren en el desarrollo ("los socios para el desarrollo"). En algunos casos, las asociaciones de consumidores pueden respaldar esta tarea. Una vez que se establece una plantilla, los organismos reguladores pueden repetir anualmente los informes.