



1. Acceso al Servicio.
2. Eficiencia en costos.
3. Equilibrio financiero.
4. Eficiencia comercial.
5. Cumplimiento.
6. Responsabilidad social.
7. Estado general de infraestructura.

Con base en la ponderación de los resultados de los indicadores y sus categorías, se establece el ÍNDICE DEL NIVEL DE EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (INES), el cual corresponde a un valor porcentual entre 0% y 100%. Finalmente, los prestadores, a partir del resultado del benchmarking, son categorizados de la siguiente forma:

CATEGORÍAS DEL PRESTADOR	RANGO EFICIENCIA DEL SERVICIO (ES)	NIVEL
<b>A</b>	$80 \leq ES \leq 100$	Eficiente
<b>B</b>	$70 \leq ES \leq 80$	Bueno
<b>C</b>	$50 \leq ES \leq 70$	Aceptable
<b>D</b>	$30 \leq ES \leq 50$	Regular
<b>E</b>	$ES < 30$	Deficiente

*Elaborado por: Agencia de Regulación y Control del Agua*

### EJEMPLO 3: COLOMBIA

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, ente regulador de Colombia, tiene la función de definir los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, así como establecer la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, entidad encargada de la inspección, vigilancia y control.

Con base en la información reportada por los prestadores, la CRA tiene definida una metodología tipo “benchmarking” para evaluar la gestión y determinar el nivel de riesgo en la prestación de cada uno de los operadores.

Para esta metodología, la CRA estableció una serie de indicadores clasificados en 8 dimensiones:

1. Calidad del Servicio.
2. Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones.
3. Eficiencia en la operación.
4. Eficiencia en la gestión empresarial.
5. Sostenibilidad financiera.
6. Gobierno y transparencia.
7. Sostenibilidad ambiental.
8. Gestión tarifaria.

Con base en la ponderación de los resultados de los indicadores y sus dimensiones, se establece el INDICADOR ÚNICO SECTORIAL (IUS), el cual corresponde a un valor entre 0 y 100. Los prestadores, a partir del resultado del benchmarking, son categorizados de la siguiente forma:

Resultado IUS	Clasificación de Nivel de Riesgo
$0 \leq \text{IUS} \leq 30$	Riesgo Alto
$30 < \text{IUS} \leq 60$	Riesgo Medio Alto
$60 < \text{IUS} \leq 80$	Riesgo Medio
$80 < \text{IUS} \leq 90$	Riesgo Medio Bajo
$90 < \text{IUS} \leq 100$	Riesgo Bajo

#### ENLACES

Portugal. Guía para la evaluación de la calidad de los servicios del agua y las aguas residuales del organismo regulador ERSAR de Portugal: [http://www.ersar.pt/en/site-communication/site-news/Documents/Guia\\_Tecnico\\_19\\_2aEdi%C3%A7%C3%A3o\\_2013\\_EN.pdf](http://www.ersar.pt/en/site-communication/site-news/Documents/Guia_Tecnico_19_2aEdi%C3%A7%C3%A3o_2013_EN.pdf)

Ecuador. BENCHMARKING DE PRESTADORES PÚBLICOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL ECUADOR. Boletín Estadístico 2020:

[http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/Boletin-Estadistico-APS\\_dic21\\_v02.pdf](http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/Boletin-Estadistico-APS_dic21_v02.pdf)

Colombia. Resolución CRA 943 de 2021. Artículo 1.6.5.1.2:

[https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/resolucion\\_cra\\_0943\\_2021.htm#1.6.5.1](https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/resolucion_cra_0943_2021.htm#1.6.5.1)

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

Las capacidades requeridas para llevar a cabo esta acción incluyen habilidades administrativas, hidrológicas y estadísticas. Al ser un proceso regulatorio interno, los ejercicios de validación podrían beneficiarse de la experiencia de otros organismos reguladores. Para ese fin, los intercambios técnicos entre las regiones podrían ser valiosos para ayudar a la mejora. Entre los demás socios que podrían participar, se incluyen instituciones nacionales de estadística, el sector privado y las instituciones de investigación. El personal de los organismos reguladores también debe capacitarse en cómo establecer puntos de referencia y cómo regular la calidad del servicio.