

CS2D: Establecer procesos para validar los datos proporcionados por los operadores

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		CS2D
OBJETIVO CS2 Establecer mecanismos para supervisar el cumplimiento de los requisitos del servicio	HOJA DE ACCIÓN CS2D ESTABLECER PROCESOS PARA VALIDAR LOS DATOS PROPORCIONADOS POR LOS OPERADORES	
COSTO: Medio		FRECUENCIA: Única vez
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Además de auditar la verificación de los datos recopilados, los organismos reguladores validan los datos a través de ejercicios comparativos. Dado que esta acción coloca cargas adicionales en el proceso de supervisión, establecer protocolos con respecto a su secuencia dentro del proceso puede dar lugar a ahorrar recursos económicos y tiempo. Como consecuencia, los organismos reguladores suelen realizar ejercicios anuales considerando valores de referencia donde validan el desempeño de los operadores al comparar y analizar los datos recopilados a través de las auditorías. Este ejercicio podría estructurarse en diferentes categorías de indicadores de desempeño, por ejemplo, indicadores que apuntan a proteger los intereses del consumidor, la sostenibilidad de los operadores o la sostenibilidad medioambiental.		
RESULTADOS ESPERADOS		
<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de validación de datos debe ser transparente y fiable. • La estructura interna de los operadores de servicios debe estar alineada con el proceso de validación de datos. • Los intereses de los consumidores deben estar protegidos adecuadamente. 		
EJEMPLO 1: PORTUGAL		
En Portugal, la Autoridad Regulatoria del Agua y las Aguas Residuales (ERSAR, por sus siglas en portugués) estableció una metodología en el proceso de evaluación de la calidad del servicio que incluye una secuencia de etapas para crear un sistema transparente, claro y racional. Los procedimientos incluyen un proceso en el cual los operadores primero proveen la información; después, un organismo regulador valida esa información y la audita para verificar la fiabilidad de los datos.		
EJEMPLO 2: ECUADOR		
La Agencia de Regulación y Control del Agua de Ecuador (ARCA) define la normativa técnica para la evaluación y diagnóstico de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en las áreas urbanas y rurales en el territorio ecuatoriano, en la cual regula los parámetros e indicadores para dicha evaluación y diagnóstico.		
A partir de la información reportada por los prestadores, la ARCA adelanta un ejercicio de benchmarking como insumo para estudios de prospectiva y planificación hídrica, en el área específica de prestación de los servicios públicos, con el fin de que las municipalidades encargadas de dicha prestación, a partir de la adecuada gestión empresarial, garanticen los principios de transparencia, eficiencia, sostenibilidad y mejoramiento de la calidad de los servicios.		
Para dicho ejercicio, la ARCA estableció 31 indicadores clasificados en 7 categorías, a saber:		

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
A	$80 \leq ES \leq 100$	Eficiente
B	$70 \leq ES \leq 80$	Bueno
C	$50 \leq ES \leq 70$	Aceptable
D	$30 \leq ES \leq 50$	Regular
E	$ES < 30$	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

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

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

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.