



EL ENFOQUE **WASHREG**

FICHAS DE ACCIÓN

DESCARGO DE RESPONSABILIDADES

Esta publicación puede reproducirse total o parcialmente y en cualquier formato con fines educativos o no lucrativos sin permiso especial del titular de los derechos de autor, siempre que se cite debidamente la fuente.

Los autores agradecerán recibir una copia de cualquier publicación que utilice esta publicación como fuente. Queda prohibida la reventa o cualquier otro uso comercial de esta publicación sin la autorización previa y por escrito de SIWI.

La designación de entidades geográficas en este informe, y la presentación del material en el mismo, no implican la expresión de ninguna opinión por parte de los editores o de las organizaciones participantes con respecto al estatus legal de cualquier país, territorio o área, o sus autoridades, o con respecto a la delimitación de sus fronteras o límites.

Copyright © 2023, Instituto Internacional del Agua de Estocolmo, SIWI

Copyright © 2023, Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF

Copyright © 2023, Organización Mundial para la Salud, WHO

Copyright © 2023, Banco Interamericano de Desarrollo, BID

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para más información, sugerencias y comentarios, póngase en contacto con el Instituto Internacional del Agua de Estocolmo (SIWI) www.siw.org y UNICEF Nueva York www.unicef.org

AUTORES

Este informe ha sido elaborado conjuntamente por un equipo del Departamento de Agua y Saneamiento de SIWI compuesto por Ivan Draganic (consultor), Pilar Avello, Robin Ward y Alejandro Jiménez. Los ejemplos en América Latina y el Caribe han sido elaborados por María del Pilar García, consultora de Cap-Net.

COLABORADORES

Jorge Álvarez Sala (Especialista en agua, saneamiento e higiene, UNICEF NY), Bisi Agberemi (Especialista en agua, saneamiento e higiene, UNICEF NY), Silvia Gaya (Asesora superior en agua y medio ambiente, UNICEF NY), Batsi Majuru (Oficial técnico para la regulación de agua, saneamiento e higiene, OMS) han contribuido de forma sustancial, Jennifer De France (Jefa de equipo para la calidad de agua potable, OMS), Kate Medicott (Jefa de equipo de saneamiento, OMS), Corinne Catalá (Especialista senior, BID), Virginia Mariezcurrena (Gestora de programas, SIWI), Lotten Hubendick (Oficial de programas, SIWI), Laura Vargas (Gestora de programas, SIWI), Jovana Garzón (oficial de programas, SIWI), Lourdes Álvarez (Gestora senior de programas, SIWI) y Antoine Delepiere (Gestor senior de programas, SIWI). La revisión de Diego Polanía (CRA - Comisión de Regulación de Agua, Saneamiento y Residuos Sólidos, Colombia) y Oscar Pintos (ADERASA, Asociación de Entes Reguladores para América Latina) contribuyó sustancialmente a mejorar el documento.

Este documento ha sido elaborado en el marco de la alianza Accountability for Sustainability entre UNICEF y SIWI (Referencia del documento de proyecto: System strengthening for sustainable WASH-20180702).

CÓMO CITAR

SIWI (2023). "El enfoque WASHREG: fichas de acción". Estocolmo. Disponible en www.washreg.org

Versión para imprimir, 2023

CONTENIDO

1. REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	6
CS1A: Definir indicadores y estándares de calidad del servicio para los operadores	7
SQ1B: Establecer políticas y procedimientos para brindar servicios de buena calidad	11
SQ2A: Establecer protocolos para la recopilación de datos periódicos de calidad de servicio.....	14
SQ2B: Producir y publicar informes analíticos para hacer seguimiento del progreso de la calidad de servicio	17
SQ2C: Llevar a cabo auditorías periódicas para controlar los indicadores de calidad de servicio	19
SQ2D: Establecer procesos para validar los datos proporcionados por los operadores.....	21
SQ3A: Establecer, de la mano de los organismos reguladores, sistemas de incentivos y recompensas por el desempeño de los operadores.....	24
SQ3B: Establecer sistemas de sanciones por el incumplimiento de las normas y las regulaciones del servicio por parte de los operadores	27
2. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	30
CP1A: Definir y establecer políticas de protección al consumidor	31
CP1B: Desarrollar procedimientos para establecer espacios de consumidores de agua a nivel de los servicios públicos	33
CP1C: Desarrollar pautas de estatutos para el consumidor que establezcan derechos y obligaciones claras	35
CP2A: Realizar encuestas periódicas en las viviendas o disponer de instrumentos similares para evaluar la satisfacción del consumidor	37
CP2B: Sensibilizar y educar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones	39
CP2C: Desarrollar canales de comunicación accesibles para recibir las quejas de los consumidores ...	41
CP2D: Revisar y supervisar los contratos vigentes entre los operadores de servicios y los consumidores	44
CP2E: Mediar y resolver conflictos que incluyan a los operadores de servicios y a los consumidores..	47
CP3A: Establecer sistemas de recompensas a través de puntos de referencia para los operadores con mayor satisfacción del consumidor.....	49
CP3B: Establecer sistemas de penalidades por infringir disposiciones contractuales con respecto a la protección del consumidor	51
3. ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS.....	54
TS1A: Definir criterios, reglas y procesos para el establecimiento de tarifas, la estructuración de las tarifas y la aprobación y la facturación del servicio	55
TS1B: Establecer procesos, reglas y responsabilidades del ajuste sistemático de las tarifas.....	58
TS2A: Recopilar los ingresos tarifarios de los operadores, los costos y la disposición y capacidad de pago de los consumidores.....	61

TS2B: Recopilar y validar datos operativos y financieros de los operadores	63
TS2C: Verificar la eficiencia de los operadores	65
TS2D: Supervisar los indicadores de desempeño económico y financiero a nivel del operador y a nivel nacional	67
TS3A: Alertar a los operadores en caso de incumplimiento de las regulaciones de tarifas y publicar instrucciones correctivas.....	69
TS3B: Aplicar sanciones según los términos establecidos en la legislación	72
4. COMPETENCIA.....	74
CO1A: Regular y promover la competencia del mercado, pública y privada, para los servicios de agua potable y saneamiento.....	75
CO1B: Garantizar la competencia sana a través de un trato equitativo para todos los operadores dentro del ámbito de la adquisición pública	78
CO2A: Supervisar los procesos de licitación y contratación, modificaciones, rescisiones, replanteamientos y fusiones de los operadores	81
CO2B: Divulgar públicamente información relacionada con la política de competencia o los actos contrarios a la competencia que tienen los operadores.....	84
CO2C: Analizar la existencia de ventajas anticompetitivas que se les otorgan a los operadores	86
CO2D: Detectar abusos de monopolio por parte de operadores y prácticas concertadas perjudiciales para los consumidores	88
CO3A: Imponer medidas de adquisición obligatorias o dividir activos de los operadores cuando benefician a un monopolio	90
CO3B: Imponer sanciones sobre los operadores cuyas prácticas contra la libre competencia no sean reversibles	92
5. MEDIOAMBIENTE	94
EN1A: Establecer estándares para la calidad de los vertidos de efluentes que surgen de los servicios de aguas residuales	95
EN1B: Definir mecanismos para la aprobación de derechos de extracción de agua y permisos de vertido de efluentes de aguas residuales.....	99
EN1C: Establecer zonas de protección medioambientales, reglas relacionadas y procedimientos de cumplimiento regulatorio	102
EN2A: Establecer y administrar los registros de vertido de efluentes y la extracción de recursos hídricos.....	105
EN2B: Desarrollar enfoques sistemáticos para compartir con la población información sobre recursos hídricos de manera rutinaria.....	108
EN2C: Concientizar a la población sobre el uso racional del agua	111
EN2D: Elaborar protocolos de inspección para la extracción de agua, los puntos de vertido y los cuerpos de agua receptores.....	113
EN2E: Establecer mecanismos para recibir y tratar las quejas de los ciudadanos relacionadas con el uso de recursos hídricos.....	116

EN3A: Penalizar a los agentes por el incumplimiento de la legislación y las políticas medioambientales	118
EN3B: Gestionar los casos de incumplimiento como práctica de conocimiento para futuras retiradas	121
6. SALUD PÚBLICA	123
PH1A: Definir estándares de calidad del agua potable	124
PH1B: Establecer el seguimiento del cumplimiento regulatorio de calidad del agua y los protocolos de informes	127
PH1C: Establecer marcos regulatorios y pautas para los planes de seguridad de saneamiento y agua	130
PH1D: Desarrollar y mantener registros de laboratorios autorizados para realizar análisis de calidad del agua	133
PH2A: Desarrollar procedimientos para recopilar información necesaria para regular la calidad del agua potable y los planes de seguridad del agua y el saneamiento.....	136
PH2B: Desarrollar periódicamente las actualizaciones regulatorias disponibles a nivel público y los informes de cumplimiento de calidad del agua	139
PH2C: Elaborar hojas informativas sobre las consecuencias que los contaminantes prioritarios del agua potable producen en la salud	142
PH2D: Establecer protocolos y procedimientos de gestión de eventos de fallas de calidad del agua potable	145
PH2E: Elaborar protocolos de inspección y auditoría para garantizar el cumplimiento de los planes aprobados de seguridad del agua y el saneamiento	148
PH2F: Elaborar protocolos para inspeccionar los laboratorios que realizan análisis de cumplimiento regulatorio, junto con los organismos de acreditación respectivos.....	151
PH2G: Elaborar protocolos para tratar las quejas de calidad del agua de los consumidores	154
PH4A: Identificar e investigar las fallas en el cumplimiento regulatorio de seguridad del agua potable y brindar instrucciones para las medidas de recuperación	157
PH4B: Iniciar procedimientos administrativos de infracción contra los operadores de servicios de agua potable que incumplan la regulación e imponer las sanciones adecuadas	159

INTRODUCCIÓN

El Marco de Aceleración Global del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número seis exige una aceleración drástica para alcanzar sus metas. El ODS6 relativo al agua, al saneamiento y la higiene (WASH, por sus siglas en inglés) va más allá de la construcción de instalaciones. El ODS6 propone servicios de agua y saneamiento gestionados de forma segura, lo que requiere modelos de servicios sostenibles a nivel local que operen bajo un marco regulatorio sólido.

Las estimaciones indican que, a pesar de los progresos realizados en las décadas anteriores, en 2020 alrededor de 1 de cada 4 personas carecía de agua potable gestionada de forma segura en sus hogares, y casi la mitad de la población mundial carecía de saneamiento gestionado de forma segura (UNICEF y OMS, 2021). La falta de agua potable y las malas prácticas de saneamiento y gestión de las aguas residuales tienen graves repercusiones en la salud de las personas y en el medio ambiente.

El reconocimiento de los derechos humanos al agua y al saneamiento, y el compromiso internacional con los servicios sostenibles de agua y saneamiento para todos, expresado a través de los ODS, exigen una mayor atención tanto a la ampliación de la cobertura de instalaciones y servicios, como a la garantía de la calidad de los servicios prestados. La regulación de los servicios de agua y saneamiento en sus funciones económica, social, de salud pública y medioambiental es una función esencial de la gobernanza, que garantiza mejores servicios en términos de su asequibilidad, protección del consumidor, calidad del servicio, salud pública y protección medioambiental.

El enfoque WASHREG es un diagnóstico de múltiples partes interesadas utilizado para identificar las brechas y los retos de la regulación nacional en la prestación de servicios de agua y saneamiento. La metodología facilita el desarrollo de un conjunto de acciones y soluciones prácticas para iniciar un proceso de desarrollo, fortalecimiento o alineación de las funciones y responsabilidades reguladoras.

El enfoque WASHREG se explica a través de tres documentos clave: "El enfoque WASHREG: Descripción general", "El enfoque WASHREG: Metodología" y este "El enfoque WASHREG: Fichas de Acción".

Estas fichas de acción, organizadas en diferentes funciones regulatorias, ofrecen una orientación práctica con múltiples ejemplos para describir cómo la regulación puede ponerse en práctica. Aquí se encuentran más de 50 fichas de procedimientos, que incluyen casi 190 ejemplos de todas las regiones del mundo. Las fichas de acción seguirán evolucionando y capturando experiencias emergentes sobre la regulación de los servicios de agua y saneamiento.

En la mayoría de las jurisdicciones, la regulación de la prestación de servicios de agua está mucho más establecida y mejor definida en comparación con el saneamiento, en especial para instalaciones de saneamiento in situ y la gestión de los lodos fecales. La regulación del saneamiento se encuentra en un período de rápida evolución, y están comenzando a aparecer enfoques efectivos. En este sentido, el enfoque WASHREG evolucionará a medida que emerjan nuevas experiencias.

Este producto es parte del conjunto de documentos guía producidos bajo el programa "Accountability for Sustainability", un acuerdo entre UNICEF, SIWI y UNDP-SIWI Water Governance Facility, que tiene el objetivo de incrementar la sostenibilidad de las intervenciones WASH a través de la mejora de la gobernanza en el marco de la prestación de servicios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) brindaron información sustancial para el desarrollo de "El enfoque WASHREG: descripción general", "El enfoque WASHREG: metodología" y "El enfoque WASHREG: fichas de acción".

Creemos que mediante el fortalecimiento de la actividad reguladora, especialmente en el ámbito rural, los países pueden mejorar la eficiencia y la sostenibilidad de la prestación de los servicios de agua y saneamiento y alcanzar las metas de los ODS sobre el acceso universal para hacer realidad los derechos humanos al agua y al saneamiento para todos.

1. REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

OBJETIVO	ACCIÓN	CÓDIGO
1. Definir requisitos del servicio para su cumplimiento por parte de los operadores	A. Definir indicadores y estándares de calidad del servicio para los operadores	CS1A
	B. Establecer políticas y procedimientos para brindar servicios de buena calidad	CS1B
2. Establecer mecanismos para supervisar el cumplimiento de los requisitos del servicio	A. Establecer protocolos para la recopilación de datos periódicos de calidad de servicio	CS2A
	B. Producir y publicar informes analíticos para hacer seguimiento del progreso de la calidad de servicio	CS2B
	C. Llevar a cabo auditorías periódicas para controlar los indicadores de calidad de servicio	CS2C
	D. Establecer procesos para validar los datos proporcionados por los operadores	CS2D
3. Facilitar el cumplimiento de los requisitos de servicio y apuntar a la mejora continua en el suministro del servicio	A. Establecer, por parte de los organismos reguladores, sistemas de incentivos y recompensas por el desempeño de los operadores	CS3A
	B. Establecer sistemas de sanciones por el incumplimiento de las normas y las regulaciones del servicio por parte de los operadores	CS3B

CS1A: Definir indicadores y estándares de calidad del servicio para los operadores

ÁREA REGULADORA: REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		CS1A
OBJETIVO CS1 Definir requisitos del servicio para su cumplimiento por parte de los operadores	HOJA DE ACCIÓN CS1A DEFINIR INDICADORES Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS OPERADORES	
COSTO: Bajo		FRECUENCIA: Periódica
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Regular la calidad de servicio implica el establecimiento de criterios que deben cumplir los servicios para reflejar adecuadamente las necesidades del consumidor, y esto requiere la total comprensión y aceptación por parte de los operadores. Entre algunas de estas medidas se pueden incluir, por ejemplo, la fiabilidad de los servicios, la calidad del agua suministrada, la frecuencia de la interrupción y su duración, el tiempo promedio en restaurar el servicio y la cantidad de quejas del consumidor. Esta enumeración parcial, que puede ser adaptada en diferentes circunstancias, se convierte en una herramienta esencial para lograr los objetivos de la calidad del servicio y los resultados asociados con ellos. Cada organismo regulador, por lo tanto, define y estima un conjunto de indicadores de desempeño, que luego se publican, y los resultados se comparan en el informe de evaluación anual del sector.		
RESULTADOS ESPERADOS - Se miden los estándares de calidad del agua y saneamiento de todos los operadores de servicios de forma clara y transparente. - Se comparan las diferentes tendencias de desempeño. - Las asociaciones de consumidores participan activamente y pueden acceder a las normas establecidas en cualquier momento.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En línea con su mandato de informar a la población sobre los problemas de saneamiento y suministro de agua, el organismo regulador de Zambia, NWASCO, publica un informe anual del sector sobre el desempeño y el estado del sector. Este informe también resalta el desempeño de los proveedores en cuanto a puntos de referencia establecidos por el sector que se derivan de las pautas de los “niveles mínimos de servicio”. Los puntos de referencia incentivan la competencia entre las unidades comerciales, ya que se motivan para mejorar el desempeño propio y superar a otras unidades. Se establecieron los siguientes ocho puntos de referencia como indicadores principales:		

Indicadores y puntos de referencia del desempeño

Indicador	Punto de referencia
1 Cobertura del suministro de agua y saneamiento	80 %
2 Agua sin contabilizar (UfW, por sus siglas en inglés)	25 %
3 Índice de medición	100 %
4 Horas de suministro	18
5 Calidad del agua	98 %
6 Personal por cada 1000 conexiones	8
7 Eficiencia de recolección	85 %
8 Cobertura de costos por recolecciones	100 %

EJEMPLO 2: AUSTRALIA

En Australia, la Comisión de Servicios Esenciales (ESC, por sus siglas en inglés), que es el organismo regulador multisectorial en el estado de Victoria, adoptó los siguientes indicadores de calidad del servicio:

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Clientes residenciales con planes de cuotas (100 clientes)	Frecuencia de interrupción promedio del cliente (interrupciones por cliente) (cantidad por cliente)
Clientes no residenciales con planes de cuotas (100 clientes)	Frecuencia de interrupción planificada de suministro de agua al cliente durante horas pico (interrupciones por cliente)
Restricciones residenciales por no pagar facturas (100 clientes)	Duración promedio de las interrupciones planificadas (minutos)
Restricciones no residenciales por no pagar facturas (100 clientes)	Duración promedio de las interrupciones no planificadas (minutos)
Restricciones restauradas dentro de los tres días (porcentaje, solo nacional)	Minutos promedio sin suministro del cliente (minutos)
Restricciones durante más de 14 días (porcentaje, solo nacional)	Explosiones y fugas (por cada 100 km de tuberías de agua principales)
Acciones legales nacionales (por cada 100 clientes)	Tiempo de respuesta promedio a explosiones y fugas, prioridad 1
Acciones legales no residenciales (por cada 100 clientes)	Tiempo de respuesta promedio a explosiones y fugas, prioridad 2
Nivel de deuda promedio, restricciones (EUR)	Tiempo promedio para rectificar explosiones y fugas, prioridad 1 (minutos)
Nivel de deuda promedio, acciones legales (EUR)	Tiempo promedio para rectificar explosiones y fugas, prioridad 2 (minutos)
Solicitudes y subvenciones por dificultad económica (porcentaje)	Interrupciones planificadas del cliente que no se restauran dentro de las 5 horas (porcentaje)
Valor promedio de las subvenciones por dificultad económica (EUR)	Interrupciones no planificadas del cliente que no se restauran dentro de las 5 horas (porcentaje)
Respuesta y servicio al cliente	Pérdidas de agua
Tiempo promedio que transcurre hasta conectar con un operador (segundos)	Servicio de aguas residuales
Llamadas respondidas dentro de los 30 segundos (porcentaje)	Obstrucción del alcantarillado (por cada 100 km de tuberías principales de alcantarillado)
Quejas recibidas por las empresas de agua (porcentaje)	Clientes que evidencian una única obstrucción del alcantarillado
Quejas de la calidad del agua (porcentaje)	Derrames de alcantarillado a partir de la reticulación y los alcantarillados ramificados (por cada 100 km)
Declaraciones de información procesadas dentro de los 5 días (porcentaje)	Contención de derrames de alcantarillado dentro de las 5 horas (porcentaje)

EJEMPLO 3: URUGUAY

La Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) tiene la potestad legal de solicitar a los prestadores de servicios la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones. Con base en lo anterior, mediante la Resolución N.º 83 de 2009, la URSEA reglamentó el suministro de información contable con fines regulatorios en el sector de agua potable y saneamiento. Dentro de dicha información a suministrar, además de la de tipo contable, se definió la información estadística base que deben reportar los prestadores, estableciendo 54 indicadores, divididos en las categorías de Cobertura, Activos Físicos, Producción de Agua, Personal de la Empresa y Ambiente.

Para cada uno de los indicadores, se deben establecer las siguientes referencias: categoría, dato o nombre, unidad de medida y definición, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

Nº	TIPO	SUB TIPO	DATO	UNIDAD	DEFINICION
5	Cobertura	Cobertura Agua	Población servida con conexión domiciliar de agua potable	habitantes	Cantidad de habitantes residentes con acceso a agua potable de red mediante una conexión domiciliar, al final del periodo.
6	Cobertura	Cobertura Agua	Duración del abastecimiento	horas/día	Promedio ponderado de horas de servicio, resultante entre las conexiones con servicio continuo y discontinuo (ej.: 2 conexiones de 24 hs. y 2 de 18 hs. = 21 hs.)

Dentro de los indicadores definidos por el regulador, se destacan los asociados a cobertura de redes, cobertura de medición, pérdidas de agua, calidad de agua potable y nivel de tratamiento de aguas residuales.

EJEMPLO 4: PANAMÁ

La Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP), ente regulador de Panamá, tiene la facultad de dictar las normas de eficiencia, calidad y demás referidas a la prestación del servicio, a las que estarán sujetos los prestadores. Con base en dicha facultad, ha definido las metas de calidad de servicio, que constituyen los niveles óptimos de calidad que los prestadores de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario deben alcanzar, en los sistemas que operan.

Las metas de calidad del servicio definidas por la ASEP corresponden a los siguientes aspectos: calidad de agua potable, presión de agua en la red, continuidad de abastecimiento, tratamiento de aguas residuales, calidad de aguas residuales, desbordes del alcantarillado sanitario y atención de consultas y clientes. Para tal efecto, establece siete (7) indicadores generales para el servicio de acueducto, cinco (5) para el servicio de alcantarillado, tres (3) para atención a clientes y cuatro (4) para medir metas individuales por prestador en otros aspectos.

Para cada uno de los indicadores el regulador determina en forma detallada elementos como: meta a alcanzar, forma de medición, periodo de entrega de la información, periodo de evaluación y compensación por incumplimiento.

ENLACES

Zambia. Página web del organismo regulador (NAWASCO) de Zambia:

<http://www.nwasco.org.zm/index.php/regulatory-tools/monitoring-performance-reporting>

Página web de la Comisión de Servicios Esenciales (ESC) de Australia: <https://www.esc.vic.gov.au/water/sector-performance-and-reporting/water-performance-reports>

Uruguay. Resolución N.º 83 de 2009:

[http://www.ursea.gub.uy/web/eresolucionv21.nsf/A19F70CF1E6E52868325796400457E7C/\\$file/RE%2083-009.pdf?OpenElement](http://www.ursea.gub.uy/web/eresolucionv21.nsf/A19F70CF1E6E52868325796400457E7C/$file/RE%2083-009.pdf?OpenElement)

Panamá. Resolución N.º JD-2914 de 2001:

<https://www.asep.gob.pa/?p=41398>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Si bien muchas de estas normas y estándares pueden aplicarse universalmente, adaptarlas a contextos específicos o desarrollar nuevas requerirá capacidades internas regulatorias, que varían desde habilidades técnicas de ingeniería hídrica y capacidad financiera para monetizar estas medidas, hasta capacidades para relacionarse con el cliente. Mientras que, en cierta medida, algunas podrían contar con el respaldo de los ministerios y los operadores de servicios relacionados, gran parte de la creación de capacidades necesarias y las consultas a las múltiples partes interesadas en torno a los estándares aplicables podrían contar con el respaldo de los socios y las asociaciones de consumidores para su desarrollo. El personal de los organismos reguladores también debe capacitarse en estándares básicos de desempeño de calidad de servicio, y en cómo aplicarlos en su propio contexto.

CS1B: Establecer políticas y procedimientos para brindar servicios de buena calidad

ÁREA REGULADORA: REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		CS1B
OBJETIVO CS1 Definir requisitos del servicio para su cumplimiento por parte de los operadores	HOJA DE ACCIÓN CS1B ESTABLECER POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA BRINDAR SERVICIOS DE BUENA CALIDAD	
COSTO: Bajo		FRECUENCIA: Única vez
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN La definición de calidad de servicio requiere una comunicación adecuada a través de mecanismos transparentes. Es importante que los procedimientos de calidad de servicio sean comprensibles y accesibles para los operadores de servicios y para los consumidores en todo momento. Los organismos reguladores deben, por lo tanto, desarrollar conjuntos de políticas y pautas de procedimientos con el objetivo de establecer reglas comunes para brindar calidad de servicio. De conformidad, y en la mayoría de los casos, estos procedimientos se describen o se elaboran en gráficos para el consumidor. Estos procedimientos generalmente se describen con algunos incentivos, y estas pautas motivan a los operadores a compartir información precisa. A su vez, esto ayuda a los organismos reguladores a largo plazo a reducir los costos generales de auditoría.		
RESULTADOS ESPERADOS - Las guías y políticas transparentes sobre la calidad de servicio son accesibles para todas las partes interesadas. - Hay una supervisión independiente e imparcial de los operadores de servicios. - Las asociaciones de consumidores están comprometidas activamente.		
EJEMPLO 1: AUSTRALIA En Australia, el organismo regulador del estado de Victoria establece que los operadores deben emitir y acatar un estatuto para el cliente que cumpla con los requisitos procedimentales y sustanciales del código relevante, y marca los estándares de servicio aprobados por la empresa de suministro agua. Además de cumplir con los requisitos aplicables de las regulaciones de salud pública y medioambientales, una empresa de agua debe brindar un servicio acorde a los compromisos sobre los estándares de servicio aprobados por la empresa de agua. A cada empresa de agua se le exige, por lo tanto, cumplir con lo siguiente: - Acatar los estándares, procedimientos y prácticas relacionadas con el cliente que se establecen en este código. - Desarrollar, emitir y acatar un estatuto para el cliente que cumpla con los requisitos procedimentales y sustanciales del código del agua, y que marque los estándares de servicio aprobados por la empresa de agua.		

EJEMPLO 2: ZAMBIA

Zambia introdujo el siguiente estatuto para el consumidor a través de su organismo regulador nacional, NWASCO:

Usted tiene derecho a:

- un nivel mínimo de servicio, como lo garantiza su proveedor;
- un suministro periódico;
- una buena calidad de agua;
- una respuesta satisfactoria de sus quejas;
- recibir facturas todos los meses;
- exigir mejores servicios.

Usted tiene la responsabilidad de:

- brindar comentarios sobre la calidad y la cantidad de los servicios recibidos;
- mantener la infraestructura y las conexiones de agua en buen estado;
- pagar las facturas a tiempo;
- informar de cualquier actividad ilegal que involucre de alguna manera la infraestructura del servicio de agua;
- dejar que los proveedores de agua accedan a puntos de agua y a la infraestructura del servicio;
- pagar las reparaciones y el mantenimiento de las tuberías de distribución;
- ahorrar agua.

EJEMPLO 3: COSTA RICA

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), a través del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) cuenta con un REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO a nivel nacional (Acuerdo No. 2020-442), el cual regula las relaciones, derechos y obligaciones entre los prestadores de servicio (incluyendo el propio AyA) y sus usuarios, respecto de la disponibilidad y prestación efectiva de los servicios públicos referidos. Dicho reglamento establece los siguientes principios rectores:

- *“La prestación del servicio de agua en la zona de cobertura existente se brindará bajo el principio de que el consumo humano es prioritario”.*
- *“La prestación de los servicios de saneamiento, en las zonas de cobertura existentes, se brindará bajo el principio de protección de la salud pública y del ambiente.”*

Adicionalmente, el reglamento desarrolla las políticas y procedimientos para la prestación de los servicios públicos estableciendo que *“(…) Es obligación del prestador de los servicios de agua potable y saneamiento brindarlos dentro de los parámetros de prestación óptima en cuanto a calidad, cantidad, continuidad, confiabilidad, igualdad, acceso universal, eficiencia, oportunidad, sostenibilidad y con un enfoque de derechos humanos, salvo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o periodos de mantenimiento debidamente divulgados que afecten la zona de cobertura donde está localizada la propiedad (...)*”. A partir de esto, fija los lineamientos y procedimientos generales en aspectos como:

- Condiciones para la prestación de los servicios.
- Conexión y medición del servicio.
- Servicios brindados sobre servidumbres de paso y tuberías de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
- Construcción y recepción de obras primarias de acueducto, alcantarillado o ambos, necesarias para viabilizar la prestación de servicios.
- Lineamientos de facturación y cobro.
- Derechos y obligaciones del usuario.
- Suspensión y reconexión del servicio de agua.

EJEMPLO 4: BOLIVIA

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) cuenta con un REGLAMENTO NACIONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA CENTROS URBANOS (Resolución Ministerial 510-92), el cual contiene las disposiciones que regulan las relaciones que se generan entre los prestadores y los suscriptores. Dicho reglamento establece como principios generales, entre otros, los siguientes:

- “La Empresa deberá garantizar la potabilidad del agua que suministra, la que será apta para el consumo humano. En caso de no serlo el principio de Calidad del Agua se constituirá en la primera prioridad de la Empresa, para lograr tal objetivo”.
- “La Empresa tendrá la responsabilidad de prestar sus servicios en forma continua y eficaz, salvo casos de fuerza mayor o emergencias”.
- “La Empresa garantiza la buena calidad de los materiales empleados en las conexiones domiciliarias y la buena ejecución de las obras en condiciones normales de uso”.

Adicionalmente, el reglamento desarrolla los lineamientos para la prestación de los servicios públicos, estableciendo los criterios y procedimientos generales en aspectos como:

- Solicitud del servicio.
- Conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.
- Descarga de aguas de desechos industriales en fuentes, cursos de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
- Tarifas y facturación.
- Suspensión del suministro de agua.
- Reglas para urbanizadores.
- Prohibiciones.
- Derechos y obligaciones del usuario.
- Reclamos y sanciones.

ENLACES

Australia. Código de Servicio al Cliente: <https://www.esc.vic.gov.au/sites/default/files/documents/customer-service-codes-customer-service-code-urban-water-businesses-august-2018-20180801.pdf>

Zambia. Estatuto para el consumidor: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/consumer-service/consumer-rights-obligations>

Costa Rica. Reglamento de Prestación de Servicios de AyA. Acuerdo de Junta Directiva N°2020-442: https://www.aya.go.cr/transparenciaInst/acceso_informacion/SitePages/Marco-Normativo.aspx

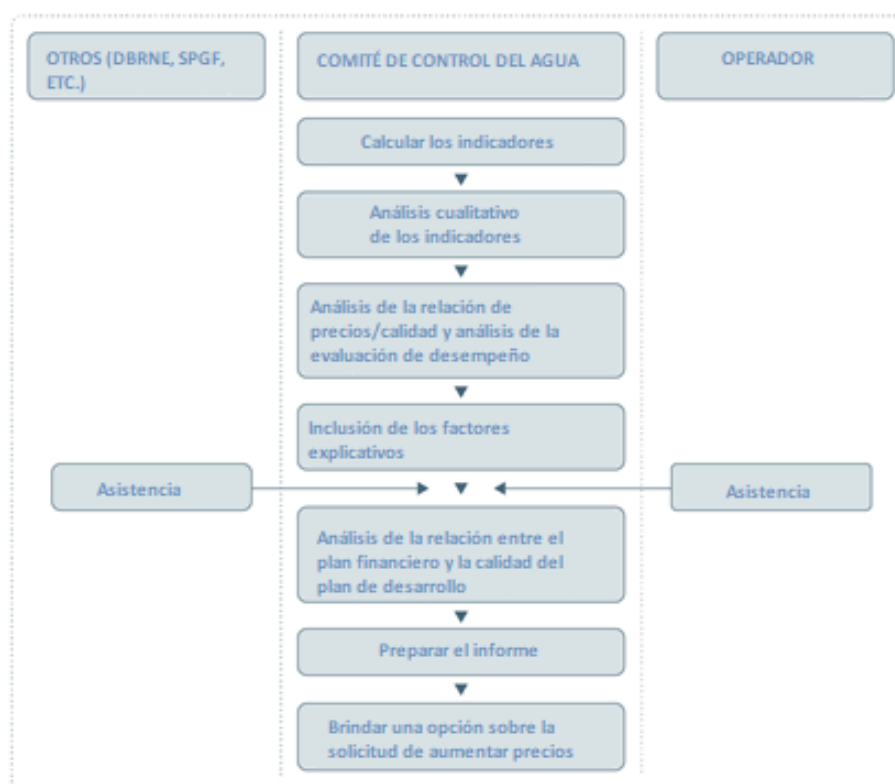
Bolivia. Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para centros urbanos: <http://www.aaps.gob.bo/images/MarcoLegal/ResolucionesMinisteriales/RM-510-92.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Para llevar a cabo esta acción, el organismo regulador debe contar con una sólida capacidad administrativa, de procedimientos y de comunicación. Es habitual, sin embargo, que el personal de los organismos reguladores requiera respaldo adicional de sus socios para el desarrollo y elaboración de las pautas y realizar las consultas a las múltiples partes interesadas. La información sustancial por parte de los ministerios relacionados ayudará a igualar estas pautas con otras políticas del sector. Son necesarios los comentarios de los consumidores, los operadores y la sociedad civil para garantizar una comprensión común a través del uso de terminología comprensible.

CS2A: Establecer protocolos para la recopilación de datos periódicos de calidad de servicio

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		CS2A
OBJETIVO CS2 Establecer mecanismos para supervisar el cumplimiento de los requisitos del servicio	HOJA DE ACCIÓN CS2A ESTABLECER PROTOCOLOS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PERIÓDICOS DE CALIDAD DE SERVICIO	
COSTO: Bajo		FRECUENCIA: Única vez
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, asociaciones de consumidores y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Para los organismos reguladores, es necesario tener evidencia que los servicios suministrados coinciden con los estándares de calidad definidos después de comparar los datos y la información recibida de los operadores. Debido a que la información debe ser oportuna y debe brindarse periódicamente, su recopilación sistemática es esencial para que los organismos reguladores puedan llevar a cabo esta acción. Para facilitar este proceso a los operadores de servicios, los organismos reguladores establecen protocolos con secuencias para la recopilación de datos, el análisis y las correspondientes tareas de desarrollo de informes. A su vez, los protocolos permiten que los operadores de servicios organicen mejor sus instalaciones analíticas y de creación de informes y respondan adecuadamente a los requisitos regulatorios. El acceso abierto a estos protocolos y a la información garantiza una concientización adecuada del consumidor sobre los servicios suministrados.		
RESULTADOS ESPERADOS • Hay un procedimiento claro con plantillas, que es fácil de cumplir para los operadores. • Se reducen los costos del suministro de información de los operadores. • Se facilita la supervisión por parte de las asociaciones de consumidores.		
EJEMPLO 1: BÉLGICA En Bélgica, los operadores de la región Valona implementan un sistema de administración basado en objetivos, mientras que los organismos reguladores indican los valores que se consideran adecuados para los indicadores, junto con factores que pueden influenciar el desempeño. La siguiente figura ilustra el proceso para reunir información y para estimar los indicadores respecto a la regulación de la calidad del servicio.		



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. Para tales efectos, ha implementado las siguientes herramientas utilizadas por los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, para la recolección y reporte de información:

1. Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM), en el cual deben reportar los prestadores de servicios públicos.
2. Sistema Administrativo de Regulación y Control del Agua (SARA), en el cual deben reportar los prestadores de servicios de tipo comunitario.

Para cada uno de los sistemas de información se expidió un manual de guía del usuario, con el fin de obtener información real y precisa referente a la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento y a sus planes de mejora. Es una herramienta de consulta en línea, donde se puede acceder a los formularios de reportes anuales.

Asimismo, la ARCA ha establecido en su regulación los procedimientos, parámetros e indicadores, considerando las características específicas de los prestadores públicos y comunitarios respectivamente.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

La Ley general del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario para la República del Paraguay señala que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) ejercerá el control del cumplimiento de dicha ley y de las obligaciones de los prestadores, con base en la información reportada por estos y aquella recopilada en inspecciones generales y especiales que se realicen en el área de prestación del servicio o donde se produzcan las infracciones.

Con base en lo anterior, el ERSSAN expidió el Reglamento de Calidad del Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en el cual define los lineamientos y directrices para el suministro periódico de información por parte de los prestadores. Dicho reglamento señala que se deberá reportar al ERSSAN mensualmente los resultados de las actividades de muestreo de calidad de los parámetros básicos de agua potable y descargas al sistema de alcantarillado

sanitario y cuerpos receptores. De igual forma, los prestadores deben reportar, en un plazo no mayor al 10 (diez) de cada mes, la información asociada a aspectos comerciales, técnicos, operativos, administrativos y financieros. Finalmente, el reglamento de calidad incluye los anexos técnicos con los formularios específicos de la información que debe ser reportada.

ENLACES

Bélgica. Página web de la Sociedad del Agua de Valona: <https://www.swde.be/en/tap-water-consume-confidence>

Ecuador. Marco Normativo de Reporte de Información:

<http://www.regulacionagua.gob.ec/manual-del-usuario->

Paraguay. Reglamento de Calidad del Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario:

https://erssan.gov.py/application/files/8815/8896/1341/Reglamento_de_Calidad_para_Concesionarios.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Debido al gran volumen de información, esta tarea ahora está digitalizada, por lo que requiere una capacidad adecuada de conocimientos tecnológicos por parte de los organismos reguladores, sostenida por adecuadas habilidades analíticas, estadísticas y de supervisión. El rol de los socios podría ser compartir sus capacidades, en particular las instituciones nacionales de estadística. El desarrollo de capacidades debería estar a cargo de los socios para el desarrollo, el sector privado y las instituciones de investigación. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado para administrar el protocolo en línea y la información suministrada allí; asimismo, requiere la habilidad para capacitar al personal de los operadores sobre cómo usar el protocolo.

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		

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/metadatos-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.

CS2C: Llevar a cabo auditorías periódicas para controlar los indicadores de calidad de servicio

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		CS2C
OBJETIVO CS2 Establecer mecanismos para supervisar el cumplimiento de los requisitos del servicio	HOJA DE ACCIÓN CS2C LLEVAR A CABO AUDITORÍAS PERIÓDICAS PARA CONTROLAR LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Es muy importante verificar que los datos recopilados sobre la calidad del servicio sean precisos. E incluso más importante es garantizar la imparcialidad de los auditores o controladores que se asignan para realizar este trabajo tan delicado. Los organismos reguladores, por ejemplo, desarrollan conjuntos de políticas, procedimientos y pautas sobre cómo aprobar, llevar a cabo e informar las auditorías, que apuntan a cumplir con los objetivos establecidos. Las pautas aseguran auditorías periódicas, transparentes e independientes de los operadores de servicios. Las pautas de las auditorías deben establecer claramente las obligaciones y los derechos respectivos de ambas partes, es decir, de los organismos reguladores y de los operadores. Al establecer una base de control transparente, estas pautas también pueden incentivar a los operadores a detectar y declarar cualquier incumplimiento de la calidad del servicio. La digitalización de la información ofrece oportunidades de mejorar la eficiencia de esta tarea.		
RESULTADOS ESPERADOS • El proceso de auditoría debe ser transparente y fiable. • La estructura interna de los operadores de servicios debe estar alineada con las auditorías. • Los intereses de los consumidores deben estar protegidos adecuadamente.		
EJEMPLO 1: AUSTRALIA En Australia, la Comisión de Servicios Esenciales de Victoria, un organismo regulador independiente que promueve los intereses a largo plazo de los consumidores con respecto al precio, la calidad y la fiabilidad de los servicios de energía, el agua y el transporte, estableció un marco para sus funciones de auditoría relacionadas con las correspondientes obligaciones reguladas de la industria. El marco incluye pautas para cumplir lo siguiente: - Asegurarse de que las auditorías se realicen de manera independiente, rigurosa y comparable al establecer requisitos mínimos respecto de la independencia y la competencia técnica de los auditores, y respecto de la creación y la elaboración de informes de las auditorías. - Ofrecer incentivos para que las empresas alcancen la conformidad al reducir al mínimo la probabilidad de que gran parte del incumplimiento pase desapercibido, al brindar a las empresas de agua reguladas una oportunidad de rectificar el incumplimiento y al tomar medidas adicionales para lograr el cumplimiento. - Maximizar la rentabilidad de las auditorías al adoptar un enfoque basado en riesgos para definir el alcance y la frecuencia de las auditorías que se llevarán a cabo.		

EJEMPLO 2: BOLIVIA

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) es el ente regulador de Bolivia, quien, en el marco de sus funciones, debe vigilar el cumplimiento de los compromisos asumidos por las empresas prestadoras, respecto de la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, con el fin de que se cumplan los indicadores de gestión, en las dimensiones de cobertura, continuidad, calidad, cantidad y sostenibilidad.

En el marco de las funciones de SUPERVISIÓN, los prestadores revelan información periódica a la AAPS, y esta ejerce la supervisión desde su sede y en campo, para lo cual ejecuta un conjunto de acciones de verificación, análisis, evaluación y seguimiento del cumplimiento de la regulación y de las obligaciones de carácter técnico, económico, comercial y legal, con el fin de efectuar observaciones, recomendaciones y requerir medidas correctivas.

De forma complementaria, y en el marco de sus funciones de FISCALIZACIÓN, la AAPS aplica un conjunto de procedimientos técnicos, económicos y legales con el fin de VERIFICAR el cumplimiento de normativa vigente y las disposiciones regulatorias, a través de la información reportada por los prestadores.

EJEMPLO 3: 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.

En esta normativa establece específicamente que, de forma posterior al reporte de información que hacen los prestadores para efectos de su evaluación, la ARCA podrá realizar de manera directa o a través de agentes contratados por ésta, visitas de control a los prestadores, con el fin de ratificar los resultados de las evaluaciones de la gestión y de la infraestructura de los sistemas, que permitan sustentar la formulación de los planes de mejoramiento de los prestadores.

ENLACES

Australia. Pautas para aprobar, realizar e informar auditorías para empresas de suministro de agua de Victoria:

<https://www.esc.vic.gov.au/sites/default/files/documents/regulatory-auditing-framework-to-apply-for-victorian-water-businesses-guideline.pdf>

Bolivia. Regulación y análisis general de resultados 2020:

http://www.aaps.gob.bo/images/DER/Indicadores_Desempeo_2020_1era_parte.pdf

Ecuador. Normativa para evaluación de los servicios públicos de agua potable: <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/NORMATIVA-PARA-EVALUACION-DE-LOS-SERVICIOS-P%C3%9ABLICOS-DE-AGUA-POTABLE....pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Las diversas competencias administrativas, legales y de inspección necesarias para llevar a cabo esta acción obligan a los organismos reguladores a desarrollar su capacidad interna mediante la capacitación, y a buscar, a menudo, el respaldo de otras instituciones nacionales o de socios para el desarrollo. Las instituciones judiciales pueden, por ejemplo, ampliar su experiencia cuando describen el contenido de las pautas. Los socios para el desarrollo también pueden apoyar en esta capacitación sobre cómo establecer procedimientos de implementación.

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 - 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:



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.

CS3A: Establecer, de la mano de los organismos reguladores, sistemas de incentivos y recompensas por el desempeño de los operadores

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		CS3A
OBJETIVO CS3 Facilitar el cumplimiento de los requisitos de servicio y apuntar a la mejora continua en el suministro del servicio	HOJA DE ACCIÓN CS3A ESTABLECER, DE LA MANO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES, SISTEMAS DE INCENTIVOS Y RECOMPENSAS POR EL DESEMPEÑO DE LOS OPERADORES	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, asociaciones de consumidores, agencias de comunicación y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Si bien la verificación y la sanción de los operadores que incumplen las normas y estándares de calidad del servicio pueden servir para proteger los intereses de los consumidores, éste solo funciona como acción cuando el mal desempeño ya tuvo lugar y los intereses de los consumidores se han visto perjudicados. En este sentido, se aconseja aplicar, junto a las sanciones, una serie de incentivos y recompensas regulatorias para motivar el cumplimiento de las normas vigentes por parte de los operadores. Como consecuencia, los organismos reguladores deben establecer sistemas de incentivos o recompensas para la mejora de los servicios en el transcurso del tiempo. Estos mecanismos, que por lo general se comparten en los medios, permiten que los organismos reguladores identifiquen anualmente a los mejores del sector.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los operadores de servicios están motivados para cumplir con la política. • Se facilita una función de calidad de servicio del organismo regulador. • Las asociaciones de consumidores están más comprometidas con el proceso.		
EJEMPLO 1: BRASIL En Brasil, el sector del agua no tiene una evaluación del servicio de calidad federal y obligatorio, excepto sobre la calidad del agua. El Sistema de Información Nacional de Agua y Aguas Residuales (SNIS, por sus siglas en portugués) desempeñó un rol importante en esta área. Las actividades del SNIS se desarrollan mediante la recopilación de información suministrada de manera voluntaria por los operadores que tienen incentivos para unirse al programa. Si los operadores quieren obtener financiación del capital público, están obligados a brindar datos al SNIS. Según los principios fundamentales del suministro de servicios públicos, la ley núm. 11445 busca garantizar la transparencia de las acciones, en función de los sistemas de información y los procesos institucionalizados de tomas de decisión.		
EJEMPLO 2: PORTUGAL En Portugal, hasta 2014, el organismo regulador ERSAR, en asociación con el periódico Água&Ambiente, recompensaba anualmente a los operadores portugueses más distinguidos con los Premios a la Calidad del Agua y las Aguas Residuales.		

El principal objetivo de esta iniciativa era identificar, recompensar y divulgar públicamente a los operadores que se destacaban en el suministro del servicio. Consulte el video de comunicación del organismo regulador a continuación.

EJEMPLO 3: COLOMBIA

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) establece en su marco tarifario, para empresas de mayor tamaño (más de 5.000 usuarios o suscriptores), incentivos al cumplimiento de las metas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia, en términos de cobertura, continuidad, calidad, reclamos comerciales, pérdidas de agua, entre otros.

El incentivo se encuentra asociado al valor de los proyectos de inversión ejecutados en un periodo quinquenal tarifario, considerando que el cálculo de la tarifa se efectúa a partir de un valor proyectado de dicho plan de inversiones, pero que al momento de ejecutarse siempre tendrá diferencias con los valores inicialmente planeados.

En ese sentido, la CRA ha definido que en aquellos casos en que el valor ejecutado en los proyectos del plan de inversiones haya sido mayor al valor planeado, se reconocerá en tarifa el mayor valor ejecutado, únicamente si el prestador ha cumplido las metas establecidas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia.

Esta señal regulatoria busca incentivar al prestador a darle cumplimiento no solo al plan de inversiones, sino principalmente a los indicadores del servicio.

EJEMPLO 4: MÉXICO

La Comisión Nacional del Agua (Conagua) es un órgano administrativo, normativo, técnico, y consultivo con la misión de preservar las aguas nacionales y sus bienes públicos inherentes para su administración y garantizar la seguridad hídrica en México. Para cumplir con esta misión, trabaja en conjunto con los gobiernos de tipo federal, estatal y municipal, así como asociaciones de usuarios, empresas e instituciones del sector privado y social.

La Conagua tiene a cargo el Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento (PROAGUA) mediante el cual se apoya el financiamiento de acciones para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje sanitario, drenaje pluvial, saneamiento, así como el fortalecimiento integral de los operadores. El porcentaje de financiamiento de los proyectos presentados a evaluación de la Conagua, puede variar de acuerdo con el cumplimiento de algunos criterios de desempeño de los operadores. Dentro de los criterios de desempeño que se tienen establecidos como incentivos para poder acceder a mayores niveles de financiamiento se destacan, entre otros, los siguientes:

- Que por lo menos el 5% del personal haya tomado cursos de capacitación durante el último año, en temas de gestión y manejo de los servicios de agua, criterios de igualdad de género y no discriminación, transparencia y control de la corrupción.
- Que haya llevado a cabo la revisión y actualización de sus estructuras tarifarias en los últimos dos años.
- Que presente carta compromiso en la que se comprometa a la mejora de la eficiencia comercial cuando sea menor al 80%, durante el periodo de enero a junio del año del ejercicio; o bien, manifieste el compromiso de mantener o superar dicho porcentaje cuando sea mayor al 80%.

Para el caso de plantas de tratamiento de aguas residuales los porcentajes de apoyo podrán incrementarse cuando se destine al menos el 30% del agua residual tratada en reúso directo.

ENLACES

Brasil. Página web del SNIS de Brasil: <http://app4.mdr.gov.br/serieHistorica/>

Portugal. Video del organismo regulador ERSAR: https://www.youtube.com/watch?time_continue=8&v=S93ZOFRlQfw

Colombia. Resolución CRA 938 de 2020:

<https://www.cra.gov.co/transparencia/normatividad/normatividad-entidad-autoridad/resolucion-cra-938-2020>

México. Reglas de operación para el Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento a cargo de la Comisión Nacional del Agua, aplicables a partir de 2022:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/690380/Reglas de Operaci n PROAGUA 2022.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/690380/Reglas_de_Operaci_n_PROAGUA_2022.pdf)

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La creación de un entorno competitivo mediante recompensas e incentivos requiere determinadas capacidades regulatorias, como el establecimiento de incentivos dentro de las regulaciones disponibles, la comunicación y las relaciones públicas. Por lo general, los distintos organismos reguladores desempeñan su tarea por su cuenta con el respaldo de agencias de marketing y medios de comunicación, asociaciones de consumidores y la sociedad civil, para que el ejercicio esté a disposición de la población y su contenido resulte más atractivo para un público más amplio. Los socios externos podrían respaldar aún más la estructuración y la difusión de los premios e incentivos.

CS3B: Establecer sistemas de sanciones por el incumplimiento de las normas y las regulaciones del servicio por parte de los operadores

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		CS3B
OBJETIVO CS3 Facilitar el cumplimiento de los requisitos de servicio y apuntar a la mejora continua en el suministro del servicio	HOJA DE ACCIÓN CS3B ESTABLECER SISTEMAS DE SANCIONES POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Y REGULACIONES DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS OPERADORES	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores pueden iniciar procedimientos administrativos de infracción contra los operadores según los términos establecidos en la legislación. Entre los motivos, se pueden incluir si la información no fue presentada, si los operadores no han suministrado información precisa intencionalmente o si los estándares de servicio no coinciden con los requisitos mínimos. Sin embargo, antes de aplicarlas, estas sanciones deben describir de manera transparente los mecanismos que especifican una secuencia de tiempo, con sanciones que por lo general sean el último recurso. Los sistemas de penalidades predefinidos permiten la imposición de las penalidades adecuadas sobre los servicios públicos para actos u omisiones que infrinjan las disposiciones legales en términos de calidad de servicio. Los mecanismos de sanción transparentes también garantizan la integridad de las acciones regulatorias de infracción.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los operadores de servicios concurren en menos actos de mala conducta. • El organismo regulador recibe información adecuada a tiempo. • Los consumidores están protegidos contra daños mayores y reciben un reembolso adecuado.		
EJEMPLO 1: AUSTRALIA En Australia, los estados y territorios tienen un modelo regulatorio bien concebido, moderno y muy sólido, que es capaz de resolver todas las cuestiones posibles. La regulación se centra esencialmente en los consumidores, pero sin ignorar la sostenibilidad de los operadores. Los diferentes organismos reguladores desarrollaron con éxito maneras de supervisar y controlar la calidad del servicio, como se ve en el siguiente esquema de compensación de los consumidores en caso de fallas en el cumplimiento de los estándares acordados del servicio.		

Nivel de servicio	Importe por pagar en relación con las fallas (EUR)				
	CityWest	Sudeste	Valle de Yarra	Barwon	Central Highlands
Agua					
Interrupciones no planificadas ni restauradas en un período específico	15	15	15	–	15
Más de cinco interrupciones no planificadas en cualquiera de los 12 meses	15	15	15	30	15
Incapacidad de notificar una interrupción planificada	–	–	15	–	–
Interrupciones planificadas durante las horas pico (de 5 a. m. a 9 a. m., de 5 p. m. a 11 p. m.)	–	–	15	–	–
Interrupciones planificadas más prolongadas que las informadas	–	–	15	–	–
Interrupciones planificadas de más de 5 horas	–	–	15	–	–
Reparación de las tuberías de servicio con fugas dentro de los 5 días	–	–	–	–	15
Agua residual					
Más de tres interrupciones en 12 meses	15	15	15	30	15
Interrupciones no restauradas en un período especificado	15	15	15	–	15
Derrames no contenidos en un período de notificación especificado	300	300	300	–	–
Derrames no contenidos en una vivienda con una hora de notificación	300	300	300	–	–

EJEMPLO 2: COSTA RICA

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), por mandato legal, sanciona a los operadores, cumpliendo con el procedimiento administrativo previsto en la Ley General de la Administración Pública (Ley N.º 6227 de 1968), con multas de cinco a diez veces el valor del daño causado, cuando se presenten incumplimientos en las normas y regulaciones del servicio en aspectos como:

- Mantenimiento inadecuado de la infraestructura y los equipos de trabajo del servicio público regulado, que ponga en peligro personas o propiedades.
- Incumplimiento de las condiciones vinculantes impuestas en resoluciones tarifarias al prestador del servicio público.
- Incumplimiento de las normas y los principios de calidad en la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea atribuible a un caso fortuito o de fuerza mayor.

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. Dentro de sus atribuciones se encuentra la aplicación de sanciones a los prestadores por incumplimientos o violaciones. En uso de sus facultades, el Directorio del ERSAPS adoptó el Reglamento de Infracciones y Sanciones, en el cual define tres (3) categorías de infracciones, en los siguientes términos:

- Infracciones Leves: Son aquellas que no representan un daño irreversible a la salud de las personas, asociadas a incumplimientos en las condiciones de tratamiento de las aguas residuales, la continuidad, la calidad de agua potable, entre otros.
- Infracciones Graves: Dentro de esta categoría se incluye la negativa a brindar información al ente regulador y a los usuarios, obstaculizar o impedir la práctica de verificaciones realizadas por el ERSAPS, incumplir el régimen tarifario o reincidir en las infracciones leves.
- Infracciones Muy Graves: Son aquellas acciones u omisiones consideradas leves o graves que de manera reiterada y reincidente se realizan por parte del prestador de servicios.

De acuerdo con lo anterior, el reglamento fija multas económicas, a partir de un porcentaje de la facturación promedio de los tres meses previos a la fecha en que se cometió la infracción. En ese sentido, las infracciones leves tienen una multa del 2%, las infracciones graves del 3.5% y las infracciones muy graves del 5% de la facturación promedio de los tres meses previos a la fecha de la infracción.

ENLACES

Australia. <https://www.esc.vic.gov.au/water/codes-and-guidelines/customer-service-codes>

Costa Rica. Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos: <https://aresep.go.cr/transparencia/rendicion-cuentas/planes-cumplimientos/160-marco-legal1/leyes-y-reglamentos-generales/2414-leyes-reglamentos-y-decretos>

Honduras. Reglamento de Infracciones y Sanciones:

<https://www.ersaps.hn/normativa-u.html>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Establecer sanciones requiere que los organismos reguladores tengan determinadas habilidades administrativas y judiciales. Estas podrían sostenerse y respaldarse mediante las mejores prácticas de otros organismos reguladores. Entre los posibles socios, se incluyen instituciones judiciales y disciplinarias, junto con los socios para el desarrollo. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado para aplicar y administrar medidas disciplinarias dentro del mandato regulatorio.

2. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

OBJETIVO	ACCIÓN	CÓDIGO
1. Hay reglas claras con respecto a la interrelación entre los consumidores y los operadores	A. Definir y establecer políticas de protección al consumidor	PC1A
	B. Desarrollar procedimientos para establecer espacios de consumidores de agua a nivel de los servicios públicos	PC1B
	C. Desarrollar pautas de estatutos para el consumidor que establezcan derechos y obligaciones claras para los consumidores	PC1C
2. Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	A. Realizar encuestas periódicas en las viviendas o disponer de instrumentos similares para evaluar la satisfacción del consumidor	PC2A
	B. Sensibilizar y educar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones	PC2B
	C. Desarrollar canales de comunicación accesibles para recibir quejas de los consumidores	PC2C
	D. Revisar y supervisar los contratos vigentes entre los operadores de servicios y los consumidores	PC2D
	E. Mediar y resolver conflictos que incluyan a los operadores de servicios y a los consumidores	PC2E
3. La protección al consumidor se refuerza a través de recompensas y sanciones	A. Establecer sistemas de recompensas a través de valores de referencia para operadores con mayor satisfacción del consumidor	PC3A
	B. Establecer sistemas de penalidades por infringir disposiciones contractuales con respecto a la protección del consumidor	PC3B

PC1A: Definir y establecer políticas de protección al consumidor

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC1A
OBJETIVO PC1 Hay reglas claras con respecto a la interrelación entre los consumidores y los operadores	HOJA DE ACCIÓN PC1A DEFINIR Y ESTABLECER POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
COSTO: Bajo		FRECUENCIA: Única vez
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, consumidores, operadores de servicios y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores establecen políticas de protección al consumidor que contienen información, como por ejemplo, la prohibición de cobrar precios que no coincidan con los costos; la obligación de avisar con anticipación sobre la suspensión por falta de pago; la frecuencia de facturación; los plazos mínimos de pago o los plazos especialmente cortos de vencimiento de las deudas; los estatutos del consumidor; o los derechos de las asociaciones. Las políticas de los consumidores, que se exponen públicamente, son también una oportunidad para que los organismos reguladores incluyan los principios regulatorios esenciales a los que se adhieren, como la universalidad y la equidad. Proteger a los consumidores siempre requiere el establecimiento de medidas claras que reflejen adecuadamente sus intereses y garanticen la comprensión total y el reconocimiento de los operadores. La lista no exhaustiva de información de políticas, que permanece abierta para que se adapte a diferentes circunstancias, se convierte en una herramienta regulatoria para lograr los objetivos de protección al consumidor.		
RESULTADOS ESPERADOS • Hay políticas en implementación son claras y transparentes y son accesibles para todas las partes. • Los operadores de servicios se contratan según las políticas de protección del consumidor. • Las asociaciones de consumidores están comprometidas activamente en la creación de políticas.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, la creación de un organismo regulatorio vertical, el Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO, por sus siglas en inglés), dirigió el establecimiento de los principios que no estaban presentes explícitamente en el sector del agua hasta ese momento: la universalidad, la accesibilidad, la calidad del servicio y la equidad. En 1994, mediante la Política Nacional del Agua, se creó el marco legal para implementar la descentralización de la responsabilidad del sector. El NWASCO exige a los proveedores de servicios de agua y alcantarillado que garanticen a sus clientes un nivel determinado y definido de servicio por un precio especificado en una garantía de nivel de servicio (SLG, por sus siglas en inglés). Los clientes pueden usar estas SLG como base para difundir sus quejas. Entre las áreas garantizadas, se incluyen calidad del agua potable, facturación del servicio, contratos con clientes, interrupciones del suministro de agua, obstrucción de los alcantarillados y presión en la red.		
EJEMPLO 2: PARAGUAY El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), por mandato legal, cuenta con facultades para dictar un reglamento del usuario que contenga las normas reglamentarias sobre los derechos y deberes de los consumidores, así como de los trámites de reclamaciones, de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos administrativos.		

Dicho reglamento establece como política de protección al consumidor, unos principios bajo los cuales se gobierna la relación entre usuarios y prestadores. Dichos principios corresponden a los de satisfacción al usuario y de eficiencia prestacional, los cuales deben orientar las actividades de todos los prestadores de servicios.

El principio de satisfacción del usuario significa que éste reciba un trato accesible, eficiente y equitativo, sin discriminación personal o entre grupos o categorías de usuarios. Para eso, el regulador señala, como parte de este principio, que los prestadores deben establecer servicios de información y asistencia expeditivos y eficaces, para que los usuarios obtengan respuestas adecuadas y justas, incluyendo la resolución oportuna de las solicitudes y reclamos que presenten, relativas al ejercicio de sus derechos.

Respecto del principio de eficiencia, la política definida en el reglamento del usuario lo enmarca como el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el respectivo contrato de concesión y/o permiso, así como las derivadas de la Ley general del marco general del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario para la República del Paraguay y la Ley de defensa del consumidor y el usuario.

EJEMPLO 3: PERÚ

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo público regulador del sector de agua y saneamiento en Perú, el cual cuenta con funciones para dictar los reglamentos, normas generales y particulares que regulen los procedimientos a su cargo, así como normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

En ese marco, la SUNASS expidió la Guía del Usuario para el servicio de agua potable y alcantarillado, la cual permite al usuario informarse sobre sus derechos y obligaciones, así como los derechos y obligaciones de las empresas. También incluye consejos para reducir la facturación mensual y conocer las etapas del procedimiento de reclamos, en caso de quejas con la facturación o con el servicio.

Esta guía permite visibilizar de forma clara y transparente, tanto para usuarios como para las empresas de servicios públicos, los lineamientos de protección al consumidor, en relación con aspectos como las condiciones de servicio, facturación, conexión, atención de solicitudes, etc., definiendo como principios rectores:

- La prestación de un servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de calidad y en la cantidad adecuada.
- La entrega de información clara y precisa sobre el servicio y su facturación
- La compensación al usuario por negligencia, impericia o descuido en la prestación del servicio por parte de la empresa.

La atención al usuario con cortesía, respeto y eficiencia, por personal capacitado, con iniciativa y actitud positiva.

ENLACES

Zambia. Política Nacional del Agua de Zambia: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/policy/send/4-policy-and-legislation/56-national-water-policy-1994-zambia>

Garantía del Nivel de Servicio (SLG) de Zambia: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/regulatory-tools/service-level-agreements-and-guarantees>

Paraguay. Reglamento del Usuario:

https://erssan.gov.py/application/files/2015/8896/1701/Reglamento_del_Usuario.pdf

Perú. Guía del Usuario:

<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Gu%C3%ADa-del-Usuario.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Identificar los intereses de los consumidores radica principalmente en trabajar con los consumidores y sus respectivas asociaciones. Entre las capacidades necesarias, se incluyen habilidades de ingeniería o de relaciones con los clientes que podrían ser respaldadas por los ministerios relacionados o los operadores de servicios, mientras que la facilitación de las consultas de múltiples partes interesadas sigue siendo muy necesaria con la sociedad civil y los socios para el desarrollo. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en los conceptos y las políticas básicas de los consumidores, y en cómo aplicar las políticas en su contexto específico.

PC1B: Desarrollar procedimientos para establecer espacios de consumidores de agua a nivel de los servicios públicos

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC1B
OBJETIVO PC1 Hay reglas claras con respecto a la interrelación entre los consumidores y los operadores	HOJA DE ACCIÓN PC1B DESARROLLAR PROCEDIMIENTOS PARA ESTABLECER ESPACIOS DE CONSUMIDORES A NIVEL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, consumidores, operadores de servicios y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Una modalidad importante para proteger los intereses de los consumidores es establecer el escenario donde se puedan escuchar sus voces y donde se pueda debatir sobre los derechos de manera abierta y directa con los operadores. En virtud de esto, los organismos reguladores aportan reglas y pautas para promover esta participación del consumidor a nivel de los servicios públicos. Las modalidades y los mecanismos regulados determinan el modo en que los consumidores pueden colaborar con el suministro oportuno de los servicios de agua potable y saneamiento, generan confianza entre la población y concientizan sobre el uso eficaz del agua potable y el saneamiento. Con el objetivo principal de proteger sus derechos e intereses, a menudo se anima a las plataformas de consumidores a participar en los procesos de toma de decisiones, y en ocasiones los consumidores tienen representantes en los consejos de administración de los operadores.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los operadores de servicios garantizan el funcionamiento de los mecanismos de participación. • Los consumidores participan activamente y comparten sus comentarios. • Los organismos reguladores tienen un panorama claro del desempeño del servicio.		
EJEMPLO 1: TAYIKISTÁN En Tayikistán, los consejos asesores públicos se han establecido en las empresas de suministro de agua para proteger los derechos e intereses de los consumidores. En muchos sitios, los consumidores están muy activos, hacen consultas y presentan quejas que las empresas deben responder. El objetivo de estos consejos asesores es proteger los derechos e intereses de los consumidores y fomentar su participación en los procesos de toma de decisiones.		
EJEMPLO 2: KENIA En Kenia, la Junta Regulatoria de Servicios del Agua (WASREB, por sus siglas en inglés) reconoce la necesidad de involucrar a los consumidores como participantes de las decisiones que inciden en el modo en que estos reciben los servicios de agua. El empoderamiento de los consumidores coincide con los principios de la constitución de Kenia, que reconoce el acceso a los servicios de agua como un derecho humano. La Sección 72 de la Ley del Agua de 2016 exige a la WASREB establecer un mecanismo para abordar las quejas de los consumidores con respecto a la calidad o la naturaleza de los servicios del agua, y para desarrollar las pautas sobre el establecimiento de los grupos de consumidores y facilitar su establecimiento. Se desarrolló una pauta de participación del consumidor para facilitar el		

proceso de participación entre los consumidores y las instituciones del sector. Define los roles y las responsabilidades de diversas partes en cuanto a la participación del consumidor y el manejo de las quejas.

EJEMPLO 3: PANAMÁ

La legislación en Panamá establece que las instituciones del Estado están en la obligación de permitir la participación de los ciudadanos en todos los actos de la administración pública relativos a fijación de tarifas y tasas por servicios, que puedan afectar los intereses y derechos de grupos de ciudadanos. Los mecanismos de participación ciudadana establecidos legalmente corresponden a Consultas Públicas, Audiencias Públicas, Foros o talleres y Participación directa en instancias institucionales.

Con base en lo definido legalmente, la Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP) expide resoluciones para cada proceso de participación ciudadana, en las cuales establece las reglas bajo las cuales se desarrollará el procedimiento de consulta pública. En dichas resoluciones define aspectos como el objeto de la consulta pública, las fechas y horas inicial y final de cada proceso, los canales presenciales y virtuales donde se encontrarán disponibles los documentos, las personas calificadas para entregar comentarios, el lugar de entrega y los formatos de los comentarios.

EJEMPLO 4: COLOMBIA

En Colombia, el presidente de la República determinó vía decreto los lineamientos que aseguran la participación de los usuarios en la elaboración de los proyectos regulatorios expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), tanto aquellos que no tienen impacto en la tarifa como aquellos directamente relacionados con las tarifas a cobrar.

Dentro de estos lineamientos se destacan los siguientes:

- La CRA debe hacer público en su página web, con unos plazos específicos de antelación a la fecha de expedición, todos los proyectos preliminares de resoluciones de carácter general.
- Dentro de la información a publicar se encuentran el texto del proyecto, los soportes técnicos, la invitación explícita para que los agentes interesados (incluyendo los usuarios) remitan observaciones o sugerencias a la propuesta divulgada y la identificación de la dependencia administrativa y de las personas a quienes podrá solicitarse información sobre el proyecto y hacer llegar las observaciones, reparos o sugerencias (indicando tanto la dirección ordinaria y el teléfono, como el fax y dirección electrónica).

La CRA debe elaborar un documento que contendrá las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas, el cual deberá ser publicado con la resolución que se expida.

ENLACES

Tayikistán: <https://siwi.org/latest/tajikistan-water-supply-companies-raise-transparency-and-improve-cooperation-with-consumers/>

Kenia: <https://wasreb.go.ke/downloads/Consumer%20Engagement%20Guideline%20Revised%202018.pdf>

Panamá. Ley de transparencia y Resolución de participación ciudadana:

<http://www.antai.gob.pa/wp-content/uploads/2015/04/Ley-6-de-22-enero-2002.pdf> ;
<https://www.asep.gob.pa/?p=196596>

Colombia. Decreto 1077 de 2015. Artículos 2.3.6.3.3.9 y 2.3.6.3.3.10:

<https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/normativa/1077%20-%202015.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Esta acción exige a los organismos reguladores tener mejores capacidades de relaciones públicas para poder establecer y facilitar el espacio entre consumidores y operadores. Los consumidores y sus asociaciones, la sociedad civil y los socios para el desarrollo tienen una parte activa al respaldar esta acción regulatoria. El personal de los organismos reguladores y los operadores debe estar capacitado para administrar las operaciones de manera inclusiva y para permitir la participación sistemática de los consumidores en las decisiones ejecutivas.

PC1C: Desarrollar pautas de estatutos para el consumidor que establezcan derechos y obligaciones claras

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC1C
OBJETIVO PC1 Hay reglas claras con respecto a la interrelación entre los consumidores y los operadores	HOJA DE ACCIÓN PC1C DESARROLLAR PAUTAS DE ESTATUTOS PARA EL CONSUMIDOR QUE ESTABLEZCAN DERECHOS Y OBLIGACIONES CLARAS	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, consumidores y proveedores de servicios		
DESCRIPCIÓN Otra herramienta importante disponible para los consumidores y los operadores son los estatutos para el consumidor. Por lo general, se conciben en portales de notificación donde ambas partes pueden modificarlos con facilidad en función de una variedad de cuestiones predefinidas por los organismos reguladores. Estas cuestiones, en gran medida, incluyen derechos y obligaciones contractuales. Los organismos reguladores también tienen la obligación de establecer pautas para que los operadores promuevan el desarrollo de los estatutos del servicio al consumidor; y también tienen la obligación de manifestar un compromiso para brindar los mejores servicios posibles a los clientes. Se ha comprobado también que los estatutos de los consumidores, establecidos para funcionar como una plataforma de notificación, constituyen una fuente valiosa de información para los organismos reguladores.		
RESULTADOS ESPERADOS - Los operadores de servicios reciben comentarios de los consumidores a través de un mecanismo interactivo con plantillas. - Los consumidores están al tanto de sus derechos y obligaciones. - El organismo regulador puede acceder a la información de los consumidores en todo momento.		
EJEMPLO 1: SUDÁFRICA En Sudáfrica , el programa de atención al cliente de Johannesburg Water opera dos centros de llamadas disponibles las 24 horas, uno para quejas relacionadas con la recaudación y el otro para problemas técnicos, además de dos centros de atención al público. Al mismo tiempo, el programa ofrece a los clientes la posibilidad de contacto por correo postal y por correo electrónico. También mantiene una relación abierta y transparente con sus clientes y publica un estatuto de servicio al cliente que declara el compromiso del servicio público para brindar el mejor servicio posible a sus clientes. Johannesburg Water se ha beneficiado enormemente por mantener una buena atención al cliente y relaciones apropiadas con ellos. Al responder de manera rápida y brindar comentarios, es más probable que los clientes informen las fallas en el servicio, las cuales pueden solucionarse rápidamente. En respuesta, los clientes están satisfechos y más dispuestos a pagar por los servicios.		
EJEMPLO 2: PANAMÁ La Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP) estableció, mediante resolución, el reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios , el cual incluye 26 derechos, en aspectos como niveles de calidad de servicio, trato igualitario entre usuarios, atención de solicitudes en tiempos adecuados, transparencia en la información brindada por los		

prestadores, definición de canales de atención de fácil acceso, obtención de la medición correcta del consumo, plazos para entrega de facturación y pago, interrupciones de servicio, compensaciones por daños causados por deficiencias del servicio, tratamiento de información personal, reclamos, notificaciones, entre otros.

De igual manera, establece 10 deberes generales de los usuarios respecto de aspectos como la responsabilidad en el manejo de las instalaciones internas de los inmuebles y los equipos de medición, el pago oportuno de las facturas, el acceso al personal de la empresa prestadora para toma de mediciones de consumo y mantenimientos, la prohibición de revender el servicio, la prohibición de manipular las redes externas de servicios públicos, la obligación de informar al prestador sobre anomalías en las instalaciones y el respeto por los procedimientos determinados para elevar solicitudes y reclamos.

Con base en lo anterior, la ASEP ordenó a todos los prestadores de servicios públicos para que, de forma gratuita al usuario, pusiera a disposición de estos una copia del Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios, en un plazo de 45 días, desde el momento en que se publicó. Por otro lado, la ASEP cuenta con departamentos de capacitación y asistencia legal al usuario por medios presenciales (oficinas ubicadas a lo largo de la geografía nacional, atención telefónica gratis, correo electrónico y centros de atención en las provincias).

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. Dentro de sus facultades legales se encuentra el elaborar el formato de modelo de reglamento de servicio que regule las relaciones entre los prestadores y los usuarios.

Mediante el Acuerdo N.º 001 de 2006, el ERSAPS emitió el modelo de reglamento de servicios de agua potable y saneamiento básico, el cual incluye un capítulo específico sobre los derechos y deberes de los usuarios, en el cual define 14 derechos en aspectos como acceso a la conexión, suscripción del contrato, modificaciones al contrato, peticiones, reclamos, acceso a la información relativa al servicio, cortes del servicio con previo aviso, reconexión del servicio, asesorías por parte del prestador en el uso y mantenimiento de las redes intradomiciliarias, entre otros.

Asimismo, el modelo establece 16 obligaciones a los usuarios en aspectos como la conexión al servicio cuando haya disponibilidad de este, uso adecuado, cargos por conexión, responsabilidad de instalaciones intradomiciliarias, pago oportuno de la factura, medición del consumo, cambio de medidores por falla, etc.

Por otro lado, el ERSAPS en su reglamento especial para la atención de solicitudes y reclamos de los usuarios determina que los derechos y deberes del usuario deben tener amplia divulgación a través de carteles, portales de internet, medios de comunicación, avisos en la sede del prestador y en las oficinas de atención al cliente. También obliga a las municipalidades a expedir y hacer que el prestador divulgue a sus usuarios el Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento, elaborado con base en el modelo adoptado por el regulador.

ENLACES

Sudáfrica. Página web de Johannesburg Water: <https://www.johannesburgwater.co.za/notify-me/>
<https://www.johannesburgwater.co.za/contact-us/>

Panamá. Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de servicios públicos:
<http://www.asep.gob.pa/openpdf.php?idresol=JD-101>

Honduras. Modelo de reglamento de servicios y Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los usuarios: <https://www.ersaps.hn/normativa-u.html>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Al elaborar las pautas de los estatutos del consumidor, los organismos reguladores pueden basarse en muchos buenos ejemplos que se usan actualmente. Entre las principales capacidades necesarias, se incluyen habilidades en tecnología, de comunicación y legales para convertir adecuadamente los derechos y obligaciones contractuales en una plataforma interactiva. Los posibles agentes deben buscar respaldo para las capacidades en asociaciones de consumidores, operadores y la sociedad civil. Los socios para el desarrollo podrían ayudar con intercambios técnicos de la región de otros organismos reguladores. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado sobre cómo otros organismos reguladores aplican los estatutos del consumidor y cómo construyen sobre la base de las lecciones aprendidas.

PC2A: Realizar encuestas periódicas en las viviendas o disponer de instrumentos similares para evaluar la satisfacción del consumidor

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC2A
OBJETIVO PC2 Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	HOJA DE ACCIÓN PC2A REALIZAR ENCUESTAS PERIÓDICAS O DISPONER DE INSTRUMENTOS SIMILARES PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, consumidores y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN La información puede llegar a los organismos reguladores a través de diversas fuentes, pero el objetivo principal es establecer la comunicación directa con los consumidores. Con el fin de proteger los intereses de los consumidores, los organismos reguladores deben usar mecanismos y herramientas donde puedan compartirse las opiniones de los consumidores. Para ese fin, los organismos reguladores deben llevar a cabo encuestas, organizar foros o usar otros medios para recopilar información relevante de los consumidores u otras asociaciones respectivas sobre su satisfacción con el suministro del servicio. Cada vez más, las encuestas se realizan en línea y también se ponen a disposición de los operadores.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los consumidores tienen la oportunidad de brindar comentarios directamente a los organismos reguladores. • Los organismos reguladores recopilan información esencial con respecto al desempeño de los operadores. • Los operadores de servicios pueden acceder a la información de las encuestas.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, con el fin de fortalecer la participación del consumidor en el sector del agua y el saneamiento, el Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) institucionalizó en cada provincia un foro para el consumidor. El objetivo es sensibilizar a la población sobre sus derechos y obligaciones con respecto al suministro del agua y del saneamiento, y a las garantías del nivel de servicio. Estos foros también actúan como plataformas para encuestas con el fin de permitir que los consumidores brinden comentarios sobre la calidad de los servicios, así como también para presentar quejas. Hasta la fecha, los foros para el consumidor se realizaron en Kabwe y Solwezi, las ciudades capitales de la provincia Central y la provincia Noroeste, respectivamente, y se repetirán y ampliarán como parte de un mecanismo regulatorio de encuestas en desarrollo.		

EJEMPLO 2: REPÚBLICA DOMINICANA

El presidente de la República, mediante decreto nacional, dictó el Reglamento del sistema nacional de monitoreo de la calidad de los servicios públicos, dentro del cual se crea el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (ONACSEP), como plataforma integrada de investigación, participación y rendición de cuentas.

Como una de las herramientas del ONACSEP, se creó el Barómetro de Satisfacción con la Calidad de los Servicios Públicos, con el objetivo de lograr un mayor conocimiento de las tendencias de opinión de la ciudadanía, respecto a la mejora de la calidad de dichos servicios. En ese sentido, el Barómetro busca promover las mejoras continuas de los servicios a través de elementos como la encuesta nacional de satisfacción, que debe ser desarrollada por las instituciones que prestan los servicios públicos, y cuyos resultados deben publicarse anualmente, acorde con los modelos y fechas que defina la administración pública.

De forma complementaria, el Barómetro de Satisfacción con la Calidad de los Servicios Públicos incluye publicaciones trimestrales con base en los reclamos y sugerencias que presentan directamente los consumidores, cuyos resultados sirven de base para la planificación y mejoras de los servicios.

EJEMPLO 3: URUGUAY

La Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) efectuó en el año 2015 las primeras encuestas de satisfacción de usuarios (residenciales y no residenciales) con las empresas prestadoras de energía eléctrica, agua potable, Gas Licuado de Petróleo (GLP) y combustibles.

Estas encuestas miden, por un lado, el grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios y por otro, la satisfacción en aspectos específicos como calidad del suministro, información contenida en la factura, atención al cliente, relación precio/calidad del servicio e información y comunicación brindada por las empresas a sus usuarios.

La encuesta se aplicó de forma aleatoria y se firmó un convenio con el Instituto Nacional de Estadística (INE) que declaró a las mismas “Estadísticas Oficiales”, con lo cual se logró la obligatoriedad en las respuestas por parte de los suscriptores.

A partir de los resultados obtenidos, se identificaron posibilidades de mejoras, así como los aspectos de mayor relevancia en la opinión de los usuarios. Esta información se considera de utilidad tanto para los prestadores como para la URSEA, al momento de definir planes de acción para la mejora de los servicios.

ENLACES

Zambia. Página web del NWASCO: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/consumer-service/consumer-events>

República Dominicana. Reglamento del sistema nacional de monitoreo de la calidad de los servicios públicos: https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/reglamentos/decreto_111-15.pdf

Uruguay. Encuesta de satisfacción de usuarios:

<https://www.gub.uy/unidad-reguladora-servicios-energia-agua/comunicacion/noticias/encuestas-satisfaccion-usuarios>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Los organismos reguladores requieren habilidades de relaciones públicas y de comunicación para llevar a cabo esta acción. Entre los socios principales, se incluyen las agencias de marketing y de medios, la sociedad civil, las instituciones de investigación y las asociaciones de consumidores, que pueden ayudar a facilitar y comunicar las devoluciones del consumidor a la población general. Los socios para el desarrollo deben capacitar al personal de los organismos reguladores sobre cómo recopilar la información necesaria usando diferentes herramientas y mecanismos de observación.

PC2B: Sensibilizar y educar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC2B
OBJETIVO PC2 Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	HOJA DE ACCIÓN PC2B SENSIBILIZAR Y EDUCAR A LOS CONSUMIDORES SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, consumidores y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Igual de importante que reunir información de los consumidores es brindarles a éstos mensajes importantes sobre el sector de la región y del mundo. Trabajar para lograr que el Día Mundial del Agua o el Día Mundial del Retrete sean eventos públicos, por ejemplo, podría ser una manera de generar conciencia sobre los derechos de los consumidores. Celebrar los derechos humanos al agua y al saneamiento a través de seminarios web o ferias podría ser otra manera de equipar a los consumidores con las herramientas necesarias para comprender sus obligaciones y defender sus derechos. Más importante aún es que los organismos reguladores creen espacios y habiliten entornos para la concientización de los consumidores sobre sus derechos. Otras posibilidades incluyen reuniones públicas, conferencias y seminarios.		
RESULTADOS ESPERADOS • La población conoce sus derechos y obligaciones. • Hay una mayor participación de la población en el sector. • El organismo regulador recibe comentarios y sugerencias sobre sus posibles acciones con respecto a la protección del consumidor.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, el Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) se une a otras partes interesadas desde su adhesión al Día Mundial del Agua en 1993, cuando la Asamblea General de las Naciones Unidas declara el 22 de marzo como el Día Mundial del Agua. La ONU y las Naciones miembro dedican este día a implementar las recomendaciones de la ONU y a promover actividades concretas con respecto a los recursos mundiales del agua. En 2001, la Organización Mundial del Retrete declaró el 19 de noviembre como el Día Mundial del Retrete. Desde ese momento, las organizaciones miembro se adhirieron en todo el mundo. En septiembre de 2009, se inauguró un nuevo sitio web, dedicado a la celebración del Día Mundial del Retrete. El NWASCO se une junto a otras partes interesadas para organizar eventos en relación a este día. Los consumidores son bienvenidos a participar en actividades durante los dos días; y por lo general, se incluyen exposiciones, representaciones y diversos programas de entretenimiento y concientización.		
EJEMPLO 2: CHILE La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) tiene disponible, en su página web, un enlace en el cual es posible solicitar jornadas de capacitación para usuarios de las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado en zonas urbanas, en las cuales se orienta a la comunidad sobre la labor de la SISS, sus derechos y deberes y aspectos sobre		

consumo racional del agua potable. Las jornadas se pueden solicitar durante todo el año y se realizan de acuerdo con la agenda disponible del regulador.

Estas jornadas van dirigidas a organizaciones sociales o comunitarias y suscriptores o usuarios de las empresas prestadoras, siempre que se garantice una audiencia mínima de 15 personas. Cabe resaltar que la solicitud de este tipo de capacitaciones no tiene costo y el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles, como máximo.

EJEMPLO 3: PERÚ

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo público regulador en Perú, el cual ha implementado una iniciativa denominada ¡Participa vecino!, en la cual ofrece a la ciudadanía espacios de información, diálogo, generación de propuestas y de representación sobre los diferentes aspectos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Este espacio sirve con el fin de educar y sensibilizar a los usuarios respecto de sus dudas sobre derechos y deberes, información del servicio, procedimiento de reclamos, entre otros, buscando contribuir a la mejora de los servicios, su mejor valoración por parte de la población y el reconocimiento del rol del regulador.

Dentro de los espacios específicos que ofrece la iniciativa se encuentran las charlas de orientación sobre la valoración del servicio y los talleres sobre deberes y derechos, capacitación para la implementación de buenas prácticas de cuidado del agua, actualización normativa, entre otros.

Finalmente, para acceder o solicitar la realización de estas jornadas, la SUNASS tiene habilitados sus canales virtuales (página web, correo electrónico) y las líneas telefónicas.

ENLACES

Zambia. Página web del NWASCO: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/consumer-service/consumer-events>

Chile. Jornadas de capacitación a usuarios:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3274-jornadas-de-capacitacion-para-clientes-de-empresas-deservicios-de-agua-potable-y-alcantarillado>

Perú. Programa Participa Vecino:

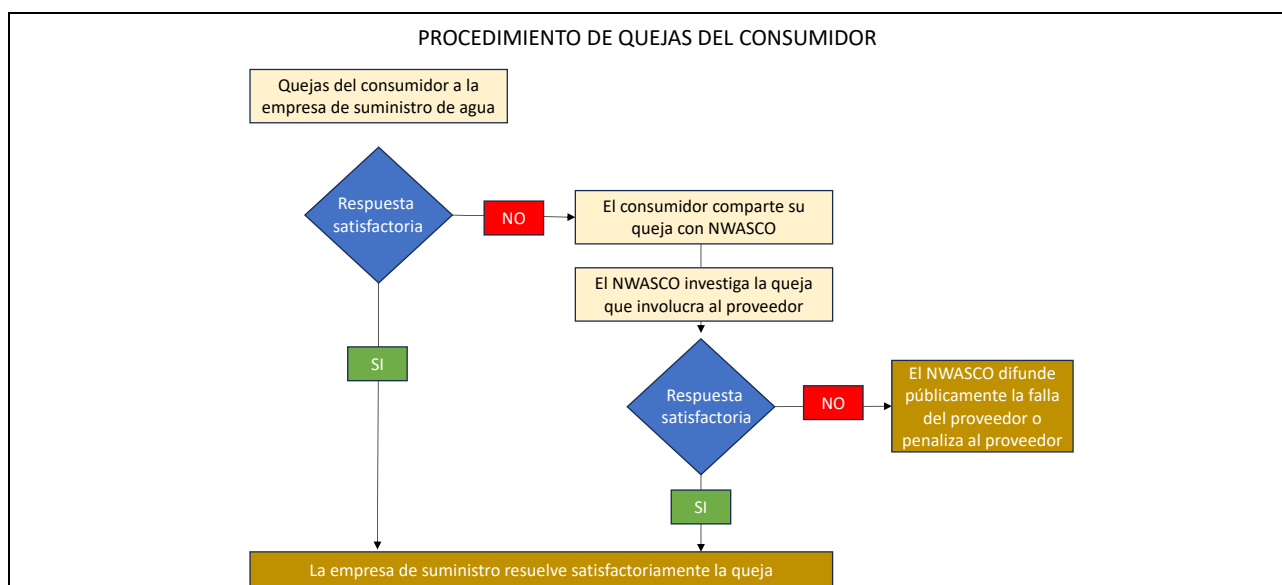
<https://www.sunass.gob.pe/usuarios/participacion-ciudadana/participa-vecino/>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Las habilidades de relaciones públicas y de comunicación son muy útiles cuando los organismos reguladores llevan a cabo este tipo de acciones. Para este fin, trabajar con las agencias de medios, las asociaciones de consumidores y otros servicios públicos relacionados mejora los resultados para alcanzar el éxito. Los socios para el desarrollo podrían brindar su respaldo mediante la creación de eventos globales a nivel local, lo que a su vez podría ayudar a las voces del sector a llegar a un nivel internacional. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en relaciones públicas, organización de eventos y en cuestiones relacionadas con la agenda internacional de WASH.

PC2C: Desarrollar canales de comunicación accesibles para recibir las quejas de los consumidores

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC2C
OBJETIVO PC2 Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	HOJA DE ACCIÓN PC2C DESARROLLAR CANALES DE COMUNICACIÓN ACCESIBLES PARA RECIBIR LAS QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y consumidores		
DESCRIPCIÓN Recopilar comentarios de los consumidores y datos relevantes sobre el suministro del servicio suele requerir mecanismos adecuados para recibir quejas. Dado que la resolución de posibles conflictos entre los consumidores y los operadores recae principalmente en los organismos reguladores, estos mecanismos se convierten en la herramienta más importante para proteger los intereses de los consumidores. Este proceso, que generalmente se conceptualiza mediante plataformas en línea, permite que los organismos reguladores realicen un análisis inicial de las quejas presentadas; y cuando se considere necesario, se solicitan aclaraciones de los operadores o de quienes reclaman para comprender mejor la situación. Los organismos reguladores también deben establecer procedimientos claros y transparentes para abordar las quejas, lo que incluye un análisis posterior.		
RESULTADOS ESPERADOS • Un procedimiento claro y transparente que permita abordar las quejas de los consumidores. • Una base de datos para los organismos reguladores que sea fácil de gestionar y administrar. • Una base de conocimientos para decisiones de políticas.		
EJEMPLO 1: TANZANIA En Tanzania, la Autoridad Regulatoria de Servicios Públicos de Zanzíbar (ZURA, por sus siglas en inglés) estableció un mecanismo en línea para recibir quejas, que debe presentarse en un plazo de tiempo especificado para que los proveedores de servicios se hagan responsables. La principal razón para establecer un límite de tiempo es permitir que la autoridad reúna evidencia para resolver la cuestión con integridad. La autoridad emite pautas para los consumidores sobre cómo iniciar las quejas, cómo reconocer los derechos y las obligaciones de los consumidores y cómo completar un formulario de quejas. La autoridad también mantiene un registro de quejas para todos los sectores regulados. El organismo regulador NWASCO de Zambia usa un modelo similar a nivel nacional (ver gráfico).		



EJEMPLO 2: 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. En uso de sus facultades, el Directorio del ERSAPS adoptó el Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los usuarios, en el cual define el concepto de Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), como una unidad adscrita a la municipalidad y que representa al ERSAPS en el municipio, con participación de la sociedad civil y funciones de vigilar el cumplimiento de las condiciones de prestación, incluyendo la resolución de las solicitudes y reclamos de los usuarios, que no sean atendidos por los prestadores.

En ese sentido, el Reglamento determina el procedimiento para los reclamos por parte de los usuarios, el cual incluye la obligación, para los prestadores, de contar con una oficina accesible de atención al usuario, independiente del área comercial, para recibir, registrar, tramitar y responder todas las peticiones y reclamos verbales o escritos, que funcione como una ventanilla única para recepción de dichos reclamos, solicitudes o quejas.

De igual manera, el Reglamento establece que cuando la queja no sea resuelta por el prestador, podrá presentarse ante la USCL, la cual intervendrá de acuerdo con su competencia. Para el efecto, los prestadores deben tener disponible para la USCL toda la información correspondiente a cada reclamo (motivo, fecha de presentación, medio utilizado, tiempo para resolver y respuesta dada al usuario), con el fin de evitar que el usuario deba presentar de nuevo toda la documentación ante la USCL.

EJEMPLO 3: ECUADOR

El Gobierno de Ecuador, mediante decreto presidencial, estableció como función de la Agencia de Regulación y Control del Agua de Ecuador (ARCA), tramitar, investigar y resolver quejas y controversias que se presenten entre los actores del sector, considerando también a los usuarios.

Con base en lo anterior, la ARCA ofrece el servicio de atención de peticiones, quejas, controversias y denuncias sobre los servicios públicos regulados, en aspectos como afectación de la calidad y/o cantidad de agua, control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento (cuando el prestador no haya resuelto los requerimientos del usuario), aspectos tarifarios, cumplimiento de planes de mejora, solicitudes de información técnica, asistencia técnica, entre otros.

Para acceder a dicho servicio, los interesados pueden efectuar la solicitud mediante la página web de la ARCA, que contiene unos formularios en línea en los cuales se pueden diligenciar las respectivas peticiones, quejas, controversias y denuncias. En todo caso, éstas también se pueden remitir vía correo electrónico o de forma presencial, siempre que se cumpla con los requisitos de información definidos por el organismo regulador

ENLACES

Tanzania. Página web de ZURA: <http://www.zura.go.tz/complaints-register/>

Página web de NWASCO: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/consumer-service/water-watch-groups>

Honduras. Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los usuarios:

<https://www.ersaps.hn/normativa-u.html>

Ejemplo 2 – Ecuador. Decreto 310 de 2014 y Canal virtual de atención:

<http://www.regulacionagua.gob.ec/atencion-a-peticiones-quejas-controversias-y-denuncias-pgcd-servicios-que-ofrece-la-arca/> y <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/Decreto-310.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El establecimiento de los mecanismos de quejas del consumidor requiere que los organismos reguladores tengan habilidades sólidas tecnológicas, administrativas y de aprovisionamiento. Si bien las asociaciones de consumidores, las instituciones de investigación, los operadores y los mediadores nacionales podrían tener roles importantes para respaldar esta acción, los agentes para el desarrollo podrían sostener la capacidad requerida para crear opciones de capacitación. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado respecto a cómo administrar una plataforma en línea, cómo consultar sobre quejas y cómo proceder con los pasos regulatorios.

PC2D: Revisar y supervisar los contratos vigentes entre los operadores de servicios y los consumidores

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC2D
OBJETIVO PC2 Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	HOJA DE ACCIÓN PC2D REVISAR Y SUPERVISAR LOS CONTRATOS VIGENTES ENTRE LOS OPERADORES DE SERVICIOS Y LOS CONSUMIDORES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, consumidores y operadores de servicios		
DESCRIPCIÓN Por más importante que sea la información recopilada de los consumidores, los organismos reguladores deben revisar y supervisar la precisión de esa información. Este proceso por lo general se realiza a través de auditorías anuales periódicas o al azar, que tienen como meta evaluar el cumplimiento de las operaciones con los contratos de servicio en curso. Después de los procedimientos de inspección predefinidos, los organismos reguladores aprueban, realizan e informan auditorías, que tienen como meta cumplir con los objetivos anteriores. Los organismos reguladores inspeccionan las cuentas de los operadores y las operaciones en virtud de los derechos y obligaciones contractuales.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los operadores de servicios se auditan periódicamente. • Los derechos y las obligaciones de los consumidores se aseguran como se estipula en su contrato. • El organismo regulador alerta a cualquiera de la partes interesadas de la potencial irregularidad.		
EJEMPLO 1: PORTUGAL El suministro público de agua, la administración urbana de las aguas residuales y la administración municipal de agua son servicios públicos esenciales para la salud pública y el bienestar, la seguridad colectiva de las personas y las actividades económicas y la protección del medioambiente. En Portugal, estos servicios deben respetar los principios de acceso universal, servicio de alta calidad e ininterrumpido y de precios eficientes y asequibles, como se estipulan en los contratos del consumidor. A su vez, la Autoridad Regulatoria de Servicios del Agua y las Aguas Residuales (ERSAR, por sus siglas en portugués) está obligada a cumplir con lo siguiente: • Supervisar la protección de los usuarios del sector del agua y de las aguas residuales. La autoridad siempre debe intentar evitar los abusos, que surgen como consecuencia de los derechos exclusivos, al enfocarse en el control de la calidad de los servicios suministrados y al supervisar las tarifas que se les cobra a los usuarios finales. • Supervisar las condiciones equitativas y claras en el acceso a los servicios de agua y aguas residuales, y el funcionamiento de estos servicios. Este principio también se aplica a todos los contratos firmados. • Supervisar el derecho a la información general en cuanto al sector y a cada operador.		

La ERSAR lleva a cabo una variedad de auditorías sobre los objetivos anteriores entre abril y junio de cada año.

EJEMPLO 2: PARAGUAY

La Ley general del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario para la República del Paraguay señala que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) ejercerá el control del cumplimiento de dicha ley y de las obligaciones de los prestadores, con base en la información reportada por estos y aquella recopilada en inspecciones generales y especiales que se realicen en el área de prestación del servicio o donde se produzcan las infracciones. Dichas inspecciones podrán realizarse de oficio, por parte de ERSSAN, o por denuncias recibidas de los usuarios, suscriptores, prestadores o de cualquier tercero.

De forma complementaria, el Reglamento de Infracciones y Sanciones, cuya regulación y aplicación le corresponden al ERSSAN, establece las pautas para las inspecciones a los prestadores, dentro de las que se destacan:

- **Objetivo.** Comprobar, particularmente donde se encuentran los registros e instalaciones, el cumplimiento de las obligaciones respectivas y corroborar la procedencia de denuncias e indicios de desvíos o transgresiones incurridas por el prestador.
- **Oportunidad.** Las inspecciones generales son programadas, con comunicación al prestador dentro de los treinta (30) días previos de su inicio. Las inspecciones especiales se efectuarán dentro de los diez (10) días de autorizada por el ERSSAN, dando aviso al prestador con no menos de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha de su efectiva realización. Las inspecciones especiales podrán efectuarse excepcionalmente sin previo aviso, cuando la verificación sea de carácter urgente, según criterio del ERSSAN.
- **Alcances.** Las inspecciones podrán corresponder a los siguientes aspectos:
 1. Ejecución del Plan de Inversiones.
 2. Mantenimiento de los activos afectados.
 3. Operatividad técnica del servicio.
 4. Calidad de las prestaciones, en sus diferentes parámetros.
 5. Aplicación del reglamento tarifario.
 6. Gestión administrativa y contable del prestador.
 7. Lugares de trabajo, de modo de corroborar la información técnica de calidad.
 8. Estado de los bienes y su nivel de servicio.
 9. Prácticas administrativas y facilidades para la atención de los usuarios.
 10. Cualquier otro aspecto que el ERSSAN considere de manera fundada.

EJEMPLO 3: PERÚ

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo público regulador en Perú, el cual cuenta con un reglamento general de supervisión, fiscalización y sanción de las empresas prestadoras de servicios. El ámbito de aplicación de dicha función fiscalizadora comprende los siguientes aspectos:

- La prestación de los servicios de saneamiento y de monitoreo y gestión de aguas subterráneas.
- La administración y ejecución de los recursos de las reservas y fondos que establezca la SUNASS.
- La gobernabilidad y gobernanza de las empresas prestadoras.

Con el fin de cumplir con dicha función, la SUNASS tiene establecido un procedimiento específico para realizar auditorías en campo a los prestadores, en las cuales podrá realizar pruebas de control de calidad u otras acciones para la verificación del cumplimiento de las obligaciones a cargo de los prestadores. Dichas auditorías pueden ser programadas o pueden adelantarse sin previo aviso.

Una vez culminada la auditoría de campo, la SUNASS elabora un informe en un plazo máximo de noventa días hábiles, a partir del cual se toman decisiones en función del cumplimiento o no de las obligaciones por parte de los prestadores.

ENLACES

Portugal. Sitio web de la ERSAR: <https://www.ersar.pt/en/site-about-us/Pages/mission.aspx>

Paraguay. Ley General y Reglamento de infracciones y sanciones: <https://erssan.gov.py/index.php/noticias-1/marco-legal>

Perú. Reglamento General de Fiscalización y Sanción:

<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/12/Resol-067-2021-SUNASS-CD.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Las diversas competencias administrativas, legales y de inspección son necesarias para llevar a cabo esta acción, que obliga a los organismos reguladores a desarrollar su capacidad interna mediante la capacitación, y a buscar, a menudo, el respaldo de otras instituciones nacionales o de socios para el desarrollo. Las instituciones judiciales pueden, por ejemplo, ampliar su experiencia al desarrollar pautas de supervisión. Los socios para el desarrollo también pueden llevar adelante la capacitación sobre cómo establecer los procedimientos de implementación. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse respecto de cómo proceder con las auditorías, qué y cómo inspeccionar y analizar, y cómo administrar relaciones con las partes auditadas.

PC2E: Mediar y resolver conflictos que incluyan a los operadores de servicios y a los consumidores

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC2E
OBJETIVO PC2 Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	HOJA DE ACCIÓN PC2E MEDIAR Y RESOLVER CONFLICTOS QUE INCLUYAN A LOS OPERADORES DE SERVICIOS Y A LOS CONSUMIDORES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, asociaciones de consumidores y operadores de servicios		
DESCRIPCIÓN Infringir los contratos de servicio suele generar un conflicto que primero lo abordan las partes involucradas. Si no se corrigen las relaciones con los clientes, el caso de un operador se traspasa a un organismo regulador. Los organismos reguladores, que constituyen la parte interesada clave con respecto a la protección del consumidor, tienen un rol significativo gracias a esta acción que supone mediar y resolver los conflictos que involucran a los operadores y los consumidores. Los organismos reguladores llevan a cabo esta acción mediante un análisis meticuloso de la evidencia provista por ambas partes. Luego, se basan en la mediación establecida y en los mecanismos de arbitraje para brindar instrucciones regulatorias a las partes respectivas. No cumplir con estas instrucciones puede traer aparejadas las penalidades correspondientes.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los conflictos se administran de manera oportuna y adecuada. • Los operadores de servicios y los consumidores previenen un incumplimiento del contrato mayor. • Los consumidores obtienen el reembolso adecuado.		
EJEMPLO 1: TANZANIA En Tanzania, el organismo regulador EWURA cuenta con la legislación para asistir en caso de quejas sobre un proveedor de bienes y servicios regulados respecto de cualquier cuestión relacionada con el suministro, el posible suministro o el suministro propuesto de bienes y servicios. El manejo de los procedimientos de quejas de los consumidores se centra en la necesidad de que los proveedores de servicios ofrezcan bienes y servicios fiables, asequibles y de calidad, además de una preferencia de procedimientos de quejas facilitadores en oposición a la litigación. También se requiere que los proveedores de servicios garanticen un procedimiento de manejo más veloz, justo y menos burocrático. La ley EWURA permite que cualquier persona, el consejo consultor de la EWURA, un grupo de personas o un representante autorizado de una parte perjudicada presenten una queja. La autoridad ha establecido Reglas para el Procedimiento de Presentación de Quejas de los Consumidores (GN. núm. 10 de 2013) para que se apliquen para el manejo de las quejas. Para que las reglas avalen que un proveedor de servicios sea responsable, las quejas deben informarse dentro de un período especificado. Los períodos de limitación se basan en la naturaleza de la queja. No se considerarán las quejas presentadas después del límite de tiempo. La principal razón para establecer límites de tiempo es permitir que la autoridad actúe y reúna evidencia de manera oportuna, lo que ayudará a resolver la cuestión con integridad. El procedimiento para la presentación de quejas del consumidor propone que la EWURA medie cualquier queja de manera facilitadora dentro de los 60 días de que se reciba la queja. Los pasos detallados del procedimiento de mediación se describen en el enlace de procedimientos a continuación.		

EJEMPLO 2: COSTA RICA

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) cuenta con funciones para conciliar las disputas entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos que no hayan sido resueltas en primera instancia por las partes. Para el efecto, una vez presentada la queja, la ARESEP realiza una audiencia entre las partes con el objetivo de lograr un acuerdo conciliatorio entre ellas. En caso de llegarse a un acuerdo, se levanta un acta con la relación de los acuerdos adoptados.

En dicha audiencia, el conciliador designado por la ARESEP debe informar a las partes los derechos que se están discutiendo y advertir que el acuerdo puede no satisfacer todos sus intereses. También, debe advertirles el derecho que les asiste de consultar con un abogado el contenido del acuerdo, antes de firmarlo.

La asistencia a la audiencia es obligatoria para las partes. En caso de que el denunciante no asista, se archiva el trámite de conciliación.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

La Ley General del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario de la República del Paraguay determina, como uno de los derechos de los usuarios, el recurrir ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) cuando el prestador no brinde respuesta oportuna y satisfactoria a los reclamos y peticiones presentados.

De acuerdo con lo anterior, el ERSSAN adoptó un reglamento del usuario que contiene las normas reglamentarias sobre los derechos y deberes de los usuarios, así como de los trámites de reclamaciones, de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos administrativos. En dicho reglamento, se encuentra determinado el procedimiento específico y las reglas bajo las cuales los usuarios pueden presentar, ante el ente regulador los recursos de apelación frente a las respuestas recibidas por los prestadores a las peticiones y reclamos.

Como resultado de este proceso, el ERSSAN emite una resolución dentro de un plazo máximo de sesenta (60) días, en la cual puede revocar, total o parcialmente, la actuación del prestador, indicando los efectos de dicha revocatoria, o confirmar lo actuado y/o resuelto por el prestador.

ENLACES

Tanzania. Sitio web de la EWURA: <https://www.ewura.go.tz/water-complaints-and-resolution/>

Costa Rica. Reglamentación de Ley Reguladora de los Servicios Públicos:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=46969&nValor3=82846&strTipM=TC

Paraguay. Ley General y Reglamento del usuario:

https://erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco_Regulatorio.pdf y

https://erssan.gov.py/application/files/2015/8896/1701/Reglamento_del_Usuario.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Los organismos reguladores deben poseer una serie de competencias administrativas, de contratación y de mediación para llevar a cabo con éxito esta acción. Sostener esta capacidad, llevada a cabo exclusivamente por los organismos reguladores, requiere respaldo para crear capacidades de los socios para el desarrollo, mientras que las asociaciones de consumidores, las asociaciones de mediadores y la sociedad civil también pueden brindar respaldo. El personal regulatorio exclusivo debe capacitarse sobre cómo analizar la evidencia, cuestionar a las partes involucradas y proceder con instrucciones de mediación para concluir los casos.

PC3A: Establecer sistemas de recompensas a través de puntos de referencia para los operadores con mayor satisfacción del consumidor

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC3A
OBJETIVO PC3 La protección al consumidor se refuerza a través de sanciones o recompensas	HOJA DE ACCIÓN PC3A ESTABLECER SISTEMAS DE RECOMPENSAS A TRAVÉS DE VALORES DE REFERENCIA PARA LOS OPERADORES CON MAYOR SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Además de la mediación, la reconciliación y la gama de posibles penalidades que aplican los organismos reguladores para proteger a los consumidores, los intereses podrían preservarse de igual manera por otros medios. Uno de estos medios podría ser convertir la satisfacción del consumidor en ejercicios con valores de referencia, donde se califica el comportamiento contractual de los operadores. Los organismos reguladores deben, sin embargo, predefinir los incentivos y las recompensas para los operadores con mayor calificación, y deben promover y recompensar a los operadores por un suministro de servicio de alta calidad como ejemplo para otros en el sector. Al crear un entorno competitivo, esta regulación de incentivos también puede, en ocasiones, dar como resultado un menor volumen de quejas y conflictos. Como consecuencia, se reducen los recursos requeridos para resolver quejas al motivar el cumplimiento de los operadores. Este mecanismo, que se comparte por lo general en los medios, permite que los organismos reguladores identifiquen a los mejores consumidores cada año.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los operadores de servicios están motivados para cumplir con las obligaciones contractuales. • Se facilita la protección del consumidor. • Las asociaciones de consumidores se comprometen activamente en el proceso.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, el Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) publica anualmente los informes de desempeño de los operadores, y se recompensa a los mejores. Estos informes contienen datos sobre el cumplimiento de los operadores con indicadores acordados y predefinidos de protección al consumidor, como acceso al agua y al saneamiento, cobertura, índices de medición y horas de suministro.		
EJEMPLO 2: MÉXICO La Comisión Nacional del Agua (Conagua) es un órgano administrativo, normativo, técnico, consultivo con la misión de preservar las aguas nacionales y sus bienes públicos inherentes para su administración y garantizar la seguridad		

hídrica. Para tal efecto, trabaja en conjunto con los gobiernos de tipo federal, estatal y municipal, así como asociaciones de usuarios, empresas e instituciones del sector privado y social.

La Conagua ha hecho parte del comité organizador del “*Premio Nacional del Agua a Organismos Operadores*”, creado en 2008, que posteriormente se ha denominado “*Premio Nacional de Procesos de Innovación en Servicios de Agua Potable y Saneamiento*”.

Este premio consiste en un reconocimiento público anual a los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento que se hayan destacado por sus desarrollos y los logros obtenidos en el marco de sus funciones, así como por la creación e implementación de nuevas metodologías, tecnologías o procesos que mejoren dichos servicios públicos. El objetivo principal del premio es estimular a los prestadores para que optimicen sus procesos y métodos de operación en los ámbitos técnicos, comerciales y de atención a los usuarios, mediante la implementación de nuevas tecnologías o procesos.

EJEMPLO 3: COSTA RICA

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), a través del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), creó en el año 2002 el Programa Sello de Calidad Sanitaria (PSCS), el cual tiene como misión promover “*(...) la gestión integrada del recurso hídrico mediante el cumplimiento de la normativa vigente, así, como el manejo eficaz de aguas residuales, implementación de acciones higiénico-sanitarias que contribuyan al ambiente y al mejoramiento de la salud pública de Costa Rica (...)*”.

Este programa tiene como objetivo general el convertirse en una herramienta de participación ciudadana voluntaria, para el mejoramiento de la gestión integrada del recurso hídrico y de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Para el caso particular de los prestadores de servicios de acueducto y alcantarillado, el programa busca desarrollar una herramienta para la optimización de la gestión del recurso hídrico, por medio del mantenimiento y mejora en las estructuras de los sistemas, involucrando a la población en temas ambientales, que beneficie la calidad del servicio y el adecuado suministro de agua potable en Costa Rica.

En consecuencia, el PSCS entrega anualmente, a manera de incentivo, una bandera (en diferentes categorías) como premio al esfuerzo, trabajo y dedicación para beneficio de los consumidores. En ese sentido, existen categorías específicas para los prestadores del servicio de acueducto y los operadores de sistemas de tratamiento de aguas residuales.

ENLACES

Zambia. Página web del NWASCO: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/media-center/news1/121-2016-water-provider-s-performance-report-launched>

México. Premio Nacional de Procesos de Innovación en Servicios de Agua Potable y Saneamiento: <https://www.gob.mx/imta/agenda/premio-nacional-de-procesos-de-innovacion-en-servicios-de-agua-potable-y-saneamiento?idiom=es>

Costa Rica. Programa Sello de Calidad Sanitaria: <https://www.aya.go.cr/laboratorio/selloCalidad/Paginas/default.aspx>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La creación de un entorno competitivo mediante recompensas e incentivos requiere determinadas capacidades regulatorias, como las administrativas, de relaciones públicas y de adquisición. Por lo general, los organismos reguladores pueden llevar a cabo esta acción por sí solos con el respaldo de los medios de comunicación y las agencias de marketing, las asociaciones de consumidores y la sociedad civil, que contribuyen a que el ejercicio esté disponible públicamente y su contenido resulte más atractivo para la población general. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse para administrar los eventos de premios y para aplicar metodologías de premios.

PC3B: Establecer sistemas de penalidades por infringir disposiciones contractuales con respecto a la protección del consumidor

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC3B
OBJETIVO PC3 La protección al consumidor se refuerza a través de sanciones o recompensas	HOJA DE ACCIÓN PC3B ESTABLECER SISTEMAS DE PENALIDADES POR INFRINGIR DISPOSICIONES CONTRACTUALES CON RESPECTO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y consumidores		
DESCRIPCIÓN En casos más severos de incumplimiento de las obligaciones de un contrato de servicio, los organismos reguladores pueden aplicar sanciones como último recurso. Asimismo, pueden abrir procedimientos administrativos de infracción contra los operadores según los términos establecidos en la legislación. Las sanciones deben ser graduales. Por ejemplo, los organismos reguladores pueden modificar procedimientos, o una decisión que en principio la tomó un operador, o penalizar a los operadores por el incumplimiento de las instrucciones regulatorias. Un miembro del personal del operador también puede recibir una penalización si la información entregada no refleja deliberadamente la realidad. Antes de la aplicación real, las sanciones también deben describirse de manera transparente a través de un mecanismo, que especifica su secuencia de tiempo, las condiciones y los términos. Los sistemas de penalidades predefinidos permiten la imposición de las penalidades adecuadas sobre los servicios públicos para actos u omisiones que infrinjan las disposiciones legales de los contratos de servicio. Los mecanismos de sanción descritos de manera transparente garantizan la integridad de las acciones regulatorias de infracción.		
RESULTADOS ESPERADOS - Las infracciones de los contratos se reducen o se previenen de manera oportuna. - Los operadores de servicios y los consumidores previenen un mayor incumplimiento del contrato. - Los consumidores reciben una compensación adecuada cuando corresponde.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, la Ley de Agua y Saneamiento (núm. 28 de 1997) establece que la licencia de operación de las empresas de servicios públicos puede suspenderse o cancelarse si un proveedor no cumple con las condiciones de la licencia. Otras penalidades aplicables según la misma ley penalizan a una persona (un miembro del personal de un proveedor) si se encuentra que es responsable de un acto negligente que dio lugar el suministro de agua no segura. Esta penalidad puede suponer una multa, la prisión, o ambas. El Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) organiza inspecciones anuales de las 11 empresas comerciales de servicios públicos y seis esquemas privados, y publica los resultados en informes del sector.		

EJEMPLO 2: BOLIVIA

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), es el ente regulador de Bolivia que, en el marco de sus funciones, debe vigilar el cumplimiento de los compromisos asumidos por las empresas prestadoras, respecto de la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, con el fin de que se cumplan los indicadores de gestión, en las dimensiones de cobertura, continuidad, calidad, cantidad y sostenibilidad.

Con base en lo anterior, la AAPS cuenta con un manual de seguimiento y fiscalización a las empresas prestadoras dentro del cual establece un régimen de sanciones y multas, que determina los tipos de infracciones en que pueden incurrir los prestadores, los cuales corresponden a:

- Relacionadas con la no provisión de un servicio de emergencia de abastecimiento de agua potable.
- Relacionadas con el corte o la continuidad del servicio.
- Relacionadas con el incumplimiento de obligaciones de reporte sobre el suministro de información a la AAPS o a los usuarios.
- Relacionadas con la atención al usuario.
- Relacionadas con descargas de efluentes que sobrepasen niveles de calidad admitidos.
- Relacionadas con cualquier incumplimiento en los parámetros admitidos de calidad de agua potable, evaluadas en función del riesgo creado para la salud de la población.
- Relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con las pólizas de seguros, cargos a los usuarios (tarifas) y contribuciones o retribuciones a la AAPS o a los usuarios.

Para cada tipo de infracción, el manual define el monto de las multas, según el tipo y la gravedad del incumplimiento.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

La Ley General del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario de la República del Paraguay, señala que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) podrá aplicar sanciones de diferentes tipos a los prestadores y usuarios, entre las cuales se encuentran el apercibimiento, las multas, la intervención cautelar, el requerimiento de rescisión contractual o revocación del permiso, y el requerimiento de clausura de establecimientos.

En particular, las sanciones están asociados a una serie de infracciones establecidas desde la legislación, en aspectos como:

- Violaciones a las disposiciones de la ley general o las reglamentaciones expedidas por la ERSSAN.
- Incumplimiento del prestador de cualquiera de sus obligaciones.
- Incumplimiento de los usuarios de cualquiera de sus obligaciones.
- Pérdidas de agua potable en las instalaciones.
- Mal funcionamiento de los medidores de consumo.
- Fallas en la facturación y/o distribución de las facturas de consumo.
- Incumplimiento en los parámetros de calidad del agua.

Con base en lo anterior, la ERSSAN adoptó un reglamento de infracciones y sanciones donde desarrolla en detalle el tipo de sanciones a aplicar, la tipificación de infracciones (leves, graves o gravísimas), el monto de las multas, junto a sus agravantes y atenuantes, así como los procedimientos para su pago o revocación, entre otros aspectos.

ENLACES

Zambia. Página web del NWASCO, ejemplo de comunicación vinculada al cumplimiento insatisfactorio de las tareas:

<http://www.nwasco.org.zm/index.php/media-center/news1/120-nwasco-implores-lwsc-to-comply-with-water-supply-guidelines>

Bolivia. Manual de seguimiento y fiscalización para Empresas Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA) titulares de licencia y autorizaciones transitorias:

<http://www.aaps.gob.bo/images/MarcoLegal/ResolucionesAdministrativas/RAR%20171%20EPSA.pdf>

Paraguay. Ley General y Reglamento de infracciones y sanciones:

https://erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco_Regulatorio.pdf y

[https://erssan.gov.py/application/files/3315/8896/1500/Reglamento de Infracciones y Sanciones.pdf](https://erssan.gov.py/application/files/3315/8896/1500/Reglamento_de_Infracciones_y_Sanciones.pdf)

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Establecer sanciones requiere que los organismos reguladores tengan determinadas habilidades administrativas y judiciales. Estas podrían sostenerse y respaldarse en las mejores prácticas de otros organismos reguladores. Entre los posibles socios, se incluyen instituciones judiciales y disciplinarias, junto con los socios para el desarrollo. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado para aplicar y administrar medidas disciplinarias dentro de su mandato regulatorio.

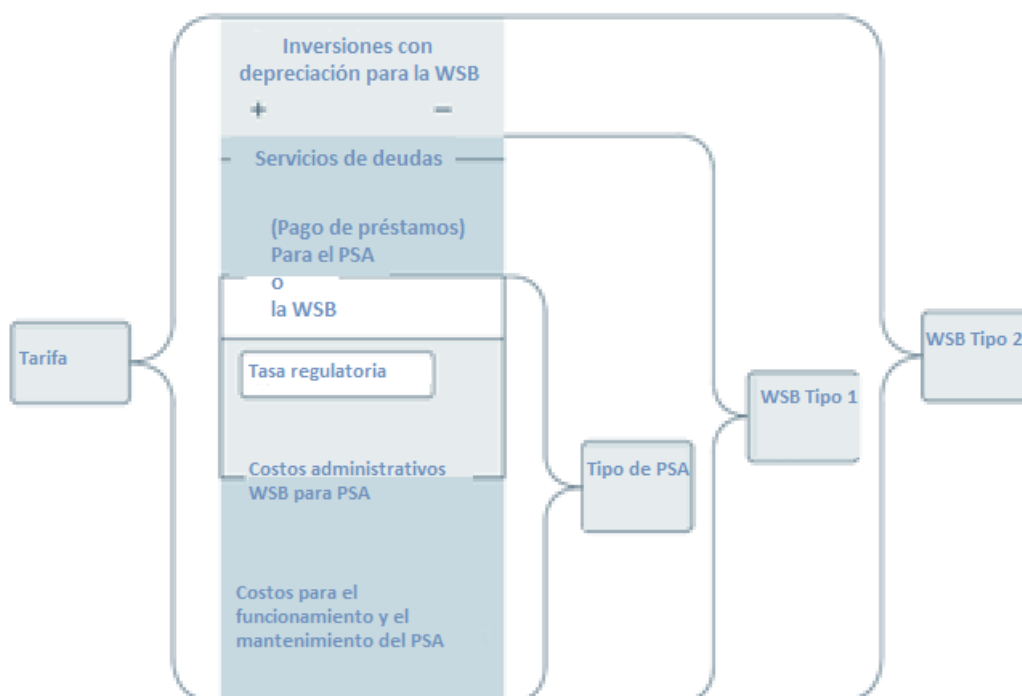
3. ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS

OBJETIVO	ACCIÓN	CÓDIGO
1. Validar los sistemas de tarifas, los procedimientos relevantes y las responsabilidades	A. Definir criterios, reglas y procesos para el establecimiento de tarifas, la estructuración de las tarifas, la aprobación y la facturación del servicio	ET1A
	B. Establecer procesos, reglas y responsabilidades del ajuste sistemático de las tarifas	ET1B
2. Supervisar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y el desempeño a través de información financiera y operativa que se recibe de los operadores	A. Recopilar los ingresos tarifarios de los operadores, los costos y la disposición y capacidad de pago de los consumidores	ET2A
	B. Recopilar y validar datos operativos y financieros de los operadores	ET2B
	C. Verificar la eficiencia de los operadores	ET2C
	D. Supervisar los indicadores de desempeño económico y financiero a nivel del operador y a nivel nacional	ET2D
3. Implementar procedimientos de infracción administrativa contra los operadores que infringen	A. Alertar a los operadores en caso de incumplimiento de las regulaciones de tarifas y publicar instrucciones correctivas	ET3A
	B. Aplicar sanciones según los términos establecidos en la legislación	ET3B

ET1A: Definir criterios, reglas y procesos para el establecimiento de tarifas, la estructuración de las tarifas y la aprobación y la facturación del servicio

ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS		ET1A
OBJETIVO ET1 Validar los sistemas de tarifas, los procedimientos relevantes y las responsabilidades	HOJA DE ACCIÓN ET1A DEFINIR CRITERIOS, REGLAS Y PROCESOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS, LA ESTRUCTURACIÓN DE LAS TARIFAS Y LA APROBACIÓN Y LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Única vez		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, actores políticos y autoridades relevantes, el parlamento y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Según la modalidad de precios regulada, los organismos reguladores pueden establecer o aprobar tarifas. Dado que ambos casos necesitan transparencia, los organismos reguladores deben establecer criterios y procedimientos claros para el establecimiento de precios. Estas pautas generalmente se basan en principios regulatorios básicos. Por ejemplo, suelen basarse en los principios de recuperación de los costos de inversión y operación, eficiencia, equidad, uso sostenible de los recursos hídricos y las infraestructuras, intereses de protección del consumidor y su accesibilidad económica. Fijar un precio para el agua y el saneamiento como servicios de interés público implica la amplia participación de todas las partes interesadas relevantes. Las pautas de las tarifas podrían, por ejemplo, imponer un diálogo obligatorio con los consumidores y la validación de un parlamento nacional, lo que hace que las tarifas sean aplicables.		
RESULTADOS ESPERADOS • Hay transparencia y previsibilidad de las tarifas, donde cada grupo social paga por los servicios prestados. • Hay equidad establecida entre los diferentes grupos de usuarios a través de las tarifas, que se basan en la situación socioeconómica respectiva. • Existe una gestión sostenible de la operación y la inversión para los operadores y los responsables políticos mediante tarifas que reflejan adecuadamente el costo óptimo de los servicios prestados.		
EJEMPLO 1: KENIA En Kenia, la Junta Regulatoria de Servicios del Agua (WASREB) debe evaluar y recomendar las tarifas de agua y alcantarillado a los proveedores de servicios del agua a nivel de cada condado, y debe aprobar la imposición de dichas tarifas en consonancia con los estándares de protección al consumidor y los intereses de otras partes interesadas. Hay tres tipos de tarifas (tipo I, II y III) según el tipo de costo que cubre cada una. El tipo I cubre los costos de mantenimiento y de operación, y algunos administrativos básicos. El tipo II incluye lo anterior, más el pago de deudas existentes. Por último, las tarifas de tipo III incluyen todos los costos de otras tarifas, con la adición de los costos de las inversiones y		

la depreciación (recuperación total del costo). Esta estructura de tarifas garantiza el acceso para todas las personas, con precios diferenciados en función de los diferentes grupos socioeconómicos.



EJEMPLO 2: PERU

En Perú, el Decreto Legislativo 1280/2016 y el Decreto de Urgencia 11/2020 estipulan que la regulación económica de los servicios de agua y saneamiento tiene como objetivo garantizar la disponibilidad y gestión eficiente y sostenible de tales servicios de saneamiento, así como de los productos y servicios derivados de dichos servicios, cuando no se presenten situaciones de competencia. La regulación económica se guía por los principios de: eficiencia económica, viabilidad financiera, equidad social, sostenibilidad ambiental, prevención de riesgos, simplicidad, transparencia, no discriminación y costo-beneficio. La regulación económica de tales servicios es competencia exclusiva y excluyente de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) a nivel nacional, y comprende, entre otros, la fijación, revisión, reajuste del nivel, determinación de la estructura tarifaria y de cargos de acceso, así como el proceso de desregulación. La SUNASS determina los costos económicos de la prestación de los servicios a partir de la evaluación que realice de los planes maestros optimizados de los prestadores con el objetivo de la universalización, de los planes para la prestación del servicio de las unidades de gestión municipal y de los operadores especializados y de lo establecido en los contratos de asociación público-privada.

EJEMPLO 3: BOLIVIA

El régimen tarifario estipulado en la Ley 2066 está orientado por los principios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia, de modo que las tarifas no trasladen a los usuarios los costos de una gestión ineficiente ni permitan al operador prácticas anticompetitivas; que el usuario tenga el mismo tratamiento tarifario que otros usuarios de la misma categoría tarifaria; que la estructura de tarifa redistribuya los costos según la capacidad de pago de los usuarios, generando la recuperación de los costos y gastos propios de operación, expansión, la reposición y el mantenimiento, así como la remuneración del patrimonio de los accionistas; que las fórmulas tarifarias resulten de fácil comprensión, aplicación y control; y que el régimen tarifario sea explícito y completamente público.

Los principios que rigen las tasas, tarifas o cuotas son:

- a) Recuperación total de los costos de operación y mantenimiento.
- b) Recuperación de los costos de reparación que garanticen la sostenibilidad de los servicios.
- c) Asegurar el costo más bajo a los usuarios, precautelando la seguridad y continuidad del servicio.
- d) Neutralidad, simplicidad y transparencia, conforme se define en el artículo anterior.
- e) Retorno a las inversiones realizadas con empréstitos, sin remunerar el capital proveniente de donaciones, subvenciones o aportes a fondo perdido.

La tarifa es aprobada por la Superintendencia de Saneamiento Básico, conociendo la opinión técnicamente fundada del Gobierno Municipal, quién a su vez efectuará consultas con las instancias de Participación Popular.

ENLACES

Kenia. Pautas sobre las tarifas de Kenia: <https://wasreb.go.ke/downloads/Tariff%20guidelines.pdf>

Perú: Régimen tarifario en Perú:

<https://www.sunass.gob.pe/nuestras-funciones/normar/politica-regulatoria/>

Bolivia: Régimen tarifario de Bolivia:

https://sea.gob.bo/digesto/CompendioII/O/160_L_2066.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Se ha comprobado que establecer tarifas es uno de los poderes regulatorios más complejos y delicados. Como consecuencia, es necesario que los organismos reguladores lo hagan empleando los niveles de competencia más altos, incluyendo habilidades financieras, de planificación e hidrológicas, además de la visión de un desarrollo sostenible. La capacitación sobre los distintos modelos tarifarios puede ayudar a los organismos reguladores a adaptar mejor las necesidades públicas a sus visiones del sector. Dado que este poder regulatorio atrae la mayor atención política, es aconsejable concebir las pautas tarifarias con el respaldo de una parte neutral. Tanto los agentes del sector público como los del privado deben colaborar con el proceso mediante la facilitación de un socio externo imparcial.

ET1B: Establecer procesos, reglas y responsabilidades del ajuste sistemático de las tarifas

ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS		ET1B
OBJETIVO ET1	HOJA DE ACCIÓN ET1B	
Validar los sistemas de tarifas, los procedimientos relevantes y las responsabilidades	ESTABLECER PROCESOS, REGLAS Y RESPONSABILIDADES DEL AJUSTE SISTEMÁTICO DE LAS TARIFAS	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, actores políticos y autoridades relevantes, el parlamento y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN		
Una vez definidas, las pautas tarifarias sirven al sector para establecer el precio de los servicios. Sin embargo, determinados factores económicos, políticos o de otro tipo, como catástrofes o conflictos, pueden obligar a los organismos reguladores a ajustar las tarifas en determinadas zonas geográficas o tras acontecimientos extraordinarios. Los organismos reguladores deben establecer criterios claros para el ajuste de las tarifas y los procedimientos detallados, además de asignar responsabilidades y funciones. Para realizar todo esto, deben adoptar una actitud de transparencia y deben ser inclusivos en la toma de decisiones. Los mecanismos transparentes y predefinidos permiten una revisión adecuada, oportuna y sistemática de las tarifas de manera periódica o aleatoria.		
RESULTADOS ESPERADOS		
- El ajuste correcto de las tarifas refleja la inflación, la deflación o los cambios en el costo de vida, las inversiones y la operación. - Hay transparencia y previsibilidad con respecto a las tarifas, donde cada grupo social paga por los servicios prestados. - Hay equidad establecida entre los diferentes grupos de usuarios a través de las tarifas, que se basan en la situación socioeconómica respectiva. - Existe una gestión sostenible de la operación y la inversión para los operadores y los responsables políticos mediante tarifas que reflejan adecuadamente el costo óptimo de los servicios prestados.		
EJEMPLO 1: KENIA		
En Kenia, el proceso de revisión de tarifas se centra en equilibrar los intereses comerciales y sociales del suministro del servicio de agua. Al ajustar las tarifas, la Junta Regulatoria de Servicios del Agua (WASREB) elimina cualquier costo que pueda generarse como consecuencia de la ineficiencia y que no deba ser asumido por los consumidores. Los pasos para el proceso de revisión son los siguientes:		
- Antes de la consulta. La WASREB recibe propuestas de la mano de los proveedores de servicios de agua, realiza la primera revisión técnica y propone ajustes hasta que acepta una tarifa provisoria para compartir en la consulta pública. - Consulta. La WASREB invita a las principales partes interesadas (consumidores residenciales, consumidores comerciales, autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones de mujeres y organizaciones religiosas). La agenda debe incluir información sobre porqué se necesita una actualización e información sobre el sistema tarifario propuesto.		

3. Proceso posterior a la consulta. Se presenta a la WASREB un informe completo de los resultados del proceso de consulta.
4. Después de la consulta con la WASREB. La WASREB analiza la propuesta y los aportes brindados por las partes interesadas en la fase de consulta. A continuación, emite una decisión sobre el nuevo sistema de tarifas.
5. Publicación de las nuevas tarifas. La decisión debe publicarse en el boletín oficial de Kenia.

EJEMPLO 2: TANZANIA

En Tanzania, la Autoridad Regulatoria de Servicios Públicos del Agua y la Energía (EWURA, por sus siglas en inglés) está obligada a revisar las tasas y los cargos, ya sea cuando alguien presenta una solicitud o cuando la autoridad lo considera necesario, como se estipula en la Sección 17 de la ley EWURA (Cap. 414). El procedimiento para la solicitud de tarifas se brinda según las [Pautas de aplicación de tarifas \(2017\) y las Reglas de la EWURA \(Aplicación de tarifas y fijación de tasas\) de 2017, GN 452](#). Las decisiones adoptadas por la autoridad se comunican mediante órdenes tarifarias escritas. Las órdenes tarifarias suelen ir acompañadas de condiciones que los solicitantes deben cumplir en un plazo determinado.

EJEMPLO 3: BOLIVIA

En Bolivia, la Ley 2066 estipula que la revisión y aprobación de tarifas se efectuará quinquenalmente sobre la base de estudios que serán realizados por el titular de concesión, con base en los términos de referencia que proporcione la Superintendencia de Saneamiento Básico, que fundadamente aprobará o rechazará los estudios realizados. Las fórmulas de indexación de tasa, tarifas y precios, para los titulares de concesión deberán incluir: a) un componente que refleje el ajuste por variaciones en los costos de la empresa, en función a las variaciones del índice de precios que afecten directamente al sector, b) un componente que transfiera las variaciones en la tasa de regulación, c) variables de compensación para las categorías de menor consumo de acuerdo con el reglamento. Cuando los Servicios de Agua Potable o los Servicios de Alcantarillado Sanitario sean prestados en forma directa por un gobierno municipal, la Superintendencia de Saneamiento Básico remitirá al Ministerio de Hacienda una recomendación sobre el nivel de la Tasa de agua, a fin de que este Ministerio eleve al Senado Nacional el dictamen técnico, en concordancia con las facultades otorgadas por Ley a los Municipios.

EJEMPLO 4: ARGENTINA

El instrumento de Vinculación (Resolución MPFIPyS N°170/10) prevé “Revisiones económicas quinquenales” con “Revisiones económicas anuales” y “Revisiones económicas extraordinarias por caso fortuito o fuerza mayor”. La revisión quinquenal debe comenzar un año antes de que termine el quinquenio, y refiere a tarifas, costos y el Plan de Mejoras, Operaciones, Expansión y Mantenimiento de los Servicios a implementar en el próximo quinquenio. La revisión anual busca adecuar los ingresos a los costos operativos y de inversión para cumplir el referido Plan y se basa en el estado de situación del avance de los planes, los hechos que motivan la revisión y las acciones adoptadas para evitarlos, y las medidas propuestas para reestablecer el equilibrio financiero. La revisión extraordinaria corresponde cuando la concesionaria considere que se han producido o están por producirse hechos que incidirán en los planes de obras, pudiendo requerir a la Autoridad de Aplicación el análisis de los efectos y propuestas para minimizarlos o superarlos.

ENLACES

Kenia. Pautas de la WASREB sobre el proceso de aprobación de tarifas, Kenia:

<https://wasreb.go.ke/downloads/GUIDELINES%20OF%20PUBLIC%20CONSULTATION%20FOR%20TRFF%20APPROVAL%20PROCESS.pdf>

Tanzania. https://www.ewura.go.tz/?page_id=221

Bolivia: Régimen de revisión de tarifas:

https://sea.gob.bo/digesto/Compendioll/O/160_L_2066.pdf

Argentina: Revisiones en el instrumento de vinculación:

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/resolucion_ssrh_170-10_-_instrumento_de_vinculacion.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Al igual que la fijación de tarifas, los ajustes y las actualizaciones posteriores requieren una serie de capacidades reguladoras financieras, de planificación y técnicas. Generalmente, los organismos reguladores se benefician del desarrollo de capacidades a través de la capacitación, que se ofrece mediante el respaldo de los ministerios relacionados del sector, el sector privado y las instituciones de investigación y se facilita mediante los socios para el desarrollo. Pueden usarse otras prácticas recomendadas de regulación, como intercambios técnicos. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en diferentes modalidades de tarifas, y en las implicancias sociales y económicas, para poder realizar ajustes periódicos.

ET2A: Recopilar los ingresos tarifarios de los operadores, los costos y la disposición y capacidad de pago de los consumidores

ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS		ET2A
OBJETIVO ET2 Supervisar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y el desempeño a través de información financiera y operativa que se recibe de los operadores	HOJA DE ACCIÓN ET2A RECOPILAR LOS INGRESOS TARIFARIOS DE LOS OPERADORES, LOS COSTOS Y LA DISPOSICIÓN Y CAPACIDAD DE PAGO DE LOS CONSUMIDORES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Independientemente de cuál sea el modelo tarifario, los organismos reguladores recopilan de manera periódica información sobre los ingresos por tarifas, los costos del operador y, cuando es posible, la disposición y capacidad de pago del consumidor. Esta información se usa para ajustar futuros precios del servicio. En lugar de recopilar esta información mediante controles aleatorios que requieren más recursos, los organismos reguladores establecen y promueven procedimientos transparentes para que los operadores compartan los datos pertinentes sobre costos operativos e ingresos, además de información y previsiones de futuros escenarios económicos y financieros. Dichos procedimientos deberían estar planificados y, en la mayoría de los casos, deberían presentarse a través de plataformas digitales interactivas que resulten más cómodas para los operadores, con el fin de facilitar la información requerida periódicamente.		
RESULTADOS ESPERADOS - Se ofrece a la población información actualizada periódicamente sobre el estado económico de los operadores y los pronósticos. - Los consumidores están informados sobre la estructura de tarifas y los ajustes requeridos. - Se analiza y se divulga la información sobre la capacidad financiera de los consumidores para comprar servicios alternativos o mejorados.		
EJEMPLO 1: KENIA En Kenia, el organismo regulador nacional, la WASREB, especifica lo siguiente dentro de los acuerdos de suministro del servicio: - El proveedor mantendrá una cuenta de ingresos bancaria específica para los ingresos por tarifas recaudados de los clientes, y estos ingresos no se mezclarán con los procedentes de otras fuentes. - El proveedor usará los ingresos provenientes de las tarifas exclusivamente para la prestación de servicios, el mantenimiento de las instalaciones y el cumplimiento de las obligaciones de servicios de deudas derivadas de los préstamos contraídos para la prestación de servicios, pero también podrá usarlos para financiar la renovación y el desarrollo en función de la ampliación de la zona de servicio, según lo acordado con la junta del servicio de agua.		

- De la cuenta de ingresos, los primeros pagos se destinarán a una tasa reguladora, la tasa de administración del licenciario y los ingresos del proveedor de servicios; estos ingresos deberán ser suficientes para que el proveedor pueda hacer frente a sus propios gastos anuales aprobados en el presupuesto anual.
- Esta cuenta de ingresos se gestionará con la aprobación y la orientación del consejo regulador en lo que respecta a la prioridad de los gastos.

EJEMPLO 2: ARGENTINA

El instrumento de Vinculación (Resolución MPFIPyS N°170/10) prevé que la concesionaria debe llevar un registro de información que incluye aspectos patrimonial, contable, económico, comercial y contractual. Por Resolución 153/22-APN-SOP#MOP se estableció que en la facturación la concesionaria debe exponer el monto que surge de la diferencia entre los ingresos percibidos por tarifa y los costos de prestación del servicio, identificando y visibilizando ante el usuario cuando los ingresos por facturación son insuficientes para cubrir la totalidad de los costos y por lo tanto los mismos son cubiertos parcialmente por subsidios. Esta información se determina con base en los ingresos tarifarios devengados durante 2021 junto con los gastos operativos registrados para ese año, incluyendo previsión de deudores incobrables, y ejecución real de inversiones en mejora y mantenimiento.

EJEMPLO 3: PERU

El Decreto Legislativo 1280/2016 estipula que las empresas prestadoras públicas deben implementar un sistema de registro de costos e ingresos para fines regulatorios, con el objeto de diferenciar los ingresos propios obtenidos por la prestación de sus servicios, de los ingresos por transferencias presupuestarias de otras entidades públicas, cofinanciamiento o cualquier otra clase de subsidio estatal.

De igual manera, el Gobierno Regional La Libertad, por Resolución Gerencial Regional N° 005 -2020-GRLL -GGR/GRVCS ha aprobado el documento que contiene la data actualizada del Plan Regional de Saneamiento 2018-2021 con horizonte al 2025 de dicha región, contemplando dentro de los indicadores a relevar a la Voluntad de Pago por los servicios de saneamiento, como proporción de la capacidad de pago o de la cuota o tarifa eficiente, la que sea menor.

ENLACES

Kenia. Acuerdos de suministro del servicio de la WASREB: <https://wasreb.go.ke/service-provision-agreements/>

Argentina: Régimen tarifario de AySA:

<https://www.argentina.gob.ar/argentina.gob.ar/eras/institucional/informacion-tecnica/regimen-tarifario-eras>

Perú. Decreto Legislativo 1280/2016 y Resolución Gobierno Regional la libertad

<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/D.Leg-1280.pdf>

<https://www.regionlalibertad.gob.pe/transparencia/normatividad-regional/resoluciones-gerenciales-otras-gerencias/gerencia-regional-de-vivienda-const-y-saneamiento/gerencia-regional-de-vivienda-const-y-san-2020/13520-rgr-n-005-2020-grll-ggr-grvcs/file>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Según la amplitud del ámbito de regulación, esta acción implica la recopilación y el tratamiento de una importante cantidad de información, datos y opiniones de los consumidores sobre la prestación de servicios. Por lo tanto, es más sencillo hacerlo en línea, por lo que los organismos reguladores requieren habilidades sólidas en tecnología. Éstas deben estar respaldadas por las capacidades financieras, analíticas y de adquisición adecuadas. El rol de los socios debe consistir en compartir sus habilidades al respecto, en particular, los ministerios del sector y las instituciones de investigación. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado para administrar la plataforma en línea y para usar la información recibida.

ET2B: Recopilar y validar datos operativos y financieros de los operadores

ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS		ET2B
OBJETIVO ET2 Supervisar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y el desempeño a través de información financiera y operativa que se recibe de los operadores	HOJA DE ACCIÓN ET2B RECOPILAR Y VALIDAR DATOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS DE LOS OPERADORES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores verifican sistemáticamente la información financiera recopilada y las cuentas de los operadores. Evalúan el desempeño operativo y financiero de los operadores en dos etapas para obtener los datos adicionales necesarios, primero en la oficina y en segundo lugar a través de auditorías locales. El objetivo del proceso de validación es garantizar la precisión de la información suministrada, y que luego pueda usarse para futuros ajustes de tarifas. A menos que se validen las cuentas de los operadores, estos riesgos posponen las operaciones. Los organismos reguladores deben, sin embargo, realizar este procedimiento de manera transparente para garantizar auditorías imparciales y rigurosas.		
RESULTADOS ESPERADOS - Se dispone en todo momento de información precisa sobre el desempeño financiero y operativo a efectos regulatorios. - Los consumidores están informados sobre el desempeño de los operadores según su solicitud. - Solo las cuentas de los operadores validados pueden seguir gestionándose operativamente.		
EJEMPLO 1: LESOTO En Lesoto, la Autoridad de Agua y Electricidad (LEWA, por sus siglas en inglés) presenta información financiera relevante recopilada del operador WASCO. En marzo de 2016, por ejemplo, presentó la siguiente información: - Según los estados financieros auditados, WASCO registró un beneficio operativo anual de 2 337 000 millones por el período, a partir de ingresos totales generados de 218 609 000 millones. Los principales componentes de los ingresos fueron facturación de agua y alcantarillado con 199 305 000 millones (91.17 %) y nuevas conexiones de servicio con 15 012 000 millones (6.87 %). - El gasto del período fue de 216 772 000 millones. Los principales factores de gasto fueron los costos de mano de obra (40.81 %), la demanda de energía (9.15 %), la reticulación y el mantenimiento de la planta (6.21 %) y el consumo de productos químicos (3.81 %). - El beneficio obtenido durante el ejercicio 2015-2016 se produjo en un contexto de pérdidas de los cinco años anteriores. En el período 2014-2015, se registró una pérdida de 3160 millones, que fue superior a la del año anterior (1781 millones). Esto se atribuyó ampliamente al aumento sustancial del gasto. La empresa presentó su mayor pérdida (10 595 millones) durante el año fiscal 2011-2012. La mejora se debe en gran medida a un crecimiento sustancial y constante de la facturación de agua y alcantarillado desde 2010-2011, junto con una mejor gestión de los costos.		

EJEMPLO 2: ARGENTINA

En Argentina, la operación del servicio desarrollada por AySA se encuentra sometida a la Ley N° 24.156, de “Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional”. Bajo este régimen, el prestador de servicio público se encuentra controlado por el sistema de contabilidad gubernamental quien procesa y produce información financiera para la adopción de decisiones por parte de los responsables de la gestión financiera pública y para los terceros interesados en la misma. El prestador está sujeto a un régimen de control y auditoría interno, dirigido por la Sindicatura General de la Nación, órgano de control interno del Poder Ejecutivo Nacional quien realiza control previo y posterior. El modelo de control que aplique y coordine la sindicatura debe ser integral e integrado; así como, abarcar los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, la evaluación de programas, proyectos y operaciones y estar fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia.

EJEMPLO 3: CHILE

En Chile, el Reglamento Orgánico de la Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias aprobado por Decreto 230/85 estipula que en la estructura institucional debe funcionar una Unidad de Auditoría Interna con funciones vinculadas a la evaluación de la solidez, suficiencia y aplicación de los controles contables financieros a efectos de medir la eficacia, confiabilidad y seguridad de la información producida. Las actividades financieras de la Empresa deben regirse por las normas aplicables a las empresas del Estado y por las instrucciones ministeriales que se impartan, en especial en lo referente al sistema presupuestario, contabilidad de costos, información, publicación y auditoría de balances y estados financieros

ENLACES

Lesoto. http://www.lewa.org.ls/home/WASCO_Application_2017_18.pdf

Argentina. Administración financiera y de los sistemas de control del sector público nacional

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/554/texact.htm>

Chile. Reglamento orgánico de la Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=159722>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Entre las capacidades requeridas para llevar a cabo esta acción, se incluyen habilidades administrativas, financieras y de gestión. Los ejercicios de validación como proceso regulador interno podrían beneficiarse del aprendizaje de los intercambios técnicos regionales con otros organismos reguladores. Otros posibles socios podrían ser las instituciones nacionales de economía e investigación. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse sobre diferentes competencias financieras y contables, ya sea de la mano de agentes del sector o de socios para el desarrollo relacionados.

ET2C: Verificar la eficiencia de los operadores

ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS		ET2C
OBJETIVO ET2 Supervisar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y el desempeño a través de información financiera y operativa que se recibe de los operadores	HOJA DE ACCIÓN ET2C VERIFICAR LA EFICIENCIA DE LOS OPERADORES	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y consumidores individuales e institucionales		
DESCRIPCIÓN Dado que el cobro de las tarifas puede dar lugar a errores, los organismos reguladores inspeccionan de manera periódica y aleatoria la exactitud de las tarifas usando diferentes indicadores. Así, los organismos reguladores verifican otros indicadores de eficiencia económica y se aseguran de que las tarifas aprobadas concuerden con los gastos reales de los operadores. Esta acción se suele llevar a cabo mediante procedimientos de inspección imparciales, con el objetivo principal de corregir a tiempo cualquier tipo de conducta indebida. Al estar sujetos a estas inspecciones, todos los operadores con licencia están obligados a cooperar y brindar toda la información requerida que se relacione con el cumplimiento de las tarifas aprobadas. Si los operadores no lo hacen, o si las tarifas son excesivas, la concesión de futuras licencias para los operadores puede verse afectada.		
RESULTADOS ESPERADOS - Solo se validan las tarifas adecuadas, mientras que los consumidores reciben reembolsos de las tarifas que son excesivas. - Los organismos reguladores usan la información sobre el incumplimiento de los indicadores a la hora de conceder licencias de operación. - Los consumidores solo deben pagar por los servicios prestados.		
EJEMPLO 1: TANZANIA En Tanzania, algunos indicadores financieros que usa la Autoridad Regulatoria de Servicios Públicos del Agua y la Energía (EWURA) para evaluar los operadores de suministro de agua son los siguientes:		
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD
Costos de administración por m³ de agua producida	Costos totales de administración (CTA)/ cantidad total de agua producida (m³).	CTA/m³
Consumo de energía	Consumo de energía durante el período de evaluación (kWh)/cantidad total de agua producida (m³).	kWh/m³
Índice de operación	Índice de costos operativos en relación con los ingresos operativos. Los costos operativos incluyen todos los gastos junto con la depreciación y los costos de interés (sin incluir los pagos de servicios de deudas). Una buena gestión nacional requiere que este índice sea menor de 1.	Índice
Gastos de personal por cada m³ de agua producida	El índice de gastos totales de personal (CTA) en relación con la cantidad total de agua producida (m³).	CTA/m³
Gastos de personal como porcentaje de cobros actuales de facturas de agua y alcantarillado	Gasto total de personal en CTA expresado como porcentaje del cobro total de facturas actuales de agua y alcantarillado más cobros de otros servicios relacionados de agua y alcantarillado (sin incluir subvenciones ni subsidios).	%

Personal/1000 conexiones de agua y alcantarillado	Este indicador mide el nivel de personal y se calcula como el índice del personal total en relación con la cantidad total de conexiones de agua y alcantarillado. Las prácticas recomendadas indican menos de 5.	Persona / 1000 conexiones
Índice de trabajo	Este es el índice de gastos operativos/ingresos operativos. Los gastos operativos no incluyen depreciación, intereses ni servicios de deudas. Una buena gestión nacional requiere que este índice esté muy por debajo de 1.	Índice

EJEMPLO 2: ARGENTINA

En Argentina, la Ley 26221 contempla que la concesión está en equilibrio económico financiero si las tarifas por los servicios prestados permiten recuperar todos los costos asociados a la misma, incluyendo los operativos, los de inversión y los de carácter impositivos y financieros si los hubiere. Sobre tal base, con el objeto de constatar el error incurrido en la materia, en 2014 se adoptó un indicador de sostenibilidad financiera basado en tres ratios: 1) la relación entre los ingresos operativos respecto de los gastos operativos; 2) la relación entre los ingresos operativos respecto de los gastos corrientes (gastos operativos y otros gastos); y 3) la relación entre los ingresos corrientes (operativos más transferencias y rentas de la propiedad) respecto de los gastos corrientes. El resultado demostró que la tarifa no permitía el equilibrio económico financiero dispuesto en la norma.

EJEMPLO 3: MEXICO

En México, en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, la Ley de Aguas estipula que tanto la autoridad regulatoria como los operadores establecerán las tarifas para el cobro de los servicios acatando las metodologías que establezcan parámetros para el cálculo de las tarifas medias de equilibrio, las que deberán ser suficientes para cubrir los costos derivados de la operación, el mantenimiento y administración de los sistemas; la rehabilitación y mejoramiento de la infraestructura existente; la amortización de las inversiones realizadas; los gastos financieros de los pasivos; y las inversiones necesarias para la expansión de la infraestructura. En ese marco, la Guía Metodológica para el Cálculo de Tarifas por la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento busca igualar el total de los egresos incurridos en un tiempo determinado por el Organismo Operador, con los ingresos recibidos a través de una tarifa aplicada como contraprestación de sus servicios, en el mismo periodo, normalmente un año.

ENLACES

Tanzania. Indicadores de desempeño de la EWURA: <http://www.ewura.go.tz/wp-content/uploads/2018/06/EWURA-REGIONAL-WATER-UTILITIES-PERFORMANCE-REPORT-2016-17.pdf>

Argentina. Convenio Tripartito entre el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, la Provincia de Buenos Aires y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Documento

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26221-125875/texto>

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/doc_4_la_nueva_gestion_de_aysa.pdf

México. Guía metodológica para el cálculo de tarifas por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento. https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2010/10/7257_guia_metodologica_calculo_tarifas.pdf; <https://faolex.fao.org/docs/pdf/mex188368.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Las diversas competencias administrativas, legales y de inspección necesarias para llevar a cabo esta acción obligan a los organismos reguladores a desarrollar su capacidad interna mediante la capacitación, al buscar, a menudo, el respaldo de otras instituciones nacionales o de socios para el desarrollo. Las instituciones judiciales pueden, por ejemplo, usar su experiencia en desarrollar la metodología de inspección. Los socios para el desarrollo pueden respaldar a los organismos reguladores a través de la capacitación y el establecimiento de indicadores y de procedimientos de implementación. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en cómo proceder con los controles, qué indicadores analizar y cómo evaluar la conducta indebida y calcular los reembolsos respectivos.

ET2D: Supervisar los indicadores de desempeño económico y financiero a nivel del operador y a nivel nacional

ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS		ET2D
OBJETIVO ET2 Supervisar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y el desempeño a través de información financiera y operativa que se recibe de los operadores	HOJA DE ACCIÓN ET2D SUPERVISAR LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO A NIVEL DEL OPERADOR Y A NIVEL NACIONAL	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y aglomerados de servicios		
DESCRIPCIÓN Dada la importancia de la precisión de las tarifas, también es necesario supervisar sus valores en el transcurso del tiempo, y comparar a los operadores y a las tendencias nacionales. Esta acción por lo general se realiza a través de ejercicios con puntos de referencia, donde se califican los datos recopilados a través de las inspecciones. Luego, los organismos reguladores evalúan los resultados de los datos auditados a nivel nacional, del aglomerado y del operador para calificar el desempeño de los operadores con respecto a diversos ciclos regulatorios. Este mecanismo permite que los organismos reguladores elaboren una descripción del sector, y que saquen conclusiones importantes al definir o ajustar tarifas futuras. También sirve para perfeccionar los panoramas para el desarrollo del sector. Los organismos reguladores deben, sin embargo, definir con anterioridad los incentivos que tienen como objetivo recompensar a los operadores cuya implementación de tarifas podría servir como ejemplo para otros agentes del sector.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los operadores cuyo desempeño se deteriora en el transcurso del tiempo podrían enfrentar consecuencias. • Los operadores cuyo desempeño mejora en el transcurso del tiempo se consideran los mejores del sector. • Los consumidores reciben información sobre el desempeño del sector.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, se elabora anualmente el Informe del sector urbano y periurbano del suministro del agua y el saneamiento para informar a la población sobre el desempeño de las empresas de agua y alcantarillado. En el informe, se destacan y se usan puntos de referencia sobre el desempeño de 11 empresas de agua y alcantarillado y seis esquemas privados.		
EJEMPLO 2: ARGENTINA En Argentina, la Ley 26221 contempla que los instrumentos de verificación y control deben permitir a las entidades y empresas operadoras brindar la información necesaria para el análisis comparativo con otras empresas, tanto en el país como en el extranjero, estableciéndose que para la elaboración de los estudios comparativos y análisis de los niveles de eficiencia proyectados y alcanzados por la concesionaria, la Autoridad de Aplicación establecerá mecanismos de información y seguimiento de Indicadores de Gestión que faciliten la comparación entre sectores de una misma prestación o con otros servicios prestados en el país y en el exterior. Los datos necesarios para la		

conformación de dichos indicadores deben ser presentados periódicamente por la concesionaria ante el Ente Regulador, conjuntamente con los informes anuales a fin de permitir una mejor comprensión y control de la gestión. En desarrollo de esta normativa, la Gerencia de Benchmarking del ente regulador genera desde 2006 un informe anual en el que compara los indicadores del operador con los de otros prestadores del ámbito de la Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de Argentina y de la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas.

EJEMPLO 3: PERU

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) de Perú, liderando el Grupo Regional de Trabajo de Benchmarking (GRTB) de la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA), ha elaborado Informes Regionales de Benchmarking desde el 2002. La ADERASA reúne a entes reguladores de 16 países de América: Argentina, Bolivia, Belize, Colombia, Costa Rica, Chile, Nicaragua, Panamá, Perú, Brasil, Honduras, Ecuador, El Salvador, Paraguay, República Dominicana, y Uruguay. El informe de Benchmarking 2021, por ejemplo, cuenta con información de 115 operadores de agua y saneamiento de 10 países de la región. La SUNASS también ha implementado Informes de Benchmarking para Empresas Prestadoras y para organizaciones comunales que prestan el servicio, incluyendo indicadores de desempeño económico y financiero que incluyen el financiamiento de la prestación y la morosidad de usuarios.

ENLACES

Zambia. Informe de desempeño: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/media-center/news1/138-water-sector-scores-a-success>

Argentina: Informes anuales de Benchmarking

<https://www.argentina.gob.ar/eras/institucional/informacion-tecnica/benchmarking>

Perú: Informe anual de benchmarking

<https://www.aderasa.org/grupos-de-trabajo/informes/>

<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/BENCHMARKING-REGULATORIO-DE-LAS-ORGANIZACIONES-COMUNALES-2020-1.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Supervisar las tendencias de desempeño del sector a través de puntos de referencia requiere que los organismos reguladores tengan habilidades estratégicas, financieras y de planificación sólidas. Dada la importancia de los resultados de estos ejercicios, es necesario capacitar al personal de los organismos reguladores para que comprendan las diferentes tendencias, y las conviertan en decisiones estratégicas. Los socios para el desarrollo pueden respaldar las operaciones al capacitarse en una gama de habilidades de relaciones públicas, de administración y de adquisición. Otros agentes del sector también podrían beneficiarse de la capacitación para mejorar la capacidad de participación al trabajar con los organismos reguladores sobre los futuros ajustes de tarifas.

ET3A: Alertar a los operadores en caso de incumplimiento de las regulaciones de tarifas y publicar instrucciones correctivas

ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS		ET3A
OBJETIVO ET3 Implementar procedimientos de infracción administrativa contra los operadores que infringen	HOJA DE ACCIÓN ET3A ALERTAR A LOS OPERADORES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS REGULACIONES DE TARIFAS Y PUBLICAR INSTRUCCIONES CORRECTIVAS	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y consumidores		
DESCRIPCIÓN El incumplimiento de tarifas aprobadas puede traer aparejada la suspensión de la licencia, por lo que esta medida debería tomarse solo como último recurso. Debido a que la suspensión de la licencia de un operador podría dar lugar a una mayor interrupción del suministro del servicio, los organismos reguladores deben primero agotar los otros medios para resolver cuestiones importantes antes de que suceda esto. Después de alertar a los operadores, los organismos reguladores inician un proceso legislativo establecido, y los operadores pueden presentar una respuesta; asignándoles tiempo suficiente para realizar más evaluaciones de su desempeño económico y financiero. Durante ese período, los organismos reguladores reúnen más información relevante para poder sacar conclusiones y obtener instrucciones. El incumplimiento de estas instrucciones generará sanciones más severas.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los operadores tienen la obligación de actuar según las regulaciones acordadas de las tarifas. • Los operadores tienen tiempo suficiente dentro de un procedimiento administrativo establecido y transparente para cumplir con las operaciones en curso. • Los organismos reguladores administran cada caso de incumplimiento en un tiempo razonable. • Los consumidores están informados y reciben reembolsos si corresponde.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, los operadores cuyo desempeño se deteriora más allá de los límites aceptables podrían ser sometidos a una supervisión regulatoria especial (SRE). Esto podría tomar la forma de incumplimiento de las condiciones de la licencia y de las garantías a nivel de servicio (SLG, por sus siglas en inglés). La supervisión regulatoria especial es una herramienta de ejecución usada para frenar las tendencias negativas de desempeño, aplicada tras un acuerdo firmado entre el organismo regulador nacional, el Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) y el operador. Durante el período estipulado de supervisión, el NWASCO supervisa de cerca todas las operaciones del proveedor de servicios, lo que incluye decisiones tomadas por la gerencia y la junta. Esto significa que el NWASCO puede asistir a las reuniones de la junta para supervisar las decisiones internas. Aunque intrusiva, esta regulación permite al operador adoptar rápidamente medidas reparadoras. El operador elabora un plan sobre cómo mejorar su desempeño durante el período de SRE y presenta informes mensuales que indican el progreso		

que se realiza para cumplir con las actividades planificadas. Esta es una medida temporal para evitar el peor escenario de suspensión o cancelación de la licencia para operar.

EJEMPLO 2: KENIA

En Kenia, un organismo regulador nacional, la Junta Regulatoria de Servicios del Agua (WASREB), notificará y advertirá a los proveedores o las juntas de servicios de agua que no están cumpliendo con sus obligaciones, y ofrecerá un plazo dentro del cual deberá haber una rectificación. La WASREB puede emitir órdenes que prohíban acciones particulares con efecto inmediato, y puede avanzar con acciones judiciales en caso de incumplimiento. La WASREB puede emitir avisos que obliguen a las juntas de servicios de agua a garantizar que el incumplimiento se resuelva dentro de un plazo estipulado. Si los avisos se ignoran, la WASREB puede realizar lo siguiente:

- Multar al titular de la licencia.
- Usar la garantía de desempeño para resolver el problema.
- Emitir una orden mediante la cual se tomarán medidas judiciales en caso de incumplimiento.
- Emitir órdenes sobre variaciones de áreas de suministro.
- Ordenarle a una junta de servicios de agua a que imponga las regulaciones según la sección 73 de la Ley del Agua de 2002 en su área de suministro.
- Usar los medios para publicar advertencias sobre los infractores de la Ley del Agua de 2002.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

En Paraguay, el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Ley General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario N.º 1614/2000, contempla que frente a una fundada presunción acerca de la posible comisión de una infracción, antes de promoverse el procedimiento sumarial, el regulador podrá intimar al operador para que corrija la posible conducta irregular y asuma en forma inmediata las eventuales consecuencias dañosas que se estuvieren causando. Solo en el caso que el prestador acate y cumpla los términos exactos de la intimación dentro del plazo acordado, la autoridad considerará superada la contingencia, absteniéndose de ordenar la instrucción de un sumario.

EJEMPLO 4: CHILE

En Chile, la Ley de Servicios Sanitarios Rurales y su reglamento contempla la posibilidad de sancionar a los operadores del servicio que incumplan el régimen –incluyendo el tarifario-. Sin embargo, el régimen permite la posibilidad de que el sancionado solicite una rebaja o condonación de sanciones mediante el sometimiento a un programa de asesoría orientado a la efectiva corrección de la situación de infracción o el cumplimiento de la normativa infringida. El resultado de las fiscalizaciones que detecten incumplimientos menores, que no requieran de capacitación ni sean susceptibles de sanción, puede dar lugar a las acciones correctivas del caso, las que se implementan a partir de las instrucciones de la autoridad regulatoria.

ENLACES

Zambia. <http://www.nwasco.org.zm/index.php/regulatory-tools/regulatory-enhancements>

Kenia. <https://wasreb.go.ke/downloads/Enforcement%20And%20Compliance%20Strategy.pdf>

Paraguay. Ley N.º 1614/2000. General del marco regulatorio y tarifario del servicio público de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario para la república del Paraguay

https://www.erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco_Regulatorio.pdf

Chile. Decreto 50. REGLAMENTO DE LA LEY N.º 20.998, QUE REGULA LOS SERVICIOS SANITARIOS RURALES

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1150724>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Para llevar a cabo esta acción, el personal de los organismos reguladores debe estar capacitado y haber mejorado sus habilidades financieras, administrativas y de gestión. El desarrollo de las capacidades puede estar a cargo de agentes del sector o socios para el desarrollo. Los organismos reguladores también pueden incluir a otros operadores para que respalden sus procedimientos. Las instituciones judiciales pueden estar indirectamente involucradas para garantizar más imparcialidad.

ET3B: Aplicar sanciones según los términos establecidos en la legislación

ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS		ET3B
OBJETIVO ET3 Implementar procedimientos de infracción administrativa contra los operadores que infringen	HOJA DE ACCIÓN ET3B APLICAR SANCIONES SEGÚN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEGISLACIÓN	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Única vez		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y aglomerados de servicios		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores penalizan a los operadores que infringen las directivas de las tarifas. Entre algunas sanciones posibles, se incluyen multas, acciones judiciales, cambios en los equipos de gestión del operador, suspensión de las licencias y transferencia de licencias a otros operadores. Sin embargo, antes de la aplicación real, las sanciones deben ser transparentes a través de políticas y leyes regulatorias. Los sistemas de sanciones predefinidos permiten imponer sanciones adecuadas a las empresas de servicios públicos por actos u omisiones que infrinjan las disposiciones legales en materia de cobro de tarifas, cumplimiento de los indicadores clave de desempeño establecidos en las concesiones u otras regulaciones de carácter social o medioambiental. Los mecanismos de sanción descritos de manera transparente garantizan la integridad de las acciones regulatorias de infracción.		
RESULTADOS ESPERADOS • Se aplican sanciones transparentes dentro del estado de derecho. • Aquellos que no cumplen no pueden seguir operando sin ajustarse a las regulaciones tarifarias acordadas. • Los consumidores y otras partes relevantes involucradas están satisfechos, tanto moral como económicamente.		
EJEMPLO 1: KENIA En Kenia, el organismo regulador WASREB sigue su estrategia de ejecución para hacer cumplir las decisiones relacionadas con las tarifas a través de las siguientes acciones:		
• Emisión de multas. • Ordenar el pago de sanciones por parte de los licenciarios a terceros perjudicados por la acción o la inacción de los licenciarios. • Imposición de sanciones por tasas reguladoras impagas. • Enjuiciamiento de los delitos cometidos por los titulares de licencias en virtud de la Ley del Agua o recomendación de acción judicial de los culpables a otros organismos públicos interesados por delitos relacionados con cualquier otra ley. • Uso de la vía judicial en los procedimientos de revisión judicial. • Recomendar al ministerio la destitución de la alta gerencia y del consejo de administración de la junta de servicios de agua si el titular de la licencia ignora los informes de inspección.		

- Ordenar la destitución de la cúpula directiva del proveedor de servicios de agua y de la junta de directores.
- Cancelación del acuerdo de suministro del servicio.
- Transferencia de licencias a otros titulares.

EJEMPLO 2: PARAGUAY

En Paraguay, el régimen sancionatorio considera dentro de las infracciones leves cuando se aplican tarifas que no corresponden a la categoría del usuario, o al volumen consumido. Por otro lado, se considera una infracción grave emitir facturación por algún tipo de servicio no prestado, incluyendo tarifas no autorizadas, o en exceso del margen autorizado para facturación por promedios, así como efectuar cobros no permitidos en el régimen tarifario; aplicar cargos y tarifas unitarias mayores a los autorizados es una infracción gravísima. La gravedad de la infracción se relaciona con las sanciones aplicables, correspondiendo apercibimiento a las faltas leves, multa de distinta magnitud a las graves y gravísimas; pudiendo darse lugar a la rescisión o revocación de la concesión cuando exista Informe de una Auditoría Contable Financiera y Técnica Independiente Externa que en concordancia con los Reglamentos Tarifario establezca irregularidades en los estados contables y/o en la administración financiera o técnica que coloquen en riesgo la normal gestión del servicio, o cuando se aplique tarifas no autorizadas a más del treinta por ciento (30%) de los usuarios.

EJEMPLO 3: COLOMBIA

En Colombia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) puede imponer sanciones a quienes violen las normas, según la naturaleza y la gravedad de la falta. Estas multas pueden llegar a estar entre el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales para personas naturales y el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales para personas jurídicas. El decreto 1158 de 2017 reglamenta los criterios y metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD por infracciones relacionadas con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. El procedimiento para la imposición de las multas está determinado por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ENLACES

Kenia. Estrategia de ejecución:

<https://wasreb.go.ke/downloads/Enforcement%20And%20Compliance%20Strategy.pdf>

Paraguay. Ley N° 1.614/2000 Reglamento de Infracciones y sanciones

https://www.erssan.gov.py/application/files/3315/8896/1500/Reglamento_de_Infracciones_y_Sanciones.pdf

Colombia. DECRETO 1158 DE 2017. Por el cual se adiciona el Decreto 1082 de 2015, con el fin de reglamentar los criterios y metodología para graduar y calcular las multas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por infracciones relacionadas con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=82615>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Imponer sanciones requiere que los organismos reguladores tengan determinadas habilidades administrativas y judiciales. Éstas también podrían sostenerse y obtener respaldo en virtud de las mejores prácticas de otros organismos reguladores. Entre los socios potenciales, se encuentran las instituciones judiciales y disciplinarias nacionales y los socios para el desarrollo, que pueden capacitar al personal de los organismos reguladores para aplicar y gestionar las sanciones dentro de sus mandatos reguladores.

4. COMPETENCIA

OBJETIVO	ACCIÓN	CÓDIGO
1. La legislación y las regulaciones de servicios de agua y saneamiento están alineadas con las políticas públicas de competencia	A. Regular y promover la competencia del mercado, pública y privada, para los servicios de agua potable y saneamiento	CO1A
	B. Garantizar la competencia sana a través de un trato equitativo para todos los operadores dentro del ámbito de la adquisición pública	CO1B
2. El comportamiento de competencia de los operadores se audita a través de la recopilación de información legal y contractual	A. Supervisar los procesos de licitación y contratación, modificaciones, rescisiones, replanteamientos y fusiones de los operadores	CO2A
	B. Divulgar públicamente información relacionada con las políticas de competencia o los actos contrarios a la competencia que tienen los operadores	CO2B
	C. Analizar la existencia de ventajas anticompetitivas que se les otorgan a los operadores	CO2C
	D. Detectar abusos de monopolio por parte de los operadores y prácticas acordadas perjudiciales para los consumidores	CO2D
3. Hay sistemas de sanciones para operadores con actos anticompetitivos que repercuten en los consumidores	A. Imponer medidas de adquisición obligatorias o dividir activos de los operadores cuando benefician a un monopolio	CO3A
	B. Imponer sanciones sobre los operadores cuyas prácticas contra la libre competencia no sean reversibles	CO3B

CO1A: Regular y promover la competencia del mercado, pública y privada, para los servicios de agua potable y saneamiento

ÁREA REGULATORIA: COMPETENCIA		CO1A
OBJETIVO CO1 La legislación y las regulaciones de servicios de agua y saneamiento están alineadas con las políticas públicas de competencia	HOJA DE ACCIÓN CO1A REGULAR Y PROMOVER LA COMPETENCIA DEL MERCADO, PÚBLICA Y PRIVADA, PARA LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, instituciones de adquisición e instituciones antimonopolio		
DESCRIPCIÓN La competencia de mercado entre los contratistas públicos y privados por lo general está regulada por autoridades nacionales de competencia. Sin embargo, dadas las especificaciones del sector, los organismos reguladores WASH suelen ser los que obligan a aplicar estas reglas a los operadores de la competencia. Pueden aplicarse en servicios en red (por ejemplo, cuando operadores privados prestan servicios) y en lugares donde los servicios relacionados con el agua o el saneamiento no se prestan a través de servicios en red (por ejemplo, depósitos de agua o vaciado de letrinas y fosas sépticas). En consonancia, técnicamente los organismos reguladores alinean las políticas de la competencia con los requisitos del sector. Los organismos reguladores definen procedimientos claros y transparentes y los criterios de entrada al mercado, con el objetivo de garantizar condiciones equitativas para todos los posibles competidores. Por último, los organismos reguladores establecen condiciones para las operaciones continuas del mercado al licenciar o registrar operadores calificados.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los procesos de adquisición están abiertos equitativamente para todos los posibles operadores. • Los consumidores se benefician de la competencia abierta al adquirir los servicios con los precios más bajos del mercado. • Los operadores mejoran el desempeño de sus servicios de manera más rápida en el mercado competitivo.		
EJEMPLO 1: TANZANIA En Tanzania, el organismo regulador EWURA estableció pautas en 2013 para los camiones para el transporte de agua, que especifican lo siguiente: • Toda persona que pretenda suministrar agua en la zona designada de la Autoridad de Suministro de Agua y Alcantarillado de Dar es Salaam (DAWASA, por sus siglas en inglés) usando un camión para el transporte de agua deberá solicitar a la Corporación de Suministro de Agua y Alcantarillado de Dar es Salaam (DAWASCO, por sus siglas en inglés) el registro para cada camión.		

- Una solicitud de registro debe ser de la forma prescrita por DAWASCO y debe contener la siguiente información:
 - El nombre completo, la dirección comercial, los números de teléfono y fax, el correo electrónico y la página web del solicitante.
 - Una lista y los detalles de los camiones.
 - Una copia certificada de las tarjetas de registro de todos los camiones.
 - Una tasa de solicitud no reembolsable de 100 000 TZS por camión, o cualquier otro importe que la autoridad prescriba en cada momento.
- Al recibir una solicitud, DAWASCO evaluará si está completa, y tendrá en cuenta su conformidad con la legislación aplicable, el cumplimiento por parte del camión para el transporte de agua de los requisitos técnicos prescritos en el segundo anexo y los antecedentes del solicitante.
- DAWASCO, tras evaluar la solicitud, aprobará, devolverá o denegará la solicitud.
- Si DAWASCO rechaza o deniega una solicitud de registro, informará al solicitante sobre los motivos de dicho rechazo o denegación.
- Si el solicitante no está satisfecho con la decisión de DAWASCO, el solicitante puede presentar una queja con la autoridad de determinación.
- En caso de que DAWASCO haya aprobado una solicitud de registro, expedirá un certificado de registro al solicitante, y este será considerado a partir de ese momento como agente de DAWASCO.
- El operador debe cumplir con los términos y condiciones del certificado de registro. El período de registro es de dos (2) años y puede extenderse si el operador lo solicita.

EJEMPLO 2: CHILE

En Chile, de acuerdo con la Ley General de Servicios Sanitarios (DFL 382 de 1988), la prestación de los servicios públicos asociados a producir y distribuir agua potable y a recolectar y disponer aguas servidas, puede efectuarse bajo un esquema de competencia abierta por el mercado, en virtud de una concesión, otorgada por decreto por el Ministerio de Obras Públicas, previa recomendación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Al respecto, la ley determina que todos los prestadores estarán sujetos al régimen de concesiones, cualquiera sea su naturaleza jurídica, sean de propiedad pública o privada. También define que las concesiones serán otorgadas a sociedades anónimas.

En ese sentido, los criterios principales de adjudicación, sobre los cuales basa su recomendación la SISS, corresponden al cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas y el ofrecimiento de la menor tarifa por la prestación de los servicios, que beneficie a los usuarios del proceso de competencia abierta.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

La Ley General del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario de la República del Paraguay, señala que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) tiene la facultad y obligación de prevenir e impedir conductas discriminatorias, anticompetitivas o que signifiquen un abuso de situaciones monopólicas naturales, tanto entre los prestadores en cada una de las etapas del servicio, como hacia los usuarios.

Asimismo, el decreto reglamentario de dicha Ley General desarrolla y profundiza la función del ERSSAN, aclarando que las conductas que se deben prevenir e impedir se refieren a acciones u omisiones de los prestadores, que impliquen comportamientos ineficientes o capaces de generar la alteración (unilateral y no compensada) de las condiciones de calidad y/o tarifas de los servicios, tales como reducciones selectivas de calidad, aplicación de tarifas desiguales a situaciones análogas, establecimiento de sistemas no competitivos de compras y contrataciones, entre otros.

Con el fin de lograr el cumplimiento de esta obligación, el ERSSAN mantiene actualizada una base de datos o listado de referencia de costos comparativos de insumos y procesos, la cual emplea para calificar los comportamientos de los prestadores en los procesos de revisión tarifaria. Asimismo, el ERSSAN se encuentra facultado a reglamentar la prevención y sanción de las conductas referidas, así como proponer reglas específicas para su inclusión en los

pliegos de bases y condiciones de concesiones y permisos, con el fin de promover una competencia eficiente y en igualdad.

ENLACES

Tanzania. Pautas de la EWURA para operadores de camiones para el transporte de agua:

<http://www.ewura.go.tz/wp-content/uploads/2015/03/Water-Supply-and-Sanitation-Water-Tanker-Services-Rules-2013.pdf>

Chile. Ley General de Servicios Sanitarios DFL 382 de 1988:

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=5545&idParte=>

Paraguay. Ley General y Decreto Reglamentario N.º 18880 de 2002:

https://erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco_Regulatorio.pdf y

https://erssan.gov.py/application/files/4716/6514/3615/Decreto_Reglamentario_N_18880.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en una gama de habilidades, entre ellas, administrativas, legales y de adquisición, ya que esto permitirá definir los procedimientos requeridos y los criterios relacionados. Estos ejercicios de capacitación pueden contar con el respaldo de los socios para el desarrollo, mientras que las autoridades nacionales antimonopolio y las asociaciones de consumidores desempeñarán un rol activo en la elaboración del perfil del sector competitivo WASH mediante aportes sustanciales que reflejen las lecciones aprendidas en otros sectores. Los beneficios derivados de la experiencia en materia de competencia de otras autoridades reguladoras podrían facilitarse mediante intercambios técnicos regionales.

CO1B: Garantizar la competencia sana a través de un trato equitativo para todos los operadores dentro del ámbito de la adquisición pública

ÁREA REGULATORIA: COMPETENCIA		CO1B
OBJETIVO CO1 La legislación y las regulaciones de servicios de agua y saneamiento están alineadas con las políticas públicas de competencia	HOJA DE ACCIÓN CO1B GARANTIZAR LA COMPETENCIA SANA A TRAVÉS DE UN TRATO EQUITATIVO PARA TODOS LOS OPERADORES DENTRO DEL ÁMBITO DE LA ADQUISICIÓN PÚBLICA	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, instituciones de adquisición, instituciones antimonopolio y agencias de medios		
DESCRIPCIÓN Una vez que se definan las reglas y las condiciones, es importante aplicarlas a través de procedimientos de adquisición adecuados y protocolos relacionados. Al hacer una adquisición, los organismos reguladores siempre deben guiarse por los principios fundamentales de no discriminación, igualdad y transparencia, para lograr una competencia leal en el sector WASH. El principal objetivo de los organismos reguladores es un mercado donde se satisfacen los intereses del consumidor, por lo que los organismos reguladores analizan las propuestas de los operadores comparándolas con normas predefinidas en cuanto a calidad del servicio y tarifas. Lo que es más importante, este procedimiento, al ser prácticamente un ejercicio de evaluación comparativa, permite a los organismos reguladores fomentar y promover la innovación y el progreso técnico para aumentar la eficiencia de los operadores competidores.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los procesos de adquisición son transparentes, y la asignación de contratos a los operadores se realiza sin discriminación. • Todos los operadores se sienten igual en términos de nuevas adquisiciones del mercado. • Los consumidores disfrutan de más opciones de los servicios WASH que adquieren.		
EJEMPLO 1: KENIA En Kenia, en virtud de la Ley del Agua de 2002, el organismo regulador WASREB (Junta Regulatoria de Servicios del Agua) se especifica en el Artículo 26, y se dedica al suministro de agua a granel, con normas favorables a la competencia, tanto para los consumidores como para los operadores. • (9) Será condición general de la licencia y de cualquier acuerdo de prestación de servicios que las necesidades de servicio de agua de los proveedores de servicios a lo largo de la red de agua a granel se satisfagan en las proporciones acordadas; y el proveedor de agua a granel no podrá, durante todo el período de vigencia del acuerdo, retener, usar ni suministrar agua a granel a otro nuevo proveedor de		

servicios, a menos que dicho suministro alternativo haya sido acordado entre el proveedor de agua a granel y el primer proveedor de servicios.

- (10) La junta regulatoria solo aprobará un acuerdo de suministro de agua a granel con la previa confirmación de que el proveedor de agua a granel dispone de un permiso de extracción válido que le otorga derechos de extracción proporcionales a sus requisitos de venta de agua de la Autoridad de Gestión de Recursos Hídricos.
- (11) Más allá de lo que se estipula anteriormente, en interés de la población y cuando sea técnica y económicamente viable, la Junta Reguladora podrá ordenar al titular de la licencia que suministre agua a granel a otra zona de licencia o que suscriba un acuerdo de prestación de servicios con un agente que suministre agua a granel a terceros dentro de su zona de suministro.

EJEMPLO 2: CHILE

En Chile, la prestación de los servicios públicos asociados a producir y distribuir agua potable y a recolectar y disponer aguas servidas, puede efectuarse bajo un esquema de competencia abierta por el mercado, en virtud de una concesión, otorgada por decreto por el Ministerio de Obras Públicas, previa recomendación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). Estas concesiones se otorgan previa solicitud de un potencial concesionario, adjuntando la documentación y requisitos definidos en la normativa general.

Con el fin de garantizar una adecuada competencia, existe un procedimiento regulado del proceso de adjudicación de las concesiones, el cual determina que la SISS examine el cumplimiento de los requisitos generales de la solicitud y, en caso de darlos por verificados, le ordene al solicitante que haga una publicación simultánea de un resumen de los términos de la concesión, en el Diario Oficial y en un diario de circulación en la región en que se encuentre la concesión solicitada. Dentro de los 60 días siguientes a las publicaciones, todos los demás interesados en postularse deben presentar su petición, observando los mismos requisitos normativos.

La SISS verifica que estas postulaciones adicionales cumplan con los requisitos legales para poder iniciar el trámite de otorgamiento de la concesión. Sin embargo, en caso de que la SISS formule observaciones a las solicitudes adicionales, los interesados tendrán un plazo de diez (10) días para corregirlas o subsanarlas, garantizando la posibilidad de competir en igualdad por parte de los diferentes prestadores interesados.

Finalmente, en un plazo de 120 días contados desde la publicación del resumen de los términos de la concesión solicitada, la SISS informará al Ministerio de Obras Públicas sobre las solicitudes presentadas y dará su recomendación sobre la adjudicación, para el concesionario que cumpla las condiciones técnicas exigidas y ofrezca la menor tarifa por la prestación de los servicios.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

La Ley General del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, para la República del Paraguay, señala que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) tiene la facultad y obligación de aprobar el pliego de bases y condiciones de la licitación o del concurso de precios para la concesión o el permiso del servicio, así como los términos y condiciones del contrato de concesión o del permiso.

Adicionalmente, la Ley General determina los requisitos que deben cumplirse para el otorgamiento de concesiones para prestar el servicio, entre los cuales se destaca que el procedimiento de la selección del concesionario deberá realizarse mediante licitación pública nacional o internacional, según las siguientes etapas:

- Precalificación de grupos oferentes.
- Calificación de propuestas técnicas y económicas.
- Adjudicación a la oferta de tarifa del servicio que resulte más baja o la de mayor nivel de cobertura o de inversión, según se establezca en el pliego de bases y condiciones de la licitación, sobre la base de parámetros fijos.

A partir de lo anterior, el decreto reglamentario de dicha Ley General desarrolla y profundiza la función del ERSSAN, señalando el ente regulador tiene la responsabilidad de verificar el apego de dichos instrumentos a la ley y la reglamentación, garantizando una competencia transparente y equitativa. En ese sentido, su pronunciamiento se limita a formular las observaciones donde especifique el conflicto normativo que se evidencien en los documentos

sometidos a su aprobación. Finalmente, el ERSSAN dispone de treinta (30) días, desde que recibe la documentación completa, para pronunciarse sobre la aprobación.

ENLACES

Kenia. https://wasreb.go.ke/downloads/SUPPLEMENT_183_WATER_RULES.pdf

Chile. Reglamento de las concesiones sanitarias de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas servidas y de las normas sobre calidad de atención a los usuarios de estos servicios. Decreto 1199 de 2005: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=243794&idParte=0>

Paraguay. Ley General y Decreto Reglamentario N.º 18880 de 2002:

https://erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco_Regulatorio.pdf y

https://erssan.gov.py/application/files/4716/6514/3615/Decreto_Reglamentario_N_18880.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en una gama de habilidades de adquisición y administrativas para comprender cómo realizar procedimientos de adquisición transparentes y abiertos. Este desarrollo de capacidades puede contar con el respaldo de los socios para el desarrollo, mientras que otros agentes del sector, como las agencias encargadas de la contratación pública, los ministerios relacionados y las asociaciones de consumidores, podrían desempeñar un rol activo proporcionando aportes sustantivos y lecciones aprendidas. También pueden ayudar a los organismos reguladores a determinar los procedimientos de adquisición y los protocolos junto con otros ejemplos nacionales similares.

CO2A: Supervisar los procesos de licitación y contratación, modificaciones, rescisiones, replanteamientos y fusiones de los operadores

ÁREA REGULATORIA: COMPETENCIA		CO2A
OBJETIVO CO2 El comportamiento de competencia de los operadores se audita a través de la recopilación de información legal y contractual	HOJA DE ACCIÓN CO2A SUPERVISAR LOS PROCESOS DE LICITACIÓN Y CONTRATACIÓN, MODIFICACIONES, RESCISIONES, REPLANTEAMIENTOS Y FUSIONES DE LOS OPERADORES	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, aglomerados de servicio e instituciones antimonopolio		
DESCRIPCIÓN Una vez que se establecen las reglas y las condiciones para la competencia del mercado y se emiten las licencias, los organismos reguladores reúnen información sobre la dinámica entre los operadores. Con el objetivo de identificar prácticas concertadas potenciales y existentes, los organismos reguladores reúnen información sobre licitaciones públicas, alianzas de mercado, fusiones, adquisiciones y otras prácticas de los operadores que puedan contradecir las normas de competencia. Luego, los organismos reguladores analizan las consecuencias con respecto a la competencia justa y abierta. Por ejemplo, una fusión entre varios operadores, que en el principio se registraron para competir entre ellos, podría dar lugar a un monopolio del nuevo operador establecido. Los organismos reguladores también buscan información sobre las compras públicas de los operadores, para garantizar que los artículos adquiridos estén disponibles con condiciones equivalentes para otros competidores. Una lista no exhaustiva de posibles abusos anticompetitivos incluye cambios en el estado contractual que podrían generar ventajas competitivas, por ejemplo, impuestos más bajos.		
RESULTADOS ESPERADOS • Se pretende evitar la posible creación de una posición dominante o de un monopolio de un operador. • Los operadores están obligados a declarar cualquier cambio que podría reducir potencialmente la competencia. • Los organismos reguladores trabajan en asociación con instituciones antimonopolio para evitar abusos intersectoriales.		
EJEMPLO 1: KENIA En Kenia, el organismo regulador WASREB, dentro de la lista de verificación de análisis de licencias, establecida en la Ley del Agua de 2002, siempre evalúa las políticas de adquisición de los operadores de la siguiente manera:		

Información sobre gestión comercial		
I. Copia del contrato del cliente	Controlar con el contrato modelo del cliente	El proveedor de servicios de agua (PSA) otorgará un contrato al cliente alineado con el contrato del cliente modelo de WASREB.
II. Procedimiento de manejo de quejas del cliente	Control con CEG	El PSA desarrollará una política de servicio al cliente.
III. Estatuto de servicios al cliente	Control con estándares de servicio mínimo	Bien suministrados.
IV. Política de adquisición	Política de adquisición aprobada o evidencia de la siguiente ley PPAD de 2015	El PSA brindará una política de adquisición aprobada y firmada.
V. Evidencia de reuniones de las partes interesadas	Evidencia de invitación de reuniones de las partes interesadas, lista de participantes, minutas de los últimos dos años fiscales	Brindar minutas escritas y firmadas debidamente desde el inicio de actividades. También brindar una invitación de reuniones y lista de participantes.
VI. Estado/certificado de cumplimiento impositivo	Controlar validez, validar con iTax	

EJEMPLO 2: COLOMBIA

En Colombia, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos permite que se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Dentro de los criterios para otorgar dichos contratos, la ley incluye la tarifa siempre que la fórmula para su determinación, que proponga el oferente, cumpla con los criterios orientadores de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.

Dichas fórmulas tarifarias deben ser parte del contrato y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), de acuerdo con la ley, podrá modificarlas cuando se encuentren abusos de posición dominante, violación al principio de neutralidad o abuso con los usuarios del sistema. La CRA también puede intervenir cuando se presenten prácticas tarifarias restrictivas de la competencia tales como:

- Cobrar a los usuarios de un mercado competitivo, o cuyas tarifas no están sujetas a regulación, tarifas inferiores a los costos operacionales, especialmente cuando el prestador atiende servicios en otros mercados en los que tiene una posición dominante o en los que sus tarifas están sujetas a regulación.
- Ofrecer tarifas inferiores a sus costos operacionales con el fin de desplazar competidores, prevenir la entrada de nuevos prestadores o ganar posición dominante ante el mercado o ante usuarios potenciales.
- Discriminar contra unos usuarios que poseen las mismas características comerciales de otros, dando a los primeros las tarifas más altas que a los segundos, aún si dicha discriminación se da en un mercado competitivo o cuyas tarifas no estén reguladas. Los prestadores están obligados a declarar cualquier cambio que pueda potencialmente reducir la competencia.

EJEMPLO 3: CHILE

En Chile, de acuerdo con la Ley General de Servicios Sanitarios, la prestación de los servicios públicos asociados a producir y distribuir agua potable y a recolectar y disponer aguas servidas, puede efectuarse bajo un esquema de competencia abierta por el mercado, en virtud de una concesión, otorgada por decreto del Ministerio de Obras Públicas, previa recomendación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

En ese marco, las empresas prestadoras están obligadas a adelantar licitaciones públicas para adquirir bienes o contratar servicios que superen un tope mínimo establecido legalmente. Acorde con lo anterior, cada año los prestadores deben informar a la SISS sobre los contratos y transacciones asociadas a la compra de bienes o servicios, con el fin de que la entidad compare los precios de dichos contratos y transacciones con los precios de mercado, con base en una muestra representativa, e identifique diferencias estadísticamente significativas que deban ser informadas a la Superintendencia de Valores y Seguros, la cual puede adelantar sanciones y acciones específicas al respecto.

Por otro lado, cuando se presenten acuerdos de fusión entre dos o más empresas prestadoras, estos deben someterse a la aprobación de la SISS, la cual verifica que dicho acuerdo no infringe las normas legales. En ese sentido, la SISS debe pronunciarse dentro de los sesenta (70) días siguientes a la fecha en que le sea solicitada su aprobación.

ENLACES

Kenia. Ley del Agua de Kenia de 2002: <https://wasreb.go.ke/downloads/ESAWAS.pdf>

Colombia. Ley de Servicios Públicos N.º 142 de 1994:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994_pr002.html#90

Chile. Ley General de Servicios Sanitarios DFL 382 de 1988:

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=5545&idParte=>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Al implicar la necesidad de una serie de habilidades legales sobre competencias, esta acción cuenta principalmente con el respaldo de las instituciones nacionales antimonopolio. No obstante, el personal de los organismos reguladores debe capacitarse sobre cómo detectar cambios contractuales, qué analizar en términos de consecuencias y cuándo oponerse a esos cambios. Muchas de ellas podrían subcontratarse a instituciones antimonopolio o realizarse conjuntamente, mientras que los operadores competidores desempeñarán un rol importante a la hora de señalar a los organismos reguladores cualquier conducta contraria a la competencia.

CO2B: Divulgar públicamente información relacionada con la política de competencia o los actos contrarios a la competencia que tienen los operadores

ÁREA REGULATORIA: COMPETENCIA		CO2B
OBJETIVO CO2 El comportamiento de competencia de los operadores se audita a través de la recopilación de información legal y contractual	HOJA DE ACCIÓN CO2B DIVULGAR PÚBLICAMENTE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA POLÍTICA DE COMPETENCIA O LOS ACTOS CONTRARIOS A LA COMPETENCIA QUE TIENEN LOS OPERADORES	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, aglomerados de servicios, instituciones antimonopolio y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Cualquier información o informe sobre el comportamiento anticompetitivo se vuelve más relevante y útil cuando es accesible para los consumidores y otros operadores. Los organismos reguladores sistemáticamente incluyen esto, o cualquier otra información relacionada con las nuevas políticas de competencia, en comunicaciones públicas. El libre acceso a esta información permite que la población esté informada y, al mismo tiempo, favorece un entorno más competitivo. Los organismos reguladores también deben incluir en sus informes anuales recomendaciones específicas en función de las consultas relacionadas con la competencia. Independientemente de cuál sea el formato real, la información anual de la competencia que se publica mejora el comportamiento del mercado y aumenta la satisfacción del consumidor.		
RESULTADOS ESPERADOS - La información transparente sobre las políticas de la competencia y los abusos está disponible para la población general. - Los operadores y los consumidores están informados sobre las nuevas políticas de competencia o la conducta indebida relacionada. - Las instituciones monopolio tienen un mejor panorama del comportamiento competitivo en el sector y pueden basar las decisiones en la evidencia correcta.		

EJEMPLO 1: REINO UNIDO

En el Reino Unido, el informe anual 2004-2005 del organismo regulador del sector del agua en Inglaterra y Gales (Ofwat) promovió e informó a los consumidores y operadores sobre las políticas relacionadas con la competencia del mercado.

- Desde noviembre de 2005, los clientes que posiblemente consuman al menos 50 megalitros de agua al año podrán comprar agua de la empresa suministradora o del licenciataria. Se estima que esta función esté disponible para cerca de 2200 clientes, que en total gastan aproximadamente 200 millones de libras en agua cada año.
- Las empresas podrán solicitar una licencia “minorista”, que autoriza al titular a comprar agua a una empresa de suministro de agua (lo que se denomina “suministro mayorista”) y a venderla al por menor a clientes que califican. Del mismo modo, podrán solicitar una licencia “combinada”, que autoriza al titular a introducir agua en el sistema de suministro de una empresa y a venderla al por menor a clientes que califican (suministro combinado). Las empresas podrán solicitar a Ofwat una licencia a partir del 1.º de agosto de 2005.

EJEMPLO 2: PARAGUAY

En Paraguay, el Reglamento de Tarifas para Concesionarios contempla la obligación de prestadores y reguladores de informar y tener a disposición de los usuarios la información utilizada para la fijación de tarifas, estipula además que todo acuerdo o acto del prestador tendiente a distorsionar o encubrir la información de costos de prestación del servicio con el fin de influir en la obtención de tarifas más altas en el proceso de fijación tarifaria, será considerado contrario a la libre competencia, y por ende práctica desleal (arts. 44, 45 y 48).

EJEMPLO 3: CHILE

En Chile, la Ley General de Servicios Sanitarios (Decreto con Fuerza de Ley N.º 382, de 1989) contempla que todo acto o convención por parte de los operadores tendiente a distorsionar o encubrir la información de costos de prestación del servicio con el fin de influir en la obtención de tarifas más altas en el proceso de fijación tarifaria, será considerado contrario a la libre competencia

ENLACES

Reino Unido. Información en la web sobre la política de competencia de Ofwat:

<https://www.ofwat.gov.uk/?s=anticompetitive+practices&x=0&y=0>

<https://www.ofwat.gov.uk/regulated-companies/>

Paraguay: Ley general del marco regulatorio y tarifario del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario (Vid. arts. 44, 45 y 48)

<https://www.erssan.gov.py/index.php/marco-legal/marco-regulatorio-y-tarifario-del-servicio-publico-de-provision-de-agua-potable-y-alcantarillado-sanitario-para-la-republica-del>

Chile: Ley general de servicios sanitarios

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=5545>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Comunicar las políticas de competencia y las faltas relacionadas en los informes anuales requiere un nivel alto de comunicación y habilidades de relaciones públicas, junto con una sólida comprensión regulatoria interna de la evidencia recopilada. Las capacidades de comunicación generalmente se complementan con el respaldo de socios externos. Los socios pueden ser instituciones nacionales que conozcan cómo informar a la población, instituciones de investigación y socios para el desarrollo. En algunos casos, las asociaciones de consumidores también pueden respaldar esta tarea. Una vez planificados, los organismos reguladores pueden completar estos informes anualmente sin necesidad de ayuda externa.

CO2C: Analizar la existencia de ventajas anticompetitivas que se les otorgan a los operadores

ÁREA REGULATORIA: COMPETENCIA		CO2C
OBJETIVO CO2 El comportamiento de competencia de los operadores se audita a través de la recopilación de información legal y contractual	HOJA DE ACCIÓN CO2C ANALIZAR LA EXISTENCIA DE VENTAJAS ANTICOMPETITIVAS QUE SE LES OTORGAN A LOS OPERADORES	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, aglomerados de servicio e instituciones antimonopolio		
DESCRIPCIÓN Además del comportamiento anticompetitivo, los controles y el análisis realizado a través de auditorías anuales periódicas y al azar también evalúa los subsidios estatales de los operadores que pueden incluir asistencia de las autoridades locales, regionales o nacionales. Los procedimientos de auditoría imparciales son una condición previa para esta acción, lo que obliga a los organismos reguladores a desarrollar una serie de pautas de procedimientos transparentes para llevar a cabo e informar sobre las auditorías de las asistencias estatales. De acuerdo con ello, los organismos reguladores evalúan y valoran cualquier subvención estatal que reciben los operadores y que pueda ser perjudicial para la competencia. Los que ayudan desproporcionadamente a los operadores más allá de lo necesario realizan actividades ilegales y deben ser indemnizados. Y lo que es más importante, al llevar a cabo esta acción, los organismos reguladores ayudan a otros competidores operativos a evitar que se les coloque en una posición de inferioridad, lo que a la larga podría obligarles a abandonar el mercado y repercutir negativamente en los consumidores.		
RESULTADOS ESPERADOS • Se revisan y se evitan los subsidios del estado. • Todos los operadores de un mercado determinado disfrutan de condiciones iguales para competir en conjunto, para el beneficio de los consumidores. • El organismo regulador podría establecer incentivos o asistencia que se apliquen universalmente a todos los competidores.		
EJEMPLO 1: UNIÓN EUROPEA En la Union Europea (UE) la Comisión Europea recibió una queja en 1997 de una asociación italiana de distribuidores de agua privados mediante la cual se alegaba que el gobierno italiano estaba concediendo asistencia ilegal a sociedades anónimas con accionistas públicos mayoritarios creadas según la ley 142/90. Esta ley regulaba las municipalidades como proveedores de servicios. Establecía que los municipios podían crear sociedades anónimas en las que mantendrían la mayoría de las acciones. Como resultado, estas empresas pasaron a tener derecho a recibir préstamos de la Cassa Depositi e Prestiti (CDDPP), y estos préstamos produjeron intereses inferiores a los del mercado. Además, en 1993 y en 1995, Italia estableció una exención del impuesto sobre los ingresos para esta categoría de empresas y también una exención de todos los impuestos relativos a la transferencia de activos a las sociedades anónimas creadas según la ley 142/90. La Comisión Europea no había sido notificada, y después de solicitar las aclaraciones de las autoridades italianas, decidió abrir una causa de investigación formal. La Comisión constató que la concesión de esta asistencia no estaba		

vinculada a la atribución explícita de obligaciones de servicio público, y las autoridades italianas no demostraron la existencia de tales obligaciones. Por el contrario, el criterio decisivo para beneficiarse de un tratamiento fiscal especial era la naturaleza de la empresa (sociedad anónima) y su composición accionarial (mayoría pública). Asimismo, las medidas no se aplicaban a todo el sector económico, sino a algunas empresas públicas que operaban en ese sector. Al llegar a esta conclusión, la Comisión decidió que las autoridades italianas debían tomar todas las medidas necesarias para recuperar la asistencia otorgada ilegalmente según los dos esquemas, y restablecer así la igualdad de condiciones entre todos los operadores en los sectores pertinentes.

EJEMPLO 2: ARGENTINA

En Argentina, la política tarifaria -niveles de tarifas y subsidios- desarrollada durante el período 2006-2014 se caracterizó por el congelamiento de las tarifas, lo que atentó contra el equilibrio económico financiero del servicio; desde 2014 se implementó un esquema generalizado (casi universal) de subsidio por ámbitos geográficos, sin distinción de capacidad de pago entre los usuarios, los que eran aportados por el Estado a los prestadores para permitir una reducción de la tarifa. A partir de 2022 se ha iniciado un proceso de reducción de subsidios, contemplando un mecanismo por el cual los mismos se limitaron a los usuarios que no estuvieran en condiciones de afrontar los importes tarifarios resultantes. Si bien esta experiencia no implica una devolución de subsidios –sino su eliminación-, es consistente con el concepto de evaluación de los subsidios estatales a los operadores que pueda ser perjudicial para la competencia en la medida en que ayudan a los operadores de manera desproporcionada y más allá de la necesidad real.

ENLACES

EU. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-02-817_en.htm

Argentina. Valores del coeficiente de modificación “k”

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/273473/20221012>

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-51-2022-373558/texto>

;

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Se requieren diversas competencias administrativas, legales y de inspección, que son necesarias para llevar a cabo esta acción. Esto obliga a los organismos reguladores a desarrollar su capacidad interna mediante la capacitación, al buscar, a menudo, el respaldo de otras instituciones antimonopolio o de socios para el desarrollo. Las autoridades de la competencia también podrían ampliar su experiencia al desarrollar pautas regulatorias de supervisión. Los socios para el desarrollo pueden basarse en esto a través de la capacitación y el establecimiento de procedimientos de implementación. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse sobre cómo proceder con las auditorías, qué y cómo analizar e inspeccionar, y cómo avanzar con las decisiones concluyentes.

CO2D: Detectar abusos de monopolio por parte de operadores y prácticas concertadas perjudiciales para los consumidores

ÁREA REGULATORIA: COMPETENCIA		CO2D
OBJETIVO CO2 El comportamiento de competencia de los operadores se audita a través de la recopilación de información legal y contractual	HOJA DE ACCIÓN CO2D DETECTAR ABUSOS DE MONOPOLIO POR PARTE DE OPERADORES Y PRÁCTICAS CONCERTADAS PERJUDICIALES PARA LOS CONSUMIDORES	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, gobiernos nacionales, socios para el desarrollo e instituciones antimonopolio		
DESCRIPCIÓN Es importante inspeccionar cualquier tipo de práctica anticompetitiva, además de los subsidios estatales, que podrían ser perjudiciales para los intereses del consumidor. Un procedimiento de auditoría imparcial es una condición previa para esta acción, lo que obliga a los organismos reguladores a desarrollar una serie de pautas de procedimientos transparentes para llevar a cabo e informar sobre las auditorías anticompetitivas. Para ello, los organismos reguladores se centran en la identificación de cualquier abuso posible que resulta de una posición dominante o un monopolio de parte de uno o varios operadores. Esto podría identificar, por ejemplo, oligopolios, donde varios operadores acuerdan en secreto el cobro de determinado precio. También podría identificar a los operadores que se niegan a suministrar, lo que ocasiona un abuso de la posición dominante del mercado. La identificación a tiempo de una lista no exhaustiva de abusos es el principal objetivo de esta acción, que en ocasiones se lleva a cabo en conjunto por las autoridades de la competencia y los organismos reguladores WASH.		
RESULTADOS ESPERADOS • Se evita el abuso de la posición dominante y se reestablece la competencia. • Los consumidores están protegidos de tales abusos a través de revisiones sistemáticas y periódicas del comportamiento y el suministro del servicio de los operadores. • Los operadores están obligados a cumplir con las reglas del mercado y evitar cualquier tipo de abuso o, de lo contrario, serán penalizados.		
EJEMPLO 1: CROACIA En Croacia, la Agencia de Competencia se pronunció sobre un caso relacionado con la empresa Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. de Zagreb. En el procedimiento, el organismo debía decidir si determinados servicios que la empresa adoptó en julio de 2013 representaban un abuso de posición dominante en el mercado público de suministro de agua de referencia. El caso se inició porque había una nueva disposición que establecía una obligación de que los medidores de agua instalados en edificios antiguos estuvieran conectados a la red de lectura automática de medidores de agua (AWMR, por sus siglas en inglés), un sistema que Vodoopskrba ya había introducido en edificios antiguos. En otras palabras, los		

medidores de agua representaban un nuevo mercado para Vodoopskrba, pero también eran los únicos propietarios de la red de AWMR.

La Agencia de Competencia tomó una decisión debido a la cual Vodoopskrba i odvodnja dejó temporalmente de obstaculizar a otras empresas, ya que estas podían instalar servicios telemétricos. De esta manera, los consumidores finales pudieron elegir libremente al proveedor de los servicios en cuestión.

EJEMPLO 2: BOLIVIA

En Bolivia, la Superintendencia de Saneamiento Básico tiene entre sus facultades la de asegurar que los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario cumplan con las disposiciones antimonopólicas y de defensa del consumidor establecidas en la Ley N.º 1600, pudiendo tomar las acciones necesarias para corregir cualquier incumplimiento. En ese marco, se estipula que los prestadores adecuarán sus actividades a principios que garanticen la libre competencia, evitando actos que la impidan, restrinjan o distorsionen, prohibiendo a los mismos la fijación conjunta, directa o indirecta de precios; el establecimiento de limitaciones, repartición del control de la producción, los mercados, fuentes de aprovisionamiento o las inversiones; y el desarrollo de otras prácticas anticompetitivas similares. Se prohíbe además prácticas abusivas como la imposición directa o indirecta de precios de compra o de venta u otras condiciones comerciales no equitativas; la limitación de la producción, de las fuentes de aprovisionamiento, de los mercados, o del desarrollo técnico, en perjuicio de los consumidores; la aplicación de condiciones desiguales para operaciones equivalentes, que signifiquen para los clientes y los usuarios una situación de desventaja; subordinar la suscripción de contratos a la aceptación por la contraparte de obligaciones adicionales que, por su naturaleza, o según las prácticas comerciales, no sean inherentes al objeto de dichos contratos; y exigir que quien solicite la provisión de un servicio regulado, asuma la condición de socio o accionista.

EJEMPLO 3: CHILE

En Chile, la Fiscalía Nacional Económica tiene la potestad de controlar y verificar la posible existencia de prácticas anticompetitivas por parte de las empresas de servicio público sanitario, y en caso de verificar tales situaciones puede solicitar al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia que ciertos servicios sean calificados como sujetos a fijación de precios por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, siempre y cuando se presenten características monopólicas

ENLACES

Croacia. <http://www.aztn.hr/en/water-supply-and-sewage-operator-challenged-to-abuse-a-dominant-position/>

Bolivia: Ley de 28 de octubre de 1994

http://www.oas.org/es/sla/dlc/mesicic/docs/blv_res15.pdf

Chile: Decreto con fuerza de ley N.º 1, de 2005, del ministerio de salud fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N.º 2.763, de 1979 y de las leyes N.º 18.933 y N.º 18.469

https://www.senasa.gov.py/application/files/3014/6067/0954/LeyN1614_8jgpoc25.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Se requieren diversas competencias administrativas, legales y de inspección, que son necesarias para llevar a cabo esta acción. Esto obliga a los organismos reguladores a desarrollar su capacidad interna mediante la capacitación, al buscar, a menudo, el respaldo de otras instituciones antimonopólicas o de socios para el desarrollo. Las autoridades de la competencia podrían ampliar su experiencia cuando realizan estas auditorías. Los socios para el desarrollo podrían basarse en esto a través de la capacitación y el establecimiento de procedimientos de implementación. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse sobre cómo proceder con las auditorías, qué y cómo analizar e inspeccionar, y cómo avanzar con las conclusiones respectivas.

CO3A: Imponer medidas de adquisición obligatorias o dividir activos de los operadores cuando benefician a un monopolio

ÁREA REGULATORIA: COMPETENCIA		CO3A
OBJETIVO CO3 Hay sistemas de sanciones para operadores con actos anticompetitivos que repercuten en los consumidores	HOJA DE ACCIÓN CO3A IMPONER MEDIDAS DE ADQUISICIÓN OBLIGATORIAS O DIVIDIR ACTIVOS DE LOS OPERADORES CUANDO BENEFICIAN A UN MONOPOLIO	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y tribunales administrativos		
DESCRIPCIÓN Antes de aplicar sanciones contra un operador, los organismos reguladores tienen disponible una amplia gama de opciones que pueden reducir el comportamiento anticompetitivo. Las medidas legales aplicadas habitualmente por las autoridades de la competencia también podrían ser copiadas por los organismos reguladores WASH. Para poder hacerlo, sin embargo, tendrían que ser descritas de manera transparente y clara dentro de políticas regulatorias de competencia para garantizar que las comprendan todos los operadores. Los organismos reguladores pueden, por ejemplo, pedir a los operadores que vendan algunos de sus activos a los competidores, que se dividan en varias entidades independientes que compitan entre sí, o que financien a nuevos u otros agentes del mercado a partir de una multa, todo ello con el objetivo de restablecer la competencia. En la mayoría de los casos, los organismos reguladores simplemente establecen procedimientos de licitación y adquisición que les permiten revisar el cumplimiento con las condiciones de registro.		
RESULTADOS ESPERADOS • A los operadores se les impide beneficiarse de una posición dominante cuando se pueden cumplir las condiciones competitivas. • Los derechos y los intereses de los consumidores están protegidos a través de medidas que crean un mercado abierto para todos. • Las medidas correctivas también son aplicables para un solo operador si no cumple con los términos acordados.		
EJEMPLO 1: TANZANIA En Tanzania, después de las Pautas para la Regulación de Perforaciones Privadas de 2013, la Autoridad Regulatoria de Servicios Públicos del Agua y la Energía (EWURA) especifica lo siguiente: 13. (1) En caso de que un licenciataria comience a prestar un servicio de abastecimiento de agua a una zona con suministro limitado o inexistente, todos los operadores de dicha zona dejarán de prestar servicios de perforación a los clientes de dicha zona; y el licenciataria, sujeto a lo dispuesto en la subregla (2), tendrá la libertad para usar la infraestructura existente, que es propiedad de dichos operadores. (2) En caso de que el licenciataria decida usar la perforación y la infraestructura existentes, propiedad de un operador, deberá compensar a dicho operador de agua con una cantidad acordada por las partes y aprobada por la Autoridad.		

EJEMPLO 2: ARGENTINA

En Argentina, los servicios de agua potable y saneamiento se encuentran sometidos al régimen de defensa del consumidor dispuesto por la Ley No. 24240, y al régimen de defensa de la competencia fijado por la Ley No. 25156. Esta última norma prohíbe las concentraciones económicas entre empresas creadas mediante fusión, transferencia, adquisición u otros medios, cuando su objeto o efecto sea o pueda restringir o distorsionar la competencia de modo que perjudique el interés económico general. Consiguientemente, las operaciones de concentración económica deben ser autorizadas previamente para verificar que no generan impacto sobre la competencia en el mercado respectivo o sobre el cumplimiento del marco regulatorio, a cuyos efectos el ente regulador debe emitir un informe fundado. A modo de ejemplo, por Resolución No. 665/19 del Secretario de Comercio Interior se autorizó la operación de concentración económica consistente en la toma de control por parte de la firma SUEZ S.A. de la firma GE WATER AND PROCESS TECHNOLOGIES SOCIEDAD COLECTIVA, que se encontraba en manos de la firma GENERAL ELECTRIC COMPANY.

ENLACES

Tanzania. <http://www.ewura.go.tz/wp-content/uploads/2015/03/Water-Supply-and-Sanitation-Regulation-of-Private-Boreholes-Rules-2013.pdf>

Argentina: Ley N.º 24.240, Ley de defensa del consumidor y Ley 25.156. Ley de defensa de la competencia

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/60016/texact.html>

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-638/actualizacion>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Se requieren diversas competencias administrativas y legales, que son necesarias para llevar a cabo esta acción. Esto obliga a los organismos reguladores a desarrollar su capacidad interna mediante la capacitación, al buscar, a menudo, el respaldo de otras instituciones antimonopólicas o de socios para el desarrollo. Las autoridades de competencia también podrían ampliar su experiencia al definir e imponer medidas reparadoras. Los socios para el desarrollo pueden formarse en esto a través de la capacitación. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse sobre en qué momento proceder con las medidas reparadoras, cómo imponerlas a los operadores y los pasos por seguir en caso de incumplimiento.

CO3B: Imponer sanciones sobre los operadores cuyas prácticas contra la libre competencia no sean reversibles

ÁREA REGULATORIA: COMPETENCIA		CO3B
OBJETIVO CO3 Hay sistemas de sanciones para operadores con actos anticompetitivos que repercuten en los consumidores	HOJA DE ACCIÓN CO3B IMPONER SANCIONES SOBRE LOS OPERADORES CUYAS PRÁCTICAS CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA NO SEAN REVERSIBLES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y tribunales administrativos		
DESCRIPCIÓN En caso de infracción grave de la competencia, o de las normas de regulación u otros actos legislativos por parte de operadores competidores, y cuando las consecuencias de tales actos contrarios a la competencia no son reversibles, los organismos reguladores imponen sanciones como último recurso. Estas deben estar claramente predefinidas y descritas de manera transparente para que los operadores cumplan con las condiciones y los criterios de la licencia. Los organismos reguladores pueden dar de baja a los operadores con licencia si no cumplen las medidas reparadoras propuestas para restablecer la competencia. De manera alternativa, los organismos reguladores pueden imponer multas más severas para reembolsar costos que resultan del daño provocado, y que eventualmente podría retirar a los operadores del mercado por quiebra. Estas medidas por lo general se implementan con asistencia judicial y respaldo.		
RESULTADOS ESPERADOS - Se retira del mercado a los operadores que incumplen la regulación y las reglas de competencia. - Los consumidores están protegidos contra comportamientos anticompetitivos. - Solo los operadores con buen desempeño permanecen en el mercado.		
EJEMPLO 1: TANZANIA En Tanzania, según las pautas de 2013 de regulación de los camiones para transporte de agua, la Autoridad Regulatoria de Servicios Públicos del Agua y la Energía (EWURA) puede dar de baja a un operador de camiones por cualquiera de las siguientes condiciones: - Usar un camión de transporte de agua para realizar cualquier otra actividad para la cual el operador no cuenta con un registro. - Brindar información falsa o imprecisa relacionada con el funcionamiento de un camión de transporte de agua. - Extraer agua de un punto de llenado no designado. - Vender agua a un precio que sea superior al máximo aprobado. - Cesar la actividad de suministro de agua. - No cumplir con las obligaciones según estas pautas.		
EJEMPLO 1: ARGENTINA En Argentina, ante prácticas prohibidas por motivos de defensa de la competencia o para evitar posiciones dominantes o concentración económica en el mercado, la Ley No. 25156 –aplicable a los servicios de agua potable y saneamiento		

contempla la aplicación de multa e inhabilitación comercial aplicables a las empresas operadoras, las que se extienden a los directores, gerentes, administradores, síndicos o miembros del Consejo de Vigilancia, mandatarios o representantes legales que por su acción o por la omisión de sus deberes de control, supervisión o vigilancia hubiesen contribuido, alentado o permitido la comisión de la infracción.

EJEMPLO 2: BOLIVIA

En Bolivia, y bajo el régimen de las Leyes No. 1600 y 2066, la Superintendencia de Servicios Básicos tiene potestad para aplicar las normas antimonopólicas y de defensa de la competencia, pudiendo ante infracciones disponer las sanciones propias del marco regulatorio del Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

ENLACES

Tanzania. Pautas para la regulación de camiones para el transporte de agua de Tanzania de 2013:

<http://www.ewura.go.tz/wp-content/uploads/2015/03/Water-Supply-and-Sanitation-Water-Tanker-Services-Rules-2013.pdf>

Argentina: Ley 25.156. Ley de defensa de la competencia

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/60016/texact.htm>

Bolivia: Ley N.º 2066, de 11 de abril de 2000, Ley de Prestación y utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario Y Ley No. 1600 de 28 de octubre de 1994.

https://sea.gob.bo/digesto/CompendioII/O/160_L_2066.pdf

http://www.oas.org/es/sla/dlc/mesicic/docs/blv_res15.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Se requieren diversas competencias administrativas y legales, que son necesarias para llevar a cabo esta acción. Esto obliga a los organismos reguladores a desarrollar su capacidad interna mediante la capacitación, al buscar, a menudo, el respaldo de otras instituciones antimonopólicas o de socios para el desarrollo. Las autoridades de competencia y las autoridades judiciales también podrían ampliar su experiencia al definir e imponer sanciones. Los socios para el desarrollo pueden formarse en esto a través de la capacitación. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en la escala disponible de sanciones, en cómo imponerlas a los operadores y los protocolos por seguir en estas circunstancias.

5. MEDIO AMBIENTE

OBJETIVO	ACCIÓN	CÓDIGO
1. Implementar requisitos regulatorios para la gestión y la extracción de agua del lodo fecal, los efluentes y las aguas residuales	A. Establecer estándares para la calidad de los vertidos de efluentes que surgen de los servicios de aguas residuales	MA1A
	B Definir mecanismos para la aprobación de derechos de extracción de agua y permisos de vertido de efluentes de aguas residuales	MA1B
	C. Establecer zonas de protección medioambientales, reglas relacionadas y procedimientos de cumplimiento regulatorio	MA1C
2. El cumplimiento de las normas medioambientales por parte de los operadores de servicios de agua y aguas residuales, las industrias y la agricultura se supervisa mediante la información recopilada sobre el estado de los recursos hídricos, su uso y protección	A. Establecer y administrar los registros de vertido de efluentes de aguas residuales y la extracción de recursos hídricos	MA2A
	B. Desarrollar enfoques sistemáticos para compartir con la población información sobre recursos hídricos de manera rutinaria	MA2B
	C. Concientizar a la población sobre el uso racional del agua	MA2C
	D. Elaborar protocolos de inspección para la extracción de agua, los puntos de vertido y los cuerpos de agua receptores	MA2D
	E. Establecer mecanismos para recibir y tratar las quejas de los ciudadanos relacionadas con el uso de recursos hídricos	MA2E
3. Quienes extraigan y contaminen el agua recibirán una sanción, ya que estarán cometiendo infracciones medioambientales	A. Penalizar a los agentes por el incumplimiento de la legislación y las políticas medioambientales	MA3A
	B. Gestionar los casos de incumplimiento como práctica de conocimiento para futuras retiradas de licencias	MA3B

MA1A: Establecer estándares para la calidad de los vertidos de efluentes que surgen de los servicios de aguas residuales

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA1A
OBJETIVO MA1 Implementar requisitos regulatorios para la gestión y la extracción de agua del lodo fecal, los efluentes y las aguas residuales	HOJA DE ACCIÓN MA1A ESTABLECER ESTÁNDARES PARA LA CALIDAD DE LOS VERTIDOS DE EFLUENTES QUE SURGEN DE LOS SERVICIOS DE AGUAS RESIDUALES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, autoridades medioambientales, organizaciones de la sociedad civil y consumidores industriales y agrícolas		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores medioambientales traducen estándares y normas medioambientales nacionales en marcos regulatorios para los servicios de agua y saneamiento dentro de su mandato. Por lo tanto, transponen las directivas medioambientales nacionales en políticas, pautas y marcos, con el objetivo de proteger el medioambiente de sustancias nocivas que se vuelcan a través de los servicios de aguas residuales. Lo más común es que los organismos reguladores elaboren una lista de sustancias, junto con los límites permisibles, que cuentan con la autorización para su eliminación en aguas residuales municipales, industriales o agrícolas.		
RESULTADOS ESPERADOS - Las normas medioambientales están integradas correctamente en el sector del agua y el saneamiento. - Los contratos de los operadores de servicios reflejan adecuadamente sus obligaciones medioambientales. - La protección medioambiental se garantiza a través de estándares de calidad de efluentes claramente definidos.		
EJEMPLO 1: TANZANIA En Tanzania, los vertidos de calidad de efluentes de aguas residuales deben cumplir con el último estándar nacional (TZS 860:2006) sobre los límites para las aguas residuales municipales e industriales. El estándar prescribe límites permisibles para los efluentes municipales e industriales vertidos directamente en los cuerpos de agua, y su uso promueve un enfoque coherente hacia la prevención de la contaminación del agua.		

Tabla 2a: Componentes físicos		
Parámetro	Límite	Método de prueba
BOD5 a 20 °C	30 mg/l	EMDC1 1173: Método BOD de cinco días, parte 3 ±
COD	60 mg/l	EMDC1 1173: Método de análisis dicromático, parte 4 ±
Color	300 TCU	ISO 7887: 194, Calidad del agua ± Examen y determinación del color ± sección 3: Determinación de color verdadero con instrumentos ópticos
Intervalo de pH	6,5-8,5	EMDC1 1173: Método electrométrico, parte 2 ±
Intervalo de temperatura	20-35 °C	Consulte anexo A
Sólidos totales suspendidos	100 mg/l	EMDC1 1173: Método gravimétrico, parte 1 ±
Turbidez	300 NTU	Métodos estándar APHA: Método nefelométrico 2130 B

Tabla 2d: Componentes microbiológicos		
Parámetro	Límite	Método de prueba
Organismos coliformes totales	10 000 unidades/100 ml	ISO 6222:1999, métodos microbiológicos

Muestra de límites permisibles para aguas residuales municipales e industriales (T2S 860:2006).

EJEMPLO 2: REINO UNIDO

En el Reino Unido, la Directiva de Tratamiento de Aguas Residuales Urbanas de la UE se trasladó en 1991 a la ley del Reino Unido a través de las Regulaciones de Tratamiento de Aguas Residuales Urbanas (1994). Se detallan los siguientes estándares para los vertidos de plantas de tratamiento de aguas residuales:

- Los vertidos de las plantas de tratamiento de aguas residuales urbanas sometidas a tratamiento de conformidad con la regulación 5(1) y (2) deberán cumplir, sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 4 y 5 de la parte II de este anexo, los requisitos que figuran en la tabla 1.
- Los vertidos de las plantas de tratamiento de aguas residuales urbanas de las zonas sensibles a la eutrofización identificadas en el subpárrafo (a) de la parte I del anexo 1 deberán, sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos 4 y 5 de la parte II de este anexo, cumplir también los requisitos de la tabla 2.

TABLA 1 REQUISITOS PARA VERTIDOS DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES URBANAS SUJETAS A LA REGULACIÓN 5(1) Y (2)			
Se aplican los valores de concentración o del porcentaje de reducción.			
Parámetros	Concentración	Porcentaje mínimo de reducción ¹	Método de referencia de medición
Demanda de oxígeno bioquímico (BOD5 a 20 °C sin nitrificación ²)	25 mg/l O ₂	70-90	Muestra homogeneizada, sin filtrar, sin decantar. Determinación del oxígeno disuelto antes y después de cinco días de incubación a 20±1 °C, en completa oscuridad. Adición de inhibidor de nitrificación
Demanda química de oxígeno (DQO)	125 mg/l O ₂	75	Muestra homogeneizada, sin filtrar, sin decantar. Dicromato de potasio

¹ Reducción respecto de la carga del agua bruta.

² El parámetro puede reemplazarse por otro parámetro: carbono orgánico total (COT) o demanda total de oxígeno (DTO) si una relación puede establecerse entre BOD5 y el parámetro sustituto.

TABLA 2 REQUISITOS DE LOS VERTIDOS DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES URBANAS DE LAS ZONAS SENSIBLES A LA EUTROFIZACIÓN IDENTIFICADAS EN EL SUBPÁRRAFO (a) DE LA PARTE I DEL ANEXO 1			
Puede aplicarse uno de ambos parámetros según la situación local. Se aplican los valores de concentración o del porcentaje de reducción.			
Parámetros	Concentración	Porcentaje mínimo de reducción ¹	Método de referencia de medición
Fósforo total	2 mg/l H (10 000 – 100 000 h. e.) 1 mg/l (más de 100 000 h. e.)	80	Espectroscopía de absorción molecular
Nitrógeno total ²	15 mg/l H (10 000 – 100 000 h. e.) 10 mg/l (más de 100.000 h. e.)	7-80	Espectroscopía de absorción molecular

¹ Reducción respecto de la carga del agua bruta.

² Nitrógeno total significa: la suma del nitrógeno total Kjeldahl (N orgánico + NH₃), nitrato (NO₃) y nitrito (NO₂)-nitrógeno.

EJEMPLO 3: COLOMBIA

En Colombia a través de la Resolución No. 0631 de 2015, se estipulan los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público. Con esta norma se transformó un esquema de parámetros muy limitado que se había establecido en 1984, y se establecieron parámetros máximos permisibles.

La norma establece igualmente parámetros de ingredientes activos de plaguicidas de las categorías toxicológicas ia, ib y ii y, sus valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de aguas residuales no domésticas (ARND) al alcantarillado público.

CAPÍTULO V.			
PARÁMETROS FÍSICOQUÍMICOS Y SUS VALORES LÍMITES MÁXIMOS PERMISIBLES EN LOS VERTIMIENTOS PUNTUALES DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS, (ARD) Y DE LAS AGUAS RESIDUALES (ARD – ARND) DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO A CUERPOS DE AGUAS SUPERFICIALES.			
ARTÍCULO 8o. PARÁMETROS FÍSICOQUÍMICOS Y SUS VALORES LÍMITES MÁXIMOS PERMISIBLES EN LOS VERTIMIENTOS PUNTUALES DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS, (ARD) DE LAS ACTIVIDADES INDUSTRIALES, COMERCIALES O DE SERVICIOS; Y DE LAS AGUAS RESIDUALES (ARD Y ARND) DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO A CUERPOS DE AGUAS SUPERFICIALES. Los parámetros físicoquímicos y sus valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de Aguas Residuales Domésticas, (ARD) y de las Aguas Residuales no Domésticas (ARND), de los prestadores del servicio público de alcantarillado a cumplir, serán los siguientes:			
PARÁMETRO	UNIDADES	AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS (ARD) DE LAS SOLUCIONES INDIVIDUALES DE SANEAMIENTO DE VIVIENDAS UNIFAMILIARES O BIFAMILIARES	AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS (ARD), Y DE LAS AGUAS RESIDUALES (ARD – ARND) DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO A CUERPOS DE AGUAS SUPERFICIALES, CON UNA CARGA MENOR O IGUAL A 625,00 kg/DÍA DBO5
Generales			
pH	Unidades de pH	6,00 a 9,00	6,00 a 9,00
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	mg/L O2	200,00	180,00
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO5)	mg/L O2		90,00
Sólidos Suspendidos Totales (SST)	mg/L	100,00	90,00
Sólidos Sedimentables (SSED)	mL/L	5,00	5,00
Grasas y Aceites	mg/L	20,00	20,00
Sustancias Activas al Azul de Metileno (SAAM)	mg/L		Análisis y Reporte
Hidrocarburos			
Hidrocarburos Totales (HTP)	mg/L		Análisis y Reporte
Compuestos de Fósforo			
Ortofosfatos (P-PO43-)	mg/L		Análisis y Reporte
Fósforo Total (P)	mg/L		Análisis y Reporte
Compuestos de Nitrógeno			
Nitratos (N-NO3-)	mg/L		Análisis y Reporte
Nitritos (N-NO2-)	mg/L		Análisis y Reporte
Nitrógeno Amoniacal (N-NH3)	mg/L		Análisis y Reporte
Nitrógeno Total (N)	mg/L		Análisis y Reporte

EJEMPLO 4: MÉXICO

En México, la Norma Oficial Mexicana NOM-002-ECOL-1996, establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal. Esta norma establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal con el fin de prevenir y controlar la contaminación de las aguas y bienes nacionales, así como proteger la infraestructura de dichos sistemas, y es de observancia obligatoria para los responsables de dichas descargas.

Conforme a la norma, los límites máximos permisibles para contaminantes de las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal no deben ser superiores a los indicados en la siguiente tabla. Para las grasas y aceites es el promedio ponderado en función del caudal, resultante de los análisis practicados a cada una de las muestras simples.

LÍMITES MÁXIMOS PERMISIBLES			
PARAMETROS (miligramos por litro, excepto cuando se especifique otra)	Promedio Mensual	Promedio Diario	Instantáneo
Grasas y aceites	50	75	100
Sólidos sedimentables	0.5	0.75	10
Cadmio total	0.5	0.75	1
Cianuro total	1	1.5	2
Cobre total	10	15	20
Cromo hexavalente	0.5	0.75	1
Mercurio total	0.01	0.015	0.02
Níquel total	4	6	8
Plomo total	1	1.5	2
Zinc total	6	9	12

Los límites máximos permisibles, son únicamente valores de referencia, en el caso de que el valor de cualquier análisis exceda lo determinado en la tabla, el responsable de la descarga queda obligado a presentar a la autoridad competente en el tiempo y forma que establezcan los ordenamientos legales locales, los promedios diario y mensual, así como los resultados de laboratorio de los análisis que los respaldan.

ENLACES

Tanzania. <http://www.ewura.go.tz/wp-content/uploads/2015/03/Water-and-Wastewater-Quality-Monitoring-Guidelines-for-WSSAs-DAWASCO-and-DAWASA.pdf>

Reino Unido. <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/1994/2841/schedule/3/made>

Colombia. Parámetros máximos permisibles en materia de vertimientos

<https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/11/resolucion-631-de-2015.pdf>

México. <https://www.profepa.gob.mx/innovaportal/file/3295/1/nom-002-semarnat-1996.pdf>

Límites máximos permisibles

<https://www.profepa.gob.mx/innovaportal/file/3295/1/nom-002-semarnat-1996.pdf>

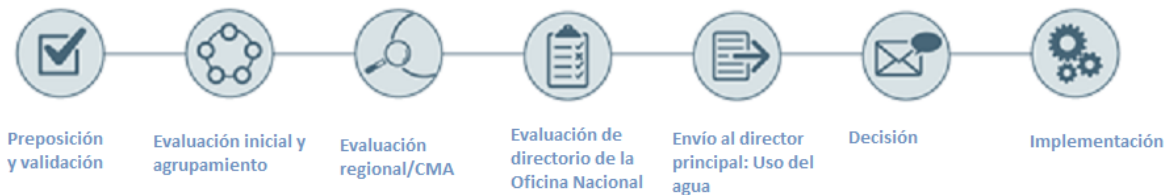
CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El establecimiento de estándares de calidad de los efluentes de aguas residuales requiere una combinación de conocimientos técnicos y jurídicos, lo que incluye la comprensión del nivel actual de tratamiento de las aguas residuales, la capacidad de análisis de los laboratorios y el estado de la calidad del agua ambiente de los cuerpos de agua receptores y su vulnerabilidad ecológica relativa. Los socios para el desarrollo y los grupos ecologistas de la sociedad civil están bien situados para prestar respaldo técnico a los gobiernos y a los organismos reguladores mediante talleres de desarrollo de capacidades y conocimientos; y podrían colaborar y brindar respaldo para una revisión nacional y una clasificación de las pruebas existentes sobre la calidad del agua ambiente y el estado ecológico, a partir de las cuales los organismos reguladores podrían designar cuerpos de agua receptores ecológicamente sensibles y planificar nuevos estudios ecológicos si fuera necesario.

MA1B: Definir mecanismos para la aprobación de derechos de extracción de agua y permisos de vertido de efluentes de aguas residuales

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA1B
OBJETIVO MA1 Implementar requisitos regulatorios para la gestión y la extracción de agua del lodo fecal, los efluentes y las aguas residuales	HOJA DE ACCIÓN MA1B DEFINIR MECANISMOS PARA LA APROBACIÓN DE DERECHOS DE EXTRACCIÓN DE AGUA Y PERMISOS DE VERTIDO DE EFLUENTES DE AGUAS RESIDUALES	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Única vez		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores industriales y agrícolas y autoridades medioambientales		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores medioambientales establecen políticas de vertido y extracción de agua en colaboración con los ministerios del medioambiente (u otros ministerios responsables) y, a su vez, reciben orientación sobre regulaciones para la implementación real. De acuerdo con ello, los organismos reguladores definen las normas para la solicitud y gestión de permisos de extracción y vertido, así como los procedimientos pertinentes, con el objetivo de establecer mecanismos nacionales transparentes para los operadores actuales y potenciales. Los mecanismos de permisos de vertido y extracción deben estipular claramente los estándares y las condiciones, junto con las consecuencias que resultan del incumplimiento.		
RESULTADOS ESPERADOS - Las normas medioambientales en materia de protección de los recursos hídricos se transponen adecuadamente a las regulaciones sobre agua y saneamiento. - Los contratos de los operadores de servicios estipulan los límites autorizados de extracción y de vertido de sustancias. - Los procesos de emisión de permisos que se regulan de manera transparente permiten que todas las partes interesadas tengan acceso equitativo.		
EJEMPLO 1: SUDÁFRICA En Sudáfrica, el Departamento de Agua y Saneamiento del gobierno propone un procedimiento claro y transparente para obtener permisos de extracción. El posicionamiento previo y la validación se llevan a cabo cuando se reciben las solicitudes de licencia y sirven para comprobar si se dispone de todo lo necesario para tramitar la licencia. Se les pide a los solicitantes que brinden la información faltante y se les envían comentarios antes de pagar la tarifa de solicitud (114.00 ZAR en 2007), para que los solicitantes puedan decidir si continúan. La evaluación inicial y el agrupamiento incluyen una evaluación rápida de los posibles impactos y beneficios del uso propuesto del agua. En algunos casos, se puede usar un conjunto simple de preguntas, o los solicitantes pueden usar una herramienta de análisis para hacer sus propias evaluaciones previas. Luego, se realiza una evaluación regional en la oficina local		

donde se presentó la solicitud. Una oficina regional reúne toda la información requerida para decidir si aprueba la solicitud y hace una recomendación a la oficina nacional. Luego, determinados grupos de especialistas evalúan las solicitudes en una oficina nacional, y también hacen recomendaciones sobre la solicitud. Posteriormente, se envían las solicitudes al director principal responsable del uso del agua para que decida si se aprueban, luego de considerar toda la información relevante. Una vez que se tomó la decisión, se les informa a las oficinas regionales, que informarán a los solicitantes el resultado. Si se aprueban, las oficinas regionales emiten la licencia y destacan las condiciones que podrían estar adjuntas a ese uso del agua. El cuadro a continuación muestra este proceso.



EJEMPLO 2: IRLANDA

En Irlanda, el proceso de concesión de licencias y certificación se ajusta a una serie de Directivas de la UE mediante la imposición de restricciones o prohibiciones al vertido de sustancias peligrosas y, por lo tanto, la prevención o reducción de la contaminación por vertidos de aguas residuales.

Todos los vertidos al medio acuático procedentes de los sistemas de alcantarillado, propiedad de las autoridades de servicios de agua y gestionados y explotados por estas, requieren una licencia de vertido de aguas residuales o un certificado de autorización de la Agencia de Protección del Medioambiente (EPA, por sus siglas en inglés) de Irlanda. Las autoridades están obligadas a solicitar a la EPA una licencia o un certificado de autorización en unas fechas determinadas, en función del equivalente habitante de la zona servida por la red de alcantarillado. El proceso de autorización exige que la EPA imponga condiciones estrictas al funcionamiento de esos vertidos, para garantizar que se limiten y controlen estrictamente los efectos potenciales sobre los cuerpos de agua receptores. En términos generales, el objetivo es lograr un buen estado de las aguas superficiales y subterráneas, además de cumplir los estándares y objetivos establecidos para las zonas protegidas asociadas. Los procesos de concesión de licencias y certificación son abiertos y transparentes, y el acceso a la documentación de solicitud está disponible gratuitamente en el sitio web de la EPA.

Cualquier persona puede presentar alegaciones por escrito a la EPA en relación con las solicitudes de licencia, y participar así en la tramitación de una solicitud concreta. La EPA recibe y promueve dicha participación. La EPA debe tener debidamente en cuenta todas las comunicaciones recibidas a la hora de estudiar cada solicitud de licencia. La EPA tendrá en cuenta los comentarios relativos a cualquier solicitud de vertido de aguas residuales o de certificado de autorización.

EJEMPLO 3: ECUADOR

En Ecuador la agencia de regulación y control de agua ARCA, ha desarrollado una normativa técnica denominada “Regulación de autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua” ([Nro.-DIR-ARCA-RG-004-2016](#)) que busca mejorar las autorizaciones para todos los usos del agua, entre ellos los relacionados con el abastecimiento, mediante la validación, control y estandarización de los procedimientos. Para lograr la mejora además de la expedición de la norma, se han desarrollado videos de capacitación, tutoriales y foros virtuales que pretenden aclarar las interrelaciones entre la ARCA y la Secretaría del Agua, las obligaciones de los usuarios, las categorías jurídicas aplicables, entre otros temas.



Fuente: (ARCA, s.f)

EJEMPLO 4. COLOMBIA

En Colombia existen trámites administrativos que permiten acceder al uso del agua a los prestadores del servicio público de acueducto, denominados “concesión para el uso de las aguas”. El Decreto 1076 de 2015 define un orden de prioridades para su otorgamiento, siendo el primero el uso destinado al consumo humano, colectivo o comunitario, sea urbano o rural. Asimismo, la norma establece que las concesiones destinadas a la prestación de servicios públicos pueden ser otorgadas por períodos hasta de cincuenta (50) años. En lo relativo a vertimientos, el mismo decreto exige que las empresas prestadoras del servicio público como usuarias del recurso hídrico, cuenten con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV.

ENLACES

Sudáfrica. <http://www.dwa.gov.za/WAR/licenceprocess.aspx>

Irlanda. <http://www.epa.ie/licensing/watwaste/wwda/>

Ecuador. Tutorial ARCA

<http://www.regulacionagua.gob.ec/regulacion-n004-autorizaciones-de-uso-y-aprovechamientos/>

Colombia. Decreto 1076 de 2015. (Ver artículo 2.2.3.2.7.6. Orden de prioridades)

<https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78153>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Para establecer mecanismos de aprobación de derechos de extracción y permisos de vertido, los organismos reguladores necesitan una capacidad técnica adecuada para comprender los impactos y los beneficios de las extracciones o vertidos a diferentes escalas geográficas. Además, se requiere una serie de conocimientos administrativos y de procedimiento; y el personal de los organismos reguladores debe recibir capacitación para establecer, y poner a disposición de la población, procedimientos de evaluación estandarizados para la aprobación o el rechazo de las solicitudes, basados en preguntas frecuentes estandarizadas. Los socios para el desarrollo y las autoridades medioambientales pueden ayudar en este proceso proporcionando asistencia técnica para establecer los contextos de las evaluaciones y con talleres de capacitación.

MA1C: Establecer zonas de protección medioambientales, reglas relacionadas y procedimientos de cumplimiento regulatorio

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA1C
OBJETIVO MA1 Implementar requisitos regulatorios para la gestión y la extracción de agua del lodo fecal, los efluentes y las aguas residuales	HOJA DE ACCIÓN MA1C ESTABLECER ZONAS DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTALES, REGLAS RELACIONADAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores industriales y agrícolas y autoridades medioambientales		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores respaldan activamente el establecimiento y el uso correcto de zonas límites para la protección medioambiental de cuerpos de agua sensibles, lo que garantiza la extracción o la eliminación adecuadas de aguas residuales y lodo. Esta acción se lleva a cabo en coordinación con las autoridades medioambientales nacionales. Los reguladores deben incluir nuevas zonas en sus registros, y seguir directivas medioambientales de las autoridades en términos de cumplimiento con áreas protegidas existentes. Los organismos reguladores implementan esta medida retirando los permisos de extracción o vertido expedidos anteriormente en estas zonas.		
RESULTADOS ESPERADOS - Las zonas limítrofes están protegidas de los vertidos inadecuados de aguas residuales y lodo de aguas servidas. - La coordinación efectiva entre los organismos reguladores y las autoridades medioambientales está en curso. - Las directivas medioambientales son transparentes y accesibles para todas las partes interesadas.		
EJEMPLO 1: UNIÓN EUROPEA En la Unión Europea (UE), los nitratos constituyen un contaminante de interés para los servicios de agua y aguas residuales, ya que su exceso contamina las reservas de agua y provoca problemas de salud pública, mientras que la eliminación inadecuada del lodo de aguas servidas aumenta la contaminación de los cuerpos de agua. La Directiva 91/676 del Consejo tiene por objeto proteger la calidad del agua en toda Europa, al evitar que los nitratos procedentes de fuentes agrarias contaminen las aguas subterráneas y superficiales y al fomentar el uso de buenas prácticas agrarias. Esta directiva sobre nitratos forma una parte integral de la Directiva Marco del Agua, y es uno de los instrumentos clave para proteger el agua de la contaminación agraria. La aplicación de la directiva sobre nitratos a nivel nacional implica la identificación de cuerpos de agua vulnerables, la designación de zonas vulnerables a los nitratos (ZVN) y el establecimiento de requisitos regulatorios voluntarios y obligatorios asociados para los usuarios agrícolas dentro de las ZVN, incluida la reducción de la pérdida de		

nutrientes en los cuerpos de agua vulnerables por la aplicación de lodo de aguas servidas a la tierra mediante la estipulación de límites a los nutrientes que pueden aplicarse.

EJEMPLO 2: UNIÓN EUROPEA

En la Unión Europea (UE), la Directiva 91/271/EEC del Consejo respecto del tratamiento de las aguas residuales urbanas tiene por objeto proteger el medioambiente de los efectos nocivos de los vertidos de aguas residuales urbanas y de los vertidos de determinados sectores industriales. Específicamente, la directiva requiere lo siguiente, entre otras cuestiones:

- Recogida y tratamiento de las aguas residuales en todas las aglomeraciones de >2000 habitantes equivalentes (h.e.).
- Tratamiento secundario de todos los vertidos de las aglomeraciones de >2000 h.e.; y tratamiento más avanzado para las aglomeraciones de >10 000 h.e. en las zonas sensibles designadas y sus cuencas.

Se deben designar las zonas sensibles, y se incluyen las siguientes:

- Cuerpos de agua dulce, estuarios y aguas costeras que son eutróficas o que pueden llegar a serlo si no se toman medidas de protección.
- Agua dulce superficial destinada a la extracción de agua potable que contenga o pueda contener más de 50 mg/l de nitratos.
- Zonas en las que es necesario un tratamiento adicional para cumplir otras directivas del Consejo, como aquellas relacionadas con las aguas pesqueras, las aguas de baño, las aguas para la cría de moluscos, la conservación de las aves silvestres y los hábitats naturales, etc.

EJEMPLO 3: PERÚ

En Perú, el reglamento de la Ley de Recursos Hídricos Ley N.º 29338, art. 123, ordena a la Autoridad Nacional del Agua, en coordinación con la autoridad ambiental y las autoridades sectoriales correspondientes, a declarar zonas de protección de los recursos hídricos en las que se prohíba, limite o restrinja cualquier actividad que afecte la calidad del agua o sus bienes asociados. La misma Ley, (art. 129) permite a la Autoridad Nacional del Agua declarar zonas de veda, en las que se prohíba la ejecución de obras de aprovechamiento hídrico; el otorgamiento de nuevos permisos, autorizaciones, licencias de uso de agua y vertimientos.

EJEMPLO 4: GUATEMALA

En Guatemala, la ley de áreas protegidas Decreto Número 4 -89, creó el Subsistema de Conservación de los Bosques Pluviales con el fin de asegurar un suministro de agua constante y de aceptable calidad. Este subsistema ha permitido la protección de ecosistemas como el bosque pluvial premontano tropical, bosque pluvial montano tropical y bosque pluvial subalpino tropical, los cuales cubren alrededor de 36.108 (ha) de territorio guatemalteco.

ENLACES

UE: https://ec.europa.eu/environment/water/water-nitrates/index_en.html

Directiva sobre el tratamiento de las aguas residuales urbanas (UWWTD, por sus siglas en inglés) y zonas sensibles, UE: https://ec.europa.eu/environment/water/water-urbanwaste/index_en.html

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:01991L0271-20140101>

Perú. Reglamento de la Ley de Recursos Hídricos Ley N.º 29338

<https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-N%C2%B0-29338.pdf>

Guatemala. Decreto numero 4-89, ley de áreas protegidas

<https://www.mem.gob.gt/wp-content/uploads/2015/06/5. Ley de Areas Protegidas Decreto 4-89.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El establecimiento de zonas de protección ambiental requiere capacidades técnicas para identificar y localizar las fuentes de contaminación procedentes de la industria o la agricultura, o de otras fuentes, y para saber qué contaminantes se vierten en los sistemas de alcantarillado. Además, el personal de los organismos reguladores debe capacitarse sobre cómo evaluar y supervisar el estado ecológico de los cuerpos de agua. Combinadas, estas habilidades ayudarán a facilitar la designación y el establecimiento legal de zonas de protección, y la asignación de restricciones asociadas relacionadas y los procedimientos de cumplimiento regulatorio. Los socios para el desarrollo y las autoridades medioambientales también pueden brindar respaldo técnico a las revisiones regulatorias, la clasificación de evidencia de contaminación y el estado ecológico de los cuerpos de agua. También pueden planificar más estudios ambientales, si son necesarios, para cubrir lagunas de conocimiento.

MA2A: Establecer y administrar los registros de vertido de efluentes y la extracción de recursos hídricos

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA2A
OBJETIVO MA2 El cumplimiento de las normas medioambientales por parte de los operadores de servicios de agua y aguas residuales, las industrias y la agricultura se supervisa mediante la información recopilada sobre el estado de los recursos hídricos, su uso y protección	HOJA DE ACCIÓN MA2A ESTABLECER Y ADMINISTRAR LOS REGISTROS DE VERTIDO DE EFLUENTES Y LA EXTRACCIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, autoridades medioambientales y consumidores industriales y agrícolas		
DESCRIPCIÓN Los reguladores expiden licencias de extracción y vertido y controlan el consumo y los abusos a través de mecanismos establecidos y transparentes, lo que incluye la creación y la gestión de registros de licencias accesibles al público. De acuerdo con los mecanismos de registro establecidos, los reguladores verifican las propuestas de extracción o vertido presentadas, expiden licencias solo a quienes cumplen determinados estándares predefinidos y anotan la información en el registro. Los organismos reguladores retiran los permisos en caso de incumplimiento y, a continuación, registran los motivos.		
RESULTADOS ESPERADOS - Existen registros nacionales de todas las extracciones de agua y puntos de vertido de efluentes. - Los registros de extracción y vertido se administran de manera transparente. - Solo pueden operar los usuarios con licencia.		
EJEMPLO 1: MALASIA En Malasia, uno de sus gobiernos estatales federales, Selangor, creó Lembaga Urus Air Selangor (LUAS), un organismo para gestionar las fuentes de agua registradas en virtud de la Ley Lembaga Urus Air Selangor de 1999. En esta ley, se estipula lo siguiente: “No obstante cualquier disposición contraria contenida en otra ley, la Autoridad ejercerá y mostrará supervisión y control sobre el uso y el flujo del agua en cualquier fuente de agua y tanto si se produce de manera natural en la superficie como bajo la superficie de la tierra”. Esto significa que ninguna persona o autoridad pública puede interrumpir el flujo natural del agua ni tomar agua de ninguna fuente, excepto en las cantidades aprobadas por la ley LUAS. El control del uso de las fuentes de agua se realiza mediante la concesión de licencias en las condiciones que la Autoridad considere oportunas a cualquier autoridad pública o persona para llevar a cabo cualquier actividad relacionada con las fuentes de agua y para regular a los titulares de las licencias y sus actividades. Mediante la ley LUAS, se grava el uso de agua o de cualquier otro recurso procedente de cualquier fuente de agua, incluidos, entre otros, la extracción, la captación, el vertido, el drenaje, el desvío y el embalse de dicha agua u otros recursos. Cualquier persona que,		

sin el permiso del organismo LUAS, extraiga, consuma o desvíe agua o cualquier otro recurso comete un delito y podrá ser condenada a una multa o a una pena de prisión. LUAS gestiona las extracciones de agua y el registro de vertidos de efluentes mediante un mecanismo de solicitud de licencias disponible en su plataforma web en el enlace que se proporciona a continuación.

EJEMPLO 2: IRLANDA

En Irlanda, la Agencia de Protección del Medioambiente (EPA) puso en marcha un registro de extracciones de agua de conformidad con las Regulaciones de la Unión Europea (Política de Aguas) (Registro de Extracciones) de 2018 (S.I. núm. 261 de 2018). La elaboración de dicho registro era también un requisito de la Directiva Marco del Agua (2000/60/CE), y así se indicaba en el Plan Hidrológico de Cuenca 2018-2021. La gestión responsable de los recursos hídricos implica garantizar que los caudales de los ríos y los niveles de los lagos y las aguas subterráneas puedan sostener los medios acuáticos, y se permite al mismo tiempo el uso del agua para el abastecimiento de agua potable y otros fines agrícolas, comerciales, industriales y recreativos. Para evaluar si los recursos hídricos irlandeses se gestionan de manera sostenible, es importante conocer el volumen de agua que se extrae y de qué ríos, lagos y aguas subterráneas. Este registro pretende recopilar esta información, y los datos se usan junto con la información sobre vertidos, caudales y niveles de agua y estado del agua para identificar si hay ríos, lagos o masas de agua subterránea que tengan extracciones no sostenibles que requieran una gestión activa. La obligación de registro se refiere a las extracciones de 25 m³ o más. Los pequeños suministros privados, por ejemplo, mediante pozos domésticos (que suelen extraer entre 0.5 y 1.0 m³ de agua al día) no requieren registro.

EJEMPLO 3: MÉXICO

En México existe el Registro Público de Derecho de Agua – REDPA, donde se registran los permisos de uso de aguas nacionales, los títulos con permiso de extracción de materiales y el registro de obras en zonas de libre alumbramiento.

A escala estatal, en el Estado de Nuevo León y por medio de la Ley Ambiental del Estado, se ordenó el establecimiento y operación del registro de emisiones y transferencia de contaminantes, el registro obligatorio de las fuentes fijas de competencia estatal y el registro de descargas de aguas residuales que se viertan en los sistemas de drenaje y alcantarillado o a cuerpos receptores de competencia estatal (art. 8). La ley establece que las descargas de agua residual que no cuenten con el registro de la Agencia de Protección al Medio Ambiente y Recursos Naturales pueden ser sancionadas.

EJEMPLO 4: COLOMBIA

En Colombia, el *Decreto No. 1076 de 2015, art.2.2.3.4.1.1* ordena a las autoridades ambientales organizar y llevar un registro en el cual se inscriben: a) las concesiones para uso de aguas públicas; b) los permisos para ocupación y explotación de cauces, lechos, playas, y de la franja ribereña a que se refiere el artículo 83, letra d) del Decreto-ley 2811 de 1974; c) los permisos para exploración y explotación de aguas subterráneas; e) los trasposos de concesiones y permisos; f) las providencias administrativas para aprobar los planos de obras hidráulicas públicas y privadas y que autoricen su funcionamiento; g) la información sobre aguas privadas que se obtengan del censo a que se refiere el artículo 65 del Decreto-Ley 2811 de 1974, y h) la información relacionada con el uso de agua para consumo humano y doméstico y con las aguas residuales domésticas provenientes de soluciones individuales de saneamiento básico de viviendas rurales dispersas.

ENLACES

Malasia.

https://www.luas.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=112&Itemid=138&lang=en

Irlanda. <http://www.epa.ie/licensing/watwaste/watabs/>

México. Registro Público de Derecho de Agua – REDPA

http://legismex.mty.itesm.mx/estados/ley-nl/NL-L-Ambiental2022_10.pdf

Colombia. Registro de autorizaciones para el uso del agua

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78153>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Establecer y mantener registros públicos para permisos ambientales relacionados con las extracciones de agua y los vertidos requiere capacidades administrativas y en tecnología para establecer y administrar sistemas de mantenimiento de registros en línea y fuera de línea con requisitos de actualización frecuente. La capacidad administrativa también es necesaria para abordar las consultas públicas. Los socios para el desarrollo pueden ayudar a los organismos reguladores facilitando el aprendizaje entre colegas, especialmente si se va a establecer un nuevo sistema en línea.

MA2B: Desarrollar enfoques sistemáticos para compartir con la población información sobre recursos hídricos de manera rutinaria

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA2B
OBJETIVO MA2 El cumplimiento de las normas medioambientales por parte de los operadores de servicios de agua y aguas residuales, las industrias y la agricultura se supervisa mediante la información recopilada sobre el estado de los recursos hídricos, su uso y protección	HOJA DE ACCIÓN MA2B DESARROLLAR ENFOQUES SISTEMÁTICOS PARA COMPARTIR CON LA POBLACIÓN INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS HÍDRICOS DE MANERA RUTINARIA	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores industriales y agrícolas, autoridades medioambientales y organizaciones de la sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores respaldan a las autoridades medioambientales cuando se les pide que proporcionen información relevante sobre agua y saneamiento relacionada con la protección del medioambiente. Dicha información suele recopilarse a través de registros que recogen la emisión, la gestión y la supervisión del uso y el abuso de licencias. Los organismos reguladores deben hacer que esta información sea de carácter público y accesible en todo momento. Por lo general, la compilación se debe realizar mediante la elaboración de informes periódicos para después compartirlos digitalmente en portales web.		
RESULTADOS ESPERADOS - La información sobre recursos hídricos debe estar disponible y accesible para la población. - Los organismos reguladores deben interpretar adecuadamente la información de supervisión. - Los consumidores están al tanto de los cambios ambientales relacionados con los recursos hídricos.		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, la Ley de Gestión Medioambiental de 2011 estableció que el ministerio publicará, en el plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de la ley y cada cinco años en lo sucesivo, un informe sobre el estado del medioambiente. El informe proporcionará información sobre la calidad del medioambiente, que incluye los siguientes aspectos: - Describir la calidad del entorno y los resultados de la supervisión de la calidad medioambiental. - Describir cualquier efecto adverso significativo que se haya causado, se esté causando o pueda causarse en un futuro previsible y, cuando sea posible, identificar las causas y las tendencias. - Describir las medidas de supervisión, ejecución y de otro tipo que se han adoptado y se están adoptando para abordar las causas de los efectos adversos y mejorar la calidad del medioambiente. - Con respecto a los acuerdos y negociaciones internacionales relacionados con el medioambiente en Zambia, el medioambiente regional o mundial, informar sobre todos los acuerdos de los que Zambia sea		

parte y sobre su aplicación nacional, e informar sobre las negociaciones en las que Zambia haya participado desde el anterior informe sobre el estado del medioambiente.

La sección sobre el agua incluye comentarios sobre la disponibilidad de agua, el potencial de las aguas superficiales, el potencial de las aguas subterráneas, el potencial de los recursos hídricos totales, el cambio en los procesos de los ecosistemas, los humedales, la accesibilidad del agua y la calidad del agua.

EJEMPLO 2: UNIÓN EUROPEA

En la Unión Europea (UE), la Directiva Marco del Agua (WFD, por sus siglas en inglés) estableció un marco para la evaluación, la gestión, la protección y la mejora de la calidad de los recursos hídricos en toda la UE. A modo de ejemplo, la Comisión Europea elaboró un informe sobre el estado del agua en Europa en 2018, con estos mensajes clave:

- De los diferentes cuerpos de agua reconocidos por la Directiva Marco del Agua (WFD) en todo Europa, las aguas freáticas generalmente tienen el mejor estado. Se ha alcanzado un buen estado químico en el 74 % de la zona de aguas freáticas, mientras que el 89 % de la zona alcanzó un buen estado cuantitativo.
- Alrededor del 40 % de las aguas superficiales (ríos, lagos y aguas de transición y costeras) se encuentra en buen estado ecológico o potencial, y solo el 38 % se encuentra en buen estado químico.
- En la mayoría de los estados miembro, algunas sustancias prioritarias presentan un mal estado; la sustancia más frecuente es el mercurio. Si se omitieran el mercurio y otras sustancias prioritarias ubicuas, solo el 3 % de los cuerpos de agua superficiales no alcanzaría el buen estado químico. Las mejoras en las sustancias concretas demuestran que los estados miembros están avanzando en la lucha contra las fuentes de contaminación.
- En general, los planes hidrológicos de cuenca (PHC) muestran cambios limitados en el estado de los cuerpos de agua. La proporción de cuerpos de agua con estado desconocido ha disminuido, y ha aumentado la seguridad en la evaluación de los estados. Las mejoras suelen ser visibles a nivel de elementos individuales de calidad o contaminantes, pero a menudo no se traducen en una mejora del estado general.
- Las principales presiones significativas sobre los cuerpos de agua superficiales son las presiones hidro morfológicas (40 %), las fuentes difusas (38 %), sobre todo procedentes de la agricultura, y la deposición atmosférica (38 %), en particular de mercurio, seguidas de las fuentes puntuales (18 %) y la extracción de agua (7 %).
- Los estados miembros han realizado notables esfuerzos para mejorar la calidad del agua o reducir la presión sobre la hidro morfología. Algunas de estas medidas han tenido efecto inmediato, mientras que otras producirán mejoras en el largo plazo.

EJEMPLO 3: MÉXICO

En México, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat) está desarrollando el Sistema Nacional de Información Ambiental y de los Recursos Naturales (SNIARN), que ofrece información útil para apoyar la toma de decisiones, permitiendo a la sociedad obtener datos y análisis sobre el estado del medio ambiente del país; en el marco de este sistema, se comunica a todos los interesados sobre la disponibilidad y calidad del agua y los servicios ambientales en los ecosistemas acuáticos. A su vez, a través del Sistema Nacional de Información Hídrica, CONAGUA entrega información estadística y geográfica del sector hídrico que permite la toma de decisiones en el diseño, implementación y seguimiento de políticas públicas para lograr la sostenibilidad en el manejo del agua.

EJEMPLO 4: ECUADOR

En Ecuador, se ha establecido el Registro Público del Agua, sistema gestionado por la Autoridad Única del Agua que tiene como objetivo “Permitir la interacción de los diferentes actores sociales e institucionales para organizar y coordinar la gestión integral e integrada de los recursos hídricos.” (SUIA, 2022). El sistema contiene información útil para tomar decisiones, realizar control, desarrollar análisis y construir una visión estratégica de instituciones públicas y privadas relacionadas con la gestión del recurso hídrico. La información abarca asuntos como usos y aprovechamientos de las aguas, planificación hídrica, viabilidades técnicas de riego y drenaje, e información sobre

prestadores de servicios públicos y está disponible en el portal web del Ministerio de Ambiente, agua y transición ecológica

ENLACES

Zambia. <http://www.zema.org.zm/index.php/download-category/state-of-environment-reports/>

UE. <https://www.eea.europa.eu/themes/water/european-waters/water-quality-and-water-assessment/water-assessments>

México. Informe de la situación del medio ambiente en México y Sistema Nacional de Información del Agua (SINA)

<https://apps1.semarnat.gob.mx:8443/dgeia/informe18/index.html>

<http://sina.conagua.gob.mx/sina/>

Ecuador: Sistema único de información ambiental. SUIA.

http://suia.ambiente.gob.ec/?page_id=671

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El desarrollo de enfoques sistemáticos para compartir información sobre el estado de los recursos hídricos requiere capacidad de análisis, síntesis y presentación en formatos adecuados, como informes y bases de datos en Internet. Los socios para el desarrollo y los grupos ecologistas de la sociedad civil podrían respaldar este proceso facilitando asesoramiento técnico y desarrollo de capacidades para el personal de los reguladores.

MA2C: Concientizar a la población sobre el uso racional del agua

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA2C
OBJETIVO MA2 El cumplimiento de las normas medioambientales por parte de los operadores de servicios de agua y aguas residuales, las industrias y la agricultura se supervisa mediante la información recopilada sobre el estado de los recursos hídricos, su uso y protección	HOJA DE ACCIÓN MA2C CONCIENTIZAR A LA POBLACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DEL AGUA	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores de agua, autoridades medioambientales, organizaciones de la sociedad civil y agencias de medios		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores medioambientales suelen estar obligados a promover la información pertinente sobre conservación y protección del agua entre los consumidores, para que conozcan las estrategias gubernamentales y fomenten el uso racional del agua. Los organismos reguladores medioambientales realizan esta tarea solos o en coordinación con los reguladores económicos, con el objetivo de respaldar a los consumidores para que puedan reducir los importes de las facturas de agua. Esto se consigue a través de diferentes campañas de concientización sobre el ahorro de agua, a menudo fusionadas para aumentar la eficiencia general; se ponen a disposición a través de herramientas basadas en la web, los medios de comunicación, las asociaciones de consumidores y la sociedad civil.		
RESULTADOS ESPERADOS • La información sobre recursos hídricos debe estar disponible y accesible para la población. • Los consumidores están informados sobre las estrategias del gobierno para la eficiencia y conservación del agua. • Los consumidores protegen el agua y la ahorran.		
EJEMPLO 1: EMIRATOS ÁRABES UNIDOS En los Emiratos Árabes Unidos, la Autoridad de Electricidad y Agua de Dubái (DEWA, por sus siglas en inglés) lleva a cabo una campaña anual de tres meses llamada “Hagamos que este verano sea ecológico”, para alentar a la población a adoptar prácticas que protejan el medioambiente y reduzcan la huella de carbono. Esto es parte de los esfuerzos de la DEWA por implicar a clientes y miembros de la sociedad en esfuerzos concertados para preservar los recursos naturales y animar a diferentes sectores a adoptar estilos de vida conscientes y responsables para consolidar la sostenibilidad medioambiental y promover el desarrollo sostenible en Dubái. La campaña incluye consejos para reducir el consumo de electricidad y agua, como realizar un mantenimiento periódico de los equipos de aire acondicionado y regularlos a 24 °C; usar los electrodomésticos de alto consumo energético solo fuera de las horas de máxima carga (de 12 pm a 6 pm); limpiar y sustituir los filtros; asegurarse de que todas las puertas y ventanas están cerradas para evitar que se escape el aire frío; desenchufar los aparatos eléctricos; regar las plantas y los jardines por la mañana o por la noche para reducir la evaporación; y cerrar las llaves de paso antes de viajar para evitar fugas.		

EJEMPLO 2: PANAMÁ

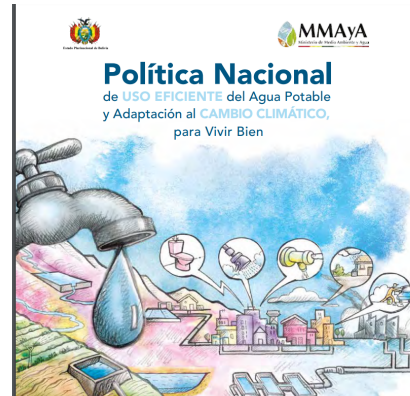
En Panamá el Decreto Ley No. 2 del 7 de enero de 1997 “Por el cual se dicta el marco regulatorio e institucional para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario”, determina como principio para el establecimiento de las tarifas para los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, la promoción del uso racional y eficiente del recurso agua. En desarrollo de este principio, el Decreto Ejecutivo No. 436 de 9 de abril de 2010 identifica ciertas actividades como de uso no racional (regar calles o caminos no pavimentados, derrochar o desperdiciar voluntariamente el agua potable, abrir hidrantes sin previa autorización del prestador del servicio de agua potable, etc.) y permite a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos aplicar sanciones en caso de que el uso no racional ocurra.

EJEMPLO 3: BOLIVIA

En Bolivia el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, a través del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, desarrolló en el año 2018 la “Política Nacional de Uso Eficiente del Agua Potable y Adaptación al Cambio Climático, para Vivir Bien”, la cual es de cumplimiento obligatorio para las autoridades del nivel central, departamental y municipal, así como para las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y para la población en general.

Los lineamientos que guían la política son:

1. Promoción del uso de Artefactos de Bajo Consumo de Agua (ABC) y Tecnologías Alternativas.
2. Gestión de la calidad del servicio y reducción de pérdidas.
3. Acciones adicionales de fomento para el uso racional del agua.
4. Comunicación e información.



Conforme a la Política “Las Entidades Prestadoras de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA) deben velar por un nivel de pérdidas aceptable, y la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento (AAPS) debe controlar que éste se mantenga bajo un límite aceptable”.

ENLACES

Emiratos Árabes Unidos. <http://www.wam.ae/en/details/1395302774431>

Panamá. decreto ley N.º. 2 (de 7 de enero de 1997) “por el cual se dicta el marco regulatorio e institucional para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario” y Decreto Ejecutivo No. 436 de abril de 2010 sobre uso racional del agua.

https://www.asep.gob.pa/wp-content/uploads/agua/legislacion/ley_2.pdf

https://www.asep.gob.pa/wp-content/uploads/agua/legislacion/ejecutivo_436.pdf

Bolivia. Política Nacional de uso eficiente del agua y adaptación al cambio climático para vivir bien.

<http://www.aaps.gob.bo/images/transparencia/comunicacion/Cartilla.Pol%C3%ADtica%20Uso%20eficiente%20Agua-julio.2018.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Concientizar sobre el uso racional del agua requiere capacidad técnica interna para generar pruebas del uso no sostenible del agua y de las tendencias, y capacidad de comunicación para poder recopilar y compartir sistemáticamente la información con la población a fin de garantizar un cambio de comportamiento positivo. Los socios para el desarrollo y las autoridades nacionales de medioambiente podrían proporcionar asistencia técnica a los organismos reguladores para respaldar el desarrollo de estrategias de conservación del agua, incluido el aprovechamiento de ejemplos de enfoques exitosos de participación de los consumidores. Las agencias de medios y las organizaciones de la sociedad civil también podrían tomar roles activos con el objetivo de respaldar los esfuerzos de comunicación regulatoria.

MA2D: Elaborar protocolos de inspección para la extracción de agua, los puntos de vertido y los cuerpos de agua receptores

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA2D
OBJETIVO MA2 El cumplimiento de las normas medioambientales por parte de los operadores de servicios de agua y aguas residuales, las industrias y la agricultura se supervisa mediante la información recopilada sobre el estado de los recursos hídricos, su uso y protección	HOJA DE ACCIÓN MA2D ELABORAR PROTOCOLOS DE INSPECCIÓN PARA LA EXTRACCIÓN DE AGUA, LOS PUNTOS DE VERTIDO Y LOS CUERPOS DE AGUA RECEPTORES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores industriales y agrícolas y autoridades medioambientales		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores medioambientales pueden respaldar a las autoridades ambientales nacionales o desarrollar sus propios mecanismos de inspección a través de los informes de inspección periódicos de las infracciones al medioambiente. Esta acción se lleva a cabo según protocolos de inspección transparentes, predefinidos y accesibles para los usuarios. Las pautas deben describir cómo se realizan las inspecciones, cómo se aprueban y cómo se informan. Los organismos reguladores también deben delinear las obligaciones y los derechos de los usuarios durante los procedimientos de inspección y durante la secuencia de tiempo de las auditorías.		
RESULTADOS ESPERADOS - Se deben inspeccionar los puntos de extracción de agua, las áreas designadas de vertido y los cuerpos de agua receptores. - Los operadores de servicios no llevan a cabo prácticas inadecuadas. - A los consumidores se les otorga acceso a los informes y las notas de inspección.		
EJEMPLO 1: CHINA En China, el Departamento de Protección Medioambiental del Gobierno de Hong Kong delineó en sus Pautas de Evaluación de Contaminación del Agua que las evaluaciones deben basarse en el concepto de capacidad asimilativa del cuerpo de agua receptor y en los objetivos de calidad del agua. La capacidad de asimilación variará según las características de cada sitio y el tipo y la cantidad de vertidos o actividades o usos beneficiosos afectados. La cuantificación de la capacidad de asimilación del entorno receptor debe tener en cuenta los procesos físicos, así como también los procesos químicos, bioquímicos y biológicos. Se deben identificar los receptores sensibles en función de usos beneficiosos; y se deben evaluar los efectos en la calidad del agua con referencia a los objetivos de la calidad del agua o los criterios adoptados. Se considera que se ha superado la capacidad de asimilación de un cuerpo de agua si se superan los objetivos de calidad del agua (OCA) para el objetivo más sensible de los usos beneficiosos que deben protegerse para ese cuerpo de agua. Al evaluar los efectos de la contaminación del agua, se deben considerar ambas fuentes de contaminantes del agua, es decir, fuentes difusas y puntuales. Las fuentes difusas hacen referencia a sustancias contaminantes que pueden		

introducirse en cuerpos de agua receptores como resultado del escurrimiento rural o urbano. Las fuentes puntuales están relacionadas con vertidos específicos de instalaciones municipales o industriales.

EJEMPLO 2: IRLANDA

En Irlanda, la Agencia de Protección del Medioambiente (EPA) ha ejecutado un programa de monitoreo para cumplir con las metas de la Directiva Marco del Agua (WFD) de la UE, y para lograr un “buen” estado generalizado y para mantener el estado “alto” y “bueno” donde ya exista. Con estos objetivos en mente, el trabajo de la EPA incluye lo siguiente:

- Cubre el agua subterránea y superficial: ríos, lagos, aguas costeras y de transición.
- Incluye subprogramas especiales para áreas protegidas que se incluyen en el Registro de Áreas Protegidas como definidas en el Artículo 6 de la WFD.
- Incluye los cuerpos de agua artificiales y muy modificados; y estos, además de los incluidos en el programa de seguimiento de canales, se supervisan dentro de los programas de seguimiento principales correspondientes (ríos, lagos o aguas de transición y costeras).

Hay tres tipos de seguimiento según la Directiva Marco del Agua.

- Seguimiento de vigilancia. Tiene el objetivo de evaluar cambios a largo plazo en condiciones naturales; el diseño eficiente y efectivo de futuros programas de seguimiento; validación de procedimientos de evaluación de efectos detallados en el anexo II de la Directiva; y evaluar cambios a largo plazo que resultan de la actividad humana.
- Seguimiento operativo. Tiene el objetivo de establecer el estado de los cuerpos de agua identificados como en riesgo de incumplir los objetivos medioambientales; y evaluar los cambios en el estado de tales cuerpos que resultan de los programas de medidas.
- Seguimiento de investigación. Cuando se desconozca la razón de los excesos; cuando el seguimiento de vigilancia indique que no es probable que se alcancen los objetivos legislativos para un cuerpo de agua y aún no se haya establecido un seguimiento operativo, con el fin de determinar las causas de que un cuerpo de agua no alcance los objetivos medioambientales; para determinar la magnitud y los efectos de la contaminación accidental; y para informar sobre el establecimiento de un programa de medidas que permita alcanzar los objetivos medioambientales y comunicar las medidas específicas necesarias para remediar los efectos de la contaminación accidental.

La EPA también promueve el seguimiento comunitario a través de un programa de recompensas para hogares ecológicos. Se celebra una ceremonia en la que se reconoce el éxito de los participantes y los esfuerzos de los propietarios por mejorar las medidas medioambientales en el hogar.

EJEMPLO 3: PERÚ

En Perú, la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), ha establecido un procedimiento para la selección de puntos de muestreo, toma de muestras en cuerpos de agua y efluentes que permite asegurar la calidad de datos y la custodia de las muestras con el fin de caracterizar adecuadamente las aguas residuales en el marco del procedimiento de autorización sanitaria de vertimiento. Paralelamente, a través del protocolo de Monitoreo de Calidad de Agua, DIGESA ha establecido lineamientos prácticos para el monitoreo en la industria petrolera, el cual cubre el control de la descarga de contaminantes en la atmósfera, el control de la descarga de contaminantes en aguas superficiales, la reinyección de agua de formación en aguas subterráneas y el manejo de residuos sólidos y peligrosos.

EJEMPLO 4. COLOMBIA.

En Colombia, el Decreto único reglamentario sobre medio ambiente, ordena en su art. 2.2.3.3.4.17. **a** los suscriptores y/o usuarios en cuyos predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio comercial, industrial, oficial y especial, por parte del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, cumplir la norma de vertimiento vigente. Con el fin de apoyar esta orden, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a través de la RESOLUCIÓN N° 800 de 2017 ordenó incorporar en el contrato de servicios

públicos de los usuarios que midan sus vertimientos, la obligación de “dar cumplimiento a los parámetros y a los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de aguas residuales domésticas y no domésticas (ARnD) que establece la Resolución No. 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya”

ENLACES

China (Hong Kong): <https://www.epd.gov.hk/eia/english/legis/memorandum/annex14.html>

Irlanda. Sitio web de la EPA: <http://www.epa.ie/water/watmg/wfd/monitoring/>

Perú:

[Microsoft Word - PROTOCOLO DE VERTIMIENTOS.doc \(minsa.gob.pe\)](#)

[Protocolo de Monitoreo de Calidad de Agua \(minem.gob.pe\)](#)

Colombia. DUR.: 1076 de 2015 (**ARTÍCULO 2.2.3.3.4.17.**) y Res. Cra 800 de 2017

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78153>

https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/original/documents/Resolucion_CRA_800_de_2017.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Elaborar protocolos de inspección de puntos de extracción, vertido y cuerpos de agua receptores requiere capacidad técnica en términos de comprender qué inspeccionar, cuándo y dónde inspeccionarlo y con qué frecuencia. Esto implica la inspección del estado ecológico, así como también los parámetros que repercuten en el estado ecológico, de manera rutinaria y durante los incidentes de contaminación. Los parámetros exactos se deciden en función del conocimiento de los niveles y los contaminantes y volúmenes de agua que desencadenan posibles tendencias de empeoramiento o mejora. Los socios para el desarrollo pueden respaldar esta cuestión a través del asesoramiento técnico y el desarrollo de la capacidad. Esto podría incluir, por ejemplo, talleres participativos para establecer marcos de parámetros, umbrales y protocolos de inspección, sobre la base de una revisión bibliográfica de la situación y la extracción de ejemplos positivos de contextos similares. Las autoridades medioambientales pueden respaldar a los reguladores compartiendo su experiencia.

MA2E: Establecer mecanismos para recibir y tratar las quejas de los ciudadanos relacionadas con el uso de recursos hídricos

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA2E
OBJETIVO MA2 El cumplimiento de las normas medioambientales por parte de los operadores de servicios de agua y aguas residuales, las industrias y la agricultura se supervisa mediante la información recopilada sobre el estado de los recursos hídricos, su uso y protección	HOJA DE ACCIÓN MA2E ESTABLECER MECANISMOS PARA RECIBIR Y TRATAR LAS QUEJAS DE LOS CIUDADANOS RELACIONADAS CON EL USO DE RECURSOS HÍDRICOS	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, autoridades medioambientales y organizaciones de la sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores medioambientales suelen ser responsables de identificar cualquier posible uso no sostenible de los recursos hídricos. Los organismos reguladores realizan cada vez más esta tarea a través de plataformas en línea o por teléfono, donde se invita a los ciudadanos a presentar sus quejas, hacer un seguimiento con un regulador sobre las resoluciones adecuadas y, posiblemente, obtener una compensación. Podrían desarrollarse mecanismos digitales interactivos junto con tipos similares de plataformas existentes dentro de las autoridades medioambientales. Los mecanismos de quejas deben delinear claramente los pasos y procedimientos, y ser accesibles para todas las partes interesadas.		
RESULTADOS ESPERADOS • Identificación rápida de los posibles incumplimientos e infracciones con las licencias de vertido de efluentes de aguas residuales y extracción de agua. • Reducción del daño medioambiental a los cuerpos de agua. • Los ciudadanos se comprometen activamente a proteger el medioambiente.		
EJEMPLO 1: CANADÁ En Canadá, la misión del Ministère du Développement durable, de l’Environnement et des Parcs (MDDEP) de Quebec es proteger el medioambiente y los ecosistemas para el beneficio de las generaciones actuales y futuras. Como parte de su misión, el ministerio hace un seguimiento de las actividades para garantizar que cumplen con las leyes medioambientales de Quebec; y se invita a los ciudadanos a informar sobre cualquier actividad que parezca dañina para el medioambiente. El ministerio controla las quejas y responde cuando hay razones para creer que una actividad no cumple con las leyes y regulaciones, por ejemplo, verter abono muy cerca de un pozo de agua potable.		
EJEMPLO 2: COLOMBIA El artículo 256 del Código Penal, establece el delito de defraudación de fluidos. Quien mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de agua en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Se incurre en el delito cuando se tiene una		

conexión paralela a la instalada por la empresa de servicio de agua, se manipula el funcionamiento normal del medidor, etc.

Cualquier ciudadano puede denunciar la comisión del delito ante las salas de recepción de denuncias de la Fiscalía, las casas de Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho, las estaciones de la Policía Nacional, las inspecciones de Policía, en las ventanillas únicas de correspondencia de las Direcciones Seccionales de la Fiscalía a nivel nacional. La denuncia puede presentarse también de manera telefónica, escrita o virtual, ya sea por la víctima o por un tercero. Al momento de denunciar se deben informar el tiempo, lugar y descripción de los hechos.

EJEMPLO 3: GUATEMALA

El Código penal de Guatemala, Decreto N.º 17-73, tipifica el delito de “usurpación de aguas” en su artículo 260. Conforme a este tipo penal, será sancionado con prisión de uno a tres años y una multa de mil a cinco mil quetzales, quien, con fines de apoderamiento, de aprovechamiento ilícito o de perjudicar a otro, represare, desviare o detuviere las aguas, destruyere, total o parcialmente, represas, canales, acequias o cualquier otro medio de retención o conducción de las mismas o, de cualquier otra manera estorbare o impidiere los derechos de un tercero sobre dichas aguas. La denuncia se presenta ante el Ministerio Público, en un juzgado o ante la policía y se puede realizar de manera verbal o por escrito.

ENLACES

Canadá. <http://www.environnement.gouv.qc.ca/ministere/plaintes/env-complaint.htm>

Colombia: ¿Cómo denunciar un delito en Colombia?

<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/donde-y-como-denunciar/>

Guatemala, Código Penal. (Ver art. 260)

https://tse.org.gt/images/UECFFPP/leyes/Codigo_Penal.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Abordar las quejas e informar mecanismos respecto de posibles infracciones medioambientales requiere capacidad administrativa y en tecnologías, ya que es necesario establecer y mantener una línea telefónica exclusiva las 24 horas y sistemas de informes en línea asociados para hacer el seguimiento al tratar los informes. La capacidad técnica también es necesaria para desarrollar pautas con respecto a lo que se clasifica como posible infracción, junto con habilidades de comunicación para concientizar a población de la importancia de informar posibles infracciones medioambientales. Los socios para el desarrollo pueden brindar su respaldo al facilitar un diálogo que fomente la participación para llegar a un consenso sobre una lista de pautas para los embalajes, establecer una comunicación con la población y ofrecer respaldo técnico y económico.

MA3A: Penalizar a los agentes por el incumplimiento de la legislación y las políticas medioambientales

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA3A
OBJETIVO MA3 Quienes extraigan y contaminen el agua recibirán una sanción, ya que estarán cometiendo infracciones medioambientales	HOJA DE ACCIÓN MA3A PENALIZAR A LOS AGENTES POR EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LAS POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores industriales y agrícolas y autoridades medioambientales		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores medioambientales sancionan a los operadores y a los usuarios industriales y agrícolas que no cumplen. Las sanciones, que se aplican como último recurso, deben definirse con antelación y ser públicamente accesibles. Los organismos reguladores pueden sancionar cualquier tipo de mala conducta por daños consecuentes irreversibles. En casos donde las medidas autocorrectivas sean posibles, los reguladores emiten instrucciones reparadoras con un plazo fijo, a pesar de que no abordar esto a tiempo puede traer aparejadas sanciones más severas.		
RESULTADOS ESPERADOS • Se evita que los operadores continúen con las prácticas inapropiadas. • Se protege al medioambiente de mayores daños. • Los consumidores están informados de manera transparente sobre las sanciones respectivas.		
EJEMPLO 1: ALEMANIA En Alemania, los delitos penales contra el medioambiente se definen en los artículos 324 et seq. del Capítulo 29 (“Delitos contra el medioambiente”) del Código Penal Alemán (StGB), y en una serie de leyes medioambientales (por ejemplo, los artículos 27 et seq. Ley de Sustancias Químicas; secciones 71 y 71a de la Ley Federal de Conservación de la Naturaleza). La acción judicial de las infracciones administrativas y penales suele ser competencia de los estados federados alemanes (Länder), aunque el gobierno federal es responsable de la acción judicial de varias infracciones específicas. La Agencia Medioambiental de Alemania es el organismo competente para acciones judiciales y sanciones. Los delitos muy graves de la ley medioambiental se castigan con multas o sentencias de prisión de hasta dos, tres y cinco años. La sanción para casos muy graves, p. ej., aquellos que ponen en peligro al suministro de agua pública (sección cf. 330 del StGB), es de encarcelamiento por 10 a 15 años. Sin embargo, del mismo modo que las multas, las sanciones impuestas por lo general no llegan al grado máximo. A diferencia de las infracciones administrativas y de otros países, la ley alemana permite la acción judicial de individuos únicamente y no de entidades legales. Esto se debe a que el derecho penal de Alemania asume la culpabilidad personal del infractor. Desde 2017, sin embargo, la ley prevé el decomiso del producto del delito a las empresas si un empleado cometió el acto delictivo (sección 73b del StGB).		

EJEMPLO 2: IRLANDA

En Irlanda, la Oficina de Control Medioambiental (OEE, por sus siglas en inglés) de la EPA encargó un estudio sobre el uso de sanciones civiles y administrativas relevantes para la protección medioambiental en Irlanda, el Reino Unido, Estados Unidos, Alemania y Australia. Identificó 20 sanciones administrativas a disposición de los organismos reguladores medioambientales para hacer cumplir la legislación medioambiental, sin recurrir a procedimientos judiciales penales o civiles. Irlanda tiene acceso a 11 de estas 20 sanciones no penales identificadas, incluidas las que se detallan continuación:

- Compromisos de ejecución de la regulación. Compromisos por escrito para reparar el daño causado que puedan hacerse valer ante los tribunales.
- Penalizaciones fijas o variables. Pago de cantidades monetarias determinadas o variables para descargar o compensar la infracción (multas in situ o avisos de infracción).
- Órdenes medioambientales o de servicios a la comunidad. Los infractores llevan a cabo un proyecto específico en beneficio público, por ejemplo, el suministro de instalaciones de reciclaje, trabajos de conservación o rehabilitación, capacitación o iniciativas educativas.
- Órdenes de indemnización. Los infractores compensan al organismo regulador o a un tercero por los costos incurridos.
- Órdenes de denuncia o publicidad. Órdenes que exigen publicidad de las consecuencias o de las sanciones medioambientales.

EJEMPLO 3: COLOMBIA

En Colombia, la Ley 1333 de 2009 estableció un procedimiento administrativo sancionatorio ambiental. El procedimiento se adelanta por parte de las autoridades ambientales en los casos de infracción normativa o daño ambiental. En el marco del procedimiento se presume la culpa o el dolo del infractor, lo cual dará lugar a las medidas preventivas, el infractor se sanciona definitivamente si no desvirtúa la presunción de culpa o dolo para lo cual tendrá la carga de la prueba y podrá utilizar todos los medios probatorios legales. La acción sancionatoria ambiental caduca a los 20 años de haber sucedido el hecho u omisión generadora de la infracción.

Las sanciones que pueden imponerse son:

1. Multas diarias hasta por cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
2. Cierre temporal o definitivo del establecimiento, edificación o servicio.
3. Revocatoria o caducidad de licencia ambiental, autorización, concesión, permiso o registro.
4. Demolición de obra a costa del infractor.
5. Decomiso definitivo de especímenes, especies silvestres exóticas, productos y subproductos, elementos, medios o implementos utilizados para cometer la infracción.
6. Restitución de especímenes de especies de fauna y flora silvestres.
7. Trabajo comunitario según condiciones establecidas por la autoridad ambiental.

EJEMPLO 4: PERU

En Perú, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) es la entidad que tiene la competencia para investigar las posibles infracciones administrativas e imponer sanciones por el incumplimiento de obligaciones y compromisos derivados de los instrumentos de gestión ambiental, de las normas ambientales, compromisos ambientales de contratos de concesión y de los mandatos o disposiciones emitidos por OEFA. Entre los asuntos que puede investigar la autoridad están aquellas violaciones al régimen de autorizaciones administrativas para el consumo de aguas y el vertimiento de aguas. Las sanciones aplicables son definidas por el Consejo Directivo de la OEFA, tomando como base las establecidas en el Artículo 136° de la Ley 28611, Ley General del Ambiente, a saber:

- a. Amonestación.
- b. Multa no mayor de 30,000 Unidades Impositivas Tributarias vigentes a la fecha en que se cumpla

el pago.

c. Decomiso, temporal o definitivo, de los objetos, instrumentos, artefactos o sustancias empleados para la comisión de la infracción.

d. Paralización o restricción de la actividad causante de la infracción.

e. Suspensión o cancelación del permiso, licencia, concesión o cualquier otra autorización, según sea el caso.

f. Clausura parcial o total, temporal o definitiva, del local o establecimiento donde se lleve a cabo la actividad que ha generado la infracción

ENLACES

Alemania. <https://www.umweltbundesamt.de/en/topics/sustainability-strategies-international/environmental-law/environmental-administrative-offences-environmental>

Irlanda. Sitio web de la EPA: <https://www.epa.ie/our-services/compliance--enforcement/whats-happening/prosecutions-and-penalties/>

Colombia: Ley 1333 de 2009

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36879>

Perú. Información institucional OEFA

[Información institucional - Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - Gobierno del Perú \(www.gob.pe\)](http://www.gob.pe)

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Penalizar a los agentes por el incumplimiento de la legislación y las políticas medioambientales requiere una serie de capacidades jurídicas para establecer un marco de castigos no legales, legales y penales disponibles para su uso. Asimismo, se requiere el desarrollo de orientaciones sobre su uso adecuado y proporcionado. Si los castigos son monetarios, se necesitan capacidades financieras y administrativas para establecer y fijar fórmulas para calcular el importe de las multas, en función del producto contaminante, la toxicidad relativa, el potencial de causar daños medioambientales y los costos de los daños reales causados en términos de descontaminación (limpieza) y daños sociales y ecológicos. Los agentes para el desarrollo pueden ayudar prestando asistencia técnica en el establecimiento de fórmulas, apoyando a los economistas medioambientales de las autoridades nacionales de medioambiente y revisando entre pares las fórmulas desarrolladas.

MA3B: Gestionar los casos de incumplimiento como práctica de conocimiento para futuras retiradas

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE		MA3B
OBJETIVO MA3	HOJA DE ACCIÓN MA3B	
Quienes extraigan y contaminen el agua recibirán una sanción, ya que estarán cometiendo infracciones medioambientales	GESTIONAR LOS CASOS DE INCUMPLIMIENTO COMO PRÁCTICA DE CONOCIMIENTO PARA FUTURAS RETIRADAS DE LICENCIAS	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Reguladores, consumidores, autoridades medioambientales y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN		
Los organismos reguladores gestionan bases de datos de todos los casos de incumplimiento, disponibles para el acceso público en sitios web o a través de informes periódicos. Esta actividad es importante, ya que permite a los organismos reguladores ilustrar tendencias y anticipar faltas medioambientales en el futuro. Los organismos reguladores analizan los casos registrados y ajustan sus políticas en función de la información recopilada, al seguimiento y a las conclusiones obtenidas. Los ciudadanos usan esta información para comprender las amenazas medioambientales y estar más atentos cuando participan en la protección del medioambiente.		
RESULTADOS ESPERADOS		
• Toda la información relacionada con las infracciones medioambientales está disponible para el acceso público en todo momento. • Los operadores de servicios se evalúan a partir del desempeño medioambiental. • Los organismos reguladores obtienen una visión general de las diferentes tendencias en el incumplimiento medioambiental.		
EJEMPLO 1: CANADÁ		
En Canadá, en virtud del marco legislativo, los funcionarios encargados de la ejecución de la regulación medioambiental hacen cumplir la legislación federal que aborda diferentes riesgos para el medioambiente y la biodiversidad. Las leyes regulan, por ejemplo, el uso de sustancias tóxicas, su liberación al aire, el agua o la tierra, así como la importación y la exportación de sustancias que suponen un riesgo para el medioambiente o la vida o la salud humanas, como los residuos peligrosos y los materiales reciclables peligrosos. Los responsables de la ejecución de la regulación medioambiental trabajan en todo Canadá en colaboración con los gobiernos provinciales y territoriales, y con organismos y organizaciones nacionales e internacionales. El gobierno canadiense creó un espacio web en el que los interesados pueden consultar una base de datos sobre diversos casos de incumplimiento en materia de medioambiente y fauna y flora silvestres.		
EJEMPLO 2: COLOMBIA		
En Colombia, la ley 1333 de 2009 (art. 59) creó el Registro Único de Infractores Ambientales, el cual es desarrollo de los siguientes principios: principio de veracidad de la información, principio de temporalidad de la información, principio de interpretación integral de derechos constitucionales y principio de seguridad.		

Los titulares de la potestad sancionatoria, que impongan las sanciones administrativas ambientales descritas en la Ley deben registrar y/o actualizar la información sobre los infractores ambientales, en el Registro Único de Infractores Ambientales –RUIA.

EJEMPLO 3: PERÚ

En Perú, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) gestiona el Portal Interactivo de Fiscalización Ambiental (PIFA) que permite identificar a los infractores sancionados y a los sancionados reincidentes. El sistema brinda información que permite identificar al infractor, el nombre y la ubicación de la unidad fiscalizable, el sector al que pertenece, los hechos imputados, la normativa incumplida, etc. El infractor permanece en el RUIAS por cinco años y si son reincidentes, un año con posibilidad de ampliación a 1 año más si no pagan la multa o si no cumplen la medida correctiva

ENLACES

Canadá: <https://www.canada.ca/en/environment-climate-change/services/environmental-enforcement/notifications.html>

Colombia: RUIA

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36879>

Perú: PIFA

<https://www.gob.pe/17355-consultar-el-registro-unico-de-infractores-ambientales-sancionados-por-el-oefa>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La capacidad interna para la gestión del conocimiento de los casos históricos de ejecución de la ley es necesaria para la documentación, la captura, la organización y el almacenamiento de la información que se pone a disposición del público. Los socios para el desarrollo pueden brindar su respaldo para clasificar diferentes tipos de infracciones medioambientales, y facilitar el intercambio entre pares. Las autoridades medioambientales pueden respaldar a los reguladores compartiendo las buenas prácticas que se usan en otros sectores.

6. SALUD PÚBLICA

OBJETIVO	ACCIÓN	CÓDIGO
1. Hay reglamentaciones que garantizan estándares de salud pública de agua potable y saneamiento	A. Definir estándares de calidad del agua potable	SP1A
	B. Establecer el seguimiento del cumplimiento regulatorio de calidad del agua y los protocolos de informes	SP1B
	C. Establecer marcos regulatorios y pautas para los planes de seguridad de saneamiento y agua	SP1C
	D. Desarrollar y mantener registros de laboratorios autorizados para realizar análisis de calidad del agua	SP1D
2. El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	A. Desarrollar procedimientos para recopilar información necesaria para regular la calidad del agua potable y los planes de seguridad del agua y el saneamiento	SP2A
	B. Desarrollar periódicamente las actualizaciones regulatorias disponibles públicamente y los informes de cumplimiento de calidad del agua	SP2B
	C. Elaborar hojas informativas sobre las consecuencias que los contaminantes prioritarios del agua potable producen en la salud	SP2C
	D. Establecer protocolos y procedimientos de gestión de eventos de fallas de calidad del agua potable	SP2D
	E. Elaborar protocolos de inspección y auditoría para garantizar el cumplimiento de los planes aprobados de seguridad del agua y el saneamiento	SP2E
	F. Elaborar protocolos para inspeccionar los laboratorios que realizan análisis de cumplimiento regulatorio, junto con los organismos de acreditación respectivos	SP2F
	G. Elaborar protocolos para abordar las quejas de los consumidores sobre la calidad del agua	SP2G
3. Los sistemas de sanciones se adoptan y se cumplen para penalizar a los operadores de servicios por las acciones que infringen las disposiciones legales de calidad del agua potable	A. Identificar e investigar las fallas en el cumplimiento regulatorio de seguridad del agua potable y brindar instrucciones para las medidas de recuperación	SP3A
	B. Iniciar procedimientos administrativos de infracción contra los operadores de servicios de agua potable que incumplan la regulación e imponer las sanciones adecuadas	SP3B

SP1A: Definir estándares de calidad del agua potable

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP1A		
OBJETIVO PS1	HOJA DE ACCIÓN SP1A			
Hay reglamentaciones que garantizan estándares de salud pública de agua potable y saneamiento	DEFINIR ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE			
COSTO: Bajo FRECUCENCIA: Única vez				
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, ministerios de salud y operadores de servicios				
DESCRIPCIÓN				
En algunos casos, los organismos reguladores de la salud pública transponen y actualizan los límites o requisitos mínimos de calidad del agua potable basados en la salud, con valores de referencia asignados a los distintos parámetros de calidad del agua. En otros casos, los organismos reguladores tienen la función de hacerlos cumplir. Con frecuencia, los países toman las pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la calidad del agua potable como una guía de referencia, que contiene fichas específicas en las que se detallan las consecuencias conocidas para la salud pública de los contaminantes presentes en el agua y se formulan recomendaciones sobre los umbrales máximos admisibles. Los organismos reguladores están obligados a cumplir estrictamente con estas pautas cuando acuerdan los parámetros de calidad del agua con los operadores.				
RESULTADOS ESPERADOS				
- Los organismos reguladores nacionales convierten las normas y estándares de salud pública en normas de calidad del agua potable. - Los operadores de servicios están vinculados legalmente a los estándares de agua potable cuando brindan servicios de agua potable. - La salud del consumidor está protegida adecuadamente.				
EJEMPLO 1: KENIA				
En Kenia, la Oficina de Normalización (KEBS, por sus siglas en inglés) elabora los estándares. El rol de la Junta Reguladora del Agua y el Saneamiento (WASREB) es hacer cumplir los siguientes requisitos básicos para el agua potable: que esté libre de organismos patógenos (causantes de enfermedades); que no contenga sustancias químicas que tengan efectos adversos o a largo plazo para la salud humana; que sea bastante clara (es decir, con poca turbidez y poco color); que no sea salina (salada); que no contenga compuestos que causen un sabor u olor desagradables; y que no cause incrustaciones en el sistema de abastecimiento de agua ni manche la ropa que se lava en ella.				
Anexo 5: Límites microbiológicos para agua potable y agua potable en contenedores (Fuente: adoptado de KS 05-459; parte 1, 1996)				
NÚM. DE ESTÁNDAR	Tipo de microorganismo	Agua potable	Agua potable en contenedores	Métodos de prueba
(I)	Unidades totales viables a 37 °C, por ml, máx.	100	20	KS 05 – 200+
(II)	Coliformes en 250 ml	Debe estar ausente	Debe estar ausente	KS 05 – 200
(III)	E. Coli en 250 ml	Debe estar ausente	Debe estar ausente	KS 05 – 200
(IV)	Staphylococcus aureus en 250 ml	Debe estar ausente	Debe estar ausente	KS 05 – 200
(V)	Anaerobios sulfito reductores en 50 ml	Debe estar ausente	Debe estar ausente	KS 05 – 200
(VI)	Fluorescencia de pseudomonas aeruginosa en 250 ml	Debe estar ausente	Debe estar ausente	KS 05 – 200
(VII)	Enterococcus faecalis	Debe estar ausente	Debe estar ausente	KS 05 – 200
(VIII)	Shigella en 250 ml	Debe estar ausente	Debe estar ausente	KS 05 – 200
(IX)	Salmonella en 250 ml	Debe estar ausente	Debe estar ausente	KS 05 – 200

NÚM. DE ESTÁNDAR	SUSTANCIA O CARACTERÍSTICA	UNIDAD	AGUA POTABLE	AGUA POTABLE EMBOTELLADA	MÉTODOS DE PRUEBA
(I)	Color	Unidades de color verdadero	15+	15+	KS 05 – 459
(II)	Gusto y olor		No debe ser ofensivo para los consumidores	No debe ser ofensivo para los consumidores	KS 05 – 459
(III)	Materia suspendida		No hay	No hay	KS 05 – 459
(IV)	Turbidez	NTU, máx.	5	1	KS 05 – 459
(V)	Sólidos totales disueltos	mg/1, máx.	1,500	1,500	KS 05 – 459
(VI)	Dureza como CaCO ₃	mg/1, máx.	500	500	KS 05 – 459
(VII)	Aluminio como Al	mg/1, máx.	0.1	0.1	KS 05 – 459
(VIII)	Cloruro como Cl-	mg/1, máx.	250	250	KS 05 – 459
(IX)	Cobre como Cu	mg/1, máx.	0.1	0.1	KS 05 – 459

EJEMPLO 2: NICARAGUA

En Nicaragua, la Norma Técnica N.º. NTON 11-051-19, aprobada el 30 de septiembre de 2020, luego de definir al agua potable como aquella que cumple las normas de calidad del agua para beber descritas por las Directrices de la OMS para la Calidad del Agua Potable, dispone que el agua destinada para consumo humano y lavado de manos del personal agrícola debe ser agua potable.

EJEMPLO 3: URUGUAY

En Uruguay, la Norma UNIT 833:2008 del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas establece un conjunto de requisitos que debe cumplir el agua potable para consumo humano, cualquiera sea su fuente de captación, tipo de tratamiento, producción y sistema de distribución. Los mismos fueron adoptados en un proceso de revisión que se basó fundamentalmente en las Guías de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Del total de parámetros que el país tiene normados, 13,04% están por debajo de los valores definidos por la OMS, 7,83% están por encima, 46,96% están acorde a estos, y para el 32,17% restante, la OMS no tiene valores de referencia

ENLACES

Kenia. Pautas de calidad del agua de la WASREB:

https://wasreb.go.ke/downloads/Water_Quality_&_Effluent_Monitoring_Guidelines.pdf

Pautas para la calidad del agua de consumo humano de la OMS:

https://www.who.int/water_sanitation_health/publications/drinking-water-quality-guidelines-4-including-1st-addendum/en/

Nicaragua. Directrices de la OMS para la calidad del agua potable y norma técnica N.º. NTON 11-051-19:

https://www.who.int/water_sanitation_health/publications/drinking-water-quality-guidelines-4-incluido-1st-addendum/en/

<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/4695f50dc80af6a306258631005864ed?OpenDocument>

Uruguay. http://www.ose.com.uy/descargas/Cientes/Reglamentos/unit_833_2008_.pdf;

<https://iris.paho.org/handle/10665.2/55388>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El establecimiento de estándares de calidad del agua potable requiere una combinación de conocimientos técnicos y jurídicos, lo que incluye la comprensión del nivel actual de tratamiento del agua, la capacidad de análisis de los laboratorios y el estado de la calidad del agua de las fuentes de agua. Los socios para el desarrollo podrían brindar respaldo técnico a los ministerios de salud para traducir los umbrales máximos recomendados de las pautas de la OMS para que se adapten a los contextos locales. Los organismos reguladores también pueden beneficiarse de esta capacitación, al desarrollar la capacidad de supervisión interna para acciones que suelen realizar en nombre de los ministerios de salud.

SP1B: Establecer el seguimiento del cumplimiento regulatorio de calidad del agua y los protocolos de informes

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP1B
OBJETIVO SP1 Hay reglamentaciones que garantizan estándares de salud pública de agua potable y saneamiento	HOJA DE ACCIÓN SP1B ESTABLECER EL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO REGULATORIO DE CALIDAD DEL AGUA Y LOS PROTOCOLOS DE INFORMES	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, ministerios de salud y operadores de servicios		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores llevan a cabo esta acción principalmente respaldando a los ministerios de salud (u otras autoridades relevantes) en la regulación de la calidad del agua potable, al supervisar el cumplimiento con los estándares definidos en su nombre. En virtud de esto, los organismos reguladores convierten sus orientaciones y directivas legislativas en protocolos de informes y control de cumplimiento. Estos deben especificar procedimientos transparentes para realizar, aprobar y notificar diversas actividades de inspección relacionadas con el agua potable, y los protocolos deben describir claramente las obligaciones de los operadores durante los procedimientos de auditoría. Además de los procesos de supervisión interna, los ministerios de salud u otras instituciones gubernamentales también pueden realizar inspecciones externas, para las que se establecen diferentes protocolos.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los organismos reguladores nacionales transponen al sector WASH normas y estándares de salud pública claramente establecidos. • Los operadores de servicios tienen protocolos claros para el control de calidad del agua. • La salud del consumidor está protegida adecuadamente.		
EJEMPLO 1: KENIA En Kenia, en virtud de la Ley del Agua de 2016, la Junta Reguladora del Agua y el Saneamiento (WASREB) estableció pautas sobre la supervisión de la calidad del agua y los efluentes, en las que se establece que la calidad del agua es uno de los principales indicadores de la calidad del servicio prestado a los consumidores. La calidad del agua tiene un impacto tanto en la salud pública como en el valor estético del agua como producto de consumo. La Sección 47 de la Ley del Agua de 2002 obliga a la WASREB a determinar los estándares para la prestación de servicios de agua a los consumidores y a supervisar el cumplimiento de los estándares establecidos para el diseño, la construcción, el funcionamiento y el mantenimiento de las instalaciones de servicios de agua. Para un control eficaz de la calidad del agua, es necesario tanto una supervisión interna por parte de los proveedores de servicios de agua como una supervisión independiente por parte de las distintas juntas de servicios de agua (WSB, por sus siglas en inglés) y la WASREB. Por ejemplo, un principio de las pautas de la OMS sobre normas de calidad del agua es que los proveedores de servicios y un organismo regulador independiente desempeñen funciones de supervisión separadas. El Ministerio de Agua e Irrigación, la Oficina de Normalización de Kenia, el Ministerio de		

Salud y la Autoridad Nacional de Gestión del Medio Ambiente (NEMA, por sus siglas en inglés) también pueden llevar a cabo una supervisión independiente. En este sentido, los proveedores de servicios de agua están obligados a llevar a cabo su propio seguimiento de la calidad del agua, como parte de sus programas de garantía de calidad y control de procesos. La experiencia ha demostrado, por ejemplo, que sin instrucciones claras por medio de pautas, algunos proveedores tienden a realizar una cantidad insuficiente de pruebas. Por lo tanto, el propósito de estas pautas es el siguiente:

- Promover la transparencia en los métodos de supervisión de la calidad del agua empleados por los proveedores de servicios de agua, y así fomentar la confianza de la población en la prestación de servicios.
- Garantizar, mediante una supervisión periódica, que la calidad del agua suministrada cumple con los estándares establecidos por la Oficina de Normalización de Kenia.
- Concientizar a las juntas de servicios de agua y a los proveedores de servicios de agua sobre los requisitos de supervisión de la calidad del agua.
- Garantizar que todas las juntas de servicios de agua y los proveedores de servicios de agua sigan una forma sistemática de supervisión de la calidad del agua para garantizar la uniformidad.
- Garantizar un nivel mínimo de supervisión de la calidad del agua a un costo aceptable y concientizar a los consumidores de que los proveedores de servicios de agua facilitarán información sobre la calidad del agua.

EJEMPLO 2: SINGAPUR

En Singapur, la Agencia de Alimentos desarrolló el Código de Prácticas para las Muestras de Agua Potable y Planes de Seguridad en 2019. De esta manera, se establece que se recogerán muestras en cada punto de entrada al sistema de distribución, o en los lugares donde el agua potable sea representativa de su calidad después del tratamiento. De manera predeterminada, la frecuencia de las muestras será de al menos una vez al año, salvo en el caso de determinados parámetros que deban controlarse con mayor frecuencia, en función de factores pertinentes. Entre algunos ejemplos de parámetros que pueden controlarse con mayor frecuencia, se incluyen el boro en el caso de las plantas de tratamiento con membranas de desalación; los derivados de la desinfección en el caso de los sistemas de abastecimiento de agua con amplias redes de distribución; los metales pesados y los plaguicidas si el agua natural para los sistemas tradicionales de tratamiento del agua se obtiene de una fuente propensa a estar contaminada por vertidos industriales o agrícolas.

Según la calidad del agua natural, los programas de tratamiento del agua y el tipo de red de distribución usado por los proveedores, se espera que sea improbable que determinados parámetros o contaminantes estén presentes en el agua potable, o que solo lo estén en concentraciones muy inferiores a los estándares para la calidad del agua potable. Por lo tanto, los proveedores de agua pueden proponer frecuencias de muestras para determinados parámetros inferiores a la frecuencia predeterminada, o pueden proponer que no se tomen muestras de agua potable para determinados parámetros o contaminantes que no son motivo de preocupación.

EJEMPLO 3: HONDURAS

En Honduras, la Norma Técnica para la Calidad del Agua Potable aprobada por el Acuerdo N.º 084, del 31 de julio de 1995, dentro de las medidas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los habitantes, establece los niveles adecuados o máximos que deben tener aquellos componentes o características del agua que pueden representar un riesgo para la salud. Asimismo, establece un Control de la Calidad del Agua programada en cuatro etapas (básica, normal, avanzada y en situaciones especiales), aumentando la cantidad de parámetros controlables en cada una de ellas, estableciendo la frecuencia mínima de recolección de muestras por parte de los organismos recolectores en función de la población afectada, y adoptando como métodos de análisis los expresados en el Manual de Análisis de Aguas y Aguas de Desecho de la American Water Works Association (AWWA).

EJEMPLO 4: GUATEMALA

En Guatemala, el Reglamento de Normas Sanitarias para la Administración, Construcción, Operación y Mantenimiento de los Servicios de Abastecimiento de agua para Consumo Humano (Acuerdo Gubernativo N.º 113-2009) dispone que la vigilancia sanitaria de los servicios de abastecimiento de agua para consumo humano debe efectuarse a través del Programa Nacional de Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano. El Programa tiene como objetivo establecer y ejecutar los mecanismos técnicos más apropiados para desarrollar la vigilancia sanitaria de la calidad del agua abastecida a la población por medio de los sistemas de abastecimiento públicos o privados, de manera que provea la información necesaria para garantizar que el agua sea abastecida en calidad de potable de forma continua, asegurando la disponibilidad de información actualizada sobre la calidad del agua abastecida y del servicio prestado; sistematizándola y correlacionándola de forma ágil y confiable. En ese marco, el control sanitario de los servicios de abastecimiento de agua corresponde a los prestadores de los servicios, debiendo contar obligatoriamente con un mínimo de tres puntos de control de la calidad del agua abastecida, que sean representativos de la red de distribución, debiendo cumplirse los límites máximos aceptables y permisibles para las características físicas, químicas y microbiológicas del agua, las frecuencias mínimas y los métodos para el muestreo y análisis de la Norma Guatemalteca Obligatoria de especificaciones COGUANOR NGO 29001, 1ª Revisión. Los resultados de tal vigilancia sanitaria deben ser reportados al Departamento de Regulación de los Programas de la Salud y Ambiente, el cual debe implementar una base de datos con información accesible.

ENLACES

Kenia. Pautas de calidad del agua de la WASREB:

https://wasreb.go.ke/downloads/Water_Quality_&_Effluent_Monitoring_Guidelines.pdf

Singapur. <https://www.sfa.gov.sg/docs/default-source/food-retailing/practices-and-guidelines/code-of-practice-on-drinking-water-sampling-and-safety-plans-sfa-apr-2019.pdf>

Honduras. Norma Técnica Nacional para la calidad del agua potable

<https://faolex.fao.org/docs/pdf/hon175672.pdf>

Guatemala. Reglamento de Normas Sanitarias para la Administración, Construcción, Operación y Mantenimiento de los Servicios de Abastecimiento de agua para Consumo Humano

<http://faolex.fao.org/docs/pdf/gua196717.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El desarrollo de protocolos de cumplimiento y notificación para el suministro seguro de agua requiere de capacidades técnicas y administrativas para comprender las consecuencias del incumplimiento, con el fin de establecer la frecuencia de la supervisión y determinar qué puntos críticos de control del proceso de suministro de agua se debe supervisar y para qué parámetros, incluidos los indicadores indirectos (por ejemplo, la turbidez) y de alerta temprana. También es importante comprender los recursos que se necesitan para supervisar e informar, por ejemplo, la capacidad administrativa de recibir y analizar grandes volúmenes de informes, con el objetivo de establecer protocolos realistas. Los socios para el desarrollo y los ministerios de salud podrían respaldar a los reguladores organizando talleres participativos que establezcan el alcance de los parámetros, los umbrales y los protocolos de inspección, sobre la base de revisiones bibliográficas de la situación y en ejemplos positivos de contextos similares.

SP1C: Establecer marcos regulatorios y pautas para los planes de seguridad de saneamiento y agua

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP1C
OBJETIVO SP1 Hay reglamentaciones que garantizan estándares de salud pública de agua potable y saneamiento	HOJA DE ACCIÓN SP1C ESTABLECER MARCOS REGULATORIOS Y PAUTAS PARA LOS PLANES DE SEGURIDAD DE SANEAMIENTO Y AGUA	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, ministerios de salud y operadores de servicios		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores respaldan a los ministerios de salud (u otras autoridades relevantes) en la regulación de la calidad del agua potable estableciendo marcos y pautas regulatorias para los enfoques de gestión de riesgos, como los planes de seguridad del agua (PSA) y del saneamiento (PSS), como lo propone la Organización Mundial de la Salud (OMS). Las pautas de la OMS para la calidad del agua potable recomiendan los PSA y PSS como el método más efectivo para garantizar de manera uniforme la seguridad y la aceptabilidad de los suministros de agua potable. Para esto, los organismos reguladores establecen pautas para la evaluación de riesgos que incluyen todas las etapas del suministro de agua, desde la captación hasta el consumidor, seguidas de la aplicación y el seguimiento de medidas de control de la gestión de riesgos, con un enfoque en los riesgos de prioridad alta. El enfoque de planificación de seguridad del agua y el saneamiento se está adoptando cada vez más como práctica recomendada para el suministro de agua potable y saneamiento seguros.		
RESULTADOS ESPERADOS • Establecer marcos regulatorios y pautas para los planes de seguridad de saneamiento y agua. • Los operadores de servicios tienen obligación legal con los planes de seguridad del agua y el saneamiento. • La salud del consumidor está protegida adecuadamente.		
EJEMPLO 1: REINO UNIDO En el Reino Unido, el marco regulatorio para las evaluaciones de riesgos está establecido de la siguiente manera: 1. La regulación requiere una evaluación de riesgos exhaustiva para cada planta de tratamiento y sistema de suministro conectado. Estas evaluaciones de riesgos deben abordar todas las amenazas y todos los eventos de amenazas que podrían presentar un riesgo en el suministro de agua, lo que a su vez podría provocar riesgos a la salud pública o ser suministro insalubre. 2. El cuerpo de inspectores respalda plenamente el enfoque de planificación de la seguridad del agua de la OMS para la gestión del suministro de agua potable. 3. Las evaluaciones de riesgos deben abarcar todas las fases del proceso en la cadena de suministro; y se deben tener en cuenta los riesgos potenciales. 4. La metodología requiere que se caracterice el riesgo por cada amenaza o evento de amenaza con un sistema de calificación basado en los criterios de probabilidad y consecuencia. Los riesgos deben		

caracterizarse antes (sin control) y después teniendo en cuenta las medidas de control permanente implementadas.

5. Una evaluación de riesgos debe tener en cuenta todos los parámetros, elementos, sustancias, microorganismos, incluidos parásitos, algas y virus, y todas las variantes que sean indicativas de un riesgo para la calidad y la salubridad del agua potable.
6. Para determinar los riesgos para la calidad del agua natural, se deben usar los datos obtenidos a partir de la supervisión de los puntos de extracción, las encuestas sobre las cuencas y la información sobre el consumo de plaguicidas. De esta manera, será posible identificar las sustancias químicas que podrían detectarse en el agua natural a través de su consumo o sus propiedades. Los resultados de las evaluaciones de riesgos de las cuencas deben usarse para confirmar las necesidades de tratamiento del agua.
7. Las evaluaciones de riesgos deben revisarse continuamente; y las empresas deben disponer de procesos documentados para captar nueva información y cambios en los riesgos residuales, además de acordar y priorizar las acciones necesarias para reducir al mínimo los riesgos residuales.
8. Los proveedores de agua deben reducir los riesgos de manera expeditiva para garantizar que no se permita que los riesgos descontrolados para la salud pública y la salubridad persistan durante períodos inaceptablemente prolongados. Si la mitigación permanente implica la aplicación de una solución a mediano o largo plazo, deberán establecerse medidas operativas provisionales para garantizar que no se suministre a los consumidores agua insalubre.

EJEMPLO 2: CHINA

En China, el Departamento de Suministro de Agua del Gobierno de Hong Kong elaboró unas pautas para los planes de seguridad del agua potable en los edificios de Hong Kong. Se especifica que el objetivo principal es la prevención de la contaminación química o microbiana durante el traslado y el almacenamiento del agua potable entre los puntos de conexión y los puntos de consumo. El Departamento de Suministro de Agua garantiza el suministro de agua limpia y salubre en todos los puntos de conexión a los edificios, de conformidad con las normas de calidad del agua potable, que actualmente adoptan los valores de sustancias químicas y de otro tipo establecidos en las pautas de la OMS para la calidad del agua potable (2011). Mientras que la calidad del agua puede verse afectada por la fontanería interna, la aplicación de planes de seguridad de agua y saneamiento para edificios puede reducir el deterioro y mantener la calidad del agua hasta el punto de consumo. Si se siguen las pautas de la OMS, es posible que se apliquen requisitos de calidad del agua más estrictos en edificios específicos que requieran agua de calidad adecuada; se deben tener en cuenta a los grupos de alto riesgo por su tipo de exposición y vulnerabilidades potenciales.

EJEMPLO 3: COSTA RICA

En Costa Rica, el Decreto Ejecutivo N° 38924-S, siguiendo las guías vigentes de la Organización Mundial de la Salud (OMS), define los Planes de Seguridad del Agua (PSA) como uno o varios planes documentados que identifican posibles riesgos desde el área de influencia de la captación hasta el consumidor, los detalla, prioriza e implementa medidas de control para su mitigación; así como los riesgos de gestión en la provisión del servicio. En los reportes semestrales de calidad del agua que deben realizar los operadores, en forma obligatoria deben informar los PSA u otro programa de calidad voluntario que esté desarrollando. Un PSA, conforme al Manual para el desarrollo de planes de seguridad del agua de la OMS y la IWA, suele contener entre otros aspectos, una descripción del sistema de suministro de agua, la determinación de los peligros, eventos peligrosos y evaluación de los riesgos, la determinación y validación de medidas de control, y la clasificación de los riesgos, entre otros.

EJEMPLO 4: BRASIL

En Brasil, de acuerdo a la Ordenanza No 2914/2011 del Ministerio de Salud, corresponde al responsable del sistema de abastecimiento de agua para consumo humano mantener una evaluación sistemática del sistema colectivo de abastecimiento, desde la perspectiva de los riesgos para la salud, con base en los siguientes criterios: ocupación de la cuenca que contribuye a la fuente; historial de las características del agua; características físicas del sistema; prácticas operativas; y la calidad del agua distribuida, de acuerdo con los principios de los Planes de Seguridad del Agua (PSA) recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o definidos en lineamientos vigentes en el país.

EJEMPLO 5: URUGUAY

En Uruguay, siguiendo recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Reglamento aprobado por la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) a través de la Resolución 120/2018, establece que la Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable (EPSA) debe adoptar un enfoque de gestión de riesgos para el servicio de agua potable, disponiendo los requisitos y obligaciones que la EPSA debe cumplir para elaborar e implementar Planes de Seguridad del Agua en todos los sistemas de abastecimiento a su cargo, contemplando un cronograma progresivo a efectos de que en el año 2030 todos los sistemas de abastecimiento de agua potable en Uruguay deberán tener su Plan de Seguridad del Agua implantado.

ENLACES

Reino Unido. Página web de la OMS:

<https://www.who.int/publications/i/item/WHO-SDE-WSH-05.06>

<https://www.who.int/news/item/03-03-2021-new-water-safety-planning-training-videos>

<https://www.dwi.gov.uk/water-companies/water-safety-plans/>

<https://www.dwi.gov.uk/private-water-supplies/pws-installations/treatment-guide-2/>

China (Hong Kong). https://www.wsd.gov.hk/filemanager/en/content_1734/WSPBHK_main_text_e.pdf

Costa Rica: Planes de Seguridad del Agua (PSA)

http://www.agq.com.es/documentos/DE_289_Decreto_No_38924_S_Reglamento_para_calidad_agua_potable.pdf

Brasil: Ordenanza N.º 2.914, de 12 de diciembre de 2011. Establece los procedimientos para el control y monitoreo de la calidad del agua para consumo humano y su estándar de potabilidad.

<https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/inspecao/produtos-vegetal/legislacao-1/biblioteca-de-normas-vinhos-e-bebidas/portaria-no-2-914-de-12-de-dezembro-de-2011.pdf/view>

Uruguay: REGLAMENTO DE PLANES DE SEGURIDAD DEL AGUA

[http://www.ursea.gub.uy/web/mnformativo2.nsf/0/832578EE0057357E03258275005984BF/\\$File/reglamentopsa-Marzo2018.pdf](http://www.ursea.gub.uy/web/mnformativo2.nsf/0/832578EE0057357E03258275005984BF/$File/reglamentopsa-Marzo2018.pdf)

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Establecer marcos y pautas para los planes de seguridad del agua y el saneamiento requiere la capacidad interna del país en la gestión de riesgos, y específicamente en la gestión de riesgos respecto del suministro de agua. Sobre la base de esta comprensión y de la necesidad y la demanda percibidas, incluida la aceptación por parte de los responsables de la toma de decisiones, puede iniciarse el proceso para establecer pautas y marcos relacionados que se adapten a contextos específicos; y deberán adaptarse a las tipologías predominantes de modalidades, tecnologías y capacidades de suministro de agua para su aplicación en diferentes niveles y en diferentes escenarios de modelos de prestación de servicios. Los socios para el desarrollo podrían respaldar todo el proceso brindando capacitación sobre la sensibilización y el desarrollo de capacidades, promoviendo el aprendizaje entre colegas de los países con más experiencia y prestando asistencia técnica directa para revisar los proyectos de marcos y pautas.

SP1D: Desarrollar y mantener registros de laboratorios autorizados para realizar análisis de calidad del agua

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP1D
OBJETIVO SP1 Hay reglamentaciones que garantizan estándares de salud pública de agua potable y saneamiento	HOJA DE ACCIÓN SP1D DESARROLLAR Y MANTENER REGISTROS DE LABORATORIOS AUTORIZADOS PARA REALIZAR ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Periódica		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, ministerios de salud y operadores de servicios		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores respaldan a los ministerios de salud en el establecimiento de sistemas de acreditación de laboratorios y en el mantenimiento de registros de laboratorios acreditados para realizar muestras y análisis del agua potable. Mientras que los sistemas de acreditación y su administración siguen siendo responsabilidad casi exclusiva de los ministerios de salud, el funcionamiento real de los registros puede externalizarse a los organismos reguladores, con el objetivo de que las pruebas de calidad del agua potable resulten más cómodas para los operadores.		
RESULTADOS ESPERADOS - Se implementan registros transparentes de laboratorios autorizados. - Los operadores de servicios organizan procesos de pruebas de muestras de manera interna. - Los resultados analizados son de fácil acceso y están sujetos a la corrección regulatoria.		
EJEMPLO 1: INDIA En India, el Consejo Nacional de Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración (NABL, por sus siglas en inglés) gestiona el registro de laboratorios acreditados. El NABL fue establecido con el objetivo de brindar al gobierno, a las asociaciones de la industria y a la industria en general un esquema de acreditación del Organismo de Evaluación de Conformidad, que implique evaluaciones de terceros de competencia técnica con pruebas que incluyan laboratorios médicos y de calibración, proveedores de pruebas de aptitud y productores de materiales de referencia. El NABL ofrece servicios de acreditación de manera no discriminatoria, con un sistema de acreditación según la norma ISO/IEC 17011: 2017 (Evaluación de la conformidad: requisitos para los organismos de acreditación que acreditan a organismos de evaluación de la conformidad). El sistema de acreditación del NABL también reconoce los requisitos de los acuerdos de reconocimiento mutuo (ARM), del cual el NABL es miembro.		
EJEMPLO 2: REINO UNIDO En el Reino Unido, el Cuerpo de Inspección de Agua Potable (DWI, por sus siglas en inglés) administra regulaciones que exigen que todo proveedor de agua potable garantice que sus métodos analíticos, procedimientos de laboratorio, equipos analíticos, procedimientos de muestras, transporte de muestras y almacenamiento de muestras sean comprobados periódicamente por un tercero acreditado. El Ministerio de Empresa, Energía y		

Estrategia Industrial designó al Servicio de Acreditación del Reino Unido (UKAS, por sus siglas en inglés) como único organismo de acreditación para evaluar las instalaciones de análisis de agua potable y los sistemas de muestras de conformidad con la norma ISO/IEC 17025 y la especificación de análisis de agua potable (DWTS, por sus siglas en inglés). La acreditación de los procedimientos de muestras, el transporte y almacenamiento de muestras, el análisis de laboratorio y el seguimiento en línea conforme a la norma EN ISO/IEC 17025, o su

equivalente, es un requisito regulatorio. La acreditación ante la DWTS ofrece garantías al DWI de que las empresas cumplen todos los requisitos de la regulación. El Cuerpo de Inspección de Agua Potable mantiene en su sitio web una lista de empresas que incluye los laboratorios acreditados por el UKAS.

Una lista de organizaciones que llevan a cabo análisis del agua potable; se muestra el estado de la acreditación respecto del análisis del agua potable.*

Organización	Estado de la acreditación			Informe electrónico **
	Núm. del UKAS	Muestra	Análisis	
Consejo de la ciudad de Aberdeen	1325		ISO 17025 DWTS	NO

EJEMPLO 3: BOLIVIA

En Bolivia, para asegurar la confiabilidad de los resultados analíticos, los Reglamentos NB 495, NB 496 y NB 512 – textos aprobados por Resolución Ministerial N.º 126/18 del Ministerio de Medio Ambiente y Agua- disponen que para la realización de los análisis del Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano y la adopción de las medidas correctivas oportunas, las entidades prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario deben disponer de un laboratorio propio o contratado que cuente con ensayos acreditados. Igualmente, el ente regulador para el análisis de las muestras de control debe utilizar un laboratorio acreditado o reconocido por buenas prácticas y contratado por estas instancias. La normativa considera como laboratorio acreditado aquel que cuenta con un reconocimiento formal de competencia para ejecutar tareas de control de calidad del agua, ya que reúne todos los requisitos que deben cumplir los sistemas de la calidad, administrativos y técnicos según la norma internacional NB-ISO IEC 17025; siendo este reconocimiento otorgado por un organismo de acreditación competente.

EJEMPLO 4: PERU

En Perú, el Decreto Supremo N.º 010-2019-VIVIENDA, al regular las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, estipula que la inspección que debe efectuar el prestador de servicios de saneamiento se realiza con la finalidad de, entre otras, efectuar la toma de muestra de parte y el análisis, a través de un laboratorio acreditado por el Instituto Nacional de Calidad (Inacal). Tales laboratorios acreditados son aquellos que han obtenido el Certificado de Acreditación otorgado por el Inacal, para realizar el análisis de aguas residuales en los parámetros establecidos reglamentariamente. El directorio de laboratorios acreditados, así como los suspendidos o cancelados por sanciones u otras causas, se registra y publicita en el sitio digital del Inacal.

ENLACES

India: <https://nabl-india.org>

Reino Unido: <https://www.dwi.gov.uk/drinking-water-products/laboratory-information/>

<https://www.dwi.gov.uk/drinking-water-products/laboratory-information/designated-test-laboratories-and-consultants/>

<https://www.ukas.com/wp-content/uploads/2021/12/LAB-33-Food-and-Feed-Control-Laboratories-NRLs.pdf>

Bolivia: Compendio normativo sobre calidad de agua para consumo humano

<https://www.bivica.org/files/normativa-calidad-agua.pdf>

Perú: Decreto Supremo No. 010-2019- Vivienda

<https://www.fao.org/faolex/results/details/es/c/LEX-FAOC187059/>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Se requiere capacidad para acreditar y establecer registros de laboratorios autorizados, que incluyen la necesidad de crear primero un organismo central de acreditación, normalmente dependiente de los ministerios de salud. Los ministerios también tienen la posibilidad de realizar muestras y ensayos paralelos, para compararlos con los resultados de los laboratorios en proceso de acreditación, con el fin de determinar su idoneidad para ser incluidos en el registro. Esta tarea podría subcontratarse a laboratorios independientes acreditados. Los ministerios de salud necesitarán una serie de capacidades administrativas para establecer protocolos de acreditación, y los socios para el desarrollo podrían brindar respaldo en este proceso.

SP2A: Desarrollar procedimientos para recopilar información necesaria para regular la calidad del agua potable y los planes de seguridad del agua y el saneamiento

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP2A
OBJETIVO SP2 El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	HOJA DE ACCIÓN SP2A DESARROLLAR PROCEDIMIENTOS PARA RECOPILAR INFORMACIÓN NECESARIA PARA REGULAR LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE Y LOS PLANES DE SEGURIDAD DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores desarrollan procedimientos transparentes y claros para que los operadores brinden información sobre la seguridad del agua. Allí se establecen las obligaciones de los operadores en cuanto a la información sobre la calidad del agua potable que deben facilitar a los organismos reguladores y la frecuencia con que deben hacerlo. Estos procedimientos pueden digitalizarse y conectarse a laboratorios acreditados mediante mecanismos interactivos en línea. Los reguladores coordinan la evaluación y el análisis de los datos recopilados con los ministerios de salud y lo ponen a disposición de la población.		
RESULTADOS ESPERADOS - La información esencial sobre la seguridad del agua se pone a disposición y es accesible. - Los operadores de servicios siguen procedimientos claros y transparentes. - La salud del consumidor está protegida adecuadamente.		
EJEMPLO 1: REINO UNIDO En el Reino Unido, la Directiva de la Industria del Agua (información de proveedores) de 2021 estipula lo siguiente: - El séptimo día de cada mes o antes, el proveedor de agua debe comunicar al organismo regulador de la calidad del agua potable los resultados de los análisis de todas las muestras de conformidad tomadas durante el penúltimo mes. - El séptimo día de cada mes o antes, el proveedor de agua debe comunicar al organismo regulador de la calidad del agua potable detalles de los registros fuera de servicio de cualquiera de los activos anteriores durante el penúltimo mes. - El 21 de octubre de cada año o antes, según la Regulación 28, el proveedor de agua debe brindar al organismo regulador de la calidad del agua potable una presentación completa de los riesgos detectados en virtud de la Regulación 27(1).		

Suministro de información mensual relativa al cumplimiento de las regulaciones. (1) El séptimo día de cada mes o antes, el proveedor de agua debe comunicar al organismo regulador de la calidad del agua potable los resultados de los análisis de cualquier muestra de conformidad tomada durante el penúltimo mes (por ejemplo, un informe en marzo debe referirse a las muestras tomadas durante el mes de enero anterior) cuando el análisis haya revelado que la muestra superaba: (a) la concentración o el valor prescrito para un parámetro enumerado en el anexo 1 de la regulación; o (b) la especificación de un parámetro indicador enumerado en el anexo 2 de la regulación.

Suministro de información: sucesos, incidentes, emergencias, etc. (1) El proveedor de agua debe notificar al organismo regulador de calidad de agua potable lo siguiente: (a) la presencia de cualquier evento que, por su efecto o probable efecto sobre la calidad o suficiencia del agua suministrada por el proveedor, dé lugar o pueda dar lugar a un riesgo significativo para la salud de las personas a las que se suministra el agua.

Suministro de información anual sobre los contactos de los consumidores acerca de la calidad del agua potable. (1) El 31 de enero de cada año calendario o antes, el proveedor de agua debe informar al organismo regulador de la calidad del agua potable sobre cada contacto relativo a la calidad del agua potable que el proveedor de agua haya recibido de cualquiera de sus consumidores durante el año calendario anterior, tal como se especifica en la carta informativa 01/2006 (o en cualquier versión modificada o actualizada posteriormente de esta carta informativa).

EJEMPLO 2: ARGENTINA

En Argentina, los resultados de las acciones de control realizadas por el operador del servicio de agua potable y saneamiento son informados al regulador en forma sistemática, en diferentes formatos y modalidades. Algunos de ellos son:

-Niveles de Alerta: Dentro de las veinticuatro horas de detectadas, el operador informa al ente regulador sobre las anomalías de calidad bacteriológica, permitiéndole a éste verificar su corrección.

-Sistema de Indicadores Técnicos: Mensualmente el operador remite al ente regulador los niveles alcanzados de cada parámetro operativo en cada Distrito del área servida.

-Informe Anual de Niveles de Servicio: Al finalizar cada período anual, el operador informa al ente regulador los niveles de conformidad de todos los parámetros de calidad exigidos contractualmente. Sobre este informe se analizan las tendencias.

Las acciones de control del operador informadas son fiscalizadas por el ente regulador a través de inspecciones y verificaciones, como por ejemplo consultas de registros de resultados analíticos del Laboratorio de la Concesionaria o realización de muestreos propios en ciertos puntos, analizados en laboratorios contratados.

Según el caso, el ente regulador efectúa inspecciones y análisis en puntos de interés, para verificar que la Concesionaria haya corregido –principalmente- las deficiencias de calidad detectadas y las tendencias negativas en la evolución de parámetros operativos.

El regulador verifica la existencia y/o corrección de anomalías de las que toma conocimiento por distintas fuentes, como ser las comunicadas por el operador o las denunciadas por los usuarios o por otras instituciones u organismos.

De acuerdo con los resultados de cada intervención en función de un muestreo de la información, el regulador requiere al operador, la corrección de las anomalías, el seguimiento de la calidad del agua en las áreas en donde se produjeron las anomalías, la investigación de sus causas y/o la información del resultado del seguimiento.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

En Paraguay, la Ley General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario N.º 1.614/2000 estipula que el prestador del servicio cumplimentará las obligaciones de muestreo de calidad de los parámetros básicos de agua potable y las descargas al sistema de alcantarillado sanitario y cuerpos receptores, y otros indicadores requeridos reglamentariamente, debiendo reportar al ente regulador en forma mensual los resultados de las actividades de muestreo, en el formato que expresamente autorice dicho ente.

Además, todo prestador deberá completar en forma mensual para su presentación ante el ente regulador, la información sobre calidad del agua cruda y producida, sobre calidad de agua de pozos, y sobre calidad de agua potable en redes.

A los efectos de facilitar las actividades de control del regulador, el prestador permitirá la inspección de las instalaciones, equipos, registros y archivos.

ENLACES

Reino Unido. Cuerpo de Inspección de Agua Potable: <https://cdn.dwi.gov.uk/wp-content/uploads/2021/05/27170442/The-Water-Industry-Suppliers-Information-Direction-2021-1.pdf>

Argentina: Normas de calidad ERAS

<https://www.argentina.gob.ar/eras/institucional/informacion-tecnica/normas-de-calidad>

Paraguay: Ley general del marco regulatorio y tarifario del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario ley N.º 1.614/2000

https://www.erssan.gov.py/application/files/8815/8896/1415/Reglamento_de_Calidad_para_Permisionarios.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Se requiere capacidad administrativa para desarrollar procedimientos que permitan recibir la información necesaria para regular la calidad del agua potable. Además, los organismos reguladores deben tener conocimientos técnicos para comprender las consecuencias del incumplimiento, lo que puede ayudar a establecer la frecuencia y el contenido de lo que hay que notificar. Los socios para el desarrollo podrían respaldar a los organismos reguladores organizando talleres de consulta para ayudar a llegar a un consenso sobre los procedimientos acordados. Los ministerios de salud y las organizaciones de la sociedad civil también pueden respaldar a los organismos reguladores a través del desarrollo de las capacidades.

SP2B: Desarrollar periódicamente las actualizaciones regulatorias disponibles a nivel público y los informes de cumplimiento de calidad del agua

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP2B
OBJETIVO SP2 El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	HOJA DE ACCIÓN SP2B DESARROLLAR PERIÓDICAMENTE LAS ACTUALIZACIONES REGULATORIAS DISPONIBLES PÚBLICAMENTE Y LOS INFORMES DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD DEL AGUA	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, asociaciones de consumidores, sociedad civil y operadores de servicios		
DESCRIPCIÓN La información y los datos sobre la calidad del agua potable adquieren mayor relevancia cuando son accesibles, y ser de libre acceso permite que la población esté debidamente informada. Los organismos reguladores deben, por lo tanto, promover esta práctica a través de los informes de calidad de agua potable, que incluyen recomendaciones específicas según la evidencia informada y el desempeño del servicio. Estos informes por lo general incluyen la definición de los indicadores de calidad del agua, que se ofrecen como herramientas de dirección y resultados de focalización. Independientemente de cuál sea el formato, los informes anuales de calidad del agua potable, al ser comparativos en su estructura, motivan a los operadores a alcanzar estándares incluso más altos. Los organismos reguladores evalúan periódicamente los datos de cumplimiento regulatorio de calidad del agua, y los hacen accesibles a la población a través de medios, sitios web y otros medios de comunicación.		
RESULTADOS ESPERADOS • La información de salud pública sobre el estado de la seguridad del agua potable está disponible y es accesible. • Los operadores de servicios se comparan mediante informes sobre la calidad del agua potable y se les exige responsabilidades. • La salud del consumidor está protegida adecuadamente.		
EJEMPLO 1: NUEVA ZELANDA En Nueva Zelanda, el Ministerio de Salud publica informes anuales sobre la calidad del agua potable y sobre el cumplimiento de estándares, que muestran el significado de las reformas gubernamentales en esta importante área de salud pública. La publicación de su Informe anual sobre la calidad del agua potable 2017-2018, por ejemplo, incluye información sobre suministros individuales, lo que proporciona un panorama general de la calidad del agua y los riesgos asociados. El informe refuerza las recomendaciones clave de la investigación a raíz de un brote de		

gastroenteritis de Havelock North en 2016; en esa ocasión, se enfermaron más de 5000 personas. La investigación detectó un fallo sistémico generalizado de los proveedores de agua potable.

El Ministerio de Salud, el Ministerio de Medioambiente y el Ministerio de Asuntos Internos han seguido impulsando mejoras, incluida la aplicación de las 51 recomendaciones de la investigación. El informe que se elaboró como consecuencia de esta situación contiene información sobre la calidad del agua potable de todos los suministros registrados y conectados a la red que abastecen a poblaciones de más de 100 personas desde el 1 de julio de 2017 hasta el 30 de junio de 2018, lo que abarca a 3 839 000 personas. Gracias a una recomendación de la investigación, el formato ha cambiado para mejorar la claridad y la accesibilidad, y se destacan los incumplimientos.

EJEMPLO 2: REINO UNIDO

En el Reino Unido, el Cuerpo de Inspección de Agua Potable (DWI, por sus siglas en inglés) publica informes trimestrales y anuales de acceso público que evalúan la calidad del agua potable a escala nacional desde la perspectiva del inspector principal del DWI. Los informes abordan las pruebas y los resultados de la calidad del agua, la confianza de la población en el agua potable, y eventos y actividades de auditoría técnica. También contienen un resumen de todos los resultados del programa de muestras reguladores de las empresas de suministro de agua y una lista de todas las advertencias y procesamientos llevados a cabo por el DWI.

EJEMPLO 3: PERU

En Perú, el Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano DS N.º 031-2010-SA, entre otros aspectos, busca normar la difusión y acceso a la información sobre la calidad del agua para consumo humano, estableciendo el derecho a la información sobre la calidad del agua consumida como un lineamiento normativo, pudiendo el usuario acceder a la información sobre la calidad del agua en forma gratuita y oportuna. A tal efecto, el prestador tiene la obligación de suministrar a la Autoridad de Salud y al órgano de control toda información vinculada con el control de calidad del agua, con carácter de declaración jurada. A partir de ello, se establece dentro de las funciones de la autoridad sanitaria la de consolidar y publicar la información de la vigilancia sanitaria del agua para consumo humano en el país, debiendo normar, organizar y administrar el Sistema Nacional de Información de la vigilancia sanitaria del agua para consumo humano.

EJEMPLO 4: MEXICO

En México, la Ley de Aguas para el Estado de Jalisco, dictada con el objeto –entre otros- de establecer las bases generales para la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, establece un Sistema Estatal de Información del Agua como instrumento público de acceso a la ciudadanía en los términos que establece la Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Dicho Sistema reúne el conjunto de información pública relacionada con el agua del Estado de Jalisco -incluyendo la de los sistemas de agua potable y saneamiento-, estipulándose que será pública la información contenida en el sistema estatal de información, permitiendo el acceso a la información referida a todo interesado.

EJEMPLO 5: URUGUAY

En Uruguay, la prestadora Obras Sanitarias del Estado (OSE) permite el acceso *on line* a los datos relevantes sobre calidad del agua potable provenientes de los análisis realizados por el Sistema Integrado de Gestión de Laboratorios de OSE (SIGLA) organizados trimestralmente por Departamento y Localidad, detallando la cantidad de muestras analizadas, los parámetros analizados, las referencias normativas y el porcentaje de muestras que cumple/incumple la norma.

ENLACES

Nueva Zelanda: <https://www.health.govt.nz/news-media/media-releases/publication-annual-report-drinking-water-quality>

Reino Unido. Página web del Cuerpo de Inspección de Agua Potable (DWI): <https://www.dwi.gov.uk/consumers/triennial-report-2017-2019/>

Perú. Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano DS N° 031-2010-SA.

http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/Reglamento_Calidad_Agua.pdf

México: Ley del agua para el estado de Jalisco y sus municipios:

https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/ley_del_agua_para_el_estado_y_sus_municipios.pdf

Uruguay: Sitio Web OSE: <http://www.ose.com.uy/agua/calidad-del-agua>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La capacidad necesaria para preparar y compartir públicamente los informes de cumplimiento regulatorio sobre agua potable incluye la comprensión de qué información es pertinente y cómo presentarla y comunicarla mejor. Los socios para el desarrollo podrían ayudar a redactar o revisar los informes, y las organizaciones de la sociedad civil y las agencias de medios de comunicación pueden ayudar a los organismos reguladores a comunicar la información a la población.

SP2C: Elaborar hojas informativas sobre las consecuencias que los contaminantes prioritarios del agua potable producen en la salud

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP2C
OBJETIVO SP2 El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	HOJA DE ACCIÓN SP2C ELABORAR HOJAS INFORMATIVAS SOBRE LAS CONSECUENCIAS QUE LOS CONTAMINANTES PRIORITARIOS EN EL AGUA POTABLE PRODUCEN EN LA SALUD	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez		
GRUPOS OBJETIVO: Consumidores, asociaciones de consumidores, sociedad civil, operadores de servicios y organismos reguladores		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores y los ministerios de salud elaboran y actualizan en conjunto fichas de datos sobre los contaminantes prioritarios del agua potable que son motivo de preocupación para la salud pública, y las ponen a disposición de la población a través de los medios de comunicación, sitios web u otros medios de comunicación. Las hojas informativas constituyen un medio esencial de comunicación que a menudo se pone a disposición de la población con el objetivo de responsabilizar aún más a los operadores. Los organismos reguladores promueven la distribución pública de las hojas informativas dentro de la red regulatoria, mientras que los ministerios de salud permanecen a cargo de su desarrollo y producción.		
RESULTADOS ESPERADOS - La información de salud pública sobre los riesgos de contaminantes para la seguridad del agua potable está ampliamente disponible y es accesible. - Los consumidores y otras partes interesadas son más conscientes, y también pueden solicitar información de los proveedores de servicios.		
EJEMPLO 1: ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA En EUA la Agencia de Protección Medioambiental (EPA, por sus siglas en inglés) tiene regulaciones de agua potable para más de 90 contaminantes. La Ley del Agua Potable Segura (SDWA, por sus siglas en inglés) incluye un proceso que debe cumplir la EPA para identificar y enumerar contaminantes sin regulación. Este proceso puede conducir en el futuro a la elaboración de una regulación nacional sobre agua potable principal (NPDWR, por sus siglas en inglés). La EPA debe publicar periódicamente esta lista de contaminantes, que se denomina “Lista de candidatos a contaminantes” o LCC y decidir si regula al menos cinco o más contaminantes de la lista (determinación regulatoria). Una determinación regulatoria es una decisión formal sobre si la EPA debería iniciar un proceso de creación de normas para desarrollar una NPDWR para un contaminante específico. La EPA considera tres criterios al hacer una determinación para regular: El contaminante puede tener un efecto adverso en la salud de las personas.		

- Se sabe que el contaminante está presente o existe una probabilidad alta de que el contaminante esté presente en los sistemas públicos de agua con la frecuencia suficiente y a niveles preocupantes para la salud pública.
- A juicio exclusivo del administrador, la regulación del contaminante presenta una oportunidad significativa de reducción de los riesgos para la salud de las personas atendidas por los sistemas públicos de abastecimiento de agua.

EJEMPLO 2: REINO UNIDO

En el Reino Unido, el trabajo del Cuerpo de Inspección de Agua Potable (DWI, por sus siglas en inglés) es amplio, ya que aborda todos los aspectos de la calidad del suministro público de agua. Al estar alineado a sus obligaciones legales, el DWI tiene responsabilidad respecto de muchas otras funciones:

- Atención de las consultas relacionadas con la calidad del agua potable de consumidores, organizaciones y empresas.
- Asesoramiento a ministros y funcionarios sobre cuestiones de abastecimiento de agua potable, preguntas parlamentarias y otras cuestiones que se planteen.
- Asesoramiento a los ministros sobre los suministros privados de agua (es decir, los que no son suministrados por una empresa de agua) y temas relacionados.
- Asesoramiento y respaldo a autoridades locales en todos los aspectos de calidad del agua potable, incluso los suministros privados de agua.
- Gestión del programa de investigación de Defra sobre calidad del agua y salud.

Respecto de estas obligaciones no reglamentarias, el DWI proporciona información y asesoramiento a los consumidores sobre la calidad del agua potable, incluidos los contaminantes prioritarios que preocupan a la salud pública, entre los que se encuentran los siguientes: [cloro/cryptosporidium y criptosporidiosis](#)/[fluoruro/plomo/nitrato/ pesticidas/productos farmacéuticos/gusto y olor](#)

EJEMPLO 3: ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

En Estados Unidos, la Agencia para Sustancias Tóxicas y el Registro de Enfermedades (ATSDR), es una agencia de salud pública federal que forma parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos, y tiene por función proteger a las comunidades de los efectos dañinos para la salud relacionados con la exposición a sustancias peligrosas, abordando estudios sobre consumo de agua. Dentro de su estrategia de información pública expone en línea fichas informativas acerca de la exposición a sustancias peligrosas y sus efectos en la salud.

EJEMPLO 4: COLOMBIA

En Colombia el Ministerio de Salud, desarrolló el documento ABECÉ del agua y saneamiento básico, en el cual se expone los riegos de consumir agua contaminada; igualmente con el documento “Hacia una Vivienda saludable, que viva mi hogar”, los Ministerios de la Protección Social, Educación Nacional, Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Agricultura, se incluyó el capítulo “Sorbos de Vida. Agua para Consumo en la Vivienda” el cual ilustra sobre los riesgos de usar agua contaminada.

Fuentes de agua

Para el abastecimiento de agua en las viviendas, se pueden utilizar tres tipos de fuentes naturales: aguas superficiales (nacimientos, ojos de agua, manantiales, quebradas, ríos, lagos y embalses), aguas subterráneas (aljibes, pozos) y aguas de lluvia.

Para el buen uso de estas fuentes, es necesario protegerlas, manteniéndolas limpias y evitando que se contaminen con basuras, plaguicidas u otras sustancias químicas, cadáveres o excrementos de animales y residuos varios de procedencia humana.

Adicionalmente a las anteriores fuentes, se pueden utilizar como suministro de agua, aguas de mar o saladas previo tratamiento, aguas de condensación, de deshielo, suministradas por carro tanque o embotelladas a nivel comercial.

Para una mayor seguridad acerca de las características de una fuente de agua para consumo humano se recomienda consultar con las autoridades locales de salud.

Manejo del agua en la vivienda

El agua contaminada nos enferma, por ello es importante filtrarla, hervirla o clorarla para que sea apta para el consumo.

El consumo de agua contaminada produce, entre otras, las siguientes enfermedades:

■ Enfermedad diarreica aguda.

■ Parasitismo.

La enfermedad diarreica aguda (EDA), son aquellas enfermedades digestivas que se caracterizan por múltiples deposiciones acuosas, con presencia de vómito, fiebre y deshidratación. Hay una gran variedad de enfermedades de este tipo, algunas más graves que otras, como el cólera que en caso de no recibir atención oportuna y adecuada puede causar la muerte.



42

21 Sorbos de Vida

ENLACES

EUA. EPA de EE. UU.: <https://www.epa.gov/sdwa/how-epa-regulates-drinking-water-contaminants#decide>

Página web del Cuerpo de Inspección de Agua Potable del Reino Unido (DWI):

<http://www.dwi.gov.uk/consumers/advice-leaflets/index.htm>

https://www.atsdr.cdc.gov/safeplacesforECE/cspece_guidance/access_safe_water.html ;

https://www.atsdr.cdc.gov/es/phs/es_phsindex.html

Colombia. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/manual-educativo-nacional-vivienda-saludable.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La capacidad necesaria para elaborar hojas informativas sobre los contaminantes del agua potable preocupantes para la salud pública incluye la capacidad de interpretar estudios científicos, nacionales o internacionales, incluidos los elaborados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su serie de pautas sobre la calidad del agua potable, y adaptarlos a los contextos y públicos locales. Los socios para el desarrollo pueden asistir en este proceso a los organismos reguladores y ministerios de salud a través de la concientización respecto de los contaminantes específicos que preocupan, y de la revisión entre actores de hojas informativas.

SP2D: Establecer protocolos y procedimientos de gestión de eventos de fallas de calidad del agua potable

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP2D
OBJETIVO SP2 El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	HOJA DE ACCIÓN SP2D ESTABLECER PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE EVENTOS DE FALLAS DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez		
GRUPOS OBJETIVO: Reguladores, operadores de servicios, asociaciones de consumidores y ministerios de salud		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores responden y activan los protocolos y procedimientos de gestión de eventos cuando un operador del servicio o los consumidores alertan sobre un incumplimiento de la calidad del agua. En este contexto, los organismos reguladores elaboran protocolos y procedimientos y especifican las condiciones y circunstancias que pueden desencadenar su activación. En general, los protocolos definen diferentes tipos de fallas, pasos que se toman para cada una de ellas y las funciones de las diferentes instituciones que forman parte de los procedimientos. Aunque a menudo son los reguladores los que llevan a cabo estos procedimientos, la responsabilidad general de abordar las fallas que causan problemas de salud pública sigue recayendo exclusivamente en las instituciones sanitarias nacionales, en la mayoría de los casos los ministerios de salud. En consecuencia, los organismos reguladores llevan a cabo esta acción en estrecha coordinación con los agentes del sector de la salud pública.		
RESULTADOS ESPERADOS • Se previenen efectos peligrosos en la salud pública. • Se comparan análisis y resultados de supervisión. • Los operadores de servicios rectifican cuando no se cumplen los requisitos regulatorios.		
EJEMPLO 1: SINGAPUR En Singapur, la Agencia de Alimentos desarrolló el Código de Prácticas para las Muestras de Agua Potable y Planes de Seguridad en 2019. Allí se establece que los proveedores de agua preparen procedimientos de gestión (incluidas medidas correctivas) para responder a las variaciones que se produzcan durante las condiciones normales de funcionamiento y durante situaciones específicas de “incidentes” en las que pueda producirse una pérdida de control del sistema de suministro. Esto incluye situaciones imprevistas y de emergencia, como cuando es necesario emitir avisos (p. ej., “hervir el agua”, “no beber” y “no usar el agua”), o cuando se produce un incumplimiento de las normas de calidad del agua. Cuando se produzca cualquier incidente relacionado con la calidad del agua que pueda suponer un peligro potencial para la salud humana, los proveedores realizarán, de manera inmediata, esfuerzos razonables para informar a la población o a las personas a las que se haya vendido o suministrado agua, sobre el riesgo para la salud y las medidas que deben adoptarse para hacer frente al riesgo como parte de las medidas reparadoras. Si es necesario, los proveedores pueden emitir una declaración o un aviso que se entregará a través de un modo adecuado (p. ej., en mano, por correo electrónico y en reuniones informativas). Podrán publicar el aviso en los sitios web de los proveedores, publicarlo en carteles de anuncios		

cerca de donde se suministró el agua o anunciarlo a través de los medios de comunicación apropiados (radio, televisión, periódicos o redes sociales).

EJEMPLO 2: IRLANDA

En Irlanda, cuando Irish Water detecta una falla microbiológica o química durante la supervisión de la calidad del agua, debe notificar a la Agencia de Protección del Medioambiente (EPA, por sus siglas en inglés) e investigar por qué se ha producido la falla. La EPA supervisa las investigaciones para garantizar que se encuentre una solución satisfactoria, y Irish Water mantiene a la EPA informada durante todo el proceso. Al principio de cada investigación, Irish Water consulta con los servicios nacionales de salud para comprobar si la falla puede repercutir en la salud de las personas, y puede aconsejar la emisión de un aviso de “hervir el agua” o de restricción del agua en un suministro, y si es así, Irish Water debe informar a los consumidores lo antes posible. Cuando se soluciona la causa de la falla, Irish Water consulta de nuevo al servicio de salud y se retiran los avisos. A continuación, se informa a la población que el agua se puede beber o usar de nuevo. Los avisos se pueden aplicar a todo el suministro o a parte de este, y la duración depende de cuánto lleve arreglar el problema. Irish Water también puede emitir avisos preventivos aunque no se haya detectado ninguna falla en la calidad del agua si teme que un problema en el suministro pueda causar una falla.



EJEMPLO 3: MÉXICO

En México, la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) ha elaborado un Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento referido al Establecimiento de Medidas Preventivas, de Seguridad y Diseño de Obras de Protección de la Infraestructura de Agua Potable en Situaciones de Emergencia. En el mismo, se propicia que los organismos operadores deben proporcionar el servicio de agua potable para los usuarios incluso cuando ocurre un desastre natural, para lo cual la infraestructura y el personal debe estar preparado para dar una pronta respuesta para la recuperación del servicio ante una situación de desastres naturales, o situación de emergencia. A tal efecto, el manual efectúa recomendaciones que pueden ser adoptados por operadores de agua potable, alcantarillado y saneamiento de cualquier tamaño y complejidad. En el manual, se ordena definir los peligros de un desastre probable, entendiendo como tal “las fuerzas que pueden dañar los componentes del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (SAPAS)”, como por ejemplo la contaminación de una fuente debido a un derrame de sustancias químicas. En el documento se describe cómo debe adelantarse el plan de prevención y contingencia, el cual debe utilizar antes, durante, y después de un desastre y se indican medidas directamente dirigidas a evitar la contaminación de las aguas.

EJEMPLO 4: COLOMBIA

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio por medio de la Resolución 0154 de 2014, adoptó los lineamientos para la formulación de 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. Posteriormente, por medio de la Resolución 0549 de 2017, se adoptó una guía para el desarrollo de estos planes y se ordenó a los prestadores de servicios públicos de acueducto, que suministren o distribuyan agua para consumo humano, presentar planes de contingencia del riesgo del agua para consumo humano; el documento tiene el objetivo de planificar detalladamente las actividades que deben desarrollarse cuando se presente una emergencia asociada

a la alteración de la calidad del agua para consumo humano. Incluye los objetivos, estrategias y acciones para hacer frente a las situaciones de emergencia. En el documento guía se ordena identificar las amenazas por presencia de sustancias que alteran la calidad del agua, originadas en fenómenos naturales y sociales y su posible aporte de contaminantes directos e indirectos, igualmente se ordena identificar las Amenazas por presencia de sustancias que alteran la calidad del agua, originadas en la actividad humana, y los posibles contaminantes originados por la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, así como los posibles contaminantes originados en las actividades sectoriales, diferentes a los servicios públicos domiciliarios

ENLACES

Singapur: <https://www.sfa.gov.sg/docs/default-source/food-retailing/practices-and-guidelines/code-of-practice-on-drinking-water-sampling-and-safety-plans-sfa-apr-2019.pdf>

Irlanda. Página web de Irish Water: https://www.water.ie/docs/2017-DW-Report_web_Final.pdf

México. [Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Establecimiento de Medidas Preventivas, de Seguridad y Diseño de Obras de Protección de la Infraestructura de Agua Potable en Situaciones de Emergencia](https://files.conagua.gob.mx/conagua/mapas/SGAPDS-1-15-Libro3.pdf)
<https://files.conagua.gob.mx/conagua/mapas/SGAPDS-1-15-Libro3.pdf>

Colombia. <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-08/0154-2014.pdf>
<https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/normativa/0549%20-%202017.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Para establecer protocolos de gestión de fallas y eventos relacionados con la calidad del agua potable, es necesario disponer de capacidad técnica para comprender las consecuencias para la salud pública de los eventos de fallas y contaminación. Los organismos reguladores necesitan más conocimientos técnicos para implementar diferentes vías de respuesta. Los socios para el desarrollo podrían brindar asistencia técnica para respaldar al desarrollo de protocolos.

SP2E: Elaborar protocolos de inspección y auditoría para garantizar el cumplimiento de los planes aprobados de seguridad del agua y el saneamiento

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP2E
OBJETIVO SP2 El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	HOJA DE ACCIÓN SP2E ELABORAR PROTOCOLOS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES APROBADOS DE SEGURIDAD DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO	
COSTO: Alto FRECUENCIA: Única vez		
GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, ministerios de salud y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores inspeccionan periódicamente a los operadores de servicios para controlar su cumplimiento de los planes de seguridad del agua (o seguridad hídrica) y el saneamiento. Realizan estas auditorías en nombre de los ministerios de salud o respaldan sus propios mecanismos de inspección a través de informes de inspección periódicos sobre la calidad del agua potable. Si se delega a los organismos reguladores, esta acción se realiza según protocolos de inspección transparentes, predefinidos y accesibles para todos los operadores y consumidores. Estas pautas deben presentar cómo se realizan las inspecciones, cómo se aprueban y cómo se informan. Los organismos reguladores también deben delinear de manera transparente las obligaciones y los derechos de los operadores durante los procedimientos de inspección, y durante la secuencia de tiempo de las auditorías.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los operadores de servicios reciben inspecciones periódicamente. • Se previenen efectos peligrosos en la salud pública. • Los planes de seguridad del agua y el saneamiento se cumplen gracias a la implementación de medidas correctivas.		
EJEMPLO 1: Global La auditoría de los planes de seguridad del agua (PSA) y del saneamiento (PSS) implica controles independientes y sistemáticos para confirmar que están completos, que se aplican adecuadamente y que son eficaces. La auditoría es parte integrante y componente central de la verificación de los PSA y PSS (consulte el gráfico), pero es distinta de las revisiones del PSA y PSS. El equipo del PSA y PSS debe revisarlo periódicamente, y también después de incidentes o “cuasiaccidentes”, para mantenerlo actualizado y eficaz. En comparación, la auditoría de los PSA y PSS se debería llevar a cabo, idealmente, de la mano de una persona o personas independientes que no estén		

directamente implicadas en el desarrollo y la aplicación de los planes. Aunque distintas, la revisión y la auditoría de los planes están relacionadas, en el sentido de que los resultados de la auditoría deben informar siempre el proceso de revisión en curso de los equipos de los planes, y ambas actividades contribuyen a la mejora continua del WSP. Las auditorías también pueden formar parte de los programas de vigilancia de la calidad del agua potable, ya que son evaluaciones y revisiones continuas y precisas de la salud pública respecto de la seguridad y la aceptabilidad de un suministro de agua potable. Las pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre la calidad del agua de consumo (2011) recomiendan que los programas de vigilancia incluyan auditorías de los PSA y PSS, además de evaluaciones directas de la calidad del agua.



EJEMPLO 2: URUGUAY

En Uruguay, el Reglamento aprobado por Resolución 120/2018 de la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) establece las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable (EPSA) deben garantizar que se lleve a cabo un procedimiento formal de verificación con el objetivo de un control final sobre la eficacia global del plan de seguridad del agua, abarcando toda la cadena del suministro de agua y garantizando la fiabilidad en el suministro continuo de agua compatible con los objetivos de seguridad para los consumidores. La verificación comprende las siguientes tres actividades que se realizan simultáneamente: a) monitoreo de verificación; b) inspección sanitaria, auditoría interna y auditoría externa; y c) satisfacción de los consumidores. Las inspecciones sanitarias y auditorías internas procuran confirmar si el plan de seguridad del agua se ajusta a los requisitos de su aplicación y se asegura de que la calidad del agua y los riesgos están controlados.

De acuerdo con dicha norma, los sistemas con más de 20.000 habitantes deben tener al menos una auditoría interna completa de frecuencia anual. Los sistemas con menos de 20.000 habitantes deben tener al menos una inspección sanitaria y una auditoría interna simplificada, de frecuencia anual. Sin perjuicio de lo anterior, estos sistemas serán objeto de una auditoría interna según un cronograma definido por la EPSA que deberá contemplar 3 sistemas anuales por departamento como mínimo.

Los criterios, métodos y frecuencias que deben adoptarse en la realización de las auditorías internas, así como los resultados de los informes y el mantenimiento de los registros, deben definirse en un procedimiento documentado, bajo la responsabilidad de la Gerencia correspondiente de la EPSA, quien debe asegurar la adopción, oportuna, de las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas que se han registrado tanto en las auditorías internas como en las auditorías externas. Para cada plan de acción que se plantee, se deberán explicitar las diferentes etapas de implementación y plazos asociados.

Además, la URSEA, como entidad reguladora, realizará auditorías externas del plan de seguridad del agua, independiente de la EPSA. URSEA podrá también realizar muestreo y análisis para verificar si el abastecimiento de agua es seguro y respeta las normas basadas en calidad, seguridad, salud y otros requisitos reglamentarios.

EJEMPLO 3: PERÚ

El Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano DS N° 031-2010-SA, ordena a la DIGESA, a las Direcciones de Salud y a las Direcciones Regionales de Salud o las Gerencias Regionales de Salud en todo el país, administrar el programa de vigilancia sanitaria del abastecimiento del agua. Igualmente, la Autoridad de Salud, la SUNASS, y las Municipalidades en sujeción a sus competencias de ley, deben supervisar los sistemas de abastecimiento de agua para consumo humano de su competencia en cumplimiento de las disposiciones y los requisitos sanitarios determinados por el reglamento. En el marco de estas competencias se delegan las inspecciones sanitarias en la EPS proveedoras del servicio, quienes deben adelantar autocontrol de la calidad, conforme a lo determinado por el Reglamento ya nombrado. Este autocontrol se define como: “1. El conjunto de actividades realizadas, para identificar, eliminar o controlar todo riesgo en los sistemas de abastecimiento del agua, desde la captación hasta el punto en donde hace entrega el producto al consumidor, sea éste en la conexión

predial, pileta pública, surtidor de tanques cisterna o el punto de entrega mediante camión cisterna, para asegurar que el agua de consumo se ajuste a los requisitos normados en el presente Reglamento; 2. La verificación de la eficiencia y calidad sanitaria de los componentes del sistema de abastecimiento; 3. La sistematización de los reclamos y quejas de los consumidores sobre la calidad del agua que se suministra u otros riesgos sanitarios generados por el sistema de abastecimiento, a fin de adoptar las medidas correctivas correspondientes; y 4. La aplicación del plan de contingencia para asegurar la calidad del agua para consumo en casos de emergencia”.

ENLACES

Global (OMS):

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/204280/9789241509527_eng.pdf;jsessionid=ED6AE3BD80F2463416C6E90B0F929ADD?sequence=1

Uruguay: Reglamento de planes de seguridad del agua

[http://www.ursea.gub.uy/web/mnormativo2.nsf//0/832578EE0057357E03258275005984BF/\\$File/ReglamentoPS A-Marzo2018.pdf](http://www.ursea.gub.uy/web/mnormativo2.nsf//0/832578EE0057357E03258275005984BF/$File/ReglamentoPS A-Marzo2018.pdf)

Perú: Reglamento de la calidad del agua para Consumo Humano

http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/Reglamento_Calidad_Agua.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Para establecer un protocolo de inspección y auditoría que garantice el cumplimiento de los planes de seguridad del agua y el saneamiento aprobados, es necesario contar con una capacidad profunda en gestión de riesgos, y específicamente en la gestión de riesgos relacionados con el suministro de agua. Tras comprender esto, puede comenzar el proceso de elaboración protocolos de inspección y auditorías. Los socios para el desarrollo podrían respaldar todo el proceso brindando capacitación sobre la sensibilización y el desarrollo de capacidades, promoviendo el aprendizaje entre colegas de los países con más experiencia y prestando asistencia técnica directa para revisar los borradores de los protocolos.

SP2F: Elaborar protocolos para inspeccionar los laboratorios que realizan análisis de cumplimiento regulatorio, junto con los organismos de acreditación respectivos

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP2F
OBJETIVO SP2 El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	HOJA DE ACCIÓN SP2F ELABORAR PROTOCOLOS PARA INSPECCIONAR LOS LABORATORIOS QUE REALIZAN ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO, JUNTO CON LOS ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN RESPECTIVOS	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, laboratorios, operadores de servicios y ministerios de salud		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores respaldan auditorías o inspecciones sistemáticas de laboratorios acreditados en nombre de las autoridades nacionales de salud. Si se delega a los organismos reguladores, esta acción se realiza según protocolos de inspección transparentes, predefinidos y accesibles para todos los laboratorios acreditados. Estos protocolos deben presentar cómo se realizan las inspecciones, cómo se aprueban y cómo se informan. Los organismos reguladores también deben delinear de manera transparente las obligaciones y los derechos de los laboratorios durante los procedimientos de inspección, y durante la secuencia de tiempo de las auditorías.		
RESULTADOS ESPERADOS • Los laboratorios acreditados se inspeccionan periódicamente. • Se previenen efectos peligrosos en la salud pública. • Los planes de seguridad del agua y el saneamiento se cumplen gracias a la implementación de medidas correctivas.		
EJEMPLO 1: IRLANDA El Consejo Europeo ha adoptado la Directiva 2004/10/CE y la Directiva 2004/9/CE relacionadas con la aplicación de los principios de buenas prácticas de laboratorio (BPL, por sus siglas en inglés). Estas directivas imponen la obligación de los estados miembro de designar autoridades responsables para inspecciones de BPL en su territorio. En Irlanda, la Autoridad Nacional de Normalización (NSAI, por sus siglas en inglés) establece requisitos para la presentación de informes y para el mercado interno (es decir, la aceptación mutua de datos), así como procedimientos de inspección y verificación de las BPL. El estándar que detalla los criterios relacionados con las BPL y el aseguramiento de calidad es la ISO 17025. Aunque la acreditación según la norma NSAI no es un requisito para obtener la licencia, todos los laboratorios que realicen análisis deben disponer de un sistema de calidad sólido que demuestre el cumplimiento de las condiciones de la licencia. Para determinar la característica de desempeño de un		

método y definir su idoneidad para los datos de la matriz de ensayo, se debe obtener lo siguiente mediante evaluación y ensayo:

- Límite de cuantificación: la concentración más baja que puede determinarse con una reproducibilidad y veracidad aceptables en el laboratorio.
- Exactitud: grado de aproximación de la medición al valor real expresado como media.
- Precisión: grado de aproximación de la medición al valor medio expresado como desviación típica.
- Incertidumbre de medición: incertidumbre en el valor medido.

Para determinar la idoneidad de un método e investigar las interferencias conocidas, debe realizarse una “prueba de adición”. Se trata de la adición de una muestra predeterminada a una concentración en el intervalo de interés o al menos a un mínimo del 50 % de este valor. La recuperación de la espiga añadida no debe ser significativamente inferior al 90 % ni superior al 110 %. Al hacer análisis con métodos orgánicos, la recuperación de la espiga añadida no debe ser significativamente inferior al 80 % ni superior al 120 %.

EJEMPLO 2: COSTA RICA

En Costa Rica, el reglamento para la Calidad del Agua Potable dispone que todo laboratorio que realice los análisis físicos, químicos y microbiológicos, deben contar con permiso sanitario de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud, según Decreto Ejecutivo No 34728-S “Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud”. En ese marco, se estipula un régimen de inspección de verificación acorde al cual todos los establecimientos y actividades a las cuales se les ha otorgado un permiso sanitario de funcionamiento serán sujetos de inspección o de auditoría de sus servicios, en forma programada, por denuncia, cuando se requiera, o de acuerdo con un muestreo selectivo, con la finalidad de verificar las condiciones que fueron declaradas bajo juramento. En el caso de comprobarse que el establecimiento no cumple con los requisitos establecidos la autoridad de salud procederá a ordenar la cancelación del permiso otorgado, así como a la clausura del Laboratorio.

EJEMPLO 3: COLOMBIA

En Colombia, el Decreto N.º 1575/2007 establece la necesidad de que los laboratorios que realicen análisis de agua destinada al consumo humano sean previamente autorizados por el Ministerio de Protección Social, y que las autoridades sanitarias de los departamentos, distritos y municipios ejerzan la vigilancia sobre la calidad del agua para consumo humano. Para ello, entre otras acciones, tales autoridades pueden realizar la inspección, vigilancia y control de los laboratorios que realizan análisis físicos, químicos y microbiológicos al agua para consumo humano

ENLACES

Irlanda. Agencia de Protección del Medioambiente:

<http://www.epa.ie/enforcement/ensuringhighqualityaqueousemissionsmonitoringdata/goodlaboratorypracticesandqualityassurance/>

NSAI: <https://www.nsai.ie>

Guía de la OCDE sobre los principios de las BPL:

<http://www.oecd.org/chemicalsafety/testing/oecdseriesonprinciplesofgoodlaboratorypracticeglpandcompliancemonitoring.htm>

Costa Rica: Decreto Ejecutivo No. 38924-S y Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud

http://www.agq.com.es/documentos/DE_289_Decreto_No_38924_S_Reglamento_para_calidad_agua_potable.pdf;

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63938&nValor3=92587&strTipM=TC

Colombia: Decreto 1575 de 2007

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=30007>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La elaboración de protocolos de inspección de los laboratorios que realizan análisis de cumplimiento regulatorio, en colaboración con los respectivos organismos de acreditación, requiere una capacidad previa en términos de comprensión de las capacidades y limitaciones de los ensayos de laboratorio, a fin de establecer objetivos de inspección realistas. Los protocolos también deben considerar la capacidad de las instituciones de inspección. Los socios para el desarrollo pueden respaldar a los ministerios de salud al proporcionar asistencia técnica específica para la elaboración de protocolos y capacitación para llevar a cabo actividades de inspección.

SP2G: Elaborar protocolos para tratar las quejas de calidad del agua de los consumidores

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP2G
OBJETIVO SP2 El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	HOJA DE ACCIÓN SP2G ELABORAR PROTOCOLOS PARA TRATAR LAS QUEJAS DE CALIDAD DEL AGUA DE LOS CONSUMIDORES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, laboratorios, operadores de servicios, ministerios de salud y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores elaboran protocolos para investigar y tratar las quejas de los consumidores sobre la calidad del agua, hasta su resolución satisfactoria. Los organismos reguladores realizan cada vez más esta tarea a través de plataformas en línea o por teléfono, donde se invita a los consumidores a presentar sus quejas, hacer un seguimiento con organismos reguladores sobre las resoluciones adecuadas y, posiblemente, obtener una compensación. Podrían desarrollarse mecanismos digitales interactivos junto con plataformas similares que ya existen en las autoridades nacionales de salud. Así, los organismos reguladores analizan las quejas y las responden, en conjunto con las autoridades de salud. Los mecanismos de quejas deben delinear claramente los pasos y procedimientos accesibles para todas las partes interesadas.		
RESULTADOS ESPERADOS - Se previenen efectos peligrosos en la salud pública. - Los operadores de servicios se rectifican cuando no se cumplen los requisitos regulatorios.		
EJEMPLO 1: REINO UNIDO En el Reino Unido, los consumidores se ponen en contacto con el Cuerpo de Inspección de Agua Potable (DWI, por sus siglas en inglés) si les preocupa la calidad del agua potable o no están satisfechos con la forma en que su proveedor de agua ha resuelto sus problemas. El DWI tiene la obligación de investigar estas cuestiones, y un inspector registra e investiga las quejas. Si un consumidor se pone en contacto con el DWI para plantear un problema relacionado con la calidad del agua de grifo y no se ha puesto en contacto con su proveedor de agua, el DWI lo derivará a su proveedor de agua. Como organismo regulador de la calidad del agua potable en Inglaterra y Gales, el DWI tiene la obligación de investigar las quejas de los consumidores sobre el suministro público de agua, cuando el agua se usa para el consumo humano, tal como se define en la regulación sobre calidad del agua potable. Se siguen los siguientes pasos después de recibir las quejas: - El Cuerpo de Inspección enviará un correo electrónico desde el buzón de consultas de DWI al contacto diario designado por la empresa suministradora de agua con el número de referencia del reclamo, y solicitará un informe completo sobre las comunicaciones de la empresa con el consumidor y su investigación del asunto. - Las empresas deben proporcionar un informe similar protegido por contraseña a DWI.Enquiries@defra.gov.uk en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha del correo electrónico. El Cuerpo de Inspección acusará recibo por correo electrónico.		

- Una vez que se recibe el informe del proveedor de agua, el Cuerpo de Inspección evaluará la investigación del proveedor sobre la preocupación del consumidor. El rol del Cuerpo de Inspección consiste en evaluar el desempeño y la investigación del proveedor de agua en relación con la denuncia para determinar si se han cumplido los requisitos de la regulación.
- Si el Cuerpo de Inspección está satisfecho con la investigación del proveedor sobre la preocupación del consumidor, le escribirá al consumidor para explicarle el resultado de la investigación y aconsejarle sobre cualquier otra medida que deba tomar para ayudar a resolver su inquietud (por ejemplo, la sustitución de la tubería privada de suministro). Se enviará una copia de la carta en PDF protegida por contraseña al contacto diario del proveedor para registros de la empresa.
- Si el Cuerpo de Inspección llega a la conclusión de que el proveedor no ha cumplido plenamente los requisitos de las regulaciones o sus obligaciones en virtud de la ley, el inspector escribirá al contacto del proveedor a nivel directivo, y formulará recomendaciones o iniciará otras medidas si lo considera necesario, de conformidad con la política publicada por el Cuerpo de Inspección. Normalmente no se enviará copia de estas cartas al consumidor, a menos que presente una solicitud al amparo de la Ley de Libertad de Información, en cuyo caso podrá facilitarse una versión redactada que proteja la identidad de las personas.
- Si el Cuerpo de Inspección hace alguna recomendación o procede con una nueva ejecución, se informará al consumidor en la carta final.

EJEMPLO 2: PERU

En Perú, enmarcados en la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, la Resolución de Contraloría N.º 146-2019-CG y la Ley 28716, y el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, diversos operadores -como el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho SA- han aprobado sistemas de control interno que incluyen protocolos de atención de reclamos por vía telefónica, con el objeto de lograr la celeridad y el control en la atención de reclamos y sugerencias dentro de los plazos establecidos por el regulador, asegurando una atención rápida y oportuna a los usuarios.

EJEMPLO 3: PANAMÁ

En Panamá, por Resolución N.º: JD-1297 del Ente Regulador de los Servicios Públicos se adoptó el procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten con motivo de la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, cuyos principales aspectos son:

1. Los clientes podrán presentar, personalmente, por escrito, a través del teléfono, correo, fax u otro medio idóneo, en las oficinas del Ente Regulador las reclamaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso de no considerarse satisfechos con la respuesta brindada por el prestador
2. El Ente Regulador notificará a los prestadores las reclamaciones que reciba, entendiéndose que los prestadores aceptan los fundamentos expuestos por el reclamante si no sustentan su posición dentro de los siete días siguientes al recibo de la notificación de la reclamación, caso en el que el Ente Regulador ordenará lo conducente al prestador con el propósito de que se dé respuesta a la reclamación presentada.
3. Ente Regulador, en cualquier momento, podrá realizar las inspecciones que estime convenientes para verificar las afirmaciones o los hechos expuestos en la reclamación o aquellos presentados por el prestador en su escrito de contestación.
4. En cualquier momento podrá ordenarse una mediación con el propósito de que las partes puedan llegar a un acuerdo. Los acuerdos que surjan de la misma serán obligatorios y darán por terminado el proceso de reclamación. Si las partes no llegan a un acuerdo sobre los hechos objeto de la reclamación, el proceso continuará de acuerdo al procedimiento de reclamación.

ENLACES

Reino Unido. Cuerpo de Inspección de Agua Potable del Reino Unido (DWI): <https://cdn.dwi.gov.uk/wp-content/uploads/2020/11/03135403/Guidance-on-Consumer-Complaints-Version-1.1.pdf>

Perú: Resolución de Gerencia General No. 023-2929. Servicio de Agua potable y alcantarillado de Ayacucho S.A.

<https://www.sedaayacucho.pe/archivos/750-resolucion-de-gerencia-general-n-023-2020-seda-ayacuchogg-protocolo-de-atencion-de-reclamos-va-telefonica.pdf>

Panamá: Resolución N.º: JD-1297 de 29 de Marzo de 1999. Procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten al ente regulador de los servicios públicos con motivo de la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario

https://www.asep.gob.pa/wp-content/uploads/atencion_usuario/procedimiento/jd_1297.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La elaboración de protocolos para tratar las quejas de los consumidores sobre la calidad del agua requiere capacidad técnica para comprender la gravedad y las consecuencias relacionadas de los tipos específicos de quejas. Esta comprensión permitirá el desarrollo de protocolos con diferentes clasificaciones de las quejas, lo que puede permitir respuestas con ligeras diferencias dentro de los protocolos. También se requiere capacidad administrativa y tecnológica para establecer y administrar una línea telefónica, una dirección de correo electrónico y una base de datos. Los socios para el desarrollo pueden proporcionar respaldo técnico y administrativo específico a los organismos reguladores cuando estén elaborando protocolos.

SP4A: Identificar e investigar las fallas en el cumplimiento regulatorio de seguridad del agua potable y brindar instrucciones para las medidas de recuperación

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP4A
OBJETIVO SP4 Los sistemas de sanciones se adoptan y se cumplen para penalizar a los operadores de servicios por las acciones que infringen las disposiciones legales de calidad del agua potable	HOJA DE ACCIÓN SP4A IDENTIFICAR E INVESTIGAR LAS FALLAS EN EL CUMPLIMIENTO REGULATORIO DE SEGURIDAD DEL AGUA POTABLE Y BRINDAR INSTRUCCIONES PARA LAS MEDIDAS DE RECUPERACIÓN	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y ministerios de salud		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores auditan el cumplimiento de los operadores de servicios en toda la cadena de suministro de agua potable y emiten informes con instrucciones sobre las medidas reparadoras que deben adoptarse en caso de incumplimiento o recomendaciones no obligatorias. Una vez detectada una falla en la seguridad del agua potable a través de sus procedimientos de supervisión, los organismos reguladores proceden a investigar más a fondo dicha falta, para evaluar el riesgo y los daños consiguientes para la salud pública. Antes de aplicar sanciones, los organismos reguladores tienen a su disposición una serie de posibles recomendaciones legales y soluciones de limpieza para neutralizar el riesgo o evitar daños mayores. Deben, sin embargo, realizar esta acción según protocolos de investigación que especifiquen pasos claros y roles para los procedimientos.		
RESULTADOS ESPERADOS - Se evita que los operadores de servicios suministren agua potable que no tenga la calidad adecuada. - Se protege la salud del consumidor.		
EJEMPLO 1: IRLANDA En Irlanda, la Agencia de Protección del Medioambiente (EPA, por sus siglas en inglés) lleva a cabo auditorías de los proveedores públicos de agua que son una importante forma de comprobar su rendimiento y garantizar que se cumple la regulación sobre agua potable. Las auditorías de la EPA examinan una serie de ámbitos, como las fuentes de agua, las obras de tratamiento del agua, la gestión de los sistemas de distribución, los métodos de muestras y análisis usados y los contactos de los consumidores sobre la calidad del agua. A la hora de seleccionar a los proveedores que se van a auditar, la EPA adopta un enfoque basado en el riesgo para garantizar que los proveedores que más atención necesitan tengan un mayor grado de inspección y ejecución. A la hora de seleccionar a los proveedores que se van a auditar, la EPA adopta un enfoque basado en el riesgo para garantizar que los proveedores que más atención necesitan tengan un mayor grado de inspección y cumplimiento. La mayoría de las recomendaciones son técnicas y no significan necesariamente que exista una amenaza inmediata para la calidad		

del agua potable. Los proveedores de agua deben responder en el plazo especificado en el informe de auditoría, y deben exponer lo que han hecho o se proponen hacer para satisfacer las medidas recomendadas. A continuación, la EPA realiza un seguimiento de los avances en la realización de estas acciones. Todas las auditorías y sus instrucciones correctivas, medidas reparadoras e indicaciones están disponibles en el sitio web de la EPA.

EJEMPLO 2: GUATEMALA

En Guatemala, el Acuerdo Gubernativo N.º 113-2009 estipula que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social puede solicitar a los Prestadores del servicio la rendición de informes detallados de las acciones de control sanitario realizados y/o de los resultados de las mismas cuando lo estimen necesario; en especial por razones de riesgo a la salud humana. Los resultados de la vigilancia sanitaria de los servicios de abastecimiento de agua para consumo humano deben ser reportados al Departamento de Regulación de los Programas de la Salud y Ambiente; el cual debe incluirlos en una base de datos específica. De acuerdo con los resultados de la vigilancia sanitaria, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social puede ordenar a los Prestadores del servicio que considere necesarios, la ejecución de las medidas correctivas indispensables para mejorar la calidad del agua y/o del servicio; en especial por razones de riesgo a la salud humana.

EJEMPLO 3: HONDURAS

En Honduras, el Acuerdo N.º 084, del 31 de julio de 1995, dispone el Control de la Calidad del Agua programada en cuatro etapas (básica, normal, avanzada y en situaciones especiales), estableciendo una frecuencia mínima de muestreo para cada caso. Cuando uno o varios parámetros superan los límites máximos admisibles establecidos por la norma se deberá informar a las autoridades competentes para que se efectúe el estudio del caso y se tomen las medidas correctivas necesarias; y en caso de sobrepasarse un valor máximo permisible deberá además intensificarse la vigilancia sanitaria y consultarse a las autoridades nacionales sobre el nivel de riesgo y las acciones correctivas a adoptar.

ENLACES

Irlanda. Página web de la EPA: <http://www.epa.ie/water/dw/dwaudits/>
https://www.water.ie/docs/2017-DW-Report_web_Final.pdf

Guatemala: Acuerdo gubernativo no. 113-2009

<http://faolex.fao.org/docs/pdf/gua196717.pdf>

Honduras: Norma técnica nacional para la calidad del agua potable

<https://faolex.fao.org/docs/pdf/hon175672.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Identificar e investigar las fallas en el cumplimiento regulatorio de la seguridad del agua potable y dar instrucciones para las medidas correctoras asociadas requiere capacidad técnica en evaluación basada en el riesgo, garantía de calidad y competencias de auditoría, a fin de establecer protocolos y realizar inspecciones. Los socios para el desarrollo pueden respaldar a los organismos reguladores brindando asistencia técnica focalizada y talleres de desarrollo de capacidades para inspección.

SP4B: Iniciar procedimientos administrativos de infracción contra los operadores de servicios de agua potable que incumplan la regulación e imponer las sanciones adecuadas

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP4B
OBJETIVO SP4 Los sistemas de sanciones se adoptan y se cumplen para penalizar a los operadores de servicios por las acciones que infringen las disposiciones legales de calidad del agua potable	HOJA DE ACCIÓN SP4B INICIAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE INFRACCIÓN CONTRA LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE QUE INCUMPLAN LA REGULACIÓN E IMPONER SANCIONES ADECUADAS	
COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y ministerios de salud		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores y las autoridades nacionales de salud son responsables de abrir procedimientos administrativos contra el incumplimiento, y de emitir sanciones solo como medida de último recurso. Las sanciones deben definirse de antemano y hacerse públicas, y los organismos reguladores, en principio, pueden sancionar cualquier tipo de conducta indebida que provoque un daño irreversible. En los casos en que aún es posible aplicar medidas autocorrectivas que puedan revertir los daños a la salud pública, los organismos reguladores dan instrucciones reparadoras a los operadores con plazos fijos, y su incumplimiento puede acarrear sanciones más severas.		
RESULTADOS ESPERADOS • Se evita que los operadores que no cumplan provoquen más daños. • Se exige y se garantiza la reparación de los daños causados por los operadores. • Se protege la salud del consumidor.		
EJEMPLO 1: IRLANDA En Irlanda, la Agencia de Protección del Medioambiente (EPA, por sus siglas en inglés) puede emitir una orden (instrucción jurídicamente vinculante) en virtud de la regulación sobre agua potable al organismo regulador nacional, Irish Water, cuando exista un riesgo para la salud humana o cuando se requieran medidas reparadoras para solucionar un problema de calidad del agua. La EPA emitió nueve órdenes jurídicamente vinculantes a Irish Water en 2017. Los ejemplos son los siguientes: • No hay alarma ni supervisión de cloro. • Ha habido fallas persistentes en la calidad del agua, y Irish Water no ha actuado o no lo ha hecho con la suficiente rapidez para mejorarla. • Irish Water no ha facilitado información a la EPA cuando ésta se la ha solicitado.		

Si no se cumple, la EPA puede decidir emprender acciones judiciales. Por ejemplo, la EPA había dado instrucciones a Irish Water debido a fallas persistentes de trihalometano en seis suministros de Donegal. En septiembre de 2017, la EPA inició un procedimiento judicial y los casos se juzgaron en abril de 2018.

Una lista de medidas reparadoras (RAL, por sus siglas en inglés), elaborada por primera vez por la EPA en 2008, incluye los suministros públicos de agua que necesitan medidas reparadoras importantes, normalmente en la planta de tratamiento. En 2017, la EPA incluyó problemas persistentes con pesticidas. Cada tres meses se actualizan los suministros y se agregan a la lista por uno o más de las siguientes razones:

- Incumplimiento persistente con los estándares por parámetros prioritarios, por ejemplo, *E. coli*, trihalometanos, aluminio y turbidez.
- Tratamiento inadecuado, como cuando no hay otro tratamiento más que la cloración para un suministro de agua superficial.
- Los resultados de la verificación de la supervisión o del cumplimiento por parte de la EPA indican una falta de control operacional en las plantas de tratamiento.
- El organismo ejecutivo de Servicios de Salud identifica un suministro donde se requieren mejoras.

La EPA identificó la preparación y la finalización de los programas de acción para los suministros de la lista de medidas reparadoras como acción prioritaria para proteger el agua potable. Cuando Irish Water demuestra que un suministro es seguro, puede eliminarse de la RAL.

EJEMPLO 2: PARAGUAY

En Paraguay, ante un posible incumplimiento por parte del operador, el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios (ERSSAN) puede exigir a la adopción de las medidas oportunas. En caso de que tales medidas no se implementen, tiene lugar la instrucción de un sumario para comprobar la configuración de la infracción, y a aplicar la sanción que corresponda. El régimen sancionatorio califica como infracción grave el incumplimiento de los parámetros de calidad del agua potable o de los límites para la descarga de aguas residuales establecidas, siempre y cuando dicho incumplimiento no conlleve riesgo para la salud humana, la seguridad de los habitantes o el medio ambiente, en cuyo caso la infracción será de carácter gravísimo, así como no realizar o no presentar los informes de los muestreos regulares de calidad del servicio en los plazos establecidos.

Igualmente son infracciones gravísimas: suministrar agua potable para consumo humano con incumplimiento de los límites máximos permisibles de los parámetros bacteriológicos, o con presencia de contaminantes físicos o químicos que, aun en bajas concentraciones, generen daños en la salud; y descargar o dejar circular aguas residuales por el sistema de alcantarillado sanitario, con presencia de elementos tóxicos, inflamables o explosivos, sin adoptar las medidas de contingencia. Las sanciones graves y gravísimas se castigan con sanción de multa, pudiendo rescindirse o revocarse el carácter de prestador cuando existan situaciones de extrema gravedad y urgencia, que pongan en peligro la salud de la población, o la continuidad del servicio por causa de contaminación generalizada del agua potable, con riesgo sanitario, que afecte a un área superior al veinte por ciento (20%) de la zona concesionada o permitida, no remediada dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de haberse detectado la contaminación, o contaminación ambiental provocada por el vuelco generalizado en un área significativo de servicio, de aguas residuales fuera de norma, no remediada dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, desde que tuviera conocimiento de la contaminación.

ENLACES

Irlanda. Informe de agua potable de la EPA para suministros públicos: https://www.water.ie/docs/2017-DW-Report_web_Final.pdf

Paraguay: Ley N.º 1.614/2000. Reglamento de Infracciones y Sanciones

https://www.erssan.gov.py/application/files/3315/8896/1500/Reglamento_de_Infracciones_y_Sanciones.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Sancionar a los operadores por el incumplimiento requiere la capacidad de, primero, establecer un marco de sanciones penales, legales y no legales disponibles, y orientación sobre el uso adecuado y proporcionado. Si las sanciones son monetarias, entonces se necesita capacidad para establecer fórmulas para calcular el valor de las multas. Los socios para el desarrollo y los ministerios de salud podrían asistir al brindar asistencia técnica a los organismos reguladores en el entorno regulatorio.

Instituto Internacional del Agua de Estocolmo

Hammarbybacken 31, piso 9
120 30 Stockholm, Sweden
+46 8 121 360 00
www.siwi.org

UNICEF Agua, Saneamiento e Higiene

UNICEF Sede principal
3 UN Plaza New York
New York, United States
+1 212 326 7000
www.unicef.org

EL ENFOQUE WASHREG

FICHAS DE ACCIÓN