

# EL ENFOQUE WASHREG

---

## METODOLOGÍA

## 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.siwi.org](http://www.siwi.org) y UNICEF Nueva York [www.unicef.org](http://www.unicef.org)

## AUTORES

Este informe ha sido elaborado conjuntamente por un equipo del Departamento de Agua y Saneamiento de SIWI compuesto por Pilar Avello, Ivan Draganic (consultor líder) y Alejandro Jiménez. Los autores han contribuido a este trabajo por igual.

## COLABORADORES

Contribuyeron sustancialmente a este documento 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), Robin Ward (Gestor de Programas, SIWI), Batsirai Majuru (Oficial técnico para la regulación de agua, saneamiento e higiene, OMS), Jennifer De France (Jefa de equipo para la calidad de agua potable, OMS), Kate Medlicott (Jefa de equipo de saneamiento, OMS), Corinne Catalá (Especialista senior, BID), Laura Vargas (Gestora de programas, SIWI), y Lourdes Álvarez (Gestora senior de programas, SIWI).

## CÓMO CITAR

SIWI (2023) “El enfoque WASHREG. Metodología”. Estocolmo y Nueva York. Disponible en [www.washreg.org](http://www.washreg.org)

Versión para imprimir, 2023

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Objetivos del enfoque WASHREG .....	4
1. EL ENFOQUE WASHREG .....	4
1.2 La metodología del enfoque WASHREG .....	4
1.3 Público objetivo .....	4
1.4 Escenarios para la implementación .....	5
2. EL PROCESO PASO A PASO DEL ENFOQUE WASHREG A NIVEL PAÍS .....	7
Paso 1a: Identificación de la necesidad y la demanda.....	7
Paso 1b: Comprender el contexto regulatorio del país .....	9
Paso 2: El taller WASHREG .....	9
Paso 3: Validación de resultados y compromiso político .....	12
Paso 4: Implementación .....	12
Paso 5. Supervisión y evaluación .....	12
ANEXOS. HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL WASHREG .....	14
ANEXO 1. CANVAS EN WASHREG SOBRE LAS RESPONSABILIDADES REGULATORIAS .....	15
ANEXO 2: CRITERIOS DE AUTONOMÍA.....	16
ANEXO 3: AGENDA GENÉRICA DE UN TALLER WASHREG (TALLER DE 3 DÍAS) .....	18
ANEXO 4: PARTICIPANTES SUGERIDOS PARA EL TALLER WASHREG .....	19
ANEXO 5: AGENDA DETALLADA SUGERIDA PARA EL TALLER WASHREG.....	20
ANEXO 6: MAPEO DE CRITERIOS DE ÁREAS REGULATORIAS SEGÚN LAS FACULTADES REGULATORIAS .....	26

# 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 áreas 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 los roles y responsabilidades reguladoras.

Esta metodología del Enfoque WASHREG guía a los profesionales a través del proceso del Enfoque WASHREG y acompaña la introducción de esta serie: "El Enfoque WASHREG: Descripción General".

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 los documentos del Enfoque WASHREG.

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. EL ENFOQUE WASHREG

## 1.1 Objetivos del enfoque WASHREG

**El enfoque WASHREG es un diagnóstico que realizan varias partes interesadas y que se usa para identificar las brechas en la regulación nacional y las dificultades que tiene la prestación de servicios de agua y saneamiento. La implementación de la metodología facilita el desarrollo de un conjunto de procedimientos y soluciones prácticas para iniciar un proceso de desarrollo, fortalecimiento o alineación de los roles y las responsabilidades de carácter regulatorio.**

Para los servicios de agua y saneamiento, no hay un modelo único adecuado de marco regulatorio y su implementación. Cada país tiene su propio marco institucional y jurídico que se enfrenta a una amplia gama de desafíos diferentes. El enfoque WASHREG es sistemático y se estructura para ayudar a los responsables de la toma de decisiones y a los profesionales a comprender mejor los desafíos y las diferencias, y para ayudarlos a definir e implementar sus objetivos regulatorios. Lo ideal es que estos objetivos regulatorios sean los recomendados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para “servir claramente a sus metas políticas, ser claros para los usuarios, tener una sólida base jurídica y empírica, producir beneficios que justifiquen los costos, ser coherentes con otras regulaciones y políticas, aplicarse de manera justa y transparente, reducir los costos y las distracciones del mercado al mínimo y promover la innovación mediante incentivos de mercado”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> OCDE y KD Institute (2017). *Improving Regulatory Governance*.

## 1.2 La metodología del enfoque WASHREG

En documento “El enfoque WASHREG: metodología”, la “metodología”, acompaña al documento “El enfoque WASHREG: descripción general”. La descripción general pretende ayudar a los profesionales del sector WASH y a otras partes interesadas del sector a comprender la diversidad de las diferentes funciones y roles de carácter regulatorio dentro de un ambiente propicio más amplio, y que son necesarios para una prestación eficaz y sostenible de servicios WASH.

**Este documento presenta una metodología práctica cuyo objetivo es ayudar a los responsables de la toma de decisiones y a los profesionales a diagnosticar el contexto regulatorio del sector agua y saneamiento, definir los ajustes correspondientes, seleccionar las herramientas y las actividades regulatorias más frecuentes para facilitar los ajustes necesarios, y planificar la implementación de los ajustes en términos de capacidades financieras y humanas requeridas.**

## 1.3 Público objetivo

El enfoque WASHREG se propone como un proceso colectivo, que deben llevar a cabo las instituciones gubernamentales nacionales y subnacionales, los organismos reguladores existentes y potenciales, los socios para el desarrollo, las asociaciones de consumidores u operadores y otras partes interesadas pertinentes al sector WASH para facilitar la definición de una hoja de ruta que permita mejorar la regulación de los servicios de agua y saneamiento. Si bien el análisis y las

<https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.1787/9789264280366-en>

recomendaciones se realizan de manera colectiva, el proceso debe estar liderado por el gobierno y requiere un alto nivel de voluntad política.

En el Anexo 4 se incluye una lista de partes interesadas sugeridas para ser incluidas en el enfoque WASHREG.

## 1.4 Escenarios para la implementación

El enfoque WASHREG puede considerarse para contextos nacionales muy diversos. Por lo general, la herramienta es útil y beneficiosa en los cuatro escenarios que se describen a continuación:

### a) Escenario 1: Sin organismo regulador, sin función reguladora

En primer lugar, el enfoque sería muy pertinente en un contexto en el que ni el organismo regulador ni sus facultades están institucionalmente establecidos y legislados. Por más de que algunas de las funciones regulatorias puedan seguir siendo desempeñadas, por ejemplo, por las asociaciones de usuarios que regulan la calidad del servicio o por los líderes locales que fijan las tarifas o protegen a los consumidores, estas funciones regulatorias se realizan de manera voluntaria y a menudo están expuestas a la falta de rendición de cuentas. En este escenario, el enfoque WASHREG podría usarse para diagnosticar cómo formalizar estas funciones regulatorias, incluso mediante el desarrollo de una hoja de ruta para la creación de un nuevo organismo regulador, y para reforzar la rendición de cuentas en el futuro.

### b) Escenario 2: Existe el organismo regulador, y está dispuesto a mejorar

Desempeñar una función regulatoria de manera consistente es una tarea muy delicada, ya que ser un árbitro imparcial requiere los requisitos previos de autonomía institucional y política y una sólida capacidad financiera y humana. Desde la década de 1990, la tendencia a establecer un

organismo regulador a nivel nacional ha dado lugar, en algunos casos, a instituciones reguladoras con un mandato que no se cumple en la práctica o ha provocado importantes lagunas en los mandatos, lo que significa que los servicios para un grupo significativo de población quedan fuera de los mandatos regulatorios, como suele ser el caso de los sistemas de suministro de agua y saneamiento in situ en el ámbito rural y de pequeñas comunidades, y de los servicios asociados de gestión de lodos fecales (GLF). Sin los recursos humanos y económicos suficientes, y con un personal que desempeña otras funciones gubernamentales en los ministerios anfitriones, como a veces se observa, los organismos reguladores corren el riesgo de fracasar. Entre los demás aspectos que suelen motivar a los organismos reguladores a reevaluar su desempeño se incluyen la eficiencia económica, la estructura del ciclo regulatorio y la elección de modalidades de implementación dentro de las distintas áreas regulatorias. Tanto para los organismos reguladores con dificultades específicas como para aquellos deseosos de mejorar continuamente, el enfoque WASHREG puede ayudar a los gobiernos a fortalecer a los organismos reguladores existentes, mediante el diagnóstico de las limitaciones relacionadas con la capacidad, las operaciones y las instituciones en el desempeño de los organismos reguladores y la adopción de compensaciones adecuadas, tal como se propone en el plan estratégico del WASHREG resultante.

### c) Escenario 3: Entidades existentes que realizan funciones regulatorias sin un mandato claro

El escenario más probable en muchos países supone que las funciones regulatorias se desempeñen a través de varias instituciones gubernamentales, sin una clara separación de mandatos entre ellas. La consiguiente duplicación o las brechas en el desempeño se reflejan a menudo en un rendimiento deficiente de los servicios de agua y saneamiento, y en bajos niveles de satisfacción de los consumidores. A su vez, los agentes regulatorios suelen tener dudas

sobre a quién dirigirse y en quién confiar la rendición de cuentas cuando necesitan protección, información, y supervisión y cumplimiento de la ley en relación con la prestación de servicios de agua y saneamiento. Si se aprovechan las buenas prácticas y las capacidades existentes en diferentes ministerios e instituciones, el enfoque WASHREG podría ayudar a un gobierno a armonizar y optimizar sus funciones reguladoras en una misma sede institucional. De manera alternativa, el enfoque WASHREG puede ayudar a fortalecer los vínculos de rendición de cuentas entre las instituciones reguladoras existentes, mediante la delineación de una matriz más coherente de roles y obligaciones.

#### d) Escenario 4: Fragmentación del sector

Por último, una complejidad adicional de que el sector esté regulado por varias instituciones, con mandatos claros o sin ellos, es que las funciones reguladoras se lleven a cabo sin la necesaria coordinación entre los distintos subsectores o zonas geográficas. A menudo, se evidencia que este escenario puede dar lugar a que las zonas rurales queden desatendidas o abandonadas, o que algunas zonas geográficas del país queden excluidas de la regulación de los servicios de agua y saneamiento. El enfoque WASHREG podría aplicarse en diferentes niveles de gobernanza, o subsectores, para identificar un enfoque más coordinado que permita regular el sector del servicio de agua y saneamiento en su totalidad.

En algunos casos, el enfoque WASHREG podría facilitar el proceso de centralizar las facultades regulatorias en una institución nacional, o bien, podría respaldar la armonización de funciones y organismos reguladores existentes para superar las formas fragmentadas y aisladas de regular los servicios de agua y saneamiento. En los países en los que las zonas urbanas y rurales están reguladas por dos instituciones diferentes, el enfoque WASHREG puede, por ejemplo, ayudar a los dos organismos reguladores a optimizar su desempeño conjunto mediante una coordinación y una sinergia superiores. Por lo tanto, el enfoque WASHREG puede ayudar y reforzar la coordinación nacional en materia de regulación, independientemente de cuál sea el número de instituciones que desempeñen mandatos regulatorios o del número de subsectores reguladores distintos que existan. El enfoque WASHREG es un proceso y una herramienta muy versátil, que se adapta a cualquier tipo de fragmentación, ya que se centra en las áreas regulatorias a través del ciclo regulatorio y se ilustra mediante estudios de casos que muestran aplicaciones regulatorias de buenas prácticas en todo el mundo.

## 2. EL PROCESO PASO A PASO DEL ENFOQUE WASHREG A NIVEL PAÍS

Para garantizar el mayor éxito posible del proceso de reforma regulatoria, es importante comprender cómo el enfoque y la herramienta WASHREG contribuyen en la creación de un proceso nacional de reforma regulatoria más amplio. La Figura 1 ilustra cómo el enfoque y la herramienta WASHREG se ubican estratégicamente dentro de un proceso nacional de múltiples niveles de reforma regulatoria. Asignada como motor principal de este proceso, la herramienta WASHREG impulsa el proceso de reforma regulatoria nacional en múltiples niveles. A continuación, se presenta una explicación de cada paso del proceso.

### Paso 1a: Identificación de la necesidad y la demanda

En principio, antes de dedicar tiempo y recursos a reformar la regulación de los servicios de agua y saneamiento, es importante establecer la necesidad y la demanda de la reforma para garantizar una reforma sostenible. Por lo tanto,

antes de embarcarse en la implementación del enfoque WASHREG, se recomienda llevar a cabo un breve proceso de consulta con las diferentes partes interesadas, y principalmente con los responsables de la toma de decisiones, para confirmar que tanto la “demanda” como la “necesidad” existen como condiciones previas antes de proceder. Puede haber, por ejemplo, una demanda por parte del gobierno o de sus socios, pero una necesidad limitada; o a la inversa, puede haber una fuerte necesidad del enfoque WASHREG pero que no esté necesariamente respaldada por la demanda adecuada.

La Tabla 1 a continuación ilustra una matriz de una decisión simple que puede ser útil para ayudar a diagramar el mejor curso de acción según la necesidad o la demanda de un enfoque WASHREG. Cuando hay necesidad y demanda, las condiciones son óptimas para implementar el enfoque WASHREG. Cuando hay necesidad con demanda limitada, se debe concientizar a las



Figura 1. El proceso paso a paso del WASHREG



partes interesadas clave de los beneficios que ofrece el enfoque WASHREG. Cuando se demuestra la demanda con necesidad limitada, las partes interesadas deben evaluar aún más la aplicabilidad del enfoque WASHREG en ese momento. En caso de una respuesta doblemente negativa, no se considerarán otras acciones. Si bien las razones de la falta de demanda pueden ser políticas o gubernamentales, la necesidad limitada puede deberse a la falta de comprensión del valor añadido que supone mejorar la regulación de los servicios de agua y saneamiento.

Es importante señalar que el nivel de demanda y necesidad puede ser muy diferente para el agua y para el saneamiento, y que la regulación del saneamiento suele estar menos avanzada. El enfoque WASHREG también ofrece una oportunidad para que el sector del agua demuestre las enseñanzas aprendidas y ayude a facilitar el compromiso sobre lo que debe ocurrir para mejorar la regulación del saneamiento.

Entre algunas de las preguntas que se sugieren hacer cuando realizamos esta primera evaluación de NECESIDAD, se incluyen las siguientes:

- ¿Quién está a cargo de las distintas áreas regulatorias y hasta qué punto es satisfactorio su desempeño?
- ¿Cuáles son las áreas regulatorias que están ausentes de los esfuerzos regulatorios actuales?
- ¿Hasta qué punto son adecuados los marcos regulatorios y los estándares existentes? ¿Cuáles

son las brechas y qué se puede hacer para mejorar?

- ¿Los derechos humanos al agua y al saneamiento se regulan de manera apropiada?
- ¿Son adecuados los recursos humanos que tienen las instituciones reguladoras para llevar a cabo su misión?

La necesidad debe coincidir con la demanda de este ejercicio. A continuación, será esencial identificar a las partes interesadas que podrían ser receptivas de un proceso de reforma regulatoria. La evaluación de la DEMANDA incluirá lo siguiente:

- Identificar (y en algún momento movilizar) a las partes interesadas pertinentes que puedan abogar por el inicio de un proceso nacional de reforma regulatoria
- Involucrarse con el gobierno para evaluar la voluntad política
- Evaluar el nivel de interés en la reforma regulatoria de las organizaciones públicas y privadas relevantes (asociaciones de empresas de servicios públicos, asociaciones de consumidores, etc.).

En caso de que haya NECESIDAD, pero una DEMANDA insuficiente, será necesario tomar medidas para aumentar la demanda, a través de la promoción, con el apoyo de la evidencia de la existencia de una regulación deficiente, así como de diálogos entre las partes interesadas y otras acciones apropiadas en función del contexto.

CONTEXTO ACTUAL		¿HAY NECESIDAD DE ADOPTAR UN ENFOQUE WASHREG? ¿LA ADOPCIÓN DE UN ENFOQUE WASHREG ES RELEVANTE?	
		SÍ	NO
¿HAY DEMANDA DE UN ENFOQUE WASHREG?	SÍ	Las condiciones son óptimas para la aplicación inmediata de un enfoque WASHREG.	Las partes interesadas deben evaluar colectivamente la importancia de un enfoque WASHREG.
	NO	Las partes interesadas deben concientizarse sobre la necesidad de un enfoque WASHREG.	No se requiere acción alguna.

Tabla 1. Matriz de decisión de demanda versus necesidad de un enfoque WASHREG

## Paso 1b: Comprender el contexto regulatorio del país

El contexto nacional desempeña un rol clave para llevar a cabo una evaluación de la regulación. Este sub-paso tiene el objetivo de ayudar a entender el contexto del país y el ambiente regulatorio propicio existente sobre el cual construir. Para este fin, los principales componentes de este paso son los siguientes:

- Comprender el contexto general en el que tiene lugar la regulación, incluidos los aspectos internos relacionados con el sector WASH (ej. cobertura, tecnologías, calidad, etc.), así como otros factores externos (ej. riesgos medioambientales, situación socioeconómica, contexto político, etc.).
- Comprender el marco legal y las políticas existentes para la regulación de los servicios de agua y saneamiento y en qué medida son eficaces para alcanzar el objetivo de regulación previsto. Esto se hace mediante mapeos de la legislación y entrevistas con las partes interesadas y los líderes de opinión. Se ha elaborado una matriz para facilitar el seguimiento de las distintas responsabilidades regulatorias y la efectividad percibida, que será usada durante este paso (Anexo 1).
- Comprender cuáles son las instituciones que ejercen las responsabilidades regulatorias. Esto se realiza a través de la esquematización de los roles y las responsabilidades, y el análisis de las brechas y los solapamientos, además de las debilidades percibidas por las partes interesadas.

Este paso se realizará a través de una combinación de revisión bibliográfica y de consultas y entrevistas con las partes clave interesadas. Si es relevante, puede elaborarse un primer informe que resuma el contexto regulatorio actual y los ámbitos de mejora percibidos.

## Paso 2: El taller WASHREG

El taller WASHREG está diseñado como un taller de múltiples partes interesadas, donde se pueda

desarrollar conjuntamente una visión en común de la regulación de los servicios de agua y saneamiento. Para la mayoría de los países, el taller WASHREG puede aclarar objetivos, roles y responsabilidades, costos y beneficios de la regulación; asimismo, puede revelar oportunidades para incentivar el desempeño de los operadores. La aclaración de los conceptos, los objetivos, las facultades y las herramientas de regulación facilitará la mejora de las funciones regulatorias de los servicios de agua y saneamiento. Los Anexos 3 y 5 proponen agendas genéricas y detalladas para el taller.

El taller WASHREG se basa en el marco analítico que concibe la regulación de los servicios de agua y saneamiento como un conjunto de derechos y obligaciones entre los actores relevantes implicados en la regulación, es decir, los gobiernos y la administración pública, las autoridades regulatorias, los operadores de servicios y los consumidores, y las relaciones de rendición de cuentas entre ellos. El marco analítico estructura la regulación como un conjunto de tres facultades regulatorias para cada una de las seis áreas regulatorias comunes, y se analiza durante el taller WASHREG en una secuencia lógica (Figura 2) para identificar los retos y las limitaciones, además de las acciones para superarlos. El valor añadido de un taller secuenciado en torno al ciclo regulatorio es que los profesionales de WASH podrán identificar sinergias y solapamientos entre algunas actividades de las diferentes áreas regulatorias y capitalizar esas sinergias dentro del marco regulatorio general.

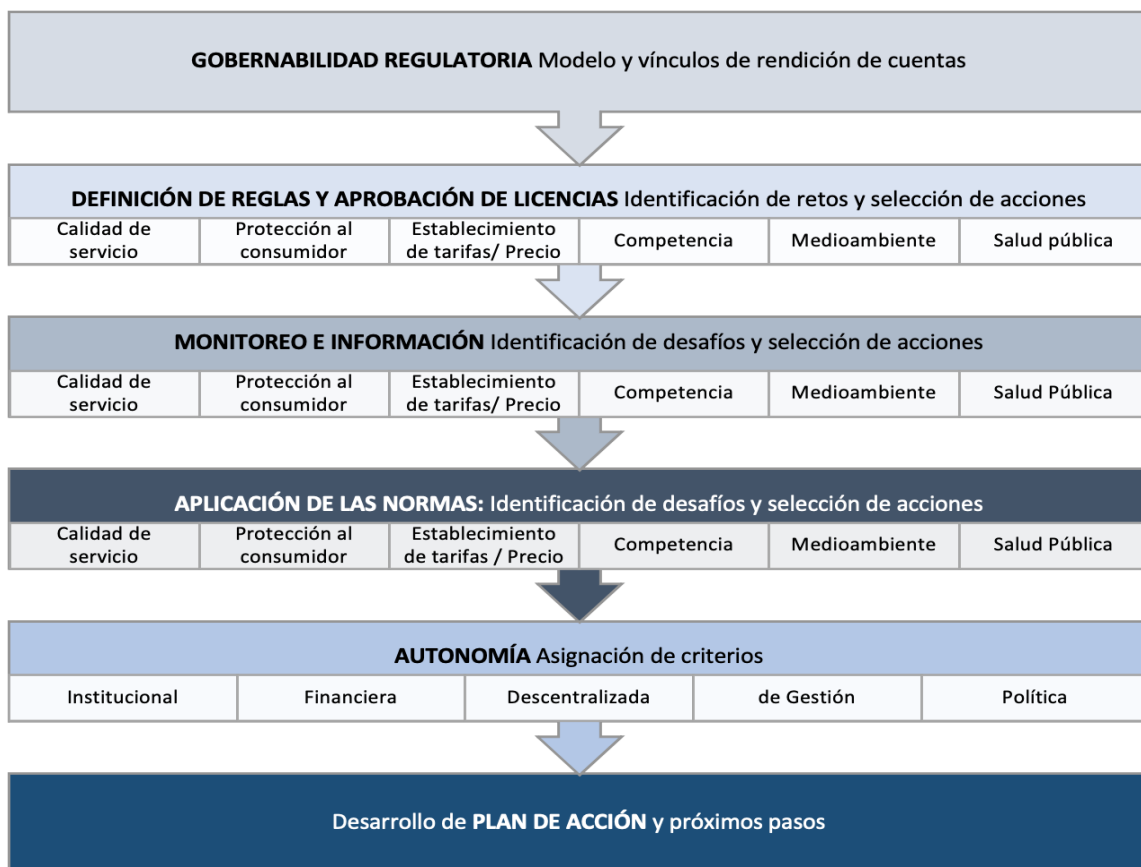


Figura 2. La secuencia analítica del taller WASHREG

En línea con la Figura 2, el taller sigue una metodología que incluye una evaluación del desempeño regulatorio para cada facultad regulatoria del ciclo regulatorio y para cada área regulatoria, mediante el uso y la evaluación de criterios regulatorios (Anexo 6). Después de la evaluación del desempeño regulatorio, se realiza la revisión y la selección de las hojas de acción más adecuadas con ejemplos de acciones de regulación de organismos reguladores de todo el mundo (el conjunto de hojas de acción se publica en un documento aparte). Las acciones de las hojas de acción se proponen luego para una adopción y una implementación posterior, para abordar los criterios regulatorios calificados como “no realizados” o “deficientes” durante la evaluación de desempeño regulatorio. El ejercicio debe hacerse por separado para el agua y el saneamiento, cuando los mandatos institucionales y el nivel de madurez de la regulación en cada subsector así lo requieran. También es importante señalar que la elección de las áreas regulatorias que se van a tratar debe

hacerse en la fase de preparación previa al taller, para garantizar la representación adecuada de las partes interesadas y adaptar la agenda en consecuencia. La Figura 2 presenta la secuencia analítica lógica de la herramienta, que abarca todas las áreas regulatorias y las etapas del ciclo regulatorio, pero el alcance del taller debe adaptarse al contexto.

La regulación de los servicios de agua y saneamiento tiene como objetivo permitir una política sostenible del sector público, proteger a los consumidores y proteger a los operadores de los servicios. Aunque estos objetivos pueden entrar en conflicto en algunos contextos, los organismos reguladores necesitan un nivel adecuado de autonomía para llevar a cabo sus tareas, ya que deben estar libres de la influencia de los partidos políticos, las entidades reguladas y los consumidores. El conjunto de criterios de autonomía (Anexo 2) se usa para identificar los retos y las oportunidades que deben tenerse en cuenta al desarrollar el plan de acción y la hoja de

ruta del WASHREG. A continuación, se analizarán las diferentes alternativas posibles de implementación del plan de acción estratégico del WASHREG para identificar las oportunidades y los riesgos de cada una (véase la Tabla 2).

El objetivo principal del taller WASHREG es desarrollar un plan de acción estratégico para la reforma regulatoria de los servicios de agua y saneamiento, que deberá ser aprobado por los participantes en el taller y validado por las autoridades competentes, normalmente después del taller. Algunos aspectos de la reforma regulatoria podrían requerir un estudio más detallado, la realización de pruebas piloto y la participación de las partes interesadas antes de su adopción formal. Por lo tanto, el enfoque WASHREG ayudará a obtener una visión general de todo el ciclo regulatorio, determinar dónde están las brechas más importantes y sugerir acciones para mejorar. El plan de acción estratégico contendrá un presupuesto estimado, fuentes de financiación, instituciones líderes y cronograma y secuencia para cada una de las acciones priorizadas. El taller también puede centrarse en trabajar sobre el diseño regulatorio y la gobernanza regulatoria al enfocarse en el análisis de la autonomía del organismo regulador y la coordinación del organismo regulador con

otros actores. La Tabla 2 muestra los diferentes escenarios donde puede usarse un enfoque WASHREG. El taller WASHREG puede realizarse en tres días. El trabajo se realiza en grupos en paralelo en el transcurso de los días, con algunas sesiones de información y consolidación en plenaria. Se sugiere realizar el taller durante cuatro días si se van a analizar las seis áreas regulatorias, ya que los mecanismos de alineación y coherencia de los planes de acción en diferentes áreas regulatorias requerirán tiempo adicional. El taller WASHREG también puede servir para desarrollar la capacidad de las instituciones nacionales y reforzar las capacidades de dichas instituciones para impulsar los procesos nacionales de reforma regulatoria. En el Anexo 3, se presenta una propuesta de agenda genérica para un taller WASHREG. El éxito del taller depende de un buen proceso preparatorio (pasos 1a y 1b), de una buena facilitación, así como de una correcta selección de los participantes y de su participación efectiva durante el taller. Para ese propósito, en el Anexo 4 se detalla una lista sugerida de participantes. En el Anexo 5 se presenta una agenda más detallada, que puede ayudar a facilitar el proceso; y en los Anexos 2 y 6, se presentan los criterios regulatorios para evaluar

ALTERNATIVAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO WASHREG	OPORTUNIDADES	RIESGOS
ALTERNATIVA A: Crear una nueva institución reguladora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redefinir/restablecer el sector</li> <li>- Consenso político y público</li> <li>- Interacción e intercambio regional e internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso político y legislativo prolongado</li> <li>- Falta de capacidad financiera, técnica y/o humana para una nueva institución</li> </ul>
ALTERNATIVA B: Refuerzo de las instituciones que desempeñan tareas regulatorias, incluida la ampliación de mandatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de capacidades, estructuras y experiencia existentes</li> <li>- Construcción a partir de sinergias, asociaciones y conocimientos existentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La actual competencia por el poder entre las distintas instituciones podría seguir existiendo</li> </ul>
ALTERNATIVA C: Alinear roles regulatorios entre las instituciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos optimizados</li> <li>- Regulación más sencilla de diferentes subsectores</li> <li>- Aplicación general más rápida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistencia al cambio e inercia institucional. Las instituciones existentes se resisten a la reforma</li> </ul>

Tabla 2. Oportunidades y riesgos de las diferentes alternativas de implementación del plan de acción estratégico WASHREG

la autonomía, así como los criterios por área regulatoria.

### Paso 3: Validación de resultados y compromiso político

Después de realizar el taller WASHREG, es necesario perfeccionar, validar y aprobar el plan de acción estratégico y la hoja de ruta elaborados durante el taller. Para ello, es necesario examinar más detenidamente algunas de las propuestas regulatorias del taller, por ejemplo, en cuanto al ámbito de aplicación, la interoperabilidad con las regulaciones existentes y con otras regulaciones, los costos de implementación, las posibles consecuencias previstas e imprevistas, la puesta a marcha de algunas herramientas nuevas a través de proyectos piloto, entre otras, y la realización de nuevas consultas cuando sea necesario. El plan de acción estratégico final podría incluir pasos más detallados para la implementación del proceso de reforma, así como los recursos necesarios, y puede incorporar acciones y compromisos de otras partes interesadas, como los socios para el desarrollo (los donantes), que podrían estar interesados en respaldar el proceso tanto técnica como financieramente.

Una entidad gubernamental oficial (o varias) con capacidad para dar los pasos necesarios para iniciar las reformas tendría que respaldar el plan de acción. En algunos casos, las decisiones pueden realizarse a nivel ministerial (es decir, por orden ministerial), mientras que en otros casos el poder legislativo necesita aprobar nuevas leyes, decretos y regulaciones que creen la nueva entidad regulatoria o determinen los roles y las responsabilidades.

Este paso es primordial para el éxito del enfoque WASHREG y podría requerir la organización de una reunión de alto nivel para validar las recomendaciones formuladas como parte del taller WASHREG y garantizar la voluntad política necesaria para iniciar el proceso de reforma. Por lo tanto, el taller WASHREG no es el final, sino el

principio de un proceso, que depende del país y del contexto, y que es impulsado por el gobierno.

### Paso 4: Implementación

La implementación del plan de acción estratégico varía en función del contexto local, el alcance y el margen de tiempo con el que se cuenta para el proceso de reforma regulatoria, que podría requerir una mayor participación de las partes interesadas. Algunos planes de acción pueden aplicarse en solo dos años, mientras que otros procesos pueden requerir un período mucho más largo, para garantizar no solo la actualización del marco jurídico, sino también la creación, el establecimiento y la consolidación de nuevas entidades reguladoras.

Durante su implementación, es posible que el plan de acción estratégico requiera revisión y adaptación si es necesario. El proceso de elaboración de nuevos instrumentos y marcos jurídicos podría llevar más tiempo del previsto, y las restricciones financieras podrían causar retrasos en la implementación. Aunque los socios externos pueden respaldar técnica y financieramente este proceso, el éxito de la implementación del plan de acción requiere un liderazgo claro por parte del gobierno.

Se recomienda que el mecanismo para el seguimiento periódico y la rendición de cuentas de los resultados se acuerden dentro del plan de acción estratégico.

### Paso 5. Supervisión y evaluación

La supervisión y la evaluación de las actividades de la reforma regulatoria son pasos cruciales para, en primer lugar, seguir los avances y permitir correcciones del rumbo y, en segundo lugar, hacer que las instituciones rindan cuentas de sus acciones. Para hacer un seguimiento del progreso y permitir corregir el rumbo, es necesario llevar a cabo una supervisión periódica para identificar las limitaciones y adaptar el plan de manera oportuna según las nuevas

circunstancias que puedan surgir. También se recomienda que se lleve a cabo una revisión independiente para evaluar si las actividades se han implementado según lo previsto y si las actividades están logrando los objetivos previstos. En segundo lugar, la supervisión y la evaluación pueden garantizar la rendición de cuentas sobre las nuevas responsabilidades regulatorias durante el período de transición. En consecuencia, este paso responsabilizará a las instituciones que llevan a cabo las tareas de regulación para que mejoren su desempeño, al garantizar que la regulación de los servicios de agua y saneamiento cumpla su mandato y, si es apropiado, se amplíe progresivamente.

# ANEXOS. HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL WASHREG

**ANEXO 1.** CANVAS WASHREG SOBRE LAS RESPONSABILIDADES REGULATORIAS

**ANEXO 2.** CRITERIOS DE AUTONOMÍA

**ANEXO 3.** AGENDA GENÉRICA DEL TALLER WASHREG DE 3 DÍAS

**ANEXO 4.** PARTICIPANTES SUGERIDOS PARA EL TALLER WASHREG

**ANEXO 5.** AGENDA DETALLADA SUGERIDA PARA EL TALLER WASHREG

**ANEXO 6.** MAPEO DE CRITERIOS DE ÁREAS REGULATORIAS SEGÚN LAS FACULTADES REGULATORIAS

## ANEXO 1. CANVAS EN WASHREG SOBRE LAS RESPONSABILIDADES REGULATORIAS

La plantilla debería ser completada por separado para los servicios de agua y saneamiento, por los expertos implicados en el Paso 1b

Acciones y áreas regulatorias por subsector (urbano/rural, nacional/subnacional)	Calidad del servicio			Protección al consumidor			Establecimiento de tarifas			Competencia			Medio Ambiente			Salud pública		
	La regulación de la calidad del servicio implica definir niveles de servicio basados en características del producto, como los requisitos técnicos y la capacidad de respuesta al cliente.			La protección al consumidor implica resolver las quejas de los consumidores en segunda instancia (después de que los operadores de servicios hayan tratado el asunto).			El establecimiento de tarifas consiste en establecer niveles y estructuras tarifarias globales para garantizar la prestación de servicios a un costo asequible, a la vez que se asegura la viabilidad financiera del sector a largo plazo.			La regulación de la competencia consiste en supervisar el mercado (en el caso de un proveedor monopólico) y garantizar la competencia en el mercado cuando sea pertinente (en el caso de los proveedores a pequeña escala, como los tanques de agua).			La regulación medioambiental implica reglas sobre las extracciones de agua y la gestión de aguas residuales, lodos fecales y efluentes a lo largo de la cadena de saneamiento, con el objetivo de proteger el medioambiente para las generaciones actuales y futuras.			La regulación de la salud pública se centra en el cumplimiento de los estándares sanitarios y los enfoques de gestión de riesgos para garantizar la seguridad del agua potable y la gestión segura de la cadena de saneamiento, con el fin de proteger la salud pública.		
En general, ¿cuál es el nivel de eficiencia de las regulaciones percibidas en esta área? B: Bajo, M: Medio, A: Alto	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A
1. Definir nuevas reglas	¿Existe alguna institución encargada de hacerlo o se hace sin un mandato legal claro? Sí/NO Si es sí, ¿quién?																	
	Comentarios																	
2. Supervisar e informar	¿Existe alguna institución encargada de hacerlo o se hace sin un mandato legal claro? Sí/NO Si es sí, ¿quién?																	
	Comentarios																	
3. Hacer cumplir las reglas existentes	¿Existe alguna institución encargada de hacerlo o se hace sin un mandato legal claro? Sí/NO Si es sí, ¿quién?																	
	Comentarios																	



## ANEXO 2: CRITERIOS DE AUTONOMÍA

<b>AUTONOMÍA INSTITUCIONAL</b>
<b>PRIORIDAD. Se garantizan las competencias y capacidades suficientes para iniciar/implementar las funciones regulatorias.</b>
Existen programas o actividades de desarrollo de capacidades en torno a aspectos regulatorios que tienen como objetivo respaldar al organismo regulador, los operadores y las asociaciones de consumidores.
Existe capacidad técnica y financiera para mantener las aprobaciones regulatorias y para llevar a cabo y hacer cumplir los procedimientos de auditoría de los indicadores de desempeño de servicios sostenibles.
El organismo regulador tiene capacidad administrativa y de comunicación suficiente para defender los derechos de los consumidores, supervisar los contratos y resolver los conflictos con los operadores.
El organismo regulador dispone de capacidad financiera, administrativa y operativa suficiente para definir, inspeccionar y hacer cumplir la estructura tarifaria.
El organismo regulador dispone de capacidad jurídica suficiente para analizar, supervisar y corregir los comportamientos a nivel de los sectores que son contrarios a la competencia.
El organismo regulador dispone de capacidad humana, técnica y operativa suficiente para llevar a cabo la gestión de los recursos hídricos y la regulación medioambiental.
El organismo regulador dispone de capacidad humana, técnica y operativa suficiente para llevar a cabo la supervisión de la salud pública.
Existe competencia regulatoria a nivel regional e intercambios técnicos.
El personal del organismo regulador recibe capacitación periódicamente según el rol de cada miembro.
Existe una estrategia y un plan de trabajo del organismo regulador que está a disposición de la población y que incluye los requisitos de capacidad técnica y humana.
Las actividades regulatorias se planifican y se estructuran adecuadamente en el transcurso del tiempo y entre las instituciones.
Existen acuerdos de asociación establecidos con socios de desarrollo u otros socios para facilitar las comisiones de servicio técnicas y los intercambios de competencias.

<b>AUTONOMÍA FINANCIERA</b>
<b>PRIORIDAD. Se garantizan recursos suficientes para iniciar o poner en marcha una institución reguladora.</b>
Un organismo regulador cubre económicamente sus funciones con el dinero que se recauda de las licencias, las multas o los honorarios.
Existe un subsidio estatal que permite sustentar una nueva institución reguladora durante un período inicial de por lo menos dos años.
Existe una estrategia de movilización de recursos destinada a mantener a un organismo regulador durante un período determinado.

<b>AUTONOMÍA DE GESTIÓN</b>
<b>PRIORIDAD. El organismo regulador puede determinar sus propios procedimientos administrativos y operativos.</b>
Los requisitos para el personal del organismo regulador están establecidos y a disposición de la población.

Existen procedimientos administrativos transparentes para la contratación y la renovación del personal del organismo regulador.
Existen escalas salariales establecidas y otros incentivos para los empleados.
El personal del organismo regulador está protegido con estatutos frente a las injerencias políticas en su nombramiento o destitución.
El organismo regulador puede establecer sus propios procedimientos operativos internos para maximizar la eficacia de sus funciones.

<b>AUTONOMÍA POLÍTICA</b>
<b>PRIORIDAD. Las decisiones y las actividades de las instituciones reguladoras son imparciales y están libres de influencias indebidas.</b>
Existe una ley nacional que designa a un organismo regulador y sus funciones encomendadas.
Los responsables políticos de todos los niveles no interfieren en el ámbito regulatorio de las funciones reguladoras.
Existen actos legislativos y estatutarios definidos que separan los roles y protegen contra las interferencias.
Existen requisitos de informes regulatorios para el gobierno y los ciudadanos.

<b>AUTONOMÍA REGULATORIA DESCENTRALIZADA (si corresponde)</b>
<b>PRIORIDAD. Existen mecanismos legislativos que permiten al organismo regulador delegar y supervisar determinadas actividades en niveles más bajos de gobernanza descentralizada.</b>
Las instituciones locales disponen de personal suficiente para llevar a cabo las tareas de regulación delegadas.
Existen programas de capacitación para el personal de la autoridad regulatoria subnacional sobre asuntos relevantes relacionados con su ámbito de regulación (por ejemplo, tarifas, calidad del servicio y salud pública).
Existe suficiente capacidad administrativa, financiera y operativa a nivel local para desempeñar las funciones delegadas.

## ANEXO 3: AGENDA GENÉRICA DE UN TALLER WASHREG (TALLER DE 3 DÍAS)

	Día 1	Día 2	Día 3
9:00-12:00 (+ descanso de 30 min.)	<b>SESIÓN 1</b> INTRODUCCIÓN A LA REGULACIÓN DE SERVICIOS DE WASH EN EL PAÍS (180 MIN.)	<b>SESIÓN 3</b> DEFINICIÓN DE REGLAS (90 MIN.)	<b>SESIÓN 7</b> PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES A TRAVÉS DE TRABAJOS CON GRUPOS CRUZADOS (120 MIN.)
		<b>SESIÓN 4</b> RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y MONITOREO (90 MIN.)	<b>SESIÓN 8</b> IDENTIFICACIÓN DE PROS Y CONTRAS PARA LAS DIFERENTES ALTERNATIVAS DE ACCIÓN (60 MIN.)
12:30-13:30	Almuerzo		
13:30-18:30 (+ descanso de 30 min.)	<b>SESIÓN 2</b> TRIÁNGULO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA REGULACIÓN (180 MIN.)	<b>SESIÓN 5</b> APLICACIÓN DE LAS NORMAS (90 MIN.)	<b>SESIÓN 9</b> PLAN DE ACCIÓN Y PRÓXIMOS PASOS (180 MIN.)
		<b>SESIÓN 6</b> AUTONOMÍA (90 MIN.)	

## ANEXO 4: PARTICIPANTES SUGERIDOS PARA EL TALLER WASHREG

GRUPO	REPRESENTANTES DE PARTICIPANTES DEL GRUPO
<b>Gobierno (nacional)</b>	Entidad/departamento gubernamental asignado para liderar el proceso WASHREG. El gobierno puede delegar la organización del ejercicio a facilitadores/socios externos, pero debe haber un punto focal del lado del gobierno.
	Al menos un representante de cada ministerio que tenga roles y responsabilidades directas o indirectas de WASH (es decir, ministerio de planificación, descentralización/gobierno local, finanzas, salud, agricultura, industria, medioambiente, agua y saneamiento, etc.).
	Responsable o representante de la toma de decisiones. Sería bueno contar con la presencia de los responsables de la toma de decisiones (ministro y representantes del poder legislativo) al menos durante la ceremonia de apertura o clausura, para garantizar la adhesión y el respaldo político respecto del proceso.
	Organismos reguladores o entidades con algunas funciones de supervisión del servicio si no existe un organismo regulador.
	Funcionarios de la autoridad de los estándares, si existen.
<b>Gobierno (nivel subnacional)</b>	Representantes de autoridades de cuenca.
	Representantes de los departamentos regionales de agua y saneamiento u otros ministerios sectoriales a nivel subnacional.
	Representantes de consejos del distrito/municipalidad o asociación de municipalidades/distritos.
<b>Socios para el desarrollo</b>	Representantes de socios para el desarrollo y donantes.
<b>Sociedad civil</b>	ONG (a nivel local e internacional).
	Organizaciones comunitarias.
	Asociaciones de usuarios del agua.
<b>Operadores de servicios</b>	Operadores públicos y privados. Nota: proveedores de servicios pequeños y grandes deben asistir al taller, no solo grandes empresas de servicios públicos.
	Comités de gestión del agua (a nivel comunitario).
	Asociaciones de operadores (p. ej., asociaciones de proveedores de servicios de GLF).
<b>Cantidad total de personas: de 15 a 20 personas (requisito mínimo). El número ideal sería alrededor de 50 personas de entidades clave.</b>	

NOTA: La representación sectorial de los ministerios depende del ámbito de regulación a debatir (la lista anterior considera salud pública, economía y medioambiente). En caso de que se aborden agua y saneamiento, debe haber una representación equilibrada para ambos sectores. La representación regional y local depende del nivel actual de descentralización en el país y de si la regulación a debatir aborda ciudades grandes, más pequeñas o áreas rurales. Se debe considerar especialmente la igualdad de género, y la representación de grupos juveniles y marginados.

## ANEXO 5: AGENDA DETALLADA SUGERIDA PARA EL TALLER WASHREG

### SESIÓN 1: INTRODUCCIÓN A LA REGULACIÓN DE SERVICIOS WASH (180 MIN.)

<b>PUNTOS DE DEBATE</b>	El marco analítico del WASHREG se estructura en seis áreas de regulación presentes en la mayoría de los casos. Las áreas son las siguientes: calidad del servicio, protección al consumidor, establecimiento de tarifas, competencia, medioambiente y salud pública. Sea cual sea el área regulatoria analizada, las acciones de regulación pueden dividirse en tres grandes facultades regulatorias: definición de reglas; recopilación de información; y supervisión y cumplimiento.
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Los principales conceptos de regulación se entienden a través de sus elementos, principios, funciones y áreas clave.

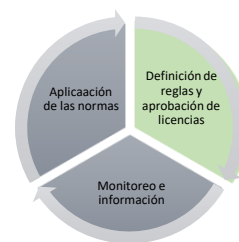
Tiempo	Actividad	Materiales
20	<b>A. Apertura del evento.</b> Palabras de apertura: - Contraparte nacional y organizador del evento	PPT sobre desafíos WASH, regulación en el país
10	<b>B. ¿Quién está en la sala?</b> Presentación de los participantes	
5	<b>C. Presentación de la agenda.</b>	Agenda
40	<b>D. Regulación sobre servicios de agua y saneamiento.</b> Presentación teórica sobre el contenido principal del documento “El enfoque WASHREG: descripción general” en relación con las regulaciones.	PPT sobre la introducción a la regulación
30	<b>E. Preguntas y respuestas.</b>	
60	<b>F. Funciones reguladoras, tipos y muestras de países. Situación en el país (resultados de los pasos 1a y 1b).</b>	Presentación de los resultados de los pasos 1a y 1b
15	<b>G. Preguntas y respuestas.</b>	

SESIÓN 2: TRIÁNGULO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA REGULACIÓN (180 MIN.)

<b>PUNTOS DE DEBATE</b>	Los principios de regulación de los servicios de agua y saneamiento están vinculados con los derechos, las responsabilidades y las buenas prácticas de todos los actores relevantes, es decir, los gobiernos y la administración pública, las autoridades regulatorias, los operadores de servicios y los consumidores. El triángulo de rendición de cuentas de la regulación ayuda a los participantes a identificar las funciones existentes y las relaciones dentro del suministro de servicio público del agua y el saneamiento.
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	El triángulo de rendición de cuentas de la regulación permite a los participantes tener la perspectiva general del marco de suministro del sector, mediante una visualización fácil de comprender.

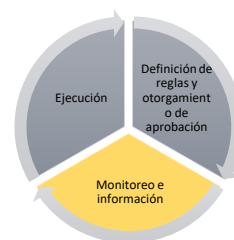
Tiempo	Actividad	Materiales
30	<b>A. Ejercicio de introducción al triángulo de rendición de cuentas de la regulación.</b>	<b>PPT sobre la rendición de cuentas</b> del marco de suministro del servicio
60	<b>B. Esquematización de los actores.</b> Dividir la sala en grupos: Los grupos usarán el triángulo de rendición de cuentas de la regulación para identificar a los principales actores que intervienen en la prestación de servicios; de esta manera, podrán comprender mejor quiénes son los actores implicados. Los grupos deben trabajar en la identificación del triángulo de un subsector (ya sea urbano o rural), con los actores y los instrumentos de regulación según sus roles y responsabilidades.	Rotafolios Marcadores
60	<b>D. Comentar los triángulos.</b> Comentarios de grupos	
30	<b>E. Preguntas y respuestas.</b>	

### SESIÓN 3: DEFINICIÓN DE REGLAS Y APROBACIÓN DE LICENCIAS (90 MINUTOS)



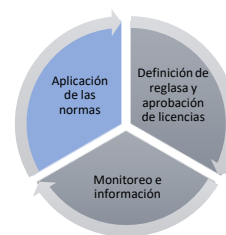
Tiempo	Actividad	Materiales
10	<b>A. Tipos de actividades.</b> Presentación de los principales elementos de la facultad de definición de reglas en materia de establecimiento de tarifas, calidad del servicio, protección al consumidor, competencia, medioambiente y salud pública.	PPT, hojas de acción regulatoria
30	<b>B. Calificación de los criterios.</b> Dividir la sala en grupos, preferentemente por área de regulación. Cada grupo califica en paralelo los criterios de “definición de normas” (véase el Anexo 6) con i) rojo para “no realizado”, ii) amarillo para “deficiente” y iii) verde para “realizado”.	Criterios de definición de reglas
30	<b>C. Debatir posibles actividades regulatorias.</b> Dividir la sala en grupos. Cada grupo trabajará en paralelo con diferentes hojas de acción (véase Anexo 7) para tratar los criterios con calificación más baja.	Hoja A4: Ejercicio verde Internet
20	<b>D. Debatir actividades regulatorias propuestas</b> en un debate en plenaria, para que los grupos puedan brindar comentarios entre sí sobre su análisis.	Proyector

### SESIÓN 4: MONITOREO E INFORMACIÓN (90 MIN.)



Tiempo	Actividad	Materiales
10	<b>A. Tipos de actividades.</b> Presentación de los principales elementos de la facultad de <b>recopilación de la información</b> en materia de establecimiento de tarifas, calidad del servicio, protección al consumidor, competencia, medioambiente y salud pública.	PPT sobre hojas de acción regulatoria
30	<b>B. Calificación de los criterios.</b> Dividir la sala en grupos, preferentemente por área de regulación. Cada grupo califica en paralelo los criterios de “supervisar e informar” (véase el Anexo 6) con i) rojo para “no realizado”, ii) amarillo para “deficiente” y iii) verde para “realizado”.	Criterios para supervisar e informar
30	<b>C. Debatir posibles actividades regulatorias.</b> Dividir la sala en grupos; cada grupo trabajará en paralelo con diferentes tarjetas de acciones (véase Anexo 7) para tratar los criterios con calificación más baja.	Hoja A4: Ejercicio verde Internet
20	<b>D. Debatir actividades regulatorias propuestas</b> en un debate en plenaria para que los grupos puedan brindarse comentarios entre sí sobre su análisis.	Proyector

## SESIÓN 5: APLICACIÓN DE LAS NORMAS (90 MIN.)



Tiempo	Actividad	Materiales
10	<b>A. Tipos de actividades.</b> Presentación de los principales elementos de la facultad de la <b>ejecución</b> en materia de establecimiento de tarifas, calidad del servicio, protección al consumidor, competencia, medioambiente y salud pública.	PPT sobre hojas de acción regulatoria
30	<b>B. Calificación de los criterios.</b> Dividir la sala en grupos, preferentemente por área de regulación. Cada grupo califica en paralelo los criterios de “cumplimiento” (véase el Anexo 6) con i) rojo para “no realizado”, ii) amarillo para “deficiente” y iii) verde para “realizado”.	Criterios para el cumplimiento
30	<b>C. Debatar posibles actividades regulatorias.</b> Dividir la sala en grupos; cada grupo trabajará en paralelo con diferentes tarjetas de acciones (véase Anexo 7) para tratar los criterios con calificación más baja.	Hoja A4: Ejercicio verde Internet
20	<b>D. Debatar actividades regulatorias propuestas</b> en un debate plenario para que los grupos puedan brindarse comentarios entre sí sobre su análisis.	Proyector

## SESIÓN 6: MAPEO DE LA AUTONOMÍA (90 MIN.)

<b>PUNTOS DE DEBATE</b>	La regulación de los servicios de agua y saneamiento requiere determinados niveles de autonomía: institucional, financiera, descentralizada, de gestión y política.
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Identificar desafíos y brechas en relación con la autonomía que se necesita para la función regulatoria.

Tiempo	Actividad	Materiales
15	<b>A. Tipos de capacidades y autonomías.</b> Presentación de la capacidad institucional y la autonomía política, financiera y de gestión.	PPT
45	<b>B. Esquematización de la autonomía.</b> Dividir la sala en grupos. Cada grupo calificará en paralelo los criterios de capacidad institucional con i) rojo para “no realizado”, ii) amarillo para “deficiente” y iii) verde para “realizado”.	Criterios de autonomía
30	<b>C. Debatar los aspectos de autonomía</b> y cómo mejorarlos.	Proyector



SESIÓN 7: PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES A TRAVÉS DE TRABAJOS CON GRUPOS CRUZADOS (120 MIN.)

<b>PUNTOS DE DEBATE</b>	Las actividades de reforma regulatoria de los servicios de agua y saneamiento deben establecerse de manera realista, teniendo en cuenta la disponibilidad y el potencial de recursos técnicos y financieros.
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Priorizar acciones que se incluirán en el plan de acción estratégico e identificar sinergias y solapamientos en relación con las diferentes actividades.

Tiempo	Actividad	Materiales
45	<b>A. Debate interactivo.</b> Los grupos de trabajo proporcionarán información sobre su análisis para identificar y seleccionar las acciones que deben llevarse a cabo.	Rotafolios
45	<b>B. Sesión de votación.</b> Los participantes votarán las actividades que pueden llevarse a cabo en cada área o componente.	Materiales para votación o priorización
30	<b>C. Consolidación de prioridades en debate plenario.</b>	Proyector

SESIÓN 8: IDENTIFICACIÓN DE PROS Y CONTRAS PARA DIFERENTES ALTERNATIVAS DE ACCIÓN (60 MIN.)

<b>PUNTOS DE DEBATE</b>	Hay que considerar los aspectos positivos (pros) y negativos (contras) a la hora de decidir una alternativa de acción concreta; y se deben tener en cuenta las particularidades del contexto, la voluntad política y la disponibilidad respecto del respaldo financiero y técnico.
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Identificar las oportunidades y los riesgos de cada una de las alternativas de implementación.

Tiempo	Actividad	Materiales
60	<b>A. Debate interactivo.</b> En grupos plenarios, se identificarán los aspectos positivos y negativos de cada una de las alternativas de implementación.	

SESIÓN 9: PLAN DE ACCIÓN Y PRÓXIMOS PASOS (180 MIN.)

<b>PUNTOS DE DEBATE</b>	Las acciones seleccionadas deben analizarse teniendo en cuenta los costos, la fuente de financiación y las instituciones responsables de la implementación, con el fin de permitir una selección adecuada de las actividades que se incluirán en el plan de acción.
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Plan de acción estratégico aprobado por los participantes en el taller y validado por las autoridades pertinentes (esto puede suceder después del taller, ya que podría requerir la aprobación formal de los ministros competentes, el primer ministro, el parlamento, etc.).

Tiempo	Actividad	Materiales
120	<b>A. Actividades/costo/financiamiento/rendición de cuentas</b>	
40	<b>B. Exhibición de todas las medidas regulatorias seleccionadas</b> que se tomarán en adelante	PPT
20	<b>C. Observaciones finales y próximos pasos</b> dentro del proceso consultor hacia un marco regulatorio nuevo o reformado para el país	

## ANEXO 6: MAPEO DE CRITERIOS DE ÁREAS REGULATORIAS SEGÚN LAS FACULTADES REGULATORIAS

CRITERIOS PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO	FACULTADES
<b>PRIORIDAD para la definición de reglas. Están implementados los valores de referencia de calidad del servicio que reflejan objetivos realistas para que cumplan los operadores.</b>	DEFINICIÓN DE REGLAS Y APROBACIÓN DE NORMAS
Los indicadores de desempeño se encuentran establecidos, son transparentes y claros para todos los operadores de servicios.	
La política y el marco legal incluyen procedimientos regulatorios de aprobación, realización y notificación de auditorías para el desempeño sostenible de los servicios.	
El marco legislativo obliga al organismo regulador a fijar los indicadores de calidad del servicio.	
Las asociaciones de consumidores pueden participar y acceder a los estándares establecidos en cualquier momento.	
Existen pautas y políticas de calidad de servicio accesibles para todas las partes interesadas.	
<b>PRIORIDAD para la recopilación de la información. Los datos internos y externos que evalúan la calidad del servicio se actualizan periódicamente.</b>	MONITOREO E INFORMACIÓN
Existe un protocolo para la recopilación periódica de datos, el análisis y la elaboración de informes sobre el desempeño del servicio.	
Las buenas prácticas y los informes analíticos que delinear recomendaciones para la calidad de desempeño del servicio se producen y se publican periódicamente.	
Los consumidores son informados adecuada y oportunamente sobre la calidad del servicio.	
Se pueden comparar diferentes tendencias de desempeño.	
Existe una verificación imparcial e independiente del desempeño del servicio.	
La información recopilada sobre la calidad del servicio se evalúa comparativamente para motivar a los operadores a mejorar su desempeño.	
<b>PRIORIDAD para la supervisión. Los operadores son objeto de auditorías e inspecciones selectivas para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio contratado.</b>	
Se realizan auditorías periódicas para comprobar la exactitud de los datos sobre los indicadores de calidad de los servicios.	
Están establecidos los procedimientos para validar la fiabilidad de los datos sobre la calidad del servicio reportados por los operadores.	
La estructura interna de los operadores de servicios para el reporte de información se ajusta para coincidir con los procedimientos de auditoría.	
Existe un proceso de auditoría transparente y fiable.	
Existe una eficiencia económica mejorada en las actividades de inspección.	
<b>PRIORIDAD para la aplicación. Existe un sistema de sanciones regulatorias, incentivos o recompensas para que los operadores se adhieran a los estándares de regulación.</b>	APLICACIÓN DE LAS NORMAS
Existen incentivos para que los operadores compartan datos sobre su desempeño en el servicio de manera oportuna.	
Se establecen procedimientos de sanción para los operadores que incumplan las regulaciones, incluida la obligación de compartir la información sobre el desempeño de los servicios.	
Los operadores de servicios se comprometen legalmente a cumplir los estándares de servicio.	
Los consumidores están protegidos contra la conducta indebida de los operadores.	
Se impide que los operadores de servicios infrinjan los derechos de los consumidores.	

CRITERIOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	FACULTADES
<b>PRIORIDAD para la definición de reglas. Política clara; la regulación de la relación entre los consumidores y los operadores está públicamente disponible.</b>	DEFINICIÓN DE REGLAS Y APROBACIÓN DE NORMAS MONITOREO E INFORMACIÓN
Existen normas relacionadas con i) la prohibición de cobrar precios que no se ajusten a los costos, ii) la obligación de avisar previamente sobre la suspensión por impago, y iii) la frecuencia de facturación y el plazo mínimo de pago.	
Los operadores de servicios se contratan según las políticas de protección del consumidor.	
Las asociaciones de consumidores adoptan un rol activo para dar forma a la política de protección y compartir los comentarios periódicamente.	
Existen procedimientos para crear plataformas participativas de consumidores en los servicios públicos, que cuentan con el apoyo activo de los operadores.	
Existen estatutos de servicio al consumidor.	
Existen mecanismos accesibles para informar a los consumidores sobre sus derechos y deberes.	
<b>PRIORIDAD para la recopilación de la información. Existen mecanismos establecidos para recibir información sobre la protección al consumidor.</b>	MONITOREO E INFORMACIÓN
Existen encuestas, foros u otro tipo de mecanismos en los que los consumidores pueden dar su opinión sobre el suministro del servicio.	
Periódicamente, se recopila información esencial y comentarios sobre el desempeño de los operadores.	
Hay reuniones públicas, mercados o seminarios donde los consumidores pueden informarse sobre sus derechos.	
Existen mecanismos de participación pública activa en el sector.	
Existen mecanismos y plataformas de reclamos e información en línea para los consumidores.	
<b>PRIORIDAD para la supervisión. Existe un procedimiento establecido y transparente para la supervisión periódica del contrato con el consumidor y las quejas.</b>	
Todos los años, se realizan auditorías periódicas o aleatorias para garantizar que los operadores respeten los derechos de los consumidores estipulados en el contrato.	APLICACIÓN DE LAS NORMAS
De manera oportuna, se avisa a los operadores y a los consumidores en caso de irregularidades.	
Los conflictos entre operadores y consumidores se median y se concilian de manera oportuna.	
Los consumidores obtienen un reembolso en el caso de una indemnización validada.	
<b>PRIORIDAD para la aplicación. La protección al consumidor se refuerza a través de sanciones y recompensas.</b>	
Establecimiento de mecanismos de recompensa a los operadores que logren un nivel alto de satisfacción de los consumidores.	
Los operadores de servicio se comprometen legalmente a cumplir las obligaciones contractuales.	
Se han establecido y se aplican procedimientos de infracción y mecanismos de sanción por incumplimiento del contrato por parte de los operadores.	

CRITERIOS PARA ESTABLECER TARIFAS	FACULTADES
<b>PRIORIDAD para la definición de reglas. Los criterios, las reglas y los procesos para el establecimiento de tarifas se rigen por los principios reguladores de Lisboa.<sup>2</sup></b>	DEFINICIÓN DE REGLAS Y APROBACIÓN DE NORMAS
El organismo regulador aprueba las estructuras tarifarias y los métodos de facturación de los servicios.	
El proceso de establecimiento de tarifas incluye un diálogo participativo con los consumidores.	
El proceso de establecimiento de tarifas se basa en los costos reales del suministro del servicio y en las inversiones proyectadas.	
Existe un proceso transparente con reglas y responsabilidades para el ajuste periódico de las tarifas.	MONITOREO E INFORMACIÓN
<b>PRIORIDAD para la recopilación de la información. Periódicamente, se recopila información financiera y operativa de operadores y consumidores.</b>	
Existen mecanismos establecidos para reunir información sobre las tarifas actuales y previstas de los operadores, y la capacidad de los consumidores para adquirir servicios alternativos de manera asequible.	
La información actualizada sobre la situación económica de los operadores está a disposición de la población.	
Se informa oportunamente a los consumidores sobre la estructura tarifaria.	
El organismo regulador evalúa las cuentas y los datos operativos de los operadores en su oficina y mediante auditorías.	
<b>PRIORIDAD para la supervisión. El cumplimiento de las tarifas aprobadas se controla periódicamente.</b>	
Se inspecciona sistemáticamente a los operadores sobre el cobro de sus tarifas.	APLICACIÓN DE LAS NORMAS
Las tarifas cobradas de más se reembolsan a los consumidores.	
Los operadores se someten a auditorías en el transcurso de varios ciclos regulatorios a nivel de agrupación y nacional, con el fin de determinar las tendencias de su desempeño financiero y operativo.	
Existen mecanismos de control para supervisar si las tarifas aprobadas se corresponden con los gastos reales de los operadores.	
<b>PRIORIDAD para la aplicación. El procedimiento administrativo de infracción por incumplimiento tarifario está establecido y se implementa.</b>	
Se informa a los operadores y se les da tiempo suficiente para corregir su incumplimiento de las tarifas.	
Los operadores que no cumplan las instrucciones regulatorias más allá del período de gracia recibirán una sanción.	
Las sanciones por incumplimiento de las tarifas son transparentes y van desde la pérdida de la licencia a modalidades financieras.	
El organismo regulador gestiona cada caso de incumplimiento de tarifas de manera oportuna.	
Existen mecanismos de sanciones para que solo los operadores con cuentas validadas suministren el servicio.	

<sup>2</sup> [https://iwa-network.org/wp-content/uploads/2015/04/Lisbon\\_Regulators\\_Charter\\_SCREEN\\_EN\\_errata.pdf](https://iwa-network.org/wp-content/uploads/2015/04/Lisbon_Regulators_Charter_SCREEN_EN_errata.pdf)

CRITERIOS PARA LA COMPETENCIA	FACULTADES
<b>PRIORIDAD para la definición de reglas. El marco regulatorio se ajusta a la legislación y la política de competencia.</b>	DEFINICIÓN DE REGLAS Y APROBACIÓN DE NORMAS
Establecimiento de procesos de contratación transparentes y abiertos por igual a participantes públicos y privados en el mercado del agua y el alcantarillado.	
Los procedimientos competitivos y las asignaciones de contratos son transparentes y de acceso público.	
Solo los operadores autorizados y contratados pueden competir en el mercado de prestación de servicios.	
Los organismos reguladores definen las reglas de competencia y contratación para los operadores formales e informales.	
<b>PRIORIDAD para la recopilación de la información. El organismo regulador supervisa la competencia del sector recopilando información relevante.</b>	MONITOREO E INFORMACIÓN
El organismo regulador registra oportunamente los cambios en la situación contractual del operador, como fusiones o adquisiciones.	
Los operadores están obligados por su licencia a declarar cualquier cambio en su estatuto jurídico.	
Existe información pública disponible sobre la política de competencia y los abusos.	
El organismo regulador coordina y comunica sus conclusiones sobre el mercado con una autoridad nacional antimonopolio.	
<b>PRIORIDAD para la supervisión. Se han establecido y se han implementado procedimientos y pautas para evaluar la competencia de mercado abierto.</b>	
Existen mecanismos de supervisión para evitar que los operadores abusen de su posición dominante.	
Existen mecanismos de supervisión para detectar cualquier tipo de ayuda estatal ilegal a los operadores.	
La competencia en el mercado entre operadores se inspecciona periódicamente y se mide en función del precio y la calidad.	
Los mecanismos de control establecidos se comparten con la autoridad nacional antimonopolio.	
<b>PRIORIDAD para la aplicación. Establecimiento y cumplimiento de un mecanismo de sanciones para las actuaciones anticompetitivas de los operadores.</b>	APLICACIÓN DE LAS NORMAS
Contratación obligatoria o imposición de sanciones legales a los operadores en posición de monopolio.	
Se impone a los operadores el reembolso obligatorio de las ayudas estatales ilegales para restablecer la competencia en el mercado.	
Existen mecanismos para compensar a los consumidores por abusos de mercado contrarios a la competencia.	
Una autoridad nacional antimonopolio respalda a un organismo regulador a la hora de aplicar las sanciones.	

CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES	FACULTADES
<b>PRIORIDAD para la definición de reglas. Se establecen normas sobre las extracciones de agua y la gestión de las aguas residuales, los lodos fecales y los efluentes a lo largo de la cadena de saneamiento.</b>	DEFINICIÓN DE REGLAS Y APROBACIÓN DE NORMAS MONITOREO E INFORMACIÓN
Las obligaciones medioambientales se estipulan en los contratos de los operadores de servicios de agua y saneamiento.	
Las normas medioambientales nacionales se traspasan adecuadamente al sector WASH.	
El organismo regulador expide los permisos de extracción y vertido de agua mediante un proceso transparente.	
Los estándares y las reglas de tratamiento y uso, reutilización y eliminación de aguas residuales y lodos fecales se establecen en cooperación con otros organismos reguladores (por ejemplo, salud pública y calidad del servicio).	
Los vertidos permitidos se estipulan de manera transparente en el contrato de servicios.	
Los indicadores medioambientales establecidos relativos a la prestación de servicios de agua y saneamiento son accesibles a la población.	
La sociedad civil participa activamente en la elaboración de la política sectorial medioambiental relacionada con la prestación de servicios de agua y saneamiento.	
Las zonas limítrofes están protegidas por ley de los vertidos ilegales.	
<b>PRIORIDAD para la recopilación de la información. Se implementan mecanismos establecidos para la recogida, la validación, el procesamiento y la difusión de información sobre la extracción de agua y los vertidos, el uso, la reutilización y la eliminación de aguas residuales, lodos fecales y efluentes.</b>	MONITOREO E INFORMACIÓN
Existe igualdad de trato mediante un procedimiento transparente para todos los operadores a la hora de solicitar una licencia de extracción, vertido, uso, reutilización o disposición.	
Existe un registro nacional establecido y activo de puntos de extracción de recursos hídricos y de vertido y reutilización de aguas residuales y lodos fecales.	
Existe un registro nacional de sustancias cuyo vertido está autorizado en las zonas designadas, con límites máximos permitidos.	
La información medioambiental relacionada con el sector del agua y el saneamiento está a disposición de la población.	
<b>PRIORIDAD para la supervisión. Establecimiento e implementación de un mecanismo de supervisión para el cumplimiento de las normas medioambientales por parte de usuarios y operadores.</b>	
Existen mecanismos de supervisión de los puntos de extracción de agua y permisos de registro.	
Existe un procedimiento de inspección transparente para analizar los vertidos de los operadores.	
Los informes de inspección de extracciones y vertidos son de acceso público.	
Se establece y se implementa la coordinación entre un organismo regulador y una autoridad medioambiental nacional para compartir los datos y los procedimientos.	
<b>PRIORIDAD para la aplicación. Existe y se implementa un mecanismo de sanciones establecido para las faltas cometidas en el sector medioambiental.</b>	APLICACIÓN DE LAS NORMAS
Se evita a tiempo que los operadores causen daños al medioambiente.	
La evaluación global del desempeño de los operadores incluye sus registros medioambientales.	
El desempeño de los operadores de servicios respecto del medioambiente se hace público a través de informes regulatorios.	
El organismo regulador coordina las sanciones económicas por daños medioambientales con la autoridad medioambiental nacional.	

CRITERIOS DE SALUD PÚBLICA	FACULTADES
<b>PRIORIDAD para la definición de reglas. Las reglas se centran en el cumplimiento de los estándares sanitarios y los enfoques de gestión de riesgos para garantizar la seguridad del agua potable y la gestión segura de la cadena de saneamiento.</b>	DEFINICIÓN DE REGLAS Y APROBACIÓN DE NORMAS MONITOREO E INFORMACIÓN
Existen procedimientos claros y transparentes para supervisar la seguridad del agua potable, incluidas las frecuencias y los lugares, así como los requisitos analíticos y de presentación de informes.	
Se aplica un enfoque basado en el riesgo (por ejemplo, el plan de seguridad hídrica o PSH) para establecer normas basadas en la salud, lo que incluye la identificación y la actualización de los parámetros prioritarios de seguridad hídrica (que implican los límites asociados, las frecuencias de supervisión y las ubicaciones), y los operadores de servicios lo exigen o promueven como instrumento proactivo de evaluación y gestión de riesgos.	
Los operadores de servicios están obligados por contrato a cumplir las normas de seguridad del agua potable.	
Los estándares de seguridad del agua potable están disponibles públicamente.	
Existen estándares de construcción y diseño para fosas sépticas y letrinas de pozo que cumplen los estándares de salud pública.	
Se usa un enfoque basado en el riesgo (por ejemplo, el plan de seguridad de saneamiento o PSS) para establecer estándares sanitarios para el vertido, la manipulación y la reutilización seguros de las aguas residuales y lodos fecales, y se establece como un instrumento proactivo de evaluación y gestión de riesgos.	
<b>PRIORIDAD para la recopilación de la información. Existe un mecanismo establecido para la recopilación, la difusión y la revisión de información sobre la seguridad del agua potable y los productos de saneamiento seguros.</b>	MONITOREO E INFORMACIÓN
Existe un procedimiento para revisar y comunicar los resultados del control del cumplimiento de los proveedores de agua.	
Los proveedores de servicios ponen a disposición de los organismos reguladores y los consumidores información sobre la seguridad del agua en el momento oportuno.	
Existe un informe anual sobre el cumplimiento de las normas de seguridad del agua potable a disposición del público que incluye estadísticas sobre infracciones.	
Existe un protocolo de respuesta a incidentes que especifica los roles y las responsabilidades de los distintos organismos, incluida la comunicación de los riesgos para la salud pública relacionados con el agua potable.	
Existe un procedimiento transparente para informar sobre los estándares de seguridad de los residuos sanitarios y los productos de reutilización, y sobre las medidas de control de protección de la salud relacionadas.	
<b>PRIORIDAD para la supervisión. Existen mecanismos de vigilancia establecidos para el cumplimiento de la seguridad del agua potable y de los productos de saneamiento y para la auditoría de los planes de seguridad del agua y de los planes de seguridad del saneamiento.</b>	
Existen procedimientos claros y transparentes para supervisar la seguridad del agua potable, incluidas las frecuencias y los lugares, así como los requisitos analíticos y de presentación de informes.	
Existen procedimientos claros y transparentes para informar y auditar la implementación de los PSH	
Existen protocolos para abordar los rebasamientos y alertar a los operadores de servicios en caso de incumplimiento.	
Los laboratorios autorizados o acreditados y los operadores de servicios se inspeccionan periódicamente.	



Existen protocolos para atender las quejas de los consumidores sobre la seguridad del agua.	
Existen procedimientos claros y transparentes para que la autoridad de supervisión controle la seguridad del agua potable, incluidas las frecuencias y los lugares, así como los requisitos analíticos y de presentación de informes.	
Existen procedimientos claros y transparentes para informar y auditar la implementación de los PSH	
<b>PRIORIDAD para la aplicación. Establecimiento y aplicación de un sistema de incentivos o sanciones por incumplimiento.</b>	APLICACIÓN DE LAS NORMAS
Existen procedimientos administrativos de infracción establecidos y aplicados de manera transparente para los operadores de servicios cuando incumplen los estándares de seguridad del agua potable, la seguridad de los productos de saneamiento o su uso, o incumplen los PSH o PSS regulados.	
Se definen y se implementan mecanismos de incentivación de la excelencia en el cumplimiento de las normas.	
Las sanciones se aplican en el momento oportuno para evitar peligros para la salud pública y maximizar las posibilidades de reparación de los daños.	
Existen mecanismos para actualizar periódicamente las regulaciones y los programas de apoyo en función de las infracciones y la aplicación de la normativa, así como a través de consultas más amplias con las partes interesadas.	

Instituto Internacional del Agua de Estocolmo

Hammarbybacken 31, piso 9  
120 30 Stockholm, Sweden  
+46 8 121 360 00  
[www.siwi.org](http://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](http://www.unicef.org)

# EL ENFOQUE WASHREG METODOLOGÍA