

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/1nLZfPgU9nMe2SjrJUFmhQRewZmeaj0ce/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.