

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 <h2 style="margin: 0;">LLEVAR A CABO AUDITORÍAS PERIÓDICAS PARA CONTROLAR LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO</h2>	
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 <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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.