

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
<p>OBJETIVO PC3</p> <p>La protección al consumidor se refuerza a través de sanciones o recompensas</p>	<p style="text-align: right;">HOJA DE ACCIÓN PC3A</p> <p style="text-align: center;">ESTABLECER SISTEMAS DE RECOMPENSAS A TRAVÉS DE VALORES DE REFERENCIA PARA LOS OPERADORES CON MAYOR SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR</p>	
<p>COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez</p> <p>GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios, consumidores y sociedad civil</p>		
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>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.</p>		
<p>RESULTADOS ESPERADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 		
<p>EJEMPLO 1: ZAMBIA</p> <p>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.</p>		
<p>EJEMPLO 2: MÉXICO</p> <p>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</p>		

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.