

Indicadores y puntos de referencia del desempeño

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

EJEMPLO 2: AUSTRALIA

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

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

EJEMPLO 3: URUGUAY

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

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

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

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

EJEMPLO 4: PANAMÁ

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

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

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

ENLACES

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

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

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

Uruguay. Resolución N.º 83 de 2009:

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

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

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

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

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