

# EVALUACION COMPARATIVA DE DESEMPEÑO

UN CAMINO A LA EFICIENCIA

## CEPAL

### CONFERENCIA REGIONAL 2008

Santiago, Chile, 23 de setiembre de 2008

*Alejo Molinari*

Coordinador del GRTBmk  
ADERASA



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

# HOJA DE RUTA



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- 1. Definiciones**
- 2. La Evaluación de Desempeño en la Regulación,**
- 3. Las normas ISO 24500**
- 4. El sistema de Evaluación Comparativa de Desempeño (benchmarking) de ADERASA,**
- 5. Logros y desafíos**

# DEFINICIONES



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- **EFICIENCIA**

**relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados**

- **EFICACIA**

**grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados**

ISO 9000/2005

# REGULACION POR INCENTIVOS



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

## EL REGULADOR...

- Analiza el servicio,
- Establece objetivos (en consonancia con las políticas públicas),
- Acuerda los planes para alcanzarlos,
- Establece los recursos necesarios (**eficiencia**),
- Controla el alcance de los objetivos (**eficacia**),
- Administra incentivos para la mejora del servicio.

# DESARROLLO DE LA REGULACION DEL SECTOR



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- **Europa:**
  - Desarrollada en pocos países, con tendencia a la regulación **explícita**, con casos de regulación **independiente**, de **auto-regulación** y de regulación de la **competencia** (~15 reguladores).
- **América del Norte:**
  - **Gran desarrollo** de la regulación explícita, con larga historia (~45 reguladores).
- **América Central y del Sur:**
  - **Gran desarrollo** de la regulación explícita (~51 reguladores).
- **África:**
  - **Poco desarrollo** de la regulación explícita (~11 reguladores).
- **Asia:**
  - **Poco desarrollo** de la regulación explícita (~6 reguladores).
- **Oceanía:**
  - **Significativo desarrollo** de la regulación explícita (~10 reguladores).



LABORATÓRIO NACIONAL  
DE ENGENHARIA CIVIL

# PRINCIPALES TENDENCIAS DE LA REGULACIÓN EN EUROPA



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- Refuerzo gradual de la regulación de los servicios de agua, independientemente de la participación del sector privado.
- Coexistencia de regulación explícita e implícita.
- Coexistencia de regulación sectorial y multi-sectorial.
- Regulación mayormente nacional, pero también regional.
- Existencia de algunos casos de regulación independiente, separando el Estado operador del Estado regulador.
- Existencia de algunos casos de auto-regulación por los operadores y sus respectivas asociaciones.
- Utilización de distintos métodos de regulación económica.
- **Utilización de la evaluación comparativa de desempeño (benchmarking) para la regulación de la calidad de servicio.**



LABORATÓRIO NACIONAL  
DE ENGENHARIA CIVIL

# NORMAS ISO 24500

## Objetivos del ISO/TC 224



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- Proveer **directrices** para las *actividades relacionadas con los servicios de agua* (Abastecimiento de agua potable y aguas residuales).
- Alineadas con las **metas del milenio** para mejorar la gobernabilidad y la calidad de los servicios.



# TRES NORMAS PUBLICADAS



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

AFNOR	<i>Comités Técnicos +WGs</i>	Paris	Ottawa	DaeJon	Berlin	PuntadeleE	Tokyo		
P15									
----1999	----2000	-----2001	-----2002	---2003	---2004	---2005	-----2006	---2007	-----2008
ISO Encuestas	<i>propuesta</i>	<i>Francia</i>	<i>creaciónTC</i>		CD	DIS	FDIS		publicación
	<i>opport</i>								

- **ISO 24510** - Directrices para la evaluación y la mejora del servicio a los usuarios.
- **ISO 24512** - Directrices para la gestión de las entidades prestadoras de servicios de agua potable y para la evaluación de los servicios de agua potable.
- **ISO 24511** - Directrices para la gestión de las entidades prestadoras de servicios de agua residual y para la evaluación de los servicios de agua residual.



# ESTRUCTURA DE LAS NORMAS



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- Definiciones, para lograr un lenguaje común,
- Componentes de los sistemas, descripción,
- Objetivos de los servicios,
  - Proteger la salud pública y el medio ambiente,
  - Satisfacer las expectativas de los usuarios,
  - Sustentabilidad de la entidad prestadora,
- Lineamientos de gestión
- Criterios de evaluación de desempeño
- Indicadores de desempeño



# METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

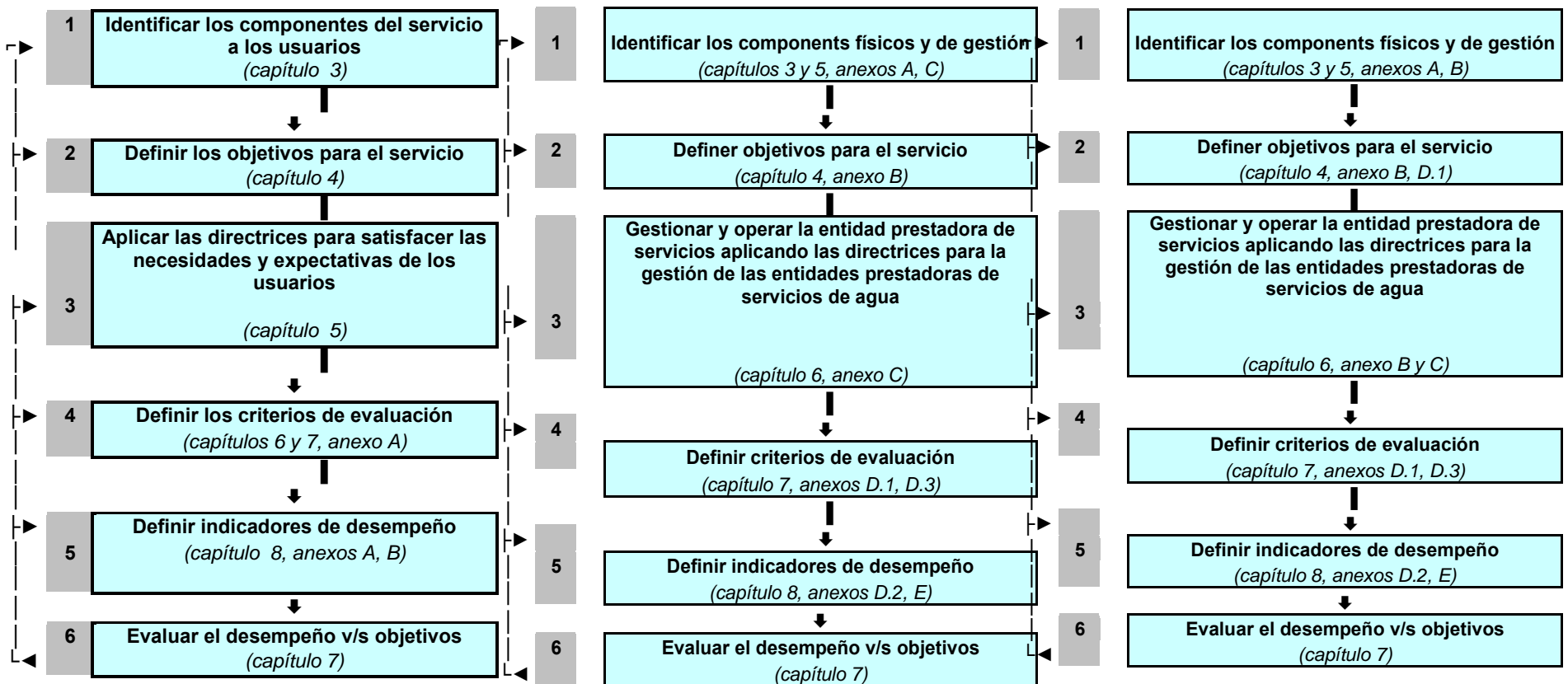


ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

## ISO 24510 “Servicio al Usuario”

## ISO 24511 “Aguas Residuales”

## ISO 24512 “Agua Potable”



# EL SISTEMA DE EVALUACION COMPARATIVA DE DESEMPEÑO DE ADERASA ACTIVIADES INICIALES DEL GRTB



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- **2000 – 2002:** Cooperación con el proyecto IWA,
- **Sep 2002:** Presentación de la idea en la 2ª Asamblea de ADERASA en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia,
- **May 2003:** Distribución de la primera versión del manual e inicio del primer ejercicio,
- **Sep 2003:** Primera recolección de datos y cálculo de los Indicadores (8 países, 8 operadores).
- **Sep 2003:** Presentación del proyecto en la 3ª Asamblea de ADERASA en Santiago de Chile. Inclusión del GRTB en el convenio PPIAF-ADERASA.

# ACTIVIDADES 2004

(1º Año del convenio PPIAF-ADERASA)



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- **1ª Reunión del GRTB, mayo 2004, Bs. As.:**
  - Academia: PURC y CEER,
  - Expertos internacionales: WB, IWA, WRc, 6 City,
  - Discusión de los fundamentos del benchmarking,
  - Discusión del manual y acuerdo sobre indicadores,
  - Revisión de los datos conseguidos (11 países, 38 operadores),
- **Dos reuniones sub-regionales, con IBNET/WRc:**
  - Grupo Andino: Perú, Bolivia y Chile,
  - América Central: Costa Rica, Nicaragua y Panamá.

# ACTIVIDADES 2005

(2º Año del convenio PPIAF-ADERASA)



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- **Sistemas nacionales de ID:**
  - Apoyo para el desarrollo del sistema nacional de ID de Costa Rica,
  - Presentación del programa en México (CNA-ANEAS),
- **Estudios de Fronteras de Eficiencia:**
  - Estudio inicial, basado en datos del 2003,
- **2ª reunión del GRTB, agosto 2005, Bs. As.:**
  - Academia: PURC y CEER,
  - Expertos internacionales: WB – IBNET,
  - Revisión de los datos obtenidos (10 países, 54 operadores),
- **Publicación del Informe Anual 2005**, en la página web de ADERASA y presentado en la 5ª Asamblea de ADERASA en Gramado, Brasil.

# ACTIVIDADES 2006

(3º Año del convenio PPIAF-ADERASA)



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- **Sistemas nacionales de ID:**
  - Apoyo para el desarrollo del sistema nacional de ID de Colombia y México,
  - Presentación del programa en Brasil (ABAR),
- **Estudio de Fronteras de Eficiencia:**
  - Segunda etapa del estudio, logrando el primer ranking para los 50 mayores operadores,
- **3ª reunión del GRTB, agosto 2006, Bs. As.:**
  - Academia: PURC y CEER,
  - Revisión de los datos obtenidos (14 países, 128 operadores),
- **Publicación del Informe Anual de 2006,**
- **Incorporación al ISO/TC224.**

# ACTIVIDADES 2007

(3° Año del convenio PPIAF-ADERASA)



- **Presentación del Programa ante el BM y el PPIAF**, abril de 2007,
- **Recolección y análisis de datos** para el cálculo de los ID para el año 2006,
- Participación en el estudio de bmk de América Central y el Caribe, desarrollado por el PURC-BID, presentado en San José en Octubre de 2007,
- Participación del ISO/TC 224.

# ACTIVIDADES 2008

(1º Año del 2º convenio PPIAF-ADERASA)



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- 4ª Reunión del Grupo de Trabajo en Bs. As. el 22 de abril,
- Finalización del Informe con datos año 2006,
- Preparación del Informe con datos año 2007,
- Estudio de evolución de las Fronteras de Eficiencia con datos de panel (años 2004 a 2007),

# PAISES QUE PARTICIPAN



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- ✓ México
- ✓ Honduras (Pto. Cortés)
- ✓ Nicaragua
- ✓ Costa Rica
- ✓ Panamá
- ✓ Colombia
- ✓ Venezuela
- ✓ Brasil
- ✓ Ecuador (Guayaquil)
- ✓ Perú
- ✓ Bolivia
- ✓ Chile
- ✓ Paraguay
- ✓ Argentina
- ✓ Uruguay

**15 PAISES**



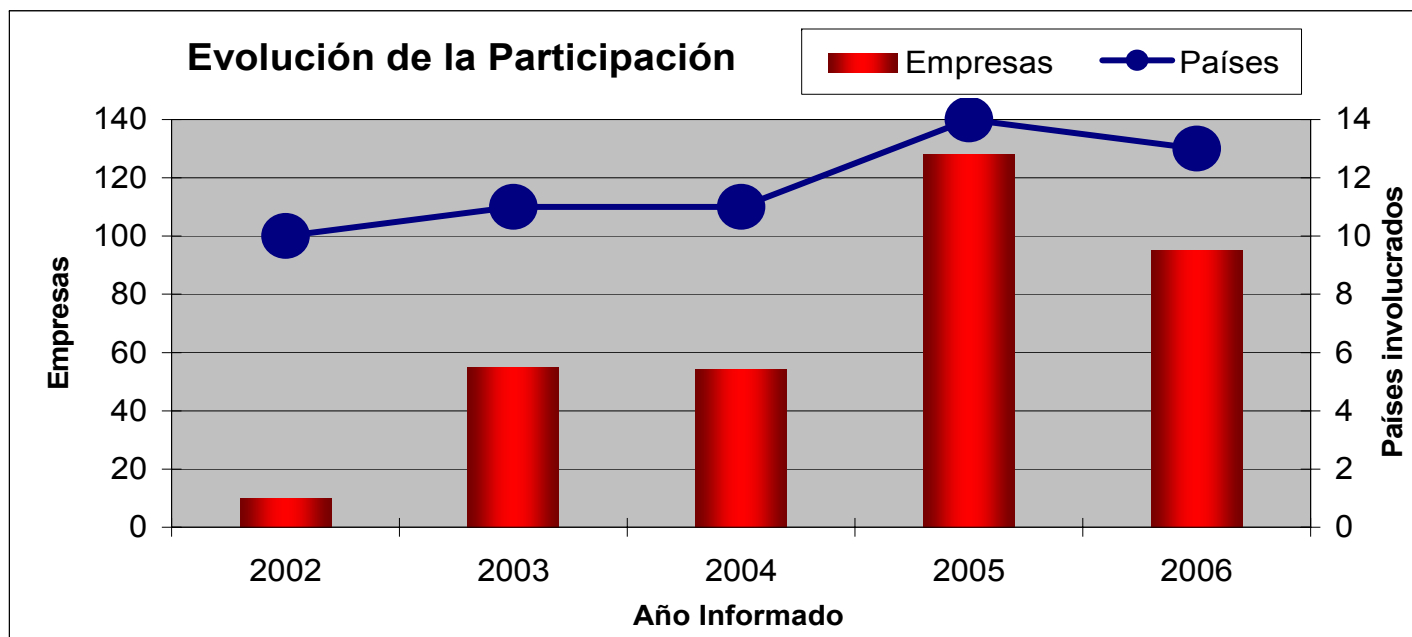
# EVOLUCION ANUAL DE RECOLECCIÓN DE DATOS



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

Participación en las Publicaciones					
Informe Anual del año	2003	2004	2005	2006	2007
Datos del año	2002	2003	2004	2005	2006
Empresas	10	38	54	128	95
Países	10	11	11	14	13

Participación en la Base de Datos					
Datos del año	2002	2003	2004	2005	2006
Empresas Actual	10	55	54	128	95
Países Actual	10	11	11	14	13

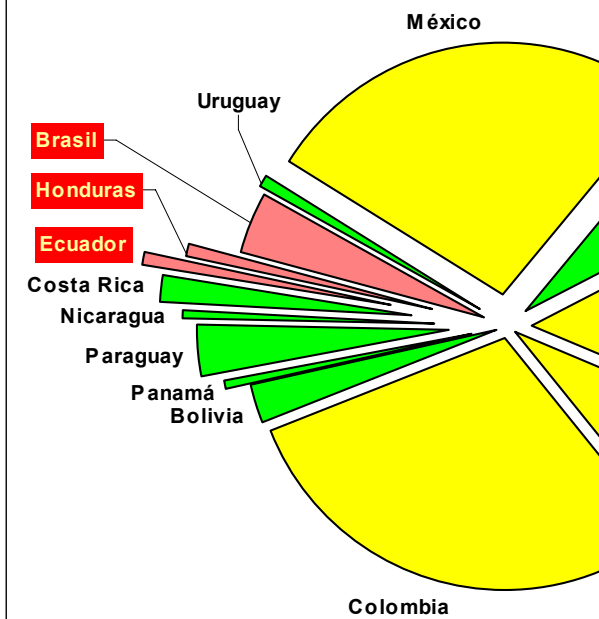


# OPERADORES DISTRIBUIDOS POR PAIS

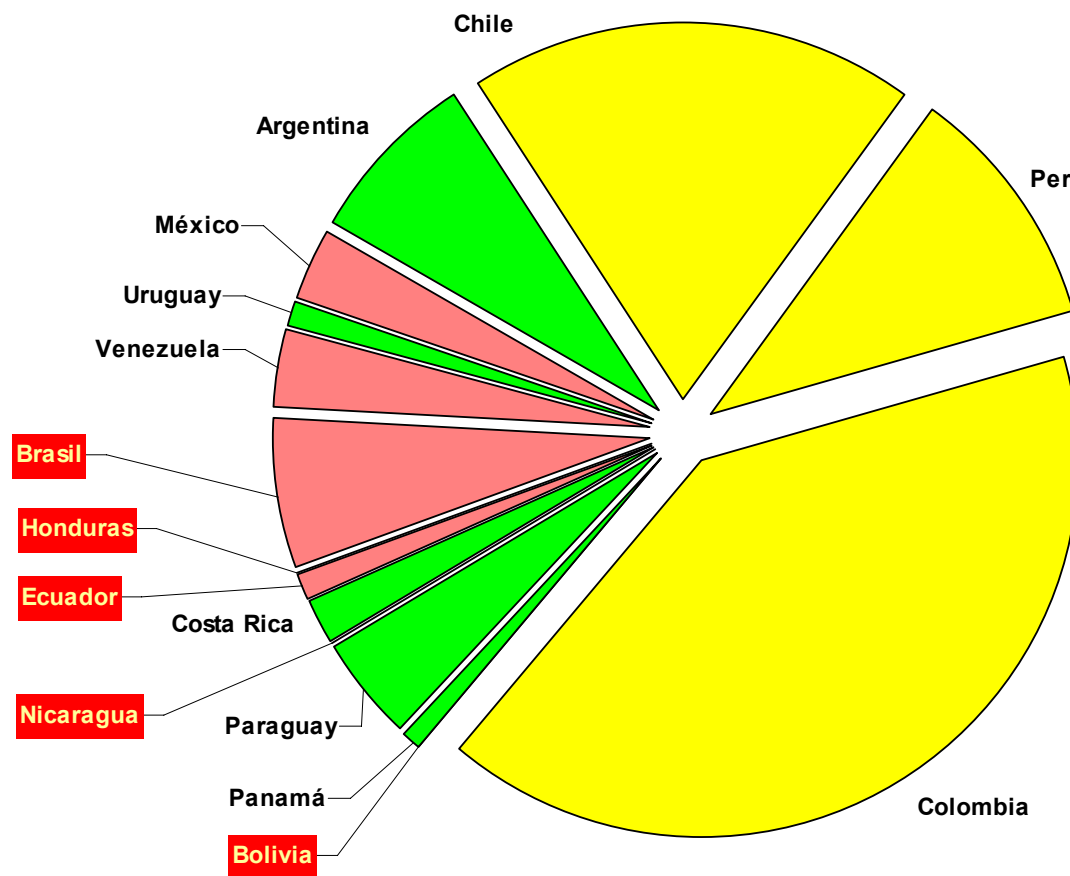


ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

Muestra de datos 2005



Muestra de datos 2006

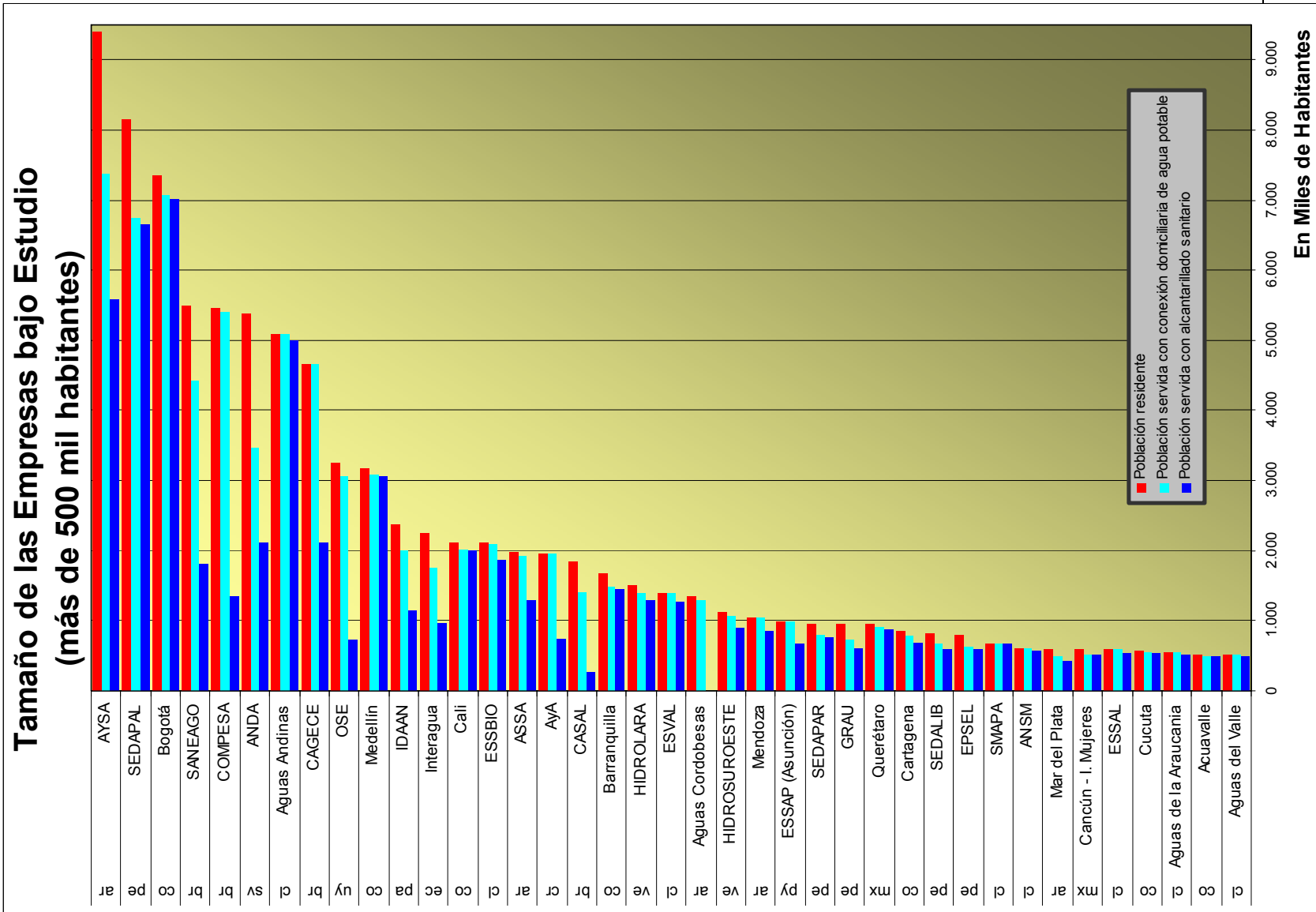


# TAMAÑO DE LAS EMPRESAS

(Población >500k hab)



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LAS AMERICAS



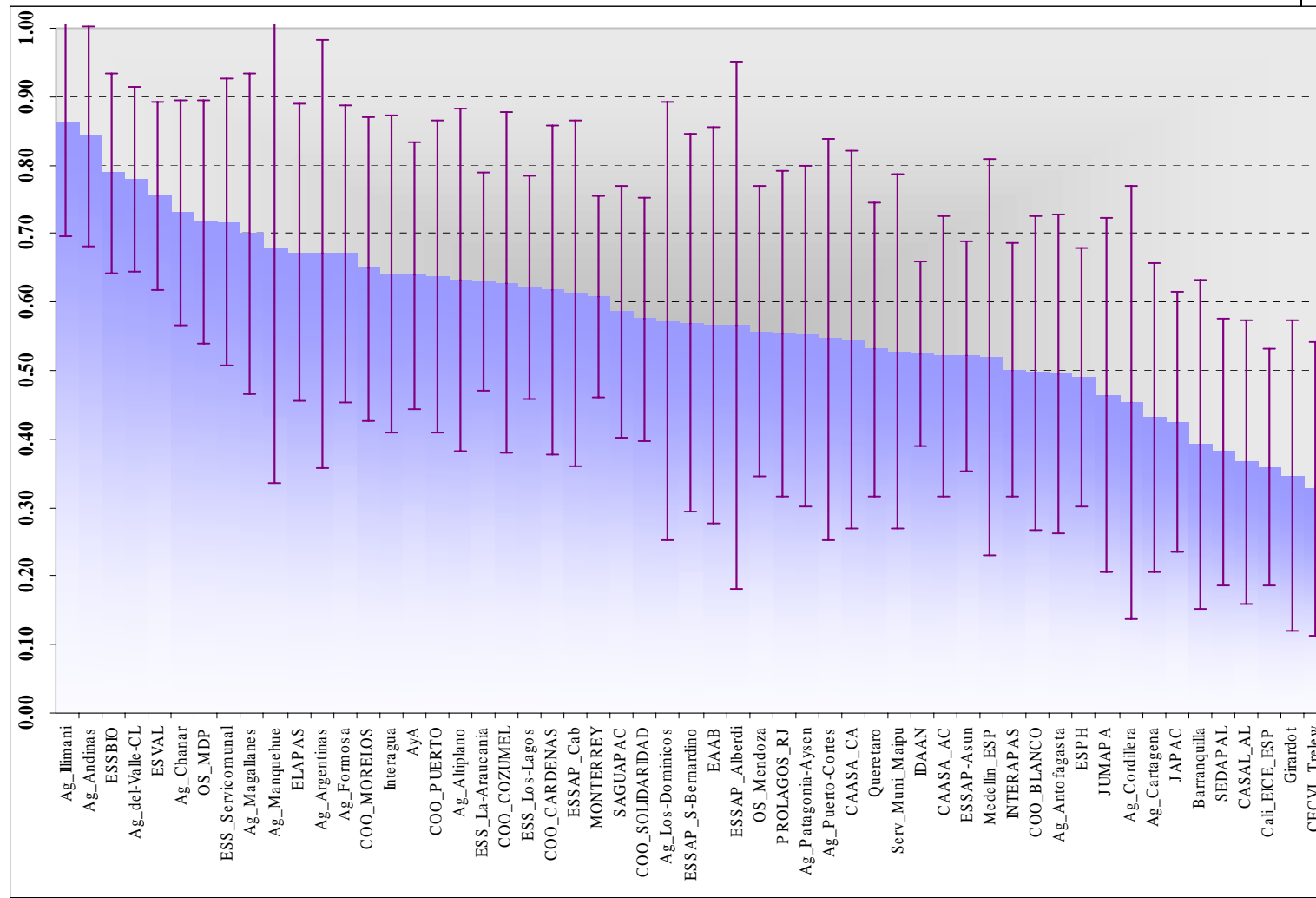


# EVALUACION DE EFICIENCIA GLOBAL MEDIANTE ANALISIS DE FRONTERA DE EFICIENCIA

## (datos año 2005)



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LAS AMERICAS

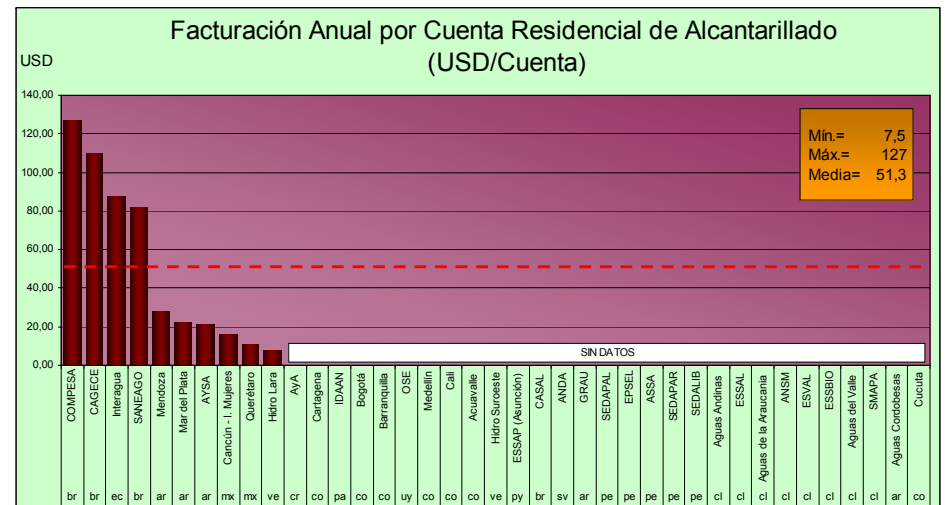
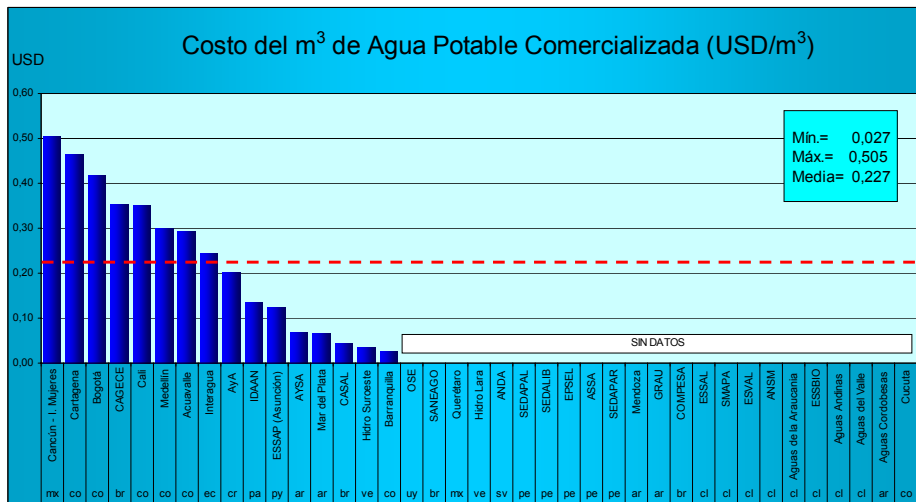
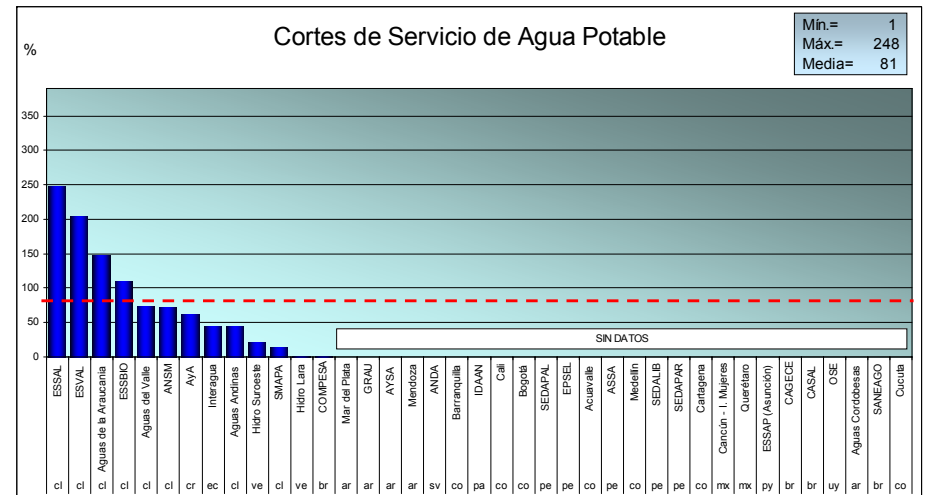
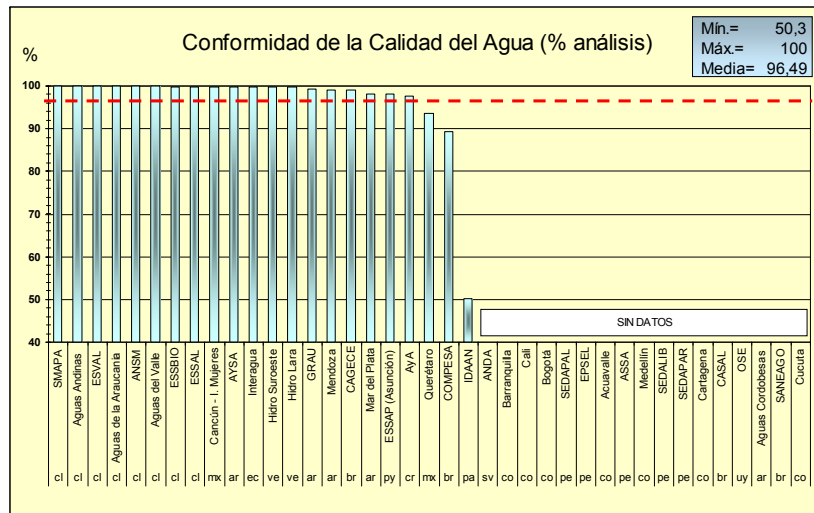


Eficiencia media 0,610

# NOS FALTAN DATOS!!



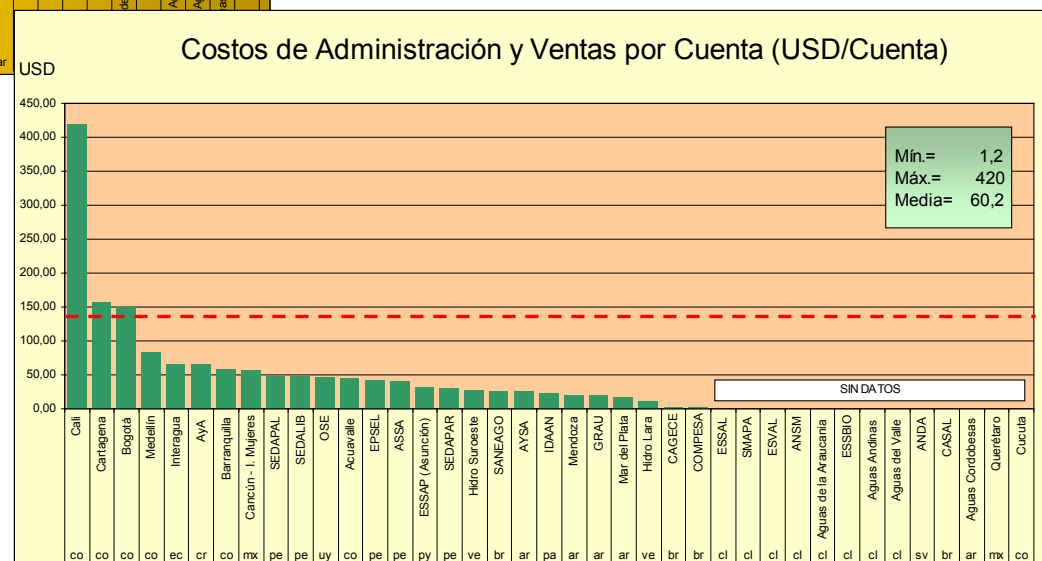
ASOCIACION DE ENTES REGULADORES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LAS AMERICAS



# FALTA CONTABILIDAD REGULATORIA?



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS



# LOGROS DEL GRTB ADERASA



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- **Consolidación de una red regional para la recolección de datos y consulta permanente,**
- **188 EPSAs evaluadas en 15 países,**
- **Desarrollo de sistemas nacionales de ID,**
- **Relación con otros sistemas internacionales,**
- **Manual evolutivo e ID acordados regionalmente,**
- **Información disponible en la página web de ADERASA,**
- **Comparaciones de eficiencia parcial,**
- **Primer ranking de eficiencia global regional.**

# CONTRIBUCIONES DEL GRTB-ADERASA



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

- **El GRTB ha cumplido una tarea docente,**
- **Algunos reguladores ya están aplicando el benchmarking de diferentes formas, otros lo han incorporado a la normativa y en otros está en sus programas de trabajo.**
- **El GRTB ha aportado los datos recogidos al sistema IBNET del BM.**



ASOCIACION DE ENTES REGULADORES  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
DE LAS AMERICAS

# DESAFIOS PARA EL FUTURO

- Mejorar los sistemas nacionales de ID,
- Mejorar la calidad de los datos,
- Desarrollar un sub-sistema para pequeños operadores,
- Completar la base de datos y ampliarla con nuevas EPSAs (95 + 93 + ...),
- Mejorar los estudios de Fronteras de Eficiencia,
- Publicación de los resultados, para generar la reacción de las EPSAs y los usuarios,
- Adaptar el sistema a las normas ISO 24500.

[www.aderasa.org](http://www.aderasa.org) en la sección “Benchmarking”