



Indicadores de Desempeño para Servicios de Agua e Alcantarilhado

La experiencia IWA e su aplicación a la
regulación del servicio de agua y desarrollo
de estándares internacionales (ISO)

Rafaela de Saldanha Matos

Tribuna del Agua
Semana Agua y Ciudad
Saragoza, 26 Junio de 2008



Porque usar Indicadores de desempeño (ID)



Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

- > Las actividades de abastecimiento de agua y de recolección y tratamiento de aguas servidas son monopolios naturales
- > El uso de indicadores de desempeño permite crear mecanismos de competitividad
- > El aumento de participación del sector privado ha constituido un incentivo mayor para el uso de indicadores de desempeño

Medir para comparar



Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

- > La comparación objetiva requiere el uso de medidas de referencia
- > Comparación interna
 - Comparación entre unidades distintas de la misma organización ou empresas de un mismo grupo
 - Evolución a lo largo del tiempo
- > Comparación externa
 - Con otras entidades con contextos similares desde el punto de vista del análisis
- > *Benchmarking*: comparación con los mejores
 - *Benchmarking* métrico: Comparación directa con “*bench marks*” (valores de referencia)
 - *Benchmarking* de proceso: Mejores procesos

Sistemas de indicadores de desempeño de la IWA



Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

IWA-PI-WS
(abastecimiento de agua)

IWA-PI-WW
(aguas servidas)

- > son instrumentos de apoyo a la gestión;
- > contienen una estructura bien definida;
- > contienen definiciones precisas;
- > intentan ser abarcativos;
- > pretenden ser de uso “universal”;
- > permiten una fácil adaptación a situaciones concretas.

Desenvolvimento dos sistemas de Indicadores de desempenho da IWA



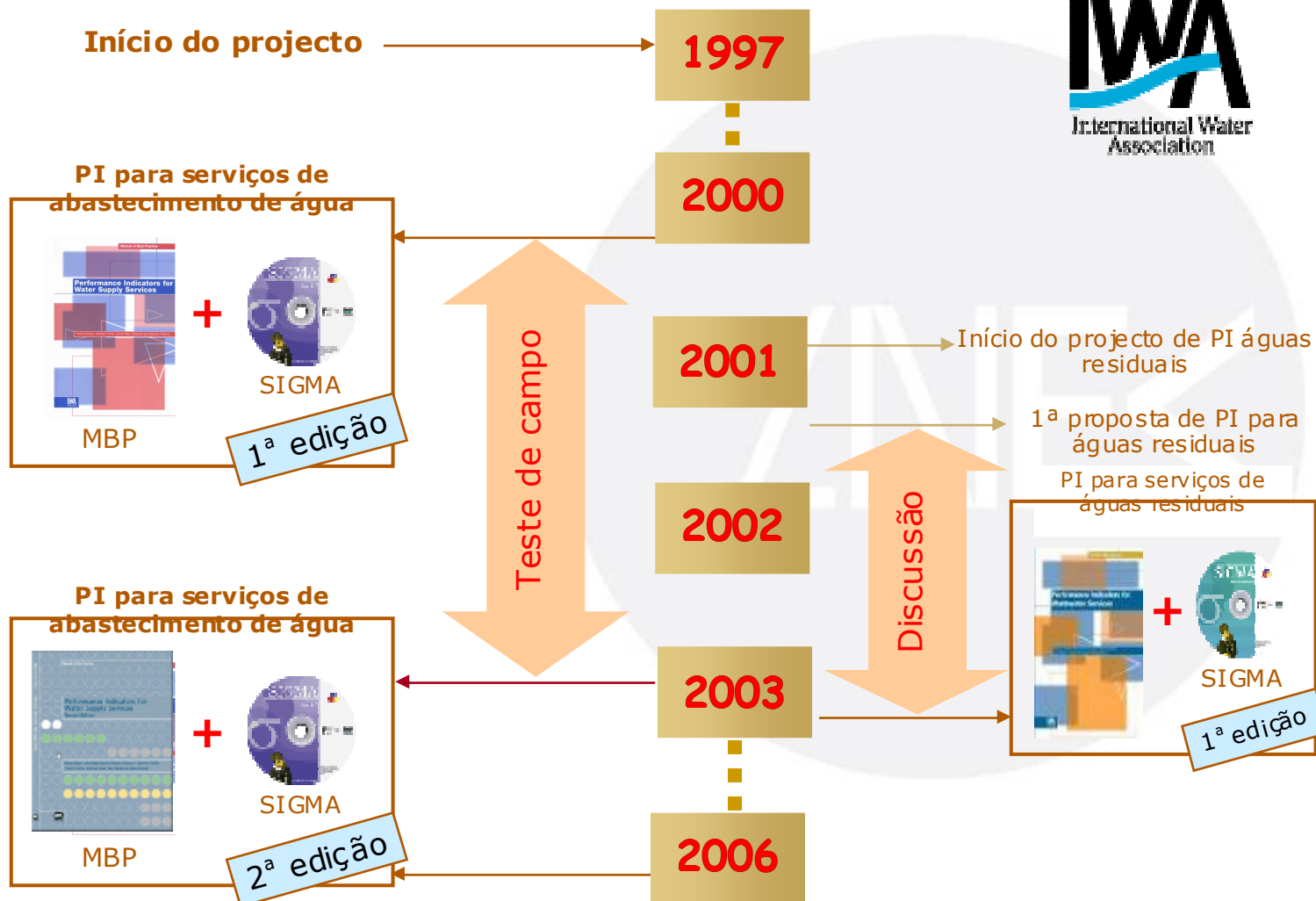
Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales



Estructura de los sistemas de indicadores de la IWA



Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

ABASTECIMIENTO DE AGUA

INDICADORES DE desempeño

RECURSOS HÍDRICOS

INFRAESTRUCTURA

PERSONAL

OPERATIVOS

CALIDAD DEL SERVICIO

ECONÓMICO-FINANCIEROS

INFORMACIÓN DE CONTEXTO

Información del
operador

PERFIL DEL
OPERADOR

PERFIL DEL
SISTEMA

PERFIL DE LA
REGIÓN

Información
externa

AGUAS SERVIDAS

INDICADORES DE desempeño

AMBIENTALES

INFRAESTRUCTURA

PERSONAL

OPERATIVOS

CALIDAD DEL SERVICIO

ECONÓMICO-FINANCIEROS

El sistema IWA

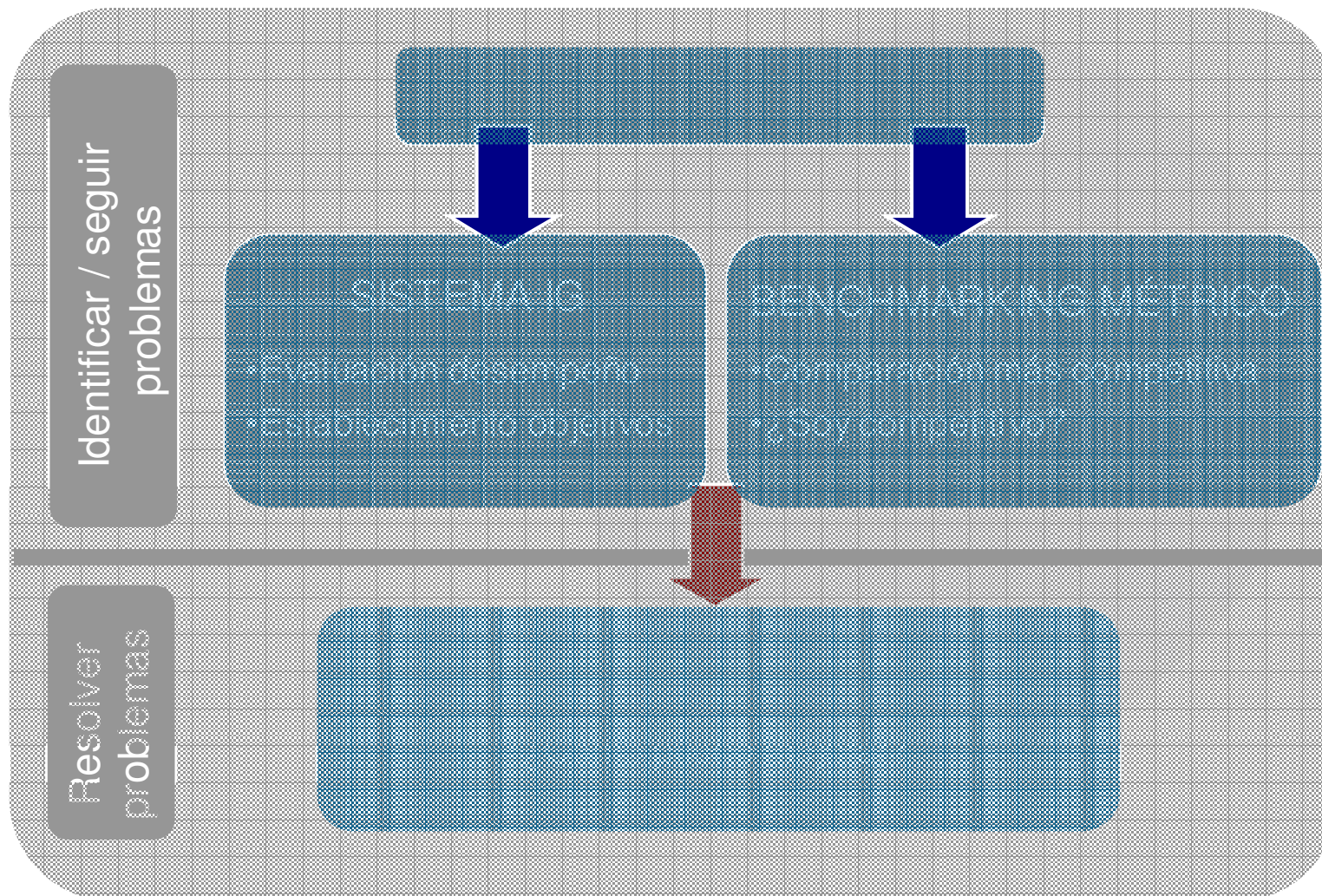
Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales



IDs y Repercusión en la regulación



Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

- > Existe potencial repercusión en la regulación
- > Por ejemplo en Portugal el sistema de indicadores del **IRAR (Instituto Regulador Aguas e Resíduos)** sigue los principios recomendados por la IWA, que al final coinciden con los de las normas ISO 24500
- > Cada país necesitará de desarrollar guías de implementación mas concretos
- > Es posible desarrollar "check lists" para verificar si la gestión de cada operador está cerca de los principios y procedimientos recomendados

Que implantación de la regulación en el mundo?



Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

> Europa:

- Implantación **minoritaria** pero **creciente** de la regulación **explícita**, con ejemplos interesantes de regulación **independiente**, de **auto-regulación** y de regulación de la **concurencia** (~15 reguladores).

> América del Norte:

- **Grande implantación** de la regulación directa con largo historial (~45 reguladores).

> América Central y del Sur:

- **Grande implantación** de la regulación explícita (~51 reguladores).

> África:

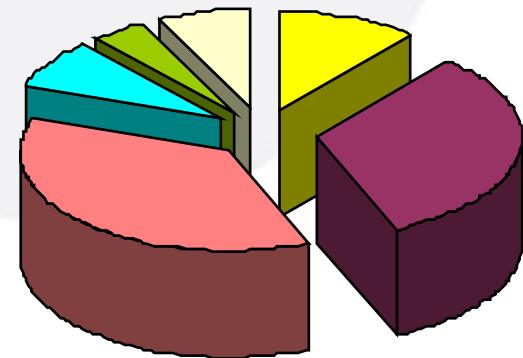
- **Pequeña implantación** de la regulación explícita (~11 reguladores).

> Asia:

- **Pequeña implantación** de la regulación explícita (~6 reguladores).

> Oceanía:

- **Significativa implantación** de la regulación explícita (~10 reguladores).



Normalización Internacional - ISO 24500



International
Organization for
Standardization

Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

- > Es un conjunto de normas, de aplicación voluntaria, con directrices (guidelines) sobre las actividades relativas a los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento.
- > La ISO 24500 supone la introducción de un nuevo tipo de normas ("normas de servicios") distintas de las tradicionales "normas de producto" o "métodos de análisis".
- > Las normas ISO/TC224 pretenden convertirse en un modelo para el sector de los servicios públicos, en el marco general de la "responsabilidad social", y potenciar conceptos relacionados con la "conducta corporativa".
- > Importante: estas normas no son "especificaciones" (por lo que no son certificables), sino directrices.

Objetivos



International
Organization for
Standardization

Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

- > 24511 and 24512 fornecen **objetivos** para una buena gestión de los abastecimientos y servicios de alcantarillado
- > 24510 incluyen **expectativas de los usuarios** del servicio
- > Las normas pueden ser utilizadas para establecer **prioridades** de gestión
- > Adicionalmente, incluyen **directrices** que pueden ser utilizadas para attingir esos objetivos.
- > Las normas como herramienta técnica: **el marco** general

EL MARCO

Terminología

Objetivos

Avaliación

Características y expectativas futuro



International
Organization for
Standardization

Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

- > ISO 24500 series
 - 24512 **Drinking water** (64 pages)
 - 24511 **Wastewater** (72 pages)
 - 24510 **Service to users** (70 pages)
- > Publicadas al final de 2007
- > Lenguas: Inglés, Francés y **Español**
- > Actividad actual (asta 2011):
 - ISO/TC 224 – Periodo “dormiente”
 - WG 5 - *Casos de estudio*
 - WG 6 - *Asset Management*
 - WG 7 - *Water safety*



Observaciones finales



Introducción:
Porque
Indicadores de
desempeño ?

Los Sistemas de
Indicadores de
desempeño IWA

Aplicación de
indicadores de
desempeño
Benchmarking
e Regulación

Normalización
Internacional
(ISO)

Consideraciones
finales

- > Evaluación de desempeño - área de gran interés, actualidad y creciente protagonismo, a la vez que inductor de una nueva dinámica de la industria del agua y del ambiente.
- > La evaluación de desempeño es, sobre todo, una herramienta de gestión. Para gerenciar es importante medir, comparar y analizar la evolución. Son indispensables medidas objetivas y definidas con exactitud - los sistemas de la IWA constituyen un ejemplo de referencia.
- > El éxito de la evaluación de desempeño depende, en gran medida, de la seriedad del compromiso de la organización a ser evaluada.
- > En la evaluación de desempeño debe prevalecer el incentivo a la mejoría antes que ningún carácter punitivo.
- > Ejemplos por todo el mundo evidencian un contexto ensanchado de aplicación y buenas perspectivas de desarrollo en estas materias.