

El principal objetivo de esta iniciativa era identificar, recompensar y divulgar públicamente a los operadores que se destacaban en el suministro del servicio. Consulte el video de comunicación del organismo regulador a continuación.

EJEMPLO 3: COLOMBIA

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) establece en su marco tarifario, para empresas de mayor tamaño (más de 5.000 usuarios o suscriptores), incentivos al cumplimiento de las metas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia, en términos de cobertura, continuidad, calidad, reclamos comerciales, pérdidas de agua, entre otros.

El incentivo se encuentra asociado al valor de los proyectos de inversión ejecutados en un periodo quinquenal tarifario, considerando que el cálculo de la tarifa se efectúa a partir de un valor proyectado de dicho plan de inversiones, pero que al momento de ejecutarse siempre tendrá diferencias con los valores inicialmente planeados.

En ese sentido, la CRA ha definido que en aquellos casos en que el valor ejecutado en los proyectos del plan de inversiones haya sido mayor al valor planeado, se reconocerá en tarifa el mayor valor ejecutado, únicamente si el prestador ha cumplido las metas establecidas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia.

Esta señal regulatoria busca incentivar al prestador a darle cumplimiento no solo al plan de inversiones, sino principalmente a los indicadores del servicio.

EJEMPLO 4: MÉXICO

La Comisión Nacional del Agua (Conagua) es un órgano administrativo, normativo, técnico, y consultivo con la misión de preservar las aguas nacionales y sus bienes públicos inherentes para su administración y garantizar la seguridad hídrica en México. Para cumplir con esta misión, 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 tiene a cargo el Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento (PROAGUA) mediante el cual se apoya el financiamiento de acciones para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje sanitario, drenaje pluvial, saneamiento, así como el fortalecimiento de integral de los operadores. El porcentaje de financiamiento de los proyectos presentados a evaluación de la Conagua, puede variar de acuerdo con el cumplimiento de algunos criterios de desempeño de los operadores. Dentro de los criterios de desempeño que se tienen establecidos como incentivos para poder acceder a mayores niveles de financiamiento se destacan, entre otros, los siguientes:

- Que por lo menos el 5% del personal haya tomado cursos de capacitación durante el último año, en temas de gestión y manejo de los servicios de agua, criterios de igualdad de género y no discriminación, transparencia y control de la corrupción.
- Que haya llevado a cabo la revisión y actualización de sus estructuras tarifarias en los últimos dos años.
- Que presente carta compromiso en la que se comprometa a la mejora de la eficiencia comercial cuando sea menor al 80%, durante el periodo de enero a junio del año del ejercicio; o bien, manifieste el compromiso de mantener o superar dicho porcentaje cuando sea mayor al 80%.

Para el caso de plantas de tratamiento de aguas residuales los porcentajes de apoyo podrán incrementarse cuando se destine al menos el 30% del agua residual tratada en reúso directo.

ENLACES

Brasil. Página web del SNIS de Brasil: <http://app4.mdr.gov.br/serieHistorica/>

Portugal. Video del organismo regulador ERSAR: https://www.youtube.com/watch?time_continue=8&v=S93ZOFRlQfw

Colombia. Resolución CRA 938 de 2020:

<https://www.cra.gov.co/transparencia/normatividad/normatividad-entidad-autoridad/resolucion-cra-938-2020>

México. Reglas de operación para el Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento a cargo de la Comisión Nacional del Agua, aplicables a partir de 2022:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/690380/Reglas de Operaci n PROAGUA 2022.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/690380/Reglas_de_Operaci_n_PROAGUA_2022.pdf)

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La creación de un entorno competitivo mediante recompensas e incentivos requiere determinadas capacidades regulatorias, como el establecimiento de incentivos dentro de las regulaciones disponibles, la comunicación y las relaciones públicas. Por lo general, los distintos organismos reguladores desempeñan su tarea por su cuenta con el respaldo de agencias de marketing y medios de comunicación, asociaciones de consumidores y la sociedad civil, para que el ejercicio esté a disposición de la población y su contenido resulte más atractivo para un público más amplio. Los socios externos podrían respaldar aún más la estructuración y la difusión de los premios e incentivos.