


Benchmarking en



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



**MANUAL DE
INDICADORES DE GESTIÓN
PARA AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO SANITARIO**

Marzo 2007

INDICE	Página
1.- Introducción	3
1.1.- Los Indicadores de Gestión y la estrategia regulatoria de ADERASA	3
1.2.- Bases conceptuales de partida	3
2.- Estructura del documento	5
3.- Definiciones del Balance Hídrico	7
3.1.- Definición de entradas y salidas en un sistema de suministro de agua	7
3.2.- Componentes del balance hídrico	10
3.3.- Pasos para el cálculo del agua facturada y las pérdidas de agua	11
3.4.- Componentes del sistema de alcantarillado	11
4.- Esquema de niveles de confianza y precisión	12
4.1.- Esquema de niveles de confianza	12
4.2.- Intervalos de fiabilidad	12
4.3.- Intervalos de precisión	12
4.4.- Niveles de confianza	13
5.- Información para los indicadores	15
5.1.- Información Institucional	16
5.2.- Información Ambiental	17
5.3.- Información sobre el Servicio	17
5.4.- Información de Activos Físicos	18
5.5.- Información de Producción	18
5.6.- Información sobre la Calidad del Servicio	19
5.7.- Información sobre la Atención al Usuario y Sanciones al Operador	19
5.8.- Información Económica	20
6.- Indicadores de gestión	22
6.1.- Indicadores de la Estructura del Servicio	23
6.2.- Indicadores de Operación	24
6.3.- Indicadores de Calidad del Servicio	25
6.4.- Indicadores Económico-Financieros	26
7.- Metodología de implementación	27
7.1.- Definición de la estrategia general del proceso	27
7.2.- Definición del sistema de Indicadores de Gestión	27
7.3.- Recolección de los datos, validación y carga.	29
7.4.- Determinación de los IG y elaboración del informe global.	29
7.5.- Interpretación de los resultados.	30
8.- Comentarios finales	30
9.- Referencias bibliográficas	32
10.- Sobre el autor	34

1.- INTRODUCCION

1.1.- Objetivos de ADERASA

Todo sistema de Indicadores de Gestión (IG) ha de estar orientado por objetivos claramente definidos. En el caso particular de ADERASA, se pretenden lograr en un principio tres objetivos, a saber:

1. Fortalecimiento institucional de ADERASA y sus asociados, a través de la concentración y ordenamiento de un sistema de IG, conformando una Base de Datos propia, comparable y de fácil acceso para todos sus socios.
2. Procurar la compatibilidad internacional del sistema de IG, fomentando su aplicabilidad regulatoria, en función de la diversidad y el dinamismo de las situaciones que intenta describir.
3. Alimentar la consistencia regulatoria a lo largo y a lo ancho de Las Américas, mediante el intercambio periódico de información ordenada y clasificada, permitiendo el acceso a las mejores prácticas.

El sistema de IG aquí propuesto proporcionará a los asociados a ADERASA una herramienta que le permitan evaluar periódicamente a sus regulados, facilitándole a su vez la comparación con otros sistemas locales, regionales y globales, sin recargar la estructura con laboriosos análisis adicionales.

Esto impone que los indicadores sean seleccionados y definidos según estándares internacionales adecuados a la realidad de Las Américas, teniendo en cuenta la diversidad de aspectos físicos, sociales, culturales y económicos. Supone además un marco legal asimilable en todos los países involucrados, cuya finalidad sea la de supervisar, controlar y regular las actividades del sector de agua potable y alcantarillado.

El sistema de IG que aquí se propone posibilitará a los participantes ordenar y clasificar (con un marco mínimo pero suficiente) la información que periódicamente reciben de los operadores regulados, facilitándoles la tarea de control de las metas comprometidas y la determinación del nivel de eficiencia relativa, a partir del cual se podrán regular las nuevas metas para los períodos sucesivos. De esta forma contribuirá a la optimización de los recursos regulatorios, por la implícita metodología e intercambio de experiencias que esta práctica trae aparejada, dando adecuada respuesta al creciente número de Concesiones con los escasos medios disponibles.

Por otra parte, el uso sistemático en el tiempo del benchmarking basado en este sistema de IG, otorgará mayor consistencia regulatoria, traduciéndose en mejor servicio a la comunidad, que en la medida que sea percibido por los distintos interesados, contribuirá a la sustentabilidad del sector.

1.2.- Bases conceptuales de partida

1.2.1.- Los Indicadores de Gestión y los servicios monopólicos

Los servicios de agua y saneamiento son usualmente prestados por un operador en condiciones de monopolio natural. Este operador podrá ser de carácter público, privado o mixto. Pero en todos los casos será un prestador monopólico en su área de responsabilidad.

La condición de monopolio, atenta contra la constante búsqueda de la mayor eficiencia en el uso de los recursos y en el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados. Por lo tanto es necesario buscar un sustituto de la competencia que permita identificar aquellos aspectos mejorables de la gestión de los servicios y, si fuera posible, dar una idea del grado de mejora que cabe esperarse en cada circunstancia.

Los Indicadores de Gestión (IG) son medidas cuantitativas de aspectos particulares de la gestión del operador o de las características del servicio. Son utilizados para la evaluación de la eficacia y la eficiencia del operador, simplificando evaluaciones de gran complejidad.

Se entiende por *eficiencia* la óptima utilización de los recursos para producir un determinado resultado, mientras que el término *eficacia* califica el grado en que el operador alcanza los objetivos previamente determinados.

1.2.2.- El uso de los Indicadores de Gestión

Los sistemas de Indicadores de Gestión (IG) han demostrado ser una herramienta sumamente útil para suplir la falta de competencia, ya sea para los directivos de las empresas, que tienen la responsabilidad de la operación, como para quienes tienen la misión de controlar el cumplimiento eficiente de los compromisos asumidos y fijar nuevas metas a futuro. Son también un auxilio importante para las autoridades que deben establecer las políticas de los Servicios Públicos y para los propios Usuarios que quieren saber qué están pagando y cual es la calidad del servicio a la que tienen derecho.

La comparación de los IG de un mismo operador a lo largo del tiempo o bien con otros operadores ha sido llamada "benchmarking", que, literalmente, significa "punto de referencia". Se busca comparar la gestión de un operador a través de los IG, ya sea con su propia historia o con otros operadores, estableciendo a éstos como puntos de referencia.

1.2.3.- Tipos de "benchmarking"

Básicamente se distinguen dos tipos de "benchmarking": el métrico y el de procesos. El métrico tiene como objetivo la comparación de los grandes números que caracterizan una gestión, mientras que el de procesos se aplica toda vez que se quieran comparar procesos específicos de la cadena de valor del negocio.

El "benchmarking métrico" es básicamente una herramienta de gestión, utilizada por la dirección de las empresas para identificar las áreas de menor eficiencia del sistema, donde es necesario realizar ajustes; mientras que los reguladores hacen uso de esta herramienta para conseguir un conocimiento más íntimo del comportamiento de las empresas, a fin de ajustar las decisiones regulatorias a la realidad caso por caso. Los operadores podrán avanzar en la investigación de las áreas identificadas como menos eficientes, haciendo uso del "benchmarking de procesos", que les permitirá identificar y adoptar las mejores prácticas destinadas a corregir las deficiencias detectadas.

Es de destacar la potencialidad de la herramienta como instrumento de gestión, pues su correcta implementación requiere que los máximos dirigentes de la empresa estén plenamente involucrados en el proceso. Sin su activa y comprometida participación, la experiencia puede resultar en una inútil pérdida de tiempo y recursos.

Un sistema de Indicadores de Gestión está constituido por un conjunto de indicadores que no han de interpretarse en forma aislada, so pena de incurrir en errores de interpretación. Mejora sustancialmente su interpretación el considerarlos en el marco de las particularidades de su entorno, con lo que se ha previsto dotar al sistema de una serie de datos que describen estas condiciones de entorno.

En el caso de contarse con una masa crítica de IG, elaborados en forma consistente a lo largo del tiempo sobre varios sistemas comparables, se podrán llevar a cabo estudios estadísticos y modelaciones matemáticas que permitirán establecer tendencias. Estas modelaciones estadísticas darán señales para evaluar el peso relativo de los distintos indicadores y descubrir factores explicativos que servirán para acotar las conclusiones que se puedan extraer de estos estudios.

1.2.4.- Regulación por Comparación

La Regulación por Comparación es una aplicación más de la tecnología del benchmarking, consistente en el ordenamiento de la información recibida del regulado en un sistema de IG

previamente definidos, para luego compararlos en forma histórica, permitiendo conocer la evolución de los distintos aspectos de su gestión. Estos IG también pueden ser usados para la comparación del regulado con otros operadores, de manera de poder establecer los rangos que permitan fijar las nuevas metas de eficiencia más realistas.

A fin de poder realizar estas comparaciones, es necesario que la recolección de datos sea hecha uniformemente y que los IG sean comunes y constituidos de manera consistente entre todos los participantes. Esto requiere definiciones claras y un lenguaje común. Si además se pretende establecer futuras comparaciones con otras bases de organismos supranacionales y con otros países, es conveniente que los indicadores se definan en concordancia con aquellos de uso común en otras latitudes.

1.2.5.- El sistema de IG de ADERASA

El presente trabajo propone una serie de IG para uso regulatorio, partiendo de los indicadores con los que ya se está trabajando Argentina, Bolivia, Brasil, Chile y Perú. Si bien se ha verificado una gran coincidencia en cuanto a los IG utilizados en estos países, existen algunas diferencias en sus definiciones. Este trabajo pretende servir de base para la definición de un sistema de IG común a toda ADERASA.

Se trata de trabajar con información actualmente disponible, típicamente exigida en las regulaciones de los mencionados países, para no sobrecargar a los operadores con requerimientos excesivos de información. No obstante se entiende que el implementar un sistema de IG conlleva una tarea extra, pero que resulta positiva en términos de costo-beneficio, aún para los mismos operadores, a quienes ayudará a ordenar su propia información y le dará una visión global de su actividad.

Se mantuvo como guía el sistema de IG definido por la IWA (International Water Association) con la intención de contar con la posibilidad de incorporarse a una base de datos más extensa y facilitar el benchmarking internacional. La IWA ofrece un extenso menú de indicadores, estableciendo varios grados de importancia entre ellos, calificando a algunos como esenciales, mientras que otros son considerados complementarios. El usuario puede escoger aquellos que más se ajusten a sus necesidades.

Por otra parte el sistema ganará en transparencia, permitiendo a terceros interesados como asociaciones de usuarios, defensores del pueblo, autoridades políticas, etc., comprender más el negocio y la situación de cada servicio en particular.

2.- ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Luego de la introducción conceptual desarrollada en el punto anterior, se ha considerado oportuno incorporar las definiciones del Balance Hídrico propuestas por la IWA, a fin de unificar criterios sobre este aspecto de trascendental importancia para el mejor entendimiento de lo que se pretende conocer a través de los IG propuestos. Le sigue un esquema del manejo de las aguas residuales, que ayudará a entender los indicadores propuestos para alcantarillado.

La calidad de la información es de vital importancia para el trabajo. De esta forma se introduce un capítulo que describe el Esquema de Niveles de Confianza y Precisión, también propuesto por la IWA, que a su vez se inspiró en el sistema previamente establecido en la regulación británica del sector. Este esquema permite calificar los datos y en consecuencia los IG según su grado de confianza y precisión. Esta herramienta, además de calificar la calidad de los datos y su procesamiento, permite instrumentar las medidas para su mejora en el tiempo, observando detalladamente su evolución.

Luego sigue el capítulo de "Información para los Indicadores". Estos se encuentran divididos en los siguientes bloques, donde se definen los datos necesarios relativos a la información de contexto y a la conformación de los indicadores:

- Información institucional (DI).	34
- Información ambiental (DM).	16
- Información sobre el servicio (DS).	9
- Información sobre activos físicos (DA – DR).	19
- Información de producción (DP).	11
- Información de calidad del servicio (DC).	23
- Información de atención al Usuario y sanciones (DU – DX).	7
- Información económica (DE).	25

Son 144 datos que cubren la totalidad de los aspectos a evaluar en un servicio conjunto de agua y saneamiento.

Los primeros dos bloques, de información institucional y ambiental, tienen la finalidad de dar una idea detallada del sistema y su entorno, ayudando a comprender mejor el papel del servicio que se pretende analizar. Los restantes bloques aportan la información necesaria para formar los IG. En caso que un operador no provea alguno de estos servicios, se podrá prescindir de informar los datos que no corresponda.

No todos los datos que se requieren en este capítulo son utilizados para la formación de IG. No obstante muchos de ellos constituyen información relevante para el mejor conocimiento de la gestión del operador, por lo que su inclusión es a todas luces conveniente.

Finalmente se presenta el capítulo de los “Indicadores de Gestión” propiamente dichos. Estos se han dividido en los siguientes bloques:

- Indicadores de la estructura del servicio (IES).	13
- Indicadores de producción (IOP).	24
- Indicadores de calidad del servicio (ICA-ICC-ICU).	18
- Indicadores económicos (IEC).	25

Son 80 indicadores que permiten analizar en detalle los parámetros más representativos de la gestión de un Operador de servicios conjuntos de agua y alcantarillado, cubriendo los principales aspectos que son necesarios conocer para una correcta evaluación.

Se ha hecho un esfuerzo de síntesis para limitar los indicadores al mínimo indispensable. Puede ser que algunos no resulten relevantes para todos los casos, como puede ser también que haya indicadores que lo sean para situaciones particulares, que no están comprendidos en esta propuesta. Además, a medida que se profundiza el análisis, irá surgiendo la necesidad de otros indicadores más detallados o más desagregados, que ayudarán a un mejor conocimiento de aquellos aspectos que se desee enfocar, pero que, por su particularidad, no se han incluido en esta lista de carácter general. Toda vez que sea necesario agregar nuevos indicadores, se aconseja definirlos a partir de las bases más abarcativas (manuales de la IWA), a modo de facilitar sucesivas comparaciones. La cantidad de indicadores a considerar dependerá de cada caso en particular. No obstante habrá siempre una cierta cantidad de indicadores que son aplicables en todos los casos.

Es importante adoptar definiciones comunes para todos los IG, y que se unifiquen los criterios que permitan un relevamiento y procesamiento uniforme de la información, de forma de facilitar ulteriores comparaciones, a partir de aquellos IG que resulten de aplicación común.

Sigue un capítulo dedicado a la implementación de un sistema de IG para el benchmarking. En el mismo se desarrollan todas las etapas del proceso que debe transitar cualquier organización que pretenda iniciarse en técnicas de benchmarking.

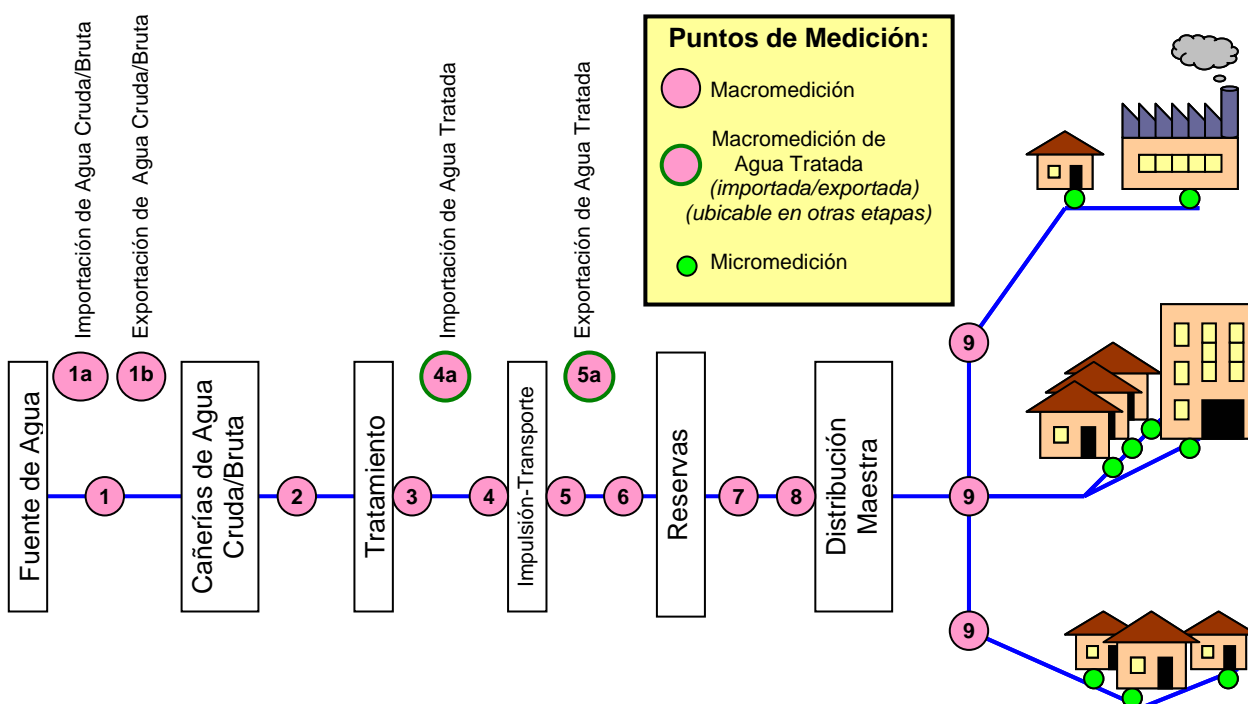
3.- DEFINICIONES DEL BALANCE HIDRICO

3.1.- Definición de Entradas y Salidas en un Sistema de Suministro de Agua:

Un balance de agua correctamente establecido resulta fundamental para evaluar las pérdidas de agua. Las definiciones, terminología y opciones de indicadores de gestión para pérdidas de agua que se emplean en este documento están sustancialmente basadas en la tarea del Equipo de Trabajo de la IWA en "Pérdidas de agua", con algunas adaptaciones menores que permiten ajustarlas al contexto global de este amplio informe sobre indicadores de gestión. La tarea del mencionado equipo está descrita completamente en un documento de AQUA (Diciembre de 1999), un folleto de la IWA (Diciembre de 1999) y el documento (Blue Pages) sobre pérdidas en Sistemas de Distribución de Agua: "Standard Terminology and Performance Measures".

La *Figura 1* ilustra las principales entradas y salidas de agua en un abastecimiento típico, de manera secuencial: desde la toma de agua bruta hasta su consumo por parte de los usuarios. Algunos sistemas serán en efecto más sencillos y no tendrán todas las características que aquí se muestran.

Figura 1. Definición de entradas y salidas en un sistema de distribución de agua.



El balance hídrico requiere que se hagan estimaciones de los volúmenes de agua en cada punto de medida aplicable al sistema considerado. Donde hubiesen medidores reales, los datos de éstos se emplearán normalmente, pero en ausencia de medidores, podría necesitarse la "mejor estimación" basada en otros datos disponibles y la aplicación de un buen criterio de ingeniería.

El balance de agua se calcula normalmente sobre un período de 12 meses y de este modo representa el promedio anual de todos los componentes. Se muestran a continuación definiciones sobre los conceptos de la Figura 1 ya presentada, y de la Tabla 1 correspondiente a la próxima Sección. Debido a la amplia variedad de interpretaciones del término Agua no Contabilizada (Unaccounted-for Water, UFW) a nivel mundial, el Equipo de Trabajo en

"Pérdidas de agua" y el Equipo de Trabajo en "Indicadores de gestión" no recomiendan el empleo de dicho término. Si a pesar de todo se usa, debería definirse y calcularse del mismo modo que Agua no Facturada (Non-Revenue Water) en la *Tabla 1*.

En el esquema de la *Figura 1*, se pueden apreciar los siguientes conceptos, que según tengan numeración secuencial indican su posible actuación como punto de medición:

1) AGUA CAPTADA o EXTRAIDA: volumen anual de agua captada del entorno natural (fuentes de agua bruta).

1a) y 1b) IMPORTACION O EXPORTACION DE AGUA BRUTA/CRUDA: volúmenes anuales de agua bruta que traspasan los límites operativos del sistema. Estas transferencias pueden ocurrir en cualquier lugar entre el punto de extracción y las plantas de tratamiento.

CAÑERIAS DE AGUA CRUDA/BRUTA: cañerías de conducción de agua aún no potabilizada. Consumo y pérdidas de agua cruda/bruta.

2) INYECCION EN EL TRATAMIENTO: volumen anual de agua inyectada a las plantas de tratamiento.

TRATAMIENTO: proceso de potabilización del agua cruda. Consumo operacional y pérdidas de tratamiento.

3) AGUA PRODUCIDA: volumen anual de agua tratada e inyectada en las líneas de transporte o bien, directamente en el sistema de distribución.

El volumen anual de agua que se distribuye a los consumidores sin tratamiento previo se contabilizará también como AGUA PRODUCIDA.

4a) y 5a) IMPORTACION O EXPORTACION DE AGUA TRATADA: volúmenes anuales de agua tratada que traspasan los límites operativos del sistema. Estas transferencias pueden ocurrir en cualquier lugar aguas abajo del tratamiento.

El volumen anual de agua (si hay) que es captada y entregado a los consumidores sin tratamiento alguno se contabilizará también como AGUA TRATADA dentro del balance hídrico.

4) INYECCION EN EL TRANSPORTE: volumen anual de agua tratada que se inyecta en el sistema de transporte.

5) IMPULSION - TRANSPORTE: volumen de agua transportada hasta los depósitos previos a la distribución. Consumos y pérdidas de transmisión.

6) RESERVAS: volumen de depósitos y tanques de reserva previo a la distribución. Pérdidas y consumos en depósitos y tanques de reserva.

7) INYECCION EN LA DISTRIBUCION: volumen anual de agua tratada que se inyecta en el sistema de distribución.

8) AGUA SUMINISTRADA: la INYECCIÓN EN LA DISTRIBUCIÓN menos el AGUA TRATADA EXPORTADA. (Cuando no es posible separar transporte de distribución, el AGUA SUMINISTRADA es la INYECCIÓN EN EL TRANSPORTE menos el AGUA TRATADA EXPORTADA).

9) DISTRIBUCION: sistema de distribución de agua potable. Consumos y pérdidas del sistema de distribución. En estos puntos se realizan mediciones zonales o distritales, con apoyo en micromedición y/o mediciones nocturnas.

En la *Tabla 1* de la próxima Sección (Balance Hídrico) se diagraman los siguientes conceptos:

- **VOLUMEN DE ENTRADA AL SISTEMA:** volumen anual inyectado en aquella parte del sistema de suministro de agua al que hace referencia el cálculo del balance hídrico (*Figura 1 – water supplied*).
- **CONSUMO AUTORIZADO O AGUA COMERCIALIZADA:** volumen anual de agua medida y/o no medida utilizada para usos residenciales, comerciales e industriales, por los usuarios, el suministrador de agua y otros que estén implícita o explícitamente autorizados a hacerlo por el suministrador de agua. Incluye el AGUA EXPORTADA.

Nota: El CONSUMO AUTORIZADO podría incluir elementos como la lucha y extinción de incendios, enjuagado de tuberías y alcantarillado, baldeo de calles, riego de jardines municipales, fuentes públicas, protección contra las heladas, etc. Estos pueden ser facturados o no, medidos o no, según las prácticas locales. El CONSUMO AUTORIZADO también incluye las fugas en las instalaciones de usuarios (medidos o no) y el posible derroche de usuarios que no se miden.

- **PÉRDIDAS DE AGUA:** diferencia entre el VOLUMEN DE ENTRADA AL SISTEMA y el CONSUMO AUTORIZADO. Las pérdidas de agua pueden considerarse como un volumen total para todo el sistema, o para sistemas parciales tales como las conducciones de agua bruta, de transporte o distribución. En cada caso, los componentes del cálculo se ajustarían consecuentemente. Las PÉRDIDAS DE AGUA consisten en PÉRDIDAS REALES y PÉRDIDAS APARENTES.
- **PÉRDIDAS REALES:** pérdidas físicas de agua en el sistema presurizado hasta el punto de medida de uso del cliente. El volumen anual que se pierde a través de todo tipo de fugas, roturas y desbordamientos depende de las frecuencias, caudales y duración promedio de las fugas individuales.

Nota: Aunque las pérdidas físicas tras el punto de medida de caudal del cliente se excluyen de la evaluación de PÉRDIDAS REALES, éstas son a menudo significativas (particularmente en los sistemas donde no se realiza la contabilización del consumo domiciliario), y merecen atención si el objetivo es gestionar la demanda.

- **PÉRDIDAS APARENTES:** representan toda clase de imprecisiones asociadas con la medida del agua producida y consumida, más el consumo no autorizado (robo o uso ilegal).

Nota: El subregistro de los contadores en los puntos de producción y el sobrerregistro de los contadores domiciliarios conducen a la subestimación de las PÉRDIDAS REALES, mientras que las situaciones contrarias conducen a una sobrestimación de las mismas pérdidas.

- **AGUA NO FACTURADA:** la diferencia entre los volúmenes anuales de ENTRADA AL SISTEMA y el CONSUMO AUTORIZADO FACTURADO. El AGUA NO FACTURADA no sólo incluye las PÉRDIDAS REALES y las PÉRDIDAS APARENTES, sino también el CONSUMO AUTORIZADO NO FACTURADO. Este concepto es el que se recomienda asimilar como AGUA NO CONTABILIZADA, con un criterio contable que responde a la pregunta ¿genera ingresos?

3.2.- Componentes del Balance Hídrico

La *Tabla 1* muestra el formato y la terminología estándar recomendados para el cálculo del balance hídrico para una o más secciones de un sistema de suministro de agua (p.e. conducciones de agua bruta, transporte, distribución). Si los datos originales del balance hídrico están disponibles en algún formato o terminología alternativa, deben ser cargados de nuevo en los componentes de la *Tabla 1*, en volumen por año, antes de intentar el cálculo de cualquier indicador de gestión.

Se destacan los componentes contemplados en la propuesta de la base de datos comparativa, indicando su código, posibilitando el comprendimiento del alcance actual de la base de datos aludida. Se ha resaltado en amarillo la componente recientemente incorporada al relevamiento de datos con el código dp-15, que identifica al “Consumo no autorizado”. Esta última componente resulta de gran importancia en las Américas para evaluar la llegada del producto a la población que utiliza el servicio de manera clandestina, distinguiéndose un desafío distinto a la expansión del servicio, en función de la necesidad del recambio de la infraestructura.

A	B	C	D	E	
Volumen de entrada al sistema (Agua Despachada) [m ³ /año] dp-03	Consumo Autorizado (Agua Comercializada) [m ³ /año] dp-04	Consumo autorizado facturado [m ³ /año]	Consumo facturado medido (incluyendo agua exportada = dp-11) [m ³ /año]	Agua Facturada (Contabilizada) [m ³ /año]	
			Consumo facturado no medido [m ³ /año]		
		Consumo autorizado no facturado [m ³ /año]	Consumo no facturado medido [m ³ /año]	Agua No Facturada (No Contabilizada) [m ³ /año]	
			Consumo no facturado no medido [m ³ /año]		
	Pérdidas de agua (Agua No Comercializada) [m ³ /año] dp-05	Pérdidas aparentes [m ³ /año]			Consumo no autorizado [m ³ /año] dp-15
					Imprecisiones de medida [m ³ /año]
		Pérdidas reales [m ³ /año]			Pérdida reales en conducciones de agua bruta y en tareas de tratamiento (si procede) [m ³ /año]
					Fugas en transporte y/o conducciones de distribución [m ³ /año]
		Fugas y desbordamientos en transporte y/o depósitos de almacenamiento [m ³ /año]			
		Fugas en acometidas hasta el punto de medida [m ³ /año]			

Tabla 1. Componentes del Balance Hídrico.

Nota: El consumo de agua por los abonados que pagan indirectamente a través de impuestos por medio del sistema tributario local o nacional, se considera que es consumo autorizado facturado para el objeto del balance hídrico.

3.3.- Pasos para el cálculo del Agua Facturada y las Pérdidas de Agua

Paso 1: Definir *volumen de entrada al sistema* y entrar en la Columna A.

Paso 2: Definir *consumo facturado medido* y *consumo facturado no medido* en la Columna D; introducir el total en *consumo autorizado facturado* (Columna C) y *agua facturada* (Columna E).

Paso 3: Calcular el volumen de *agua no facturada* (Columna E) como *volumen de entrada al sistema* (Columna A) menos *agua facturada* (Columna E).

Paso 4: Establecer el *consumo autorizado no facturado* (Columna B) como la suma de las definiciones del *consumo no facturado medido* y *consumo no facturado no medido* de la Columna D.

Paso 5: Sumar los volúmenes de *consumo autorizado facturado* y *consumo autorizado no facturado* de la Columna C; para establecer el *consumo autorizado* (Columna B).

Paso 6: Calcular las *pérdidas de agua* (Columna B) como la diferencia entre *volumen de entrada al sistema* (Columna A) y *consumo autorizado* (Columna B)

Paso 7: Evaluar los componentes de *consumo no autorizado* y de *imprecisiones de medida* (Columna D), valorizarlos con los mejores medios disponibles, y sumar éstos para introducir su resultado en *pérdidas aparentes* (Columna C).

Paso 8: Calcular las *pérdidas reales* (Columna C) como *pérdidas de agua* (Columna B) menos *pérdidas aparentes* (Columna C).

Paso 9: Evaluar las *pérdidas reales* según su clasificación de la Columna D, y valorizarlas con los mejores medios disponibles (análisis de caudales nocturnos, de la frecuencia/duración/caudales en roturas, modelaciones del sistema, etc.), luego comprobar sus volúmenes con las *pérdidas reales* en la Columna C.

Se experimenta una particular dificultad al tratar de calcular el Balance Hídrico con precisión razonable, cuando no se contabiliza el consumo de una proporción significativa de los usuarios.

El consumo autorizado, en ese caso, debe deducirse a partir de una muestra de consumidores de diferentes categorías y sub-categorías suficientemente representativa; y/o mediante la medición de los caudales totales inyectados en áreas discretas con perfiles uniformes de consumo, también de distintas categorías y subcategorías.

En este último método es necesaria la resta de las pérdidas por fugas de la entrada total, determinándose dichas fugas mediante un análisis de los sub-componentes de la demanda nocturna (ajustando si es preciso las variaciones diurnas de presión). El nivel de confianza asignado al consumo autorizado (ver *Sección 4*) reflejaría el rigor de las investigaciones.

3.4. Componentes del Sistema de Alcantarillado

Los sistemas de alcantarillado pueden ser mixtos o separados. Son mixtos cuando conducen en forma simultánea las aguas pluviales y las aguas residuales sanitarias. Si sólo conducen a éstas últimas, los sistemas son separados.

En la *Figura 2* se representan los flujos de ambos tipos de sistemas.

Los IG que se han seleccionado servirán indistintamente para ambos tipos de sistemas, no obstante resulta oportuno señalar qué tipo de sistema gestiona el operador, a fin de poner en evidencia las eventuales distorsiones que se pudieren presentar al comparar sistemas de distinta naturaleza.

Entre los datos de Información Ambiental se ha previsto incluir las características meteorológicas de la región donde se desenvuelve el sistema estudiado, lo que ayudará a interpretar los resultados de los IG.

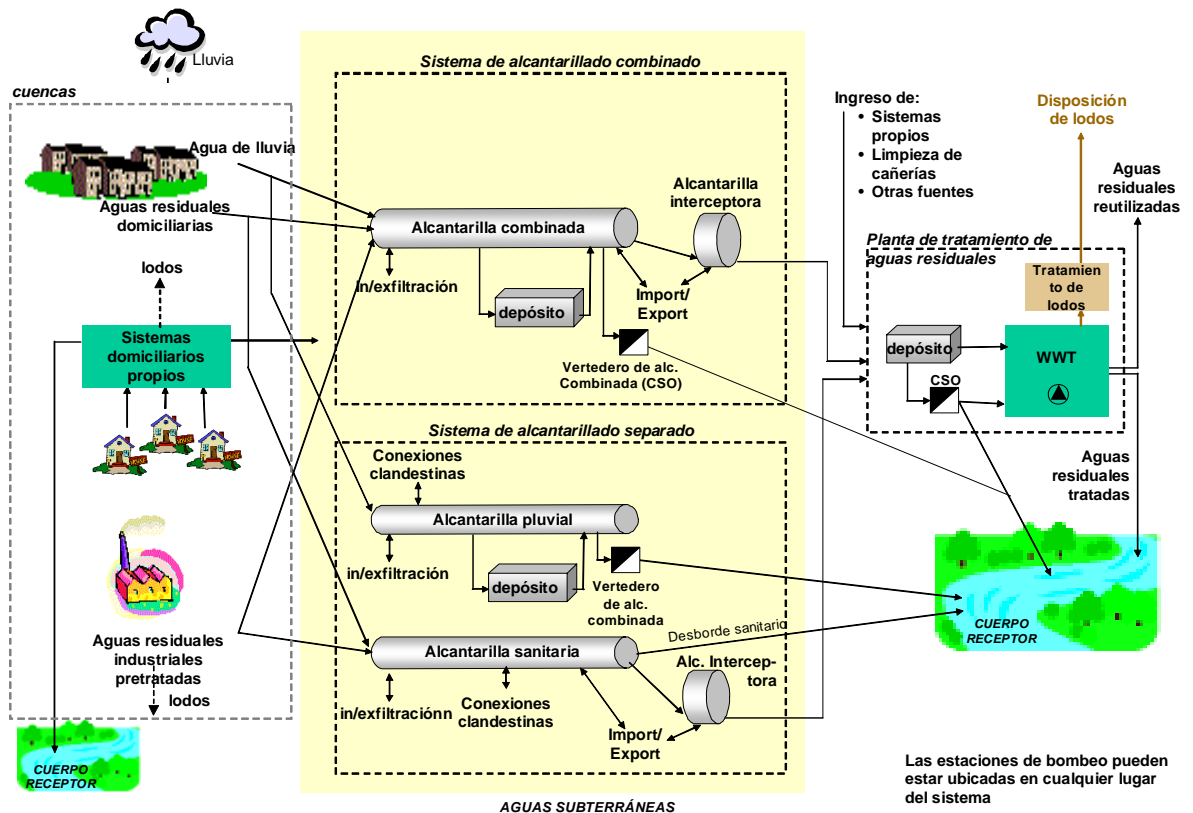


Figura 2. Componentes de un Sistema de Alcantarillado.

4.- ESQUEMA DE NIVELES DE CONFIANZA Y PRECISIÓN DE LOS DATOS

4.1.- Esquema de Niveles de Confianza

El *esquema de niveles de confianza y precisión* es un sistema de códigos alfanuméricos que permite calificar cada dato en base a sus grados de confianza y precisión. Siendo que los IG resultan generalmente de la combinación matemática de uno o más datos, su nivel de confianza y precisión nunca será mayor que el su dato menor calificado. Este sistema de calificación es necesario para que los usuarios de los IG tengan una idea clara sobre la confiabilidad de la información disponible. Este aspecto ha sido cuidadosamente desarrollado en Inglaterra y Gales (OFWAT), y su aplicación resulta tan relevante para la robustez de la Base de Datos como los datos mismos.

En la metodología utilizada para asignar los grados de confianza debe seguirse un enfoque que asegure la calidad de la información, particularmente si se utilizan técnicas de muestreo. Los grados de confianza deberán reflejar el estado actual de los datos, y no su estado futuro, posiblemente propuesto como objetivo.

A medida que se vuelva sobre los mismos datos, en períodos sucesivos, el *esquema de niveles de confianza y precisión* permitirá ir enfocando la atención sobre aquellos datos de menor calidad, para avanzar paulatinamente hacia una mejor información.

4.2.- Intervalos de fiabilidad

A – ALTAMENTE FIABLE

Datos basados en registros, procedimientos, investigaciones o análisis válidos que estén debidamente documentados y reconocidos como los mejores métodos de evaluación disponibles.

Pronósticos Basados en extrapolaciones de registros de alta calidad que cubran o sean aplicables al 100% del área del abastecimiento, mantenidos y actualizados por un mínimo de cinco años (el pronóstico habrá sido revisado durante el período de informe).

B - FIABLE

Generalmente como en el intervalo A, pero con deficiencias menores, p.e. falta algo de la documentación, la evaluación es antigua, se da algo de fiabilidad a informes dudosos o se hacen algunas extrapolaciones.

Pronósticos Basados en extrapolaciones de registros que cubran o sean aplicables a más del 50% del área del abastecimiento, mantenidos y actualizados por un mínimo de cinco años. El pronóstico habrá sido revisado durante los dos años previos.

C – POCO FIABLE

Datos basados en la extrapolación de una muestra limitada para las que el intervalo A o B está disponible.

Pronósticos Basados en extrapolaciones de registros que cubran más del 30% del área de servicio. El pronóstico habrá sido revisado durante los cinco años previos.

D – MUY POCO FIABLE

Datos basados en informes verbales sin confirmar y/o inspecciones o análisis apresurados.

Pronósticos Basados en información no conforme con los intervalos A, B o C.

4.3.- Intervalos de Precisión

La precisión se define como la aproximación entre el resultado de una medición determinada y el valor (convencionalmente) correcto de la variable a medir. Los intervalos de precisión han de aplicarse a la medición y no al equipo de medida (por ejemplo, en algunos casos el equipamiento podría ser altamente preciso pero empleado fuera de su rango de utilización). Cuando la precisión de la medición no pueda evaluarse, deberá calificarse como mayor del 100%.

- Los intervalos de precisión propuestos son:
 1. Mejor que o igual a $\pm 1\%$
 2. No en intervalo 1, pero mejor que o igual a $\pm 5\%$
 3. No en intervalos 1 o 2, pero mejor que o igual a $\pm 10\%$
 4. No en intervalos 1, 2 o 3, pero mejor que o igual a $\pm 25\%$
 5. No en intervalos 1, 2, 3 o 4 pero mejor que o igual a $\pm 50\%$
 6. No en intervalos 1, 2, 3, 4 o 5 pero mejor que o igual a $\pm 100\%$
 - X. Valores que están fuera del rango válido, tales como $> 100\%$, o números pequeños.

4.4. Niveles de confianza

Los niveles de confianza serán un código alfanumérico, que combinan el intervalo de fiabilidad y el intervalo de precisión, por ejemplo:

A2 - Datos basados en registros válidos etc. (Altamente Fiable, Intervalo A) los cuales se estima que han sido determinados con un grado de precisión de $\pm 5\%$ (Intervalo de precisión 2).

C4 - Datos basados en una extrapolación a partir de una muestra limitada (Poco Fiable, Intervalo C) los cuales se estima que han sido determinados con un grado de precisión de $\pm 25\%$ (Intervalo de precisión 4).

Los intervalos de fiabilidad y precisión constituirán la matriz de niveles de confianza mostrados abajo:

Tabla 2. Matriz de Niveles de Confianza.

Bandas de Precisión (%)	Bandas de confianza			
	A	B	C	D
[0; 1]	A1	++	++	++
[1; 5]	A2	B2	C2	++
[5; 10]	A3	B3	C3	D3
[10; 25]	A4	B4	C4	D4
[25; 50]	++	++	C5	D5
[50; 100]	++	++	++	D6

Los niveles de confianza se han de evaluar para cada operador y para cada indicador, y los resultados correspondientes, puestos en una tabla, lucirán como sigue:

Tabla 3. Informe de Niveles de Confianza para una serie de años

Año	Resultado	'descripción breve' IG1	'descripción breve' IG 2	'descripción breve' IG 3	'descripción breve' IG 4	'descripción breve' IG 5	'descripción breve' IG
1996	IG	20%	87%/año	34/m ³	40/km conducción	55%/año	45%
	n.c.	B3	[C4]	A2	A1	B3	A3
1997	IG	21%	86%/año	30/m ³	45/km conducción	65%/año	45%
	n.c.	A2	B3	A1	B1	B2	B2
1998	IG	23%	84%/año	31/m ³	42/km conducción	67%/año	45%
	n.c.	A1	C2	A1	A3	[B4]	A2
1996	IG	23%	85%/año	26/m ³	40/km conducción	68%/año	45%
	n.c.	B2	A3	A3	C1	C2	C1
.....

Nota: [...] significa que los valores originales fueron corregidos por la auditoría.

Para hacer posible que se lleven a cabo comparaciones entre distintos sistemas, los niveles de confianza han de ser escogidos adecuadamente y aplicados consistentemente. Al comparar dos sistemas, las conclusiones serán más sólidas cuanto más homogénea sea la calidad e los datos y en consecuencia de los IG que de ellos se obtengan.

Claramente, aunque no resulta posible alcanzar niveles de confianza "A1" o "A2" para todos los datos, sí se pueden alcanzar para algunas variables de entrada. Las compañías normalmente encuentran motivación en aspirar a un nivel de "B2" (esto es, bueno o excelente) o mejor, teniendo en cuenta su celo en el manejo de la información.

5.- INFORMACIÓN PARA LOS INDICADORES

Se han resaltado con celeste, sobre el campo "Código", los datos prioritarios de informar.

5.1. Información Institucional

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL		Período Informado		di-00	Año	El período informado debe tener un lapso de 1 año, y la fecha a informar debe ser el año en que se finalizó el período, en caso de no ser coincidente con el año Calendario.	
		Mes en que comienza el período fiscal		di-000	Mes (1 a 12)	Mes (Enero=1...a...Diciembre=12) en que comienza el año fiscal o contable. La información para este formulario debe tener la mayor coincidencia con este período anual.	
		País		di-64	Texto	Nombre del país	
		REGULADOR	Nombre Regulador		di-01	Texto	Denominación, y sigla en paréntesis.
			Dirección		di-02	Texto	Calle, altura, localidad y provincia/estado del Regulador.
			Teléfono		di-03	Texto	Teléfono para la asistencia ante consultas por el contenido de la presente.
			E-mail		di-04	Texto	Correo electrónico del responsable para el contacto por el presente trabajo.
			Responsable del contacto por el trabajo		di-05	Texto	Nombre de la persona para la consulta centralizada del contenido del presente.
		Prestador	Nombre Empresa Prestadora		di-06	Texto	Denominación de la empresa prestadora.
			Ciudad		di-65	Texto	Ciudad o Pueblo en el que se centre los servicios de la empresa prestadora.
			Estado		di-66	Texto	Estado o Provincia (región en Chile) dónde centre la actividad la empresa prestadora.
			Dirección Web		di-61	Texto	URL de la empresa
			E-mail		di-62	Texto	Correo electrónico.
			Responsable del contacto por el trabajo		di-63	Texto	Nombre de la persona responsable del contenido del presente.
		Alcance geográfico	Nombre/s de la Localidad/es, ciudad/es o área de servicio de Agua Potable		di-07	Texto	Jurisdicción de la empresa prestadora para el servicio de agua potable (preste el servicio actual o en el futuro).
			Cantidad de Pueblos sobre el área de responsabilidad del servicio de Agua Potable		di-07b	Nº	Cantidad de Pueblos (población superior a 2000 habitantes) bajo responsabilidad de la empresa prestadora de agua potable.
			Cantidad de Pueblos sobre el área de responsabilidad del servicio de Alcantarillado		di-67	Nº	Cantidad de Pueblos (población superior a 2000 habitantes) bajo responsabilidad de la empresa prestadora de Alcantarillado.
			Naturaleza del área de servicios		di-10	1,2 o 3	1 - Urbano, 2 - Rural, 3 - Urbano y Rural
		Actividad	Agua Potable		di-11	si/no	Servicio de tratamiento y distribución por red de agua para consumo humano.
			Alcantarillado Sanitario		di-12	si/no	Servicio de recolección por red y tratamiento de aguas residuales.
			Red Pluvial		di-13	si/no	Servicio de recolección por red y eventual-mente tratamiento de aguas pluviales.
			Electricidad		di-14	si/no	Distribución domiciliaria de energía eléctrica.
			Gas		di-15	si/no	Distribución domiciliaria de gas por red.
			Otros		di-16	especificar	Otros servicios prestados por el Operador, que compartan procesos de los servicios de agua y cloaca.
			Tipo de Operador		di-17	A-B- C-D-E- F-G.	A. Departamento Local o Nacional Gubernamental del Agua (NO SEPARADA: los gastos de agua/alcantarillado no son informados separadamente de otras actividades del gobierno). B. Departamento Local o Nacional Gubernamental del Agua (SEPARADA: los gastos se informan separadamente de las otras actividades del gobierno) C. Cuerpo estatutario (DESCENTRALIZADO). D. Proveedor Local o Nacional de propiedad total del Gobierno, operando bajo ley comercial. E. Proveedor Local o Nacional de propiedad mixta entre el Estado y Privados, operando bajo ley comercial. F. Proveedor Privado operando bajo ley comercial. G. Operador sin fines de lucro operando bajo ley comercial (COOPERATIVAS).
	Personal del operador	Personal propio total		di-30	Nº	Sumatoria total del personal propio y contratado (a tiempo completo equivalente - TCE) empleado por el operador.	
		Personal empleado en el servicio de agua potable		di-31	Nº	Total de personal propio y contratado (TCE) empleado en el servicio de agua (tanto mano de obra directa, como personal administrativo, en comercialización, etc.).	
		Personal en Transporte y distribución de Agua Potable		di-33	Nº	Cantidad de personal propio y contratado (a TCE) empleado en redes de transporte y distribución de agua potable, incluyendo reservas (tanques de agua de la empresa).	
		Total Personal en el Servicio de Alcantarillado Sanitario		di-34	Nº	Total de personal propio y contratado (a TCE) empleado en el servicio de alcantarillado (tanto mano de obra directa, como personal administrativo, en comercialización, etc.).	
		Personal en Transporte de Alcantarillado		di-35	Nº	Cantidad de personal propio y contratado (a TCE) empleado en redes de recolección y transporte de Alcantarillado.	

5.2. Información Ambiental

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION
INFORMACIÓN AMBIENTAL	Lluvia caída		Promedio	dm-01	mm/año	Promedio de lluvia caída en todo el año en los últimos 30 años.
			Actual	dm-04	mm/año	Lluvia caída en el año que se informa.
	Temperatura		Promedio	dm-05	°C	Temperatura diaria promedio de los últimos 30 años.
			Máxima diaria	dm-06	°C	Temperatura diaria promedio del día más caluroso del año en los últimos 30 años.
			Mínima diaria	dm-07	°C	Temperatura diaria promedio del día más frío del año en los últimos 30 años.
	Topografía		Máxima diferencia de nivel	dm-08	m	Diferencia entre el punto más alto y el más bajo del terreno del área con servicio de agua y cloacas.
	Demografía		Población residente	dm-10	habitantes	Cantidad de habitantes residentes permanentes en el área de responsabilidad de distribución de Agua por el operador.
			Población residente para Alcantarillado	dm-20	habitantes	Cantidad de habitantes residentes permanentes en el área de responsabilidad del Alcantarillado por el operador.
			Densidad poblacional	dm-12	hab./km2	Población residente / área de responsabilidad del operador.
	Economía		Tasa de crecimiento de la población	dm-13	% por año	Variación anual promedio del crecimiento de la población en los últimos 10 años.
			Tasa de cambio al cierre del período	dm-14	Moneda local / USD	Tasa de cambio de la moneda local con el dólar estadounidense al final del período.
			Tasa de cambio promedio del período	dm-15	Moneda local / USD	Tasa de cambio de la moneda local con el dólar estadounidense promedio del período, calculada como promedio del valor de cierre mensual.
			PIB per Cápita (USD al cierre: dm-14)	dm-18	USD	Producto Interno Bruto (PIB) por Habitante. Es un indicador económico referido a todo el País, estimado en dólares estadounidenses.
			Ingreso Familiar Anual	dm-21	Moneda Local	Ingreso Familiar promedio de todos los estrato, anualizado y expresado en moneda local. Generalmente este dato es provisto por el Instituto de Estadísticas de cada país.
			Tasa de inflación minorista	dm-16	% por año	Variación del índice de precios al consumidor del país en el período considerado.
			Sueldo mínimo anual (USD al cierre: dm-14)	dm-19	USD	Es el sueldo mínimo aceptado por el Estado para las relaciones laborales formales.
	Tasa de desocupación	dm-17	%	Porcentaje de la población económicamente activa sin trabajo al final del período.		

5.3. Información sobre el Servicio

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION
INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO	Cobertura	Agua Potable	Población servida con conexión domiciliaria de agua potable	ds-01	habitantes	Cantidad de habitantes residentes con acceso a agua potable de red mediante una conexión domiciliaria, al final del período.
			Población servida mediante una pileta pública de agua potable	ds-02	habitantes	Cantidad de habitantes residentes con acceso a agua potable, mediante una pileta pública (disponible a menos de 200 metros del hogar) al final del período.
			Duración del abastecimiento	ds-12	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.)
			Cientes con servicio discontinuo (intermitente).	ds-13	%	Proporción de Población con servicio discontinuo o intermitente (abastecimiento inferior a 24 hs.)
		Alcantarillado Sanitario	Población servida con alcantarillado sanitario	ds-05	habitantes	Cantidad de habitantes residentes, al final del período, que vuelcan sus efluentes a la red de alcantarillado, mediante una conexión domiciliaria.
	Cuentas		Total de cuentas	ds-07	Nº	Cantidad total de cuentas a las que se les factura agua potable y/o alcantarillado (clientes o unidades a las que se emite factura). NO es suma de ds-08 + ds-09.
			Cuentas de Agua Potable	ds-08	Nº	Cantidad de cuentas a las que se les factura agua potable (incluye las cuentas que también reciban conjuntamente el servicio de alcantarillado).
			Cuentas Residenciales de Agua Potable	ds-10	Nº	Cantidad de cuentas residenciales a las que se les factura agua potable (incluye las cuentas que también reciban conjuntamente servicio de alcantarillado).
			Cuentas de Alcantarillado	ds-09	Nº	Cantidad de cuentas a las que se les factura alcantarillado (incluye las cuentas que también reciban conjuntamente servicio de agua potable).
			Cuentas Residenciales de Alcantarillado	ds-11	Nº	Cantidad de cuentas residenciales a las que se les factura alcantarillado (incluye las cuentas que también reciban conjuntamente servicio de agua potable).

5.4. Información sobre Activos Físicos

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION
ACTIVOS FISICOS	Tratamiento de agua y Almacenamiento		Capacidad de Potabilización Instalada en Plantas y Pozos	da-01	m3/dia	Sumatoria de la capacidad teórica de potabilización instalada en plantas o pozos que requieran intervención de un mínimo proceso de potabilización (por ej.: desinfección).
			Potabilización Pico Anual	da-02	m3/dia	Volumen efectivo potabilizado, el día de máxima entrega del año.
	Red de agua	Cañerías	Longitud total	da-04	Km	Longitud total de las cañerías de transporte y distribución de agua, excluidas las conexiones.
			Conexiones	Conexiones de Agua Potable	da-08	Nº
		Micromedición	Medidores Operativos	da-10	Nº	Cantidad total de medidores operativos (en funcionamiento y con lectura).
	Medidores Residenciales Operativos		da-11	Nº	Cantidad de medidores operativos (en funcionamiento y con lectura) en conexiones residenciales.	
	Red de Alcantarillado	Conexiones	Conexiones de alcantarillado	da-20	Nº	Total de conexiones de alcantarillado.
			Cañerías	Longitud Total de la Red	da-22	Km
		Capacidad de tratamiento secundario	Mensura en habitantes	da-25	habit. equiv.	Capacidad de tratamiento secundario total teórica instalada en plantas de tratamiento de aguas residuales, en habitantes equivalentes.
			Mensura en caudal	da-26	m3/dia	Capacidad de tratamiento secundario total teórica instalada en plantas de tratamiento de aguas residuales, en m3 por día de agua procesada.

5.5. Información de la Producción

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION
INFORMACION DE PRODUCCIÓN	Agua Potable	Extracción	Total agua extraída (captada)	dp-01	m3/dia	Promedio diario de agua extraída en el año: subterránea y superficial (captada).
			Agua subterránea	dp-02	m3/dia	Promedio diario de agua subterránea extraída (captada).
		Despacho	Importación de Agua	dp-10	m3/dia	Promedio diario de agua ("en bloque") importada o comprada a otros durante el año informado.
			Total agua despachada	dp-03	m3/dia	Promedio diario de agua despachada a la red en el año informado (Agua captada + importación - pérdidas en plantas). El despacho exportado en bloque debe incluirse.
			Agua comercializada	dp-04	m3/dia	Promedio diario de agua comercializada (que llega a destino, se facture o no, haya o no micromedición). Incluye despacho exportado.
			Agua comercializada micromedida	dp-12	m3/dia	Promedio diario de agua comercializada con micromedición.
			Agua comercializada a Clientes Residenciales	dp-13	m3/dia	Promedio diario de agua comercializada a clientes Residenciales (micromedida o no, que llega a destino).
			Agua comercializada a Clientes NO Residenciales	dp-14	m3/dia	Promedio diario de agua comercializada a clientes No Residenciales (micromedida o no, que llega a destino).
			Exportación de Agua	dp-11	m3/dia	Promedio diario de agua ("en bloque") exportada o vendida a otro distribuidor durante el año informado.
			Consumo no Autorizado	dp-15	m3/dia	Promedio diario de agua robada por población residencial (clandestinos).
	Agua no Comercializada	dp-05	m3/dia	Promedio diario de agua despachada y no comercializada.		
	Alcantarillado	Volumen Recolectado y Transportado	Total Agua Residual Recibida	dp-06	m3/dia	Promedio diario estimado de aguas residuales ingresado a la red. Usualmente se adopta una fracción del agua potable comercializada.
			Total Agua Residual Volcada	dp-07	m3/dia	Promedio diario medido de aguas residuales volcado a cuerpo receptor (con y sin tratamiento). Utilizar días secos (para excluir posibles aguas de lluvia).
		Tratamiento de Aguas Residuales	Vuelco con Tratamiento	dp-08	m3/dia	Promedio diario de aguas residuales vertido a cuerpo receptor previo tratamiento primario y/o secundario.
			Vuelco con Tratamiento Secundario	dp-08b	m3/dia	Promedio diario de aguas residuales vertido a cuerpo receptor previo tratamiento secundario (DBO5 = 30 mg/lit; SS 10' = 0,5 ml/lit).
Caudal tratado el día de máxima			dp-09	m3/dia	Caudal de aguas residuales tratado (primario y/o secundario) el día de máxima del año.	

5.6. Información sobre la Calidad del Servicio

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION
INFORMACION SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Agua Potable	Cortes de servicio	Total conexiones afectadas por cortes (Para servicios continuos)	dc-01	Nº	Cantidad de conexiones afectadas por cortes de duración > a 6 horas. La repetición de cortes deberán sumar repetidas conexiones.
			Cuentas afectadas por corte por falta de pago (razones comerciales)	dc-02	Nº	Cuentas a las que se les cortó o redujo su caudal de servicio por lo menos una vez en el período, por falta de pago.
		Roturas	Roturas en Redes	dc-03	Nº	Cantidad de roturas en redes de agua potable en el año, incluyendo válvulas y accesorios.
			Roturas en conexiones	dc-04	Nº	Cantidad de roturas en conexiones domiciliarias, incluyendo válvulas y accesorios y excluyendo medidores.
		Calidad de Agua en Redes	Análisis de agua potable exigidos por la norma	dc-06	Nº	Cantidad total de análisis (determinaciones: no muestras) de agua potable en redes de distribución, de todo tipo exigidos por la normativa vigente en el período.
			Análisis de agua potable realizados	dc-07	Nº	Cantidad total de análisis de todo tipo (determinaciones: no muestras) sobre agua potable realizados en redes de distribución en el período.
			Análisis de agua potable conformes	dc-08	Nº	Cantidad total de análisis de todo tipo (determinaciones: no muestras) sobre agua potable realizados en redes de distribución en el período, cuyo resultado resultó en conformidad con la normativa aplicable.
			Análisis de Cloro Residual	dc-13	Nº	Cantidad total de análisis de cloro residual en agua potable (en redes de distribución) exigidos por la normativa vigente en el período.
	Alcantarillado	Taponamientos	Taponamientos en Redes de Alcantarillado	dc-21	Nº	Cantidad de taponamientos ocurridos en cañerías maestras o conexiones de la red de alcantarillado en el período.
			Roturas	Roturas en Redes	dc-22	Nº
		Roturas en conexiones		dc-23	Nº	Cantidad de roturas en conexiones, incluyendo accesorios.
		Calidad del líquido volcado a cuerpo receptor	Análisis de aguas residuales exigidos por la norma	dc-24	Nº	Cantidad total de análisis (determinaciones: no muestras) de aguas residuales de todo tipo exigidos por la normativa vigente en el período.
			Análisis de aguas residuales realizados	dc-25	Nº	Cantidad total de análisis (determinaciones: no muestras) de aguas residuales de todo tipo realizados en el período.
			Análisis de aguas residuales conformes	dc-26	Nº	Cantidad total de análisis (determinaciones: no muestras) de aguas residuales de todo tipo realizados en el período cuyo resultado resultó en conformidad con la normativa aplicable.

5.7. Información sobre la Atención al Usuario y Sanciones al Operador

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION
ATENCION AL USUARIO	Reclamos Atendidos	Total de Reclamos	du-01	Nº	Total de reclamos al operador en el año por todo concepto.	
		Comerciales	du-02	Nº	Reclamos por facturación, errores en la medición, etc.	
		Servicio de Agua	du-03	Nº	Reclamos por servicio de agua: falta de agua, presión, turbiedad, color, olor, pérdidas, medidores, etc.	
		Servicio de Alcantarillado	du-04	Nº	Reclamos por servicio de alcantarillado: obstrucciones, desbordes, pérdidas, inundaciones, olores, etc.	
		Respuestas en tiempo	du-05	Nº	Reclamos respondidos dentro del tiempo límite prescrito, en el período informado.	
SANCIONES		Sanciones aplicadas por la autoridad regulatoria	dz-01	Nº	Cantidad de sanciones aplicadas por la autoridad regulatoria, de cualquier tipo y monto.	

5.8. Información Económica (Sección 1º)

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION	
INFORMACION ECONOMICA (Sección 1º)	Facturación por tipo de servicios		Facturación total por servicios de agua potable y/o alcantarillado	de-01	Moneda Local / 1000	Total de la facturación en el período, por los servicios de agua potable, incluyendo agua exportada, y alcantarillado, incluyendo aguas residuales importadas (NO debe incluir impuesto "IVA", si en cambio otros impuestos que forman parte del costo de operación).	
			Agua Potable	de-02	Moneda Local / 1000	Facturación por servicios de agua potable, incluyendo agua exportada.	
			Agua Potable a Residenciales	de-46	Moneda Local / 1000	Facturación por servicios de agua potable, a cuentas Residenciales.	
			Alcantarillado	de-03	Moneda Local / 1000	Facturación por servicios de alcantarillado, incluyendo aguas residuales importadas.	
			Alcantarillado a Residenciales	de-47	Moneda Local / 1000	Facturación por servicios de alcantarillado, a cuentas Residenciales.	
			Otros Servicios	de-04	Moneda Local / 1000	Facturación por otros servicios no relacionados con el Agua y Alcantarillado (única pregunta económica no centrada en Agua y Alcantarillado).	
	Cobro		Saldo pendiente de cobro	de-05	Moneda Local / 1000	Facturación pendiente de cobro al final del período informado (Deudores por Ventas).	
			Ingreso efectivo	de-58	Moneda Local / 1000	Total efectivamente recibido (por cualquier medio de pago) durante el año por servicios de agua y alcantarillado.	
			Otros Ingresos	de-59	Moneda Local / 1000	Ingresos durante el año sin contraprestación (Subsidios, donaciones, etc. relacionados con el Servicio de Agua y Alcantarillado).	
	Costos de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado	Costos por Categoría		Costos operativos totales	de-10	Moneda Local / 1000	Costos directos de operación y gastos generales de administración y ventas (comercialización), excluidas depreciaciones, intereses, deuda e impuesto a la renta (o impuesto a la ganancia). (de-12 + de-21)
				Depreciaciones	de-54	Moneda Local / 1000	Depreciaciones o amortización anual de los Bienes pertenecientes al Activo de la Prestadora.
				Costo Laboral Total	de-55	Moneda Local / 1000	Costos laborales del total de personal propio y contratado directo de la empresa, con beneficios y cargas sociales.
				Costo de la Energía	de-63	Moneda Local / 1000	Costo de la energía consumida por la empresa.
				Consumo de Energía Física	de-64	Megawatt/h (1000 kWh)	Total de energía consumida por la empresa, en unidades equivalentes de 1000 kWh.
				Costos de prestaciones de terceros	de-11	Moneda Local / 1000	Costos totales de operación, administración y ventas, contratados a terceros.
		Costos de Explotación por Actividad		Costos Operativos de Agua Potable y Alcantarillado	de-12	Moneda Local / 1000	Costos ligados a la operación y mantenimiento: mano de obra, combustibles, energía eléctrica, productos químicos, consumibles, servicios de terceros, etc. de los servicios de agua potable y alcantarillado. (Es suma de de-13 + de-17).
				Costos Operativos del Servicio de Agua Potable	de-13	Moneda Local / 1000	Costos ligados a la operación y mantenimiento: mano de obra, combustibles, energía eléctrica, productos químicos, consumibles, servicios de terceros, etc. de los servicios de agua potable. No incluye depreciaciones ni Intereses.
				Costos de mano de obra de operación y mantenimiento de Agua Potable	de-14	Moneda Local / 1000	Costo total de la mano de obra propia y contratada para la operación y mantenimiento de los servicios de agua potable (incluye beneficios y cargas sociales).
				Costos de la energía de operación y mantenimiento de agua potable	de-15	Moneda Local / 1000	Costo de la energía consumida para la operación y mantenimiento de los servicios de agua potable.
				Costos de los productos químicos de operación y mantenimiento de agua potable	de-16	Moneda Local / 1000	Costo de los productos químicos consumidos para la operación de los servicios de agua potable.
				Costos operativos del servicio de Alcantarillado	de-17	Moneda Local / 1000	Costos ligados a la explotación del servicio de cloaca. No incluye Depreciaciones ni Intereses.
				Costos de mano de obra de operación y mantenimiento de alcantarillado	de-18	Moneda Local / 1000	Costo total de la mano de obra propia y contratada para la operación y mantenimiento de los servicios de alcantarillado (incluye beneficios y cargas sociales).
				Costos de la energía de operación y mantenimiento de alcantarillado	de-19	Moneda Local / 1000	Costo de la energía consumida para la operación y mantenimiento de los servicios de alcantarillado.
	Administración y Ventas	Gastos Generales de Administración y Ventas	de-21	Moneda Local / 1000	Costos de sede, lectura de medidores, facturación, cobro, asesorías, comunicaciones, gastos gales., etc. (no incluye depreciaciones)		

5.8. Información Económica (Sección 2º)

Rubro	Tema	Sub Tema	DATO	Codigo	UNIDAD	DEFINICION
INFORMACION ECONOMICA (Sección 1º)	Inversiones		Inversión Presupuestada	de-30	Moneda Local / 1000	Monto total de inversión presupuestada para el período.
			Inversión Ejecutada	de-31	Moneda Local / 1000	Monto total de la inversión ejecutada en el período.
	Datos de Balance		Resultado Operativo (EBITDA)	de-40	Moneda Local / 1000	Resultado antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA).
			Resultado Neto	de-41	Moneda Local / 1000	Resultado luego de impuestos.
			Remuneración del Capital	de-56	Moneda Local / 1000	Pagos al Capital (utilidades) durante el período, en forma de dividendos en efectivo, pagos directos a propietarios, etc.
			Total de Servicio de la deuda	de-49	Moneda Local / 1000	Total de intereses pagados para la satisfacción de las deudas de la empresa.
			Resultado Financiero	de-57	Moneda Local / 1000	Interés Neto, resultado entre los intereses cedidos y los obtenidos durante el ejercicio contable. Un número NEGATIVO significa PERDIDAS (positivo=ganancias).
			Activo Total	de-42	Moneda Local / 1000	Según balance.
			Activo Fijo (No corriente)	de-50	Moneda Local / 1000	Son Activos que por su utilización o envergadura no podrían "venderse" o realizarse en el siguiente período.
			Patrimonio neto	de-43	Moneda Local / 1000	Según balance (Diferencia entre el Activo y el Pasivo)
			Pasivo Circulante (Corriente)	de-44	Moneda Local / 1000	Pasivo / Deudas de corto plazo (vencimiento menor a un año).
			Pasivo total	de-45	Moneda Local / 1000	Pasivo / Deuda Total de corto y largo plazo.
	Tarifas		Cargo fijo mensual para clientes residenciales	de-51	Moneda Local	El componente fijo de la factura (en su caso) por el suministro de servicios de abastecimiento de agua y recolección de aguas servidas, correspondiente a un MES. Consignar el número cero cuando no se apliquen cargos fijos.
			Facilidades de Pago	de-60	si/no	¿Ofrece la empresa al cliente una opción de cobro flexible/amortizada (en cuotas) para recuperar el costo de conexión a la red de agua y/o alcantarillado?
			Cargos de Conexión de Agua Potable	de-52	Moneda Local	Costo total por la instalación de la conexión residencial al servicio de agua.
			Nivel de Servicio de Agua Potable	de-61	si/no	¿Ofrece la empresa más de un nivel de servicio para el suministro de agua domiciliario (excluyendo a piletas públicas o gratuitas)?
			Cargos de Conexión de Alcantarillado	de-53	Moneda Local	Costo total por la instalación de la conexión residencial a los servicios de alcantarillado.
			Nivel de Servicio de Alcantarillado	de-62	si/no	¿Ofrece la empresa más de un nivel de servicio de alcantarillado o alternativa tecnológica para los hogares (excluyendo baños públicos)?

6.- INDICADORES DE GESTIÓN

Se han resaltado con celeste sobre el campo "Código" los IG prioritarios de obtener.

6.1. Indicadores de la Estructura del Servicio

Rubro	INDICADOR	Codigo	UNIDAD	DEFINICION	FORMULACION	
INDICADORES DE LA ESTRUCTURA DEL SERVICIO	Cobertura de servicio	Población servida con conexión de Agua Potable	ies-01	%	Población servida de agua potable (conexión o disposición a menos de 200 metros) / población residente en el área de responsabilidad del operador * 100	(DS01+DS02)/ DM10 * 100
		Cobertura de alcantarillado sanitario	ies-03	%	Población servida con conexión domiciliar de alcantarillado sanitario / población residente en el área de responsabilidad del operador * 100	DS05 / DM10 * 100
	Conexiones	Habitantes por conexión	ies-06	Hab./conex.	Población servida con agua (con conexión) / Conexiones de agua.	DS01 / DA08
		Micromedición	Cobertura de Micromedición	ies-09	%	Total medidores domiciliarios operativos / Conexiones de agua potable * 100
	Tratamiento en Alcantarillado	Disponibilidad de tratamiento secundario	ies-13	%	Capacidad instalada de tratamiento secundario de aguas residuales en habitantes equivalentes / Cantidad de habitantes servidos con alcantarillado * 100.	DA25 / DS05 * 100

6.2. Indicadores de Operación

Rubro	INDICADOR		Codigo	UNIDAD	DEFINICION	FORMULACION			
INDICADORES DE OPERACIÓN	Personal		Empleados Totales por conexión	iop-01	Nº/1000 conexiones	Cantidad total de empleados (tiempo completo equivalente - TCE) propios / N° de conexiones de agua potable * 1000	DI30 / DA08 * 1000		
	Personal por Función	Personal por km de red de agua potable		ioa-02	Empleados / 100 km.	Cantidad de personal a TCE (propio y contratado) empleado en operación y mantenimiento de reservas y redes de transporte y distribución de agua potable / Longitud total de la red de agua potable en km. (conexiones excluidas)	DI33 / (DA04 / 100)		
		Uso del recurso	Eficiencia en el uso del recurso		ioa-03	%	Agua potable comercializada / Total agua cruda extraída (+ Importación de agua) * 100	DP04 / (DP01+DP10) * 100	
			Fuente	Incidencia de la fuente Subterránea		ioa-04	%	Agua cruda subterránea / Total agua cruda extraída * 100	DP02 / DP01 * 100
		Producción		Por Cuenta	ioa-06	m3/ cuenta/ día	Total agua despachada en m3 (- exportación de agua) / cuentas de agua	(DP03 – DP11) / DS08	
		Tratamiento		Disponibilidad de potabilización de agua cruda	ioa-07	%	Máximo volumen diario de agua potable obtenida en instalaciones potabilizadoras en el período / Máxima capacidad diaria de potabilización instalada * 100.	DA02 / DA01 * 100	
		Consumo	Por habitante		ioa-08	lt./hab./día	Promedio diario de agua potable comercializada en lts. (- exportación de agua) / cantidad de habitantes servidos con conexión.	[(DP04 – DP11) * 1000] / DS01	
			Consumo Residencial por Habitante		ioa-13	lt./hab./día.	Promedio diario de agua potable comercializada a clientes residenciales en lts./ cantidad de habitantes servidos con conexión.	(DP13*1000) / DS01	
		Pérdidas en Red	En % de agua despachada		ioa-09	%	[1- (Total agua potable comercializada / Total agua potable despachada)] * 100	1 - (DP04 / DP03) * 100	
			Por conexión día		ioa-10	m3/conexión	Total diario de agua potable no comercializada / Cantidad de conexiones de agua potable.	DP05 / DA08	
			Por Km. de Red por día		ioa-14	m3/km.	Total anual de agua potable no comercializada / Longitud de la red de agua potable.	DP05 / DA04	
	Densidades de Roturas	En Redes		ioa-11	Nº/km.	Roturas en redes de agua potable, incluyendo válvulas y accesorios / Longitud total de la red de agua potable en km / 100 km.	DC03 / DA04		
		En conexiones		ioa-12	Nº/1000 conexiones	Roturas en conexiones de agua potable / Conexiones de agua potable / 1000	DC04 / (DA08 / 1000)		
	Alcantarillado Sanitario	Recolección y transporte	Personal por km. de red		ioc-01	empleado / km.	Cantidad de personal a TCE (propio y contratado) empleado en operación y mantenimiento de redes de recolección y transporte de aguas residuales / Longitud total de la red de alcantarillado en km. (conexiones excluidas)	DI35 / DA22	
			Densidad de roturas	En redes		ioc-04	Nº/ km.	Roturas en redes de alcantarillado, incluidas bocas de registro y accesorios / Longitud total de la red de AS en km. / 100 km	DC22 / DA22
				En conexiones		ioc-05	Nº/1000 conexiones	Roturas en conexiones de alcantarillado en el período / Cantidad de conexiones de alcantarillado / 1000.	DC23 / (DA20 / 1000)
		Tratamiento y Disposición	Incidencia de tratamiento de Aguas Residuales		ioc-07	%	Vuelco a cuerpo receptor con tratamiento / Total aguas residuales volcadas * 100	DP08 / DP07 * 100	
Disponibilidad de tratamiento Secundario de Aguas Residuales			ioc-08	%	Caudal de aguas residuales tratado en el día de máxima del año / Capacidad diaria total instalada en caudal * 100	DP09 / DA26 * 100			
Vuelco por habitante			ioc-09	lt./hab./día	Promedio diario de líquido volcado en lts. / Habitantes servidos con recolección de aguas residuales.	(DP07 * 1000) / DS05			

6.3. Indicadores de Calidad del Servicio

Rubro	INDICADOR	Codigo	UNIDAD	DEFINICION	FORMULACION		
INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	Agua Potable	Continuidad del servicio	Servicios Discontinuos	ica-01	%	Horas de suministro x conexiones receptoras del suministro de agua potable / Cantidad total de conexiones de agua potable x 24 x 365 * 100	DS04 / (24 * 365 * DA08) * 100
			Cortes de Servicio Continuos	ica-02	%	Conexiones afectadas por cortes de servicio de agua potable / Cantidad total de conexiones de agua potable * 100	DC01 / DA08 * 100
		Calidad de agua en redes	Ejecución general de análisis comprometidos	ica-04	%	Cantidad total de análisis de agua potable realizados en el período / Cantidad total de análisis exigidos por la normativa vigente * 100	DC07 / DC06 * 100
			Conformidad general de los análisis ejecutados	ica-05	%	Cantidad total de análisis de agua potable conformes con la normativa vigente / Cantidad total de análisis de agua potable realizados en el período* 100	DC08 / DC07 * 100
	Alcantarillado Sanitario	Taponamientos en la red	Densidad de taponamientos	icc-02	Nº/km.	Cantidad de taponamientos en el período por cada 100 km de la red de alcantarillado.	DC21 / DA22
		Calidad del líquido volcado a cuerpo receptor	Ejecución de análisis de aguas residuales tratadas	icc-03	%	Cantidad total de análisis de aguas residuales realizados en el período / Cantidad total de análisis exigidos por la normativa vigente * 100	DC25 / DC24 * 100
			Conformidad de los análisis de aguas residuales tratadas	icc-04	%	Cantidad total de análisis de aguas residuales conformes con la normativa vigente / Cantidad total de análisis realizados en el período* 100	DC26 / DC25 * 100
	Reclamos de los Usuarios (Agua Potable, Alcantarillado y Comercial)	Densidad de reclamos totales	icu-01	Reclamos / cuenta	Total de reclamos recibidos por el operador de todo tipo y por todo concepto / Total de cuentas de agua potable o alcantarillado.	DU01 / DS07	
		Reclamos comerciales por cuenta	icu-02	%	Reclamos comerciales / Total de cuentas de agua potable o alcantarillado * 100.	DU02 / DS07 * 100	
		Reclamos por servicio de agua potable por conexión	icu-03	%	Reclamos por servicio de agua potable / Cantidad total de conexiones de agua potable * 100.	DU03 / DA08 * 100	
		Reclamos por servicio de alcantarillado por conexión	icu-04	%	Reclamos por servicio de alcantarillado / Cantidad total de conexiones de alcantarillado * 100.	DU04 / DA20 * 100	
		Respuesta a reclamos en tiempo	icu-05	%	Respuestas en tiempo definido por normativa / Reclamos recibidos en el año * 100	DU05 / DU01 * 100	

6.4. Indicadores Económico-Financieros

Rubro	INDICADOR	Codigo	UNIDAD	DEFINICION	FORMULACION		
FACTURACION	Promedio de servicios de agua potable residenciales por cuenta	iec-18	u\$\$/cuenta	Facturación por servicios residenciales de agua potable / Total de cuentas residenciales de agua potable	DE46 * 1000 / DM15 / DS10		
	Promedio de servicios de agua potable no residenciales por cuenta	iec-19	u\$\$/cuenta	Facturación por servicios no residenciales de agua potable / Total de cuentas no residenciales de agua potable	(DE02 - DE46) *1000 / DM15 / (DS08 - DS10)		
	Promedio de servicios de alcantarillado residenciales por cuenta	iec-20	u\$\$/cuenta	Facturación por servicios residenciales de alcantarillado / Total de cuentas residenciales de alcantarillado	DE47 * 1000 / DM15 / DS11		
	Promedio de servicios de alcantarillado no residenciales por cuenta	iec-21	u\$\$/cuenta	Facturación por servicios de agua potable y alcantarillado / Total de cuentas no residenciales de alcantarillado	(DE03 - DE47) *1000 / DM15 / (DS09 - DS11)		
	Unitaria de Agua Potable	iec-02	u\$\$/m3	Facturación por servicios de agua potable, incluyendo agua exportada / Volumen comercializado de agua potable	DE02 * 1000 / DM15 / DP04 * 365		
	Unitaria de Alcantarillado	iec-03	u\$\$/m3	Facturación por servicios de alcantarillado / Volumen de Líquido Recibido	DE03 * 1000 / DM15 / DP06 * 365		
	COSTOS	Costos Conjuntos	Costos totales por cuenta	iec-04	u\$\$/cuenta	Costos operativos y gastos generales de los servicios de agua potable y alcantarillado / Cantidad total de cuentas de agua potable y alcantarillado.	DE10 * 1000 / DM15 / DS07
			Relación costos operativos vs. facturación por servicios	iec-05	%	Costos operativos totales / Facturación total por servicios * 100	DE12 / DE01 * 100
		Costos Operativos de Agua Potable	Costo unitario del agua comercializada	iec-07	u\$\$/m3	Costos operativos de agua potable / Total agua comercializada.	DE13 * 1000 / DM15 / (365 * DP04)
			Incidencia de la mano de obra	iec-08	%	Costo de la mano de obra operativa propia y contratada de agua potable / Costo operativo de agua potable * 100	DE14 / DE13 *100
			Incidencia del costo de la energía	iec-09	%	Costo de la energía operativa de agua potable / Costo operativo de agua potable * 100	DE15 / DE13 *100
			Incidencia del costo de los productos químicos	iec-10	%	Costo de los productos químicos para el agua potable / Costo operativo de agua potable * 100	DE16 / DE13 *100
		Costos Operativos de Alcantarillado	Costo unitario del líquido recibido	iec-11	u\$\$/m3	Costos operativos de alcantarillado / Volumen total de aguas residuales recibido.	DE17*1000 / DM15 / (365 * DP06)
			Incidencia de la mano de obra	iec-12	%	Costo de la mano de obra operativa propia y contratada de alcantarillado / Costo operativo de alcantarillado * 100	DE18 / DE17 *100
			Incidencia del costo de la energía	iec-13	%	Costo de la energía operativa de alcantarillado / Costo operativo de alcantarillado * 100	DE19 / DE17 *100
		Costos de Administración y Ventas	Costos de administración y ventas por cuenta	iec-15	u\$\$/cuenta	Costos de administración y ventas / Cuentas totales de agua potable y alcantarillado	DE21 *1000 / DM15 / DS07
			Incidencia de los trabajos de terceros	iec-16	%	Costos de prestaciones de terceros / costos operativos y gastos generales * 100	DE11 / DE10 * 100
		EJECUCION DE INVERSIONES	Ejecución de las Inversiones	iec-17	%	Inversión ejecutada / inversión presupuestada * 100	DE31 / DE30 * 100
		Endeudamiento	Morosidad	ief-03	meses	Facturación pendiente de cobro al cierre de ejercicio / Facturación total anual / 12	DE05 / (DE01 / 12)
			Sobre patrimonio neto	Sobre patrimonio neto	ief-04	%	Pasivo Total / Patrimonio neto * 100.
	Composición del pasivo			ief-06	%	Pasivo Circulante / Pasivo total * 100.	DE44 / DE45 * 100
Rentabilidad	Sobre patrimonio neto		ief-07	%	Resultado Neto / Patrimonio neto * 100.	DE41 / DE43 * 100	

7.- METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN

Se explican a continuación los pasos a seguir en la implementación de un sistema de IG para el “benchmarking” en forma genérica, ya sea para un operador como para un regulador. Cada caso se deberá interpretar con sus propias particularidades. En particular se harán las referencias al caso de ADERASA, toda vez que resulte oportuno.

El proceso de implementación de un sistema de IG puede ser dividido en cinco fases sucesivas:

- 1.- Definición de la estrategia general del proceso
- 2.- Definición del sistema de Indicadores de Gestión
- 3.- Recolección de los datos, validación y carga.
- 4.- Determinación de los IG y elaboración del informe global.
- 5.- Interpretación de los resultados.

En el caso de ADERASA, serán trabajo común, y por lo tanto centralizado en la asociación, los puntos 1 y 2, mientras que se compartirán las tareas señaladas en los puntos 3, 4 y 5 con cada uno de los participantes.

7.1.- Definición de la Estrategia General del Proceso

Esta primera fase consiste en definir los objetivos y el perfil del equipo de trabajo. El sistema de IG debe ser orientado a un objetivo específico y debe estar íntimamente relacionado con el plan de negocios del operador. El nivel y la profundidad, como así también la cantidad de indicadores a adoptarse, estarán en función de los objetivos preestablecidos: el conocimiento general e integral de la gestión de un operador requerirá de IG abarcativos y agregados, mientras que el análisis en detalle de un área o proceso en particular, como por ejemplo pérdida o infiltración en redes, rehabilitación de cañerías, expansión de los servicios, atención al usuario, facturación y cobro, etc. requerirá de IG más específicos. Los reguladores utilizan normalmente sistemas que le aseguran una visión general e integral de la gestión.

El equipo de trabajo involucrará a los jefes de departamento, quienes serán los responsables de proporcionar la información y, en el caso de precisar de análisis más detallados, se deberá ampliar el grupo de colaboradores. Uno de los beneficios más inmediatos del benchmarking ha resultado ser el intercambio de experiencias y puntos de vista entre los distintos responsables, y entre ellos y sus colaboradores.

Es importante destacar que el benchmarking es una actividad permanente de la organización y que rinde sus mayores frutos cuando es aplicado con consistencia a lo largo del tiempo.

La historia reciente muestra que la asistencia inicial de un consultor externo experimentado puede resultar beneficiosa en la etapa inicial, sobre todo si la iniciativa involucra a un grupo de operadores (entre los ejemplos exitosos de implementación que vale mencionar se encuentran el 6-City group en Escandinavia, el PI-Waters portugués, el proyecto PI alemán, etc.).

7.2.- Definición del Sistema de Indicadores de Gestión

Una vez definido el grupo de trabajo y transmitido el objetivo y la estrategia del proyecto, se avanzará en la definición de los indicadores.

El presente trabajo propone un menú de IG apoyado por información de contexto, con el fin de situar cada caso en sus particularidades. El equipo de trabajo de ADERASA ha seleccionado estos IG, con el objetivo de conseguir un justo equilibrio entre lo descriptivo y lo abarcativo. Esta primera base podrá ir creciendo o modificándose con el tiempo, según las necesidades

del conjunto de los participantes. No obstante, cada asociado podrá definir un mayor grado de detalle donde lo crea necesario, para su propio uso interno.

7.2.1. Definición del sistema de IG:

En este punto se presentará la disyuntiva de crear un sistema propio de IG o bien de adoptar un sistema ya desarrollado. La primera opción tiene la ventaja de poder utilizar el sistema de información ya existente en la empresa y sus Indicadores podrán ser comparados históricamente dentro de la misma en el tiempo. Pero resultará sumamente limitado al momento de intentar comparar estos IG con los utilizados por otros operadores.

Por otra parte, la opción de adoptar un sistema de indicadores de referencia, tendrá la dificultad de cierto grado de rigidez en cuanto a la definición de los indicadores y sus requerimientos de información, lo que impondrá una carga extra de trabajo inicial para recoger la información en una forma tal vez no habitual para el operador. Pero ofrece la gran ventaja de la comparabilidad con operadores de otros ámbitos, de donde saldrán las mejores prácticas a adoptar para mejorar la gestión. Otra ventaja adicional es que en algunos casos (IWA, BM, etc.) se han desarrollado softwares que facilitan la tarea tanto al cargar la información como al realizar los informes finales.

Tal vez la solución recomendable sea adoptar indicadores de un sistema de referencia al inicio y luego avanzar, donde sea necesario, con indicadores más específicos. No obstante será siempre aconsejable definir estos indicadores complementarios teniendo en cuenta los sugeridos en los sistemas globales, adaptándolos a las necesidades locales.

7.2.2. Definición de los IG y la información requerida

La definición de los IG podrá requerir un proceso iterativo, partiendo de un sistema de referencia, probándolo con la información existente y, si no hay un ajuste satisfactorio, volver al sistema de referencia en busca de un indicador que se pueda construir a partir de la información disponible o eventualmente que no requiera mayores ajustes al sistema de información.

Por otra parte es siempre aconsejable acotar la ambición inicial y conformarse con un grupo de indicadores reducido, a confeccionar con información agregada. Esto facilitará el proceso de implementación. Una vez que la organización se encuentre familiarizada con la metodología, se podrán incorporar tantos indicadores como sean necesarios.

7.2.3. Definición de la información de contexto

Una vez definidos los IG, se debe analizar el contexto en el cual se desenvuelve el operador, a fin de ayudar a interpretarlos. No es lo mismo un servicio de agua potable en una zona desértica que en una región de lluvias persistentes, un sistema de alcantarillado combinado o separado, servir a una región plana o montañosa, etc.

7.2.4. Identificación de la información necesaria, su disponibilidad, confiabilidad y precisión.

Una vez determinados los indicadores, se conocerá la información necesaria. La calidad de la información en términos de confiabilidad y precisión es de capital importancia. Cuando no se tenga información más precisa, se podrán utilizar las mejores estimaciones, pero se deberá tener en cuenta que los indicadores derivados podrán carecer de consistencia. A este respecto resultará de gran ayuda la aplicación sistemática de la calificación de los datos descrita más arriba en el capítulo "Grado de confianza y precisión", mejorándolos con el correr del tiempo.

7.2.5. Definición del período de análisis.

Usualmente los IG se determinan en forma anual. No obstante podrían ser necesarias, en casos particulares, determinaciones intermedias. En estos casos se deberá siempre especificar el período de referencia.

7.2.6. Selección del software de soporte

En casi todos los casos se manejará una cantidad de datos que justifican la adopción de un software específico. El mismo podrá consistir en una simple planilla Excel, o sistemas más sofisticados disponibles en el mercado. P.e. el software SIGMA Lite, elaborado por la IWA, está disponible en forma gratuita (en versión española solo para agua potable, por el momento) y puede ser utilizado si se adoptan los indicadores del BM o la IWA. El software SIGMA Lite está disponible en la página web: www.sigmalite.com. En ADERASA se comenzará esta tarea con una planilla Excel (se agrega impresión de la misma como Anexo I) dejando a un futuro la evaluación del soporte más adecuado.

7.2.7. Definición del flujo de información interno y sus responsables

Cada dato tiene que ser relevado, chequeado, calificado y cargado a la base de la forma y con la frecuencia preestablecida. Es conveniente que haya un responsable en la organización para cada dato o grupo de datos, perfectamente identificado y, en lo posible, con estabilidad temporal. A su vez deberá designarse al coordinador responsable de recibir los datos de todos los responsables de área, validarlos y cargarlos a la base.

A los fines de la participación en el proyecto de ADERASA, es necesario indicar un responsable por asociado, que coordine las tareas de relevamiento y centralice los datos competentes en su órbita, para el envío al centro del proyecto.

Es importante que se entienda el aspecto rutinario del benchmarking y sea incorporado como una actividad habitual del operador, integrada a su propio flujo de información técnica y contable. La sinergia entre los sistemas de información dentro de la empresa deberá ser explotada en su máximo potencial. La información consume recursos, tiene siempre un costo y es responsabilidad de los directivos obtener el máximo de información, consumiendo el mínimo de los recursos.

Por su parte el regulador deberá integrar los Indicadores de Gestión con la Contabilidad Regulatoria y el Modelo de Empresa como en un todo: la información que proporciona la Contabilidad Regulatoria se incorpora a los IG, complementando la información recibida de otras áreas como infraestructura, calidad del servicio, atención a usuarios, etc.; a su vez los IG se integran al Modelo de Empresa para informar sobre el comportamiento pasado y las metas a establecerse para el futuro.

7.3.- Recolección de los Datos, Validación y Carga

Cada responsable de área, en los tiempos indicados, proporcionará los datos de su competencia, debidamente validados y calificados, según su confiabilidad y precisión (capítulo 4º del presente). Estos serán cargados en el sistema por el coordinador designado (ver 7.2.7.) para la obtención de los IG del período bajo análisis.

En caso de juzgarse conveniente, el coordinador, en conjunto con cada responsable de área, elaborará los procedimientos de relevamiento y validación de datos específicos de cada sector.

Los Auditores Técnico y Contable jugarán un rol particularmente importante en la validación y la calificación de los datos obtenidos, mediante auditorías que permitan verificar la correcta aplicación de las metodologías oportunamente acordadas. Estos deberán recalcular los datos toda vez que se verifiquen anomalías en los procedimientos u observen inconsistencias en la información proporcionada.

7.4.- Determinación de los IG y elaboración del informe global

La responsabilidad de cargar los datos en el sistema de IG y elaborar un primer informe global será asignada a un coordinador oportunamente designado (ver 7.2.7.). Si bien la carga de datos puede entenderse como una actividad meramente mecánica, debe ser llevada a cabo de modo de permitir la verificación de eventuales inconsistencias, y la realimentación de los datos que precisen de alguna ulterior corrección.

El primer informe global será fundamentalmente descriptivo y contendrá las tablas de valores y los gráficos que permitan visualizar las tendencias, comparando los IG con sus respectivas evoluciones históricas, con las metas previstas o los valores esperados. Eventualmente podrá contener una primera comparación con valores medios del mercado o de otros prestadores. Los informes de los períodos sucesivos irán ganando en calidad y consistencia, a medida que se vaya mejorando la calidad de los datos y aumentando la base de comparación.

7.5.- Interpretación de los resultados

Es importante que la interpretación de los resultados sea compartida por todos los responsables de área, de modo que se puedan incorporar al análisis las condiciones particulares y la información contextual, que permita identificar factores explicativos. El éxito de la implementación de un sistema de IG depende de su uso como una herramienta efectiva del proceso decisorio gerencial. Su objetivo es interpretar los resultados de modo tal de poder establecer un diagnóstico que permita identificar las medidas correctivas necesarias, cuando no se hayan alcanzado las metas esperadas, o bien de corregir metas futuras, si las propuestas han sido fácilmente superadas.

Los parámetros de comparación más usuales podrán ser proporcionados por:

- Los resultados de los años anteriores;
- Metas establecidas en el plan de negocios;
- Metas establecidas por los requerimientos legales, contractuales o regulatorios;
- Resultados de otras unidades operativas del mismo prestador (cuando un mismo prestador cumple servicios similares en otros sistemas);
- Resultados de otros operadores, en el marco de iniciativas de benchmarking métrico encaradas por dos o más operadores o reguladores;
- Valores de referencia comúnmente aceptados.

La comparación interna es seguramente la más efectiva en términos gerenciales, pues permite conocer la evolución de los parámetros en el tiempo e identificar el impacto de las decisiones en los resultados. No obstante, este tipo de comparaciones sólo es posible luego de un período prolongado de aplicación sistemática y consistente del sistema de IG. Por lo tanto en el período inicial, la comparación con otros prestadores o con los valores de referencia disponibles, cobra cierta relevancia. Por otro lado, compartir experiencias con otros prestadores tiene un efecto positivo apreciable.

Cuanto mayor sea la base de comparación, mayor consistencia irá ganando el modelo, permitiendo anticipar tendencias e identificar los factores de éxito que garantizan los resultados buscados. Contando con una gran base de datos, se podrán realizar modelaciones matemáticas en base a tecnologías estadísticas, que permitirán establecer tendencias a futuro y el posible impacto de las decisiones a tomar (véase la experiencia de la OFWAT).

8.- COMENTARIOS FINALES

La organización de la información gerencial en Indicadores de Gestión, para el control del comportamiento de las empresas, la identificación de áreas críticas y la determinación de metas para el desarrollo futuro de los servicios, se ha venido imponiendo en tiempos recientes en todo el mundo.

La homogeneización de los IG adoptados permitirá ampliar las bases de comparación, de modo de ir logrando paulatinamente mayor consistencia, permitiendo, en el caso de los reguladores, acotar la discrecionalidad regulatoria en la toma de decisiones.

En este trabajo se propone un número mínimo de IG definidos a partir de los indicadores en coordinación con otras bases ya existentes (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Perú, y fuera de las Américas), pretendiendo abarcar los principales aspectos de la gestión de los operadores regulados.

La recolección y la comparación sistemática de los IG entre los operadores del mercado de las Américas, le permitirá a los asociados de ADERASA lograr un conocimiento más íntimo de la situación de los servicios y de sus tendencias particulares y generales, constituyéndose no sólo en una herramienta para el control del logro de las metas fijadas, sino en un auxilio imprescindible al momento de fijar nuevas metas y tarifas a futuro.

La implementación del sistema aquí propuesto es sólo un punto de partida. El benchmarking está destinado a ser una práctica habitual entre los prestadores modernos, y una herramienta para la gestión y la regulación de los servicios, que permite tener en cuenta la realidad de cada caso particular y su inserción en el contexto global de la industria.

El uso continuado en el tiempo de esta herramienta por parte de los reguladores, permitirá acortar la asimetría informativa y ganar en consistencia en sus decisiones regulatorias, lo que redundará en beneficio de todo el sistema y particularmente de los usuarios, que se verán beneficiados con mejores prestaciones a tarifas más razonables.

9.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Se listan a continuación los trabajos consultados

- IWA Performance Indicators for Water Supply Services – Helena Alegre, Wolfram Hirnir, Jaime Melo Baptista, Renato Parena – 2000.
- IWA Performance Indicators for Wastewater Services – Rafaela Matos, Patricia Duarte, Adriana Cardoso, Andreas Shultz, Richard Ashley, Alejo Molinari. – 2003.
- Diagnóstico dos sevcicos de Água e Esgotos – 1998 – SNIS, Governo Federal do Brasil.
- Indicadores de Gestión de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento del Perú – 1997 – 1999, SUNASS.
- Performance Benchmarking – A powerful management tool for water and wastewater utilities, Paul Stahare, Jan Adamsson, Suecia, 2002.
- Indicadores de Gestión – SISAB. 2002.
- Evaluación del desempeño de las EPSA – SISAB, Carlos Gámez, 2002.
- Modelo de regulación - Herramientas y sistemas de regulación para la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y adecuación de contratos. SISAB. Jorge Dorado, Franz Monroy, Alejandro Bontes, Sigrid Stranger. 2002.
- Implementation of a performance indicators system in a water undertaking, Helena Alegre, Jaime Melo Baptista, 2002.
- Benchmarking Water & Sanitation Utilities: A start-Up kit – Banco Mundial. 1999.
- Guidelines for the implementation of Benchmarking Practices in the Provision of Water Services in South Africa – Phil Phibus et al. 2000.
- Melbourne's Retail Water & Sewerage Companies – Performance Report. Office of the Regulator – General, Victoria, Australia. Enero 1999.
- Water Industry Performance Indicators – Information Specification Version 2 – Office of the Regulator General, Victoria, Australia. July 1998.
- Statistical profile and performance benchmarking of water supply services in 23 major Western Australian Towns – July 2001 – Office of Water Regulation. Government of Western Australia.
- Worldwide Water Comparisons 1999 – 2000. OFWAT. W. H. Emery et al. 2000.
- Bases del Estudio Tarifario – EMOS. Superintendencia de Servicios Sanitarios, Chile. 1999.
- Reflections on Performance - Benchmarking in the Dutch Drinking Water Industry – VEWIN – Andersen Consulting. Agosto 1999.
- Performance Benchmarking for Water Utilities – American Water Works Association – Bill Kingdom et al. 1996.

- Guidance for Self-Assessment and Peer Review for the AWWA QualServe Program – Glen Nestel et al. 1997.
- Benchmarking Wastewater Operations – Collection, Treatment, and Biosolids Management – Water Environment Research Foundation – Roger Patrick et al. 1997.

10.- SOBRE EL AUTOR

Ing. Alejo José MOLINARI.

Ingeniero Civil, Completó su formación académica en 1980 en la Universidad de Pádova (Italia) y obtuvo el Master Profesional en Administración de Empresas (M.B.A.) en 1991, en el Instituto de Altos Estudios Empresariales (IAE) de Buenos Aires.

Realizó los Programas de Especialización en Regulación Económica de Servicios Públicos de la UADE (Bs. As.) , 1996 y 2001; y el Curso de Estrategia y Regulación de Servicios Públicos, dictado por el Banco Mundial y el Public Utility Research Centre en la Universidad de Florida (U.S.A.), en 1997, además de diversos cursos y seminarios de la especialidad.

Actualmente se desempeña como **Gerente de Calidad del Servicio** del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS), habiendo tenido anteriormente a su cargo la Gerencia de Administración de Activos, durante el primer quinquenio de la Concesión.

Es colaborador de la International Water Association (IWA), de la Asociación de Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA) y de la Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de la República Argentina (AFERAS), en temas de benchmarking para la regulación por comparación.

El autor podrá ser contactado en: amolinari@etoss.org.ar