



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

*Informe de la 3<sup>a</sup> Reunión  
Grupo Regional de Trabajo  
de Benchmarking*

ADERASA  
BMK

17 y 18 de agosto de 2006  
Buenos Aires, Argentina



PUBLIC-PRIVATE  
INFRASTRUCTURE  
ADVISORY FACILITY



The World Bank Group



Asociación Federal de Entes Reguladores  
de Agua y Saneamiento



ETOS S

UADE



## RESUMEN EJECUTIVO

Durante los días 17 y 18 de agosto de 2006, se realizó la 3ª Reunión-taller del Grupo de Trabajo de Benchmarking (GRTB) de ADERASA, en la sede de la UADE, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Dicha reunión ha sido posible gracias a la asistencia del programa PPIAF del Banco Mundial, en el marco del convenio con ADERASA.

Los objetivos de esta tercera reunión fueron los siguientes:

1. **Tecnologías de Benchmarking:** revisión de las tecnologías de benchmarking más utilizadas en los servicios públicos de agua y saneamiento en el mundo.
2. **Fronteras de Eficiencia:** presentación de los avances en el trabajo de estudio de Fronteras de Eficiencia que se está desarrollando en el CEER de la UADE, sobre la base de la información aportada por el GRTB-ADERASA.
3. **Implantación del Sistema de Indicadores de Gestión de ADERASA:** descripción de las tareas desarrolladas para la implementación del sistema de Indicadores de Gestión de ADERASA en Colombia y México.
4. **Publicación de la Información como Herramienta Regulatoria:** descripción de la experiencia de algunos países del GRTB en el uso y la publicación de los Indicadores de Gestión como herramienta regulatoria, la reacción de los operadores, de otros interesados y del público en general.
5. **Revisión del trabajo realizado y perspectivas futuras:** revisión del trabajo realizado, enfocando los datos, sus definiciones e interpretaciones y la estrategia futura del Programa de Benchmarking de ADERASA.

Asistieron a la reunión los referentes de benchmarking de ADERASA de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay. También asistieron representantes de AySA, la nueva empresa operadora de Buenos Aires, de Hidroven, entidad de rectoría y regulación de los servicios de agua y saneamiento de Venezuela y de OSE, principal operadora de Uruguay. Se contó además con la participación del Dr. Jorge Enrique Angel Gómez, coordinador de los Grupos de Trabajo de ADERASA y del Ing. Ventura Bengoechea, coordinador del Programa PPIAF-ADERASA.

Luego de asistir a las presentaciones programadas y a los debates en grupos y su puesta en común, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La publicación de los Indicadores de Gestión se ha demostrado una herramienta muy eficaz para la mejora de la calidad de los servicios en varios países de la región. En el caso de la regulación de empresas estatales, pueden ser utilizados para materializar incentivos al personal.
2. Los modelos econométricos y estadísticos en elaboración necesitan de la mejora de la información de las empresas seleccionadas.
3. Es necesario continuar con el programa de asistencia a algunos países para el desarrollo de sus sistemas internos de Indicadores de Gestión.
4. Es necesario trabajar en coordinación con los otros Grupos de Trabajo de ADERASA, principalmente los de Contabilidad Regulatoria y Tarifas, para mejorar la calidad y la desagregación de la información.

5. Se avanzará en la coordinación con IBNET, proponiéndole el desarrollo de grupos sub-regionales para mejorar la información, para lo que se espera contar con el apoyo del grupo de trabajo del PURC.

En el próximo ejercicio se continuará con la mejora de la calidad de los datos y con la incorporación de nuevos servicios. Se resaltó la necesidad de cumplir con el programa de trabajos anual, poniendo especial énfasis en cumplir con las fechas de envío de la información, a fin de facilitar y mejorar el trabajo del grupo coordinador.

# INFORME DE LA

## 2ª REUNIÓN DEL GRUPO REGIONAL DE TRABAJOS DE BENCHMARKING DE ADERASA

### 1.- INTRODUCCIÓN

El Grupo Regional de Trabajo de Benchmarking, fue creado en el seno de ADERASA, según lo previsto en el Art. 38 de su Estatuto, para implementar un sistema de Indicadores de Gestión para la comparación (“benchmarking”) de operaciones de agua y saneamiento, en su región de influencia, con el fin de mejorar la información de los reguladores, permitiéndoles mejorar la calidad de sus decisiones.

En la 3ª Asamblea Anual de ADERASA, que tuvo lugar el 23/09/04 en Santiago de Chile, el Directorio incluyó a dicho Grupo de Trabajo en el marco del Convenio suscripto entre ADERASA y el Banco Mundial, dentro de la *Iniciativa Regional para Apoyar el Desarrollo de los Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento* (PPIAF) estableciendo un programa de tareas de tres años, con una reunión anual.

En base a lo antedicho, se realizó la **3ª Reunión del Grupo Regional de Trabajo de Benchmarking de ADERASA**, durante los días 17 y 18 de agosto de 2006, en la sede de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE), en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

### 2.- AUSPICIANTES

La reunión fue posible gracias a la asistencia del PPIAF del Banco Mundial, del aporte de los asociados a ADERASA, quienes asistieron a sus representantes, y del CEER-UADE, AFERAS y el ETOSS, quienes contribuyeron a solventar los gastos. También se contó con la asistencia académica del PURC de la Universidad de Florida.

### 3.- ANTECEDENTES

El Proyecto de Benchmarking fue concebido por el Directorio de ADERASA hacia fines del año 2002. El grupo de AFERAS de Argentina, que ya estaba trabajando en este tema, propuso un manual y una primera base de datos en mayo de 2003.

Una vez constituido el Grupo Regional de Trabajo de Benchmarking en el marco del Convenio PPIAF-ADERASA, se comenzó a recoger la información de los países miembros de la Asociación. Esta primera base de datos fue discutida y acordada en la 1ª Reunión del GRTB, realizada el 20 y 21 de mayo de 2004, publicándose posteriormente el Primer Informe del GRTB-ADERASA. En el mismo se presentaron las primeras comparaciones de Indicadores de Gestión, para 38 operadores de 11 países.

Durante el año 2005 se avanzó en la mejor definición de los Indicadores utilizados y se publicó el Segundo Informe del GRTB-ADERASA, con datos del año 2004.

### 4.- OBJETIVOS DE LA REUNION

Siguiendo las directivas del 4º encuentro de ADERASA, en Tafí del Valle, en setiembre de 2004, se continuó durante el período 2005 - 2006 con el programa de

fortalecimiento de los sistemas nacionales de Indicadores de Gestión, colaborando con Colombia y México. Además, durante este período, se trabajó en la consolidación de los primeros estudios de “fronteras de eficiencia”.

Por otra parte se ha venido verificando una creciente inquietud entre los integrantes del GRTB acerca de la utilización de la información elaborada para usos regulatorios.

Es así que, en esta 3ª Reunión-taller, se desarrollaron los siguientes temas:

- 1. Tecnologías de Benchmarking:** un representante del PURC de la Universidad de Florida, USA, realizó una revisión de las tecnologías de benchmarking más utilizadas en los servicios públicos de agua y saneamiento en el mundo.
- 2. Fronteras de Eficiencia:** un representante del CEER de la UADE ilustró los avances en el trabajo de estudio de Fronteras de Eficiencia que se está desarrollando en dicho instituto, sobre la base de la información aportada por el GRTB-ADERASA.
- 3. Implantación del Sistema de Indicadores de Gestión de ADERASA:** un consultor, contratado por ADERASA, describió las tareas desarrolladas para la implementación del sistema de Indicadores de Gestión de ADERASA en Colombia y México. Previamente el representante de cada uno de dichos países informó sobre la estructura de sus respectivos mercados y sus sistemas de información.
- 4. Publicación de la Información como Herramienta Regulatoria:** representantes de tres países integrantes del GRTB describieron su experiencia en la publicación de los Indicadores de Gestión como herramienta regulatoria, la reacción de los operadores, de otros interesados y del público en general.
- 5. Revisión del trabajo realizado y perspectivas futuras:** en la segunda parte del taller, se revisó el trabajo realizado, enfocando los datos, sus definiciones e interpretaciones y la estrategia futura del Programa de Benchmarking de ADERASA.

## 5.- ASISTENTES

Asistieron a la reunión los referentes de benchmarking de ADERASA de: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay. También asistieron representantes de AySA, la nueva empresa operadora de Buenos Aires, de Hidroven, entidad de rectoría y regulación de los servicios de agua y saneamiento de Venezuela y de OSE, principal operadora de Uruguay.

Se adjunta al final del presente como **Anexo I**, la lista de los participantes y sus filiaciones.

## 6.- PRESENTACIONES Y DESARROLLO DEL TALLER

Se adjunta en el **Anexo II** la agenda desarrollada durante los dos días del taller. Muy sintéticamente, el desarrollo de los trabajos fue el siguiente:

La reunión fue abierta con palabras de las autoridades presentes: el **Cdor. Eduardo Muñoz**, como Secretario de ADERASA, el **Ing. José Manuel Kertz**, como Presidente de AFERAS y el Sr. Coordinador de los Grupos de Trabajo de ADERASA, **Dr. Jorge Enrique Ángel Gómez**.

Seguidamente se realizaron las presentaciones y debates sobre los temas propuestos, según el siguiente orden:

**María Luisa Corton, del PURC de la Universidad de Florida, USA**, ilustró a los presentes las diversas tecnologías de benchmarking de mayor uso en la industria del agua y el saneamiento, en base a un trabajo realizado recientemente por el PURC.

**Carlos Adrián Romero, del CEER de la UADE**, experto en análisis de eficiencia en mercados monopólicos, presentó los avances de un primer estudio de "Fronteras de eficiencia", realizado en base a los datos del 2003 y 2004 informados por los integrantes del GRTB. Indicó las limitaciones del estudio y la necesidad de mejorar y completar la información para poder afinar los modelos en estudio.

**Mauricio Millán Drews, de la CRA de Colombia**, señaló las principales características del mercado del agua en su país y detalló el funcionamiento del Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI), del que se nutre la CRA para sus usos regulatorios y para proporcionar información al sistema de ADERASA.

**Roberto Reyes, de la ANEAS de México**, ilustró las principales características del mercado del agua en México y el trabajo realizado con el consultor para la implantación del sistema Indicadores de Gestión de ADERASA en su país.

**Daniel Nolasco, consultor de ADERASA**, complementó las presentaciones de Mauricio Millán Drews y de Roberto Reyes, comentando el trabajo que se realizó en ambos países, cada uno con sus características diferentes, a fin de conseguir la información para la base de datos de ADERASA.

**Marfisa Maria de Aguiar, de la ARCE (CE), Brasil**, luego de una breve introducción para explicar el ordenamiento institucional del mercado del agua en su país y los sistemas de información, ilustró a los presentes los efectos que causó la publicación de los Indicadores de Gestión en las empresas reguladas por la ARCE y en el público en general.

**Dora Campos Salamanca, de la SISS de Chile**, describió el sistema de Indicadores de Calidad del Servicio utilizado por la SISS y las reacciones de los operadores y los usuarios frente a su publicación.

**Ernesto Bazán Asencios, de la SUNASS de Perú**, describió la evolución del sistema de Indicadores de Gestión aplicado por la SUNASS y su utilización para la regulación.

Todas las presentaciones pueden ser visitadas en la sección "Benchmarking" de la página de Internet de ADERASA.

Durante el segundo día, divididos en grupos y bajo la guía de **Román Ghio**, de la coordinación del GRTB, los asistentes discutieron los problemas encontrados en las definiciones de los datos y sus interpretaciones, con la finalidad de mejorar la calidad de la información y completar los datos faltantes.

Al momento de las conclusiones, **Alejo Molinari**, coordinador del GRTB, recordó la necesidad de mejorar y completar la información e ir sumando más operadores a la base de datos. Asimismo resaltó la oportunidad del uso de los Indicadores de Gestión para la introducción de incentivos en entornos institucionales con una mayor presencia del estado, hecho que se viene verificando en varios países de la región en

tiempos recientes. También revisó el plan de trabajos para la terminación del ejercicio en curso y su continuidad para el próximo período.

## **7.- CONCLUSIONES**

De las presentaciones y discusiones de la 3ª Reunión del GRTB-ADERASA, se pueden señalar las siguientes conclusiones.

1. La publicación de los Indicadores de Gestión se ha demostrado una herramienta muy eficaz para la mejora de la calidad de los servicios en varios países de la región. En el caso de la regulación de empresas estatales, pueden ser utilizados para materializar incentivos regulatorios.
2. A fin de ajustar y completar los modelos econométricos y estadísticos para los estudios de "Fronteras de Eficiencia", es necesario:
  - a. Completar la información relevante del año 2003 de las empresas seleccionadas.
  - b. Incorporar la información del año 2005.

Se espera contar con un primer informe completo para fines de octubre próximo.

3. Como objetivo inmediato se trabajará en la finalización del Informe del GRTB del año 2006, que se presentará en la próxima reunión anual de ADERASA, a desarrollarse en Octubre próximo.
4. Se entiende necesario continuar con el programa de asistencia a algunos países para el desarrollo de sus sistemas internos de Indicadores de Gestión, mediante el apoyo de un consultor.
5. Se continuará el trabajo conjunto iniciado con ABAR para el ajuste de la información del SNIS para Brasil.
6. Se operará en colaboración con los otros Grupos de Trabajo de ADERASA, principalmente los de Contabilidad Regulatoria y Tarifas, para mejorar la calidad y la desagregación de la información económica y la utilización de las comparaciones para los estudios tarifarios.
7. Se avanzará en la coordinación con IBNET, proponiéndole el desarrollo de grupos sub-regionales para mejorar la información, para lo que se espera contar con el apoyo del grupo de trabajo del PURC.
8. En el próximo ejercicio se continuará con la mejora de la calidad de los datos y con la incorporación de nuevos servicios. Se resaltó la necesidad de cumplir con el programa de trabajos anual, poniendo especial énfasis en cumplir con las fechas de envío de la información, a fin de facilitar y mejorar el trabajo del grupo coordinador. Dicho programa es el siguiente:

## PROGRAMA ANUAL DE TRABAJOS DEL GRTB - ADERASA

	TAREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	Recopilación de datos			■									
2	Envío de los datos a la Coordinación					→							
3	Preparación del informe preliminar						■						
4	Reunión anual del GRTB							■					
5	Informe final anual								■				
6	Presentación del informe en la asamblea anual											■	
7	Reuniones regionales (IBNET)											■	■

### 10.- CIERRE DE LA REUNION

El cierre de la reunión contó con la presencia del Coordinador del Programa PPIAF-ADERASA y representante del Banco Mundial, **Ing. Ventura Bengoechea**, quien dirigió a los presentes palabras de felicitaciones por el trabajo realizado y de aliento para continuar en el esfuerzo de mejorar la información, invitando a todos los Grupos de Trabajo de ADERASA a trabajar en forma coordinada, para un mejor desarrollo de la institución.

**Ing. Alejo Molinari**

Coordinador del GRTB

Buenos Aires, agosto de 2006.

## ANEXO I

**Lista de los participantes** – No se publican direcciones y teléfonos por razones de seguridad informática. En caso de necesidad de comunicarse con los participantes, rogamos contactar a la Coordinación ([rgchio@etoss.org.ar](mailto:rgchio@etoss.org.ar)).

PAIS	Apellido y Nombre	INSTITUCION
Argentina	Ghio, Román	ETOSS
Argentina	Molinari, Alejo	ETOSS
Argentina	Riestra, Ana María	ETOSS
Argentina / Buenos Aires	Lentini, Emilio	ETOSS
Argentina / Buenos Aires	Mercadier, Augusto	ETOSS
Argentina / Buenos Aires	Nolasco, Daniel	Consultor Experto
Argentina / Buenos Aires	Padrón, Gonzalo	ETOSS
Argentina / Buenos Aires	Romero, Carlos	UADE
Argentina / Buenos Aires	Tedesco, Roxana	AYSA
Argentina / Buenos Aires	Vidic, Diego	AYSA
Argentina / Catamarca	Lobo Vergara, Luis María	ENRE
Argentina / Formosa	Ybars, Marcelino	EROSP
Argentina / Mendoza	Muñoz, Eduardo	EPAS
Argentina / Mendoza	Puebla, Raúl	EPAS
Argentina / Santa fe	Kertz, José Manuel	ENRESS
Argentina / Trelew	Harislur, Gustavo	OMRESP
Argentina / Tucumán	Zappella, Ricardo	ERSACT
Bolivia	Camacho Garnica, Alvaro	SISAB
Brasil	Faleiros, Gustavo Paixão	AGR
Brasil	Ferreira Ximenes, Marfisa	ARCE (ABAR)
Brasil	Teixeira de Carvalho, Wanderlino	AGR
Chile	Calvanese, Francesca	SISS
Chile	Campos Salamanca, Dora	SISS
Colombia	Angel Gómez, Jorge Enrique	ADERASA
Colombia	Millán Drews, Mauricio	CRA
Colombia	Rojas Morales, Leyla	CRA
Costa Rica	Echeverría Lutz, Daniel	ARESEP
Ecuador	Espinoza, Carlos	ECAPAG
Honduras	Matamoros Rodríguez, Marco Aurelio	ERPCSA
Mexico	Hernández Resendiz, Roberto	CEA Querétaro
Mexico	Mendieta, Juvenal	CEA Querétaro
Mexico	Ovando, Claudia	CAT Cancún
Mexico	Reyes, Roberto	ANEAS
Mexico	Ruiz Morcillo, Andrés	ANEAS
Mexico	Urquiza Estrada, Manuel	CEA Querétaro
Nicaragua	Detrinidad, Lizeth	INA
Nicaragua	Ramirez, Benita	INA
Panamá	Amaya, Euripides	ERSP
Paraguay	Gonzalez, Eduardo	ERSSAN
Perú	Bazán, Ernesto	SUNASS
Uruguay	Macedo, Luciana	DINASA
Uruguay	Parodi, Alejandro	URSEA
Uruguay	Soria, Estela	OSE
USA	Bengoechea, Ventura	World Bank
USA	Corton, María Luisa	PURC
USA	Post, Alison E.	C.PhD - Harvard
Venezuela	Camera de Salas, María	HIDROVEN

**ANEXO II (hoja 1/2)**  
**Agenda de Trabajo**

**Día 1: 17 de Agosto de 2006**

08:00	<u>ACREDITACION (Presentación del Grupo de Trabajo de ADERASA)</u>
08:30 09:00	<u>Tema: Palabras de bienvenida a cargo de las autoridades de CEER-UADE, AFERAS y ADERASA</u>
09:00 09:15	<u>Tema: Presentaciones - Objetivos y metodología de la reunión</u> <b>Alejo Molinari</b> – Coordinador del GRTB-ADERASA Presentación de los <b>Delegados</b> presentes, sus objetivos y expectativas.
09:15 10:00	<u>Tema: Actualización de la estrategia del Programa de IG de bmk de ADERASA</u> <b>Alejo Molinari</b> . Exposición y preguntas
10:00 10:45	<u>Tema: revisión de las metodologías de benchmarking.</u> <b>María Luisa Corton (PURC – Univ. de Florida, USA)</b> : Exposición y preguntas
10:45 11:00	Pausa - Café
11:00 11:45	<u>Tema: uso de los indicadores de ADERASA para un cálculo de fronteras de eficiencia en América Latina.</u> <b>Carlos Adrián Romero (CEER - UADE)</b> : Exposición y preguntas
11:45 12:30	<u>Tema: adaptación de la base de datos de Colombia para el bmk de ADERASA.</u> <b>Mauricio Millán Drews (CRA) y Daniel Nolasco (ADERASA)</b> . Exposición y preguntas.
12:30 14:00	Pausa para almuerzo.
14:00 14:45	<u>Tema: implantación del sistema de IG de ADERASA en México.</u> <b>Roberto Reyes (ANEAS) y Daniel Nolasco (ADERASA)</b> . Exposición y preguntas.
14:45 15:15	<u>Tema: publicación de los Indicadores de Gestión como herramienta regulatoria. La experiencia de ARCE (Brasil).</u> <b>Marfisa Maria de Aguiar (ARCE)</b> . Exposición y preguntas
15:15 16:00	Pausa - Café
16:00 16:30	<u>Tema: publicación de los Indicadores de Gestión como herramienta regulatoria. La experiencia de la SISS (Chile).</u> <b>Dora Campos Salamanca (SISS)</b> . Exposición y preguntas
16:30 17:00	<u>Tema: publicación de los Indicadores de Gestión como herramienta regulatoria. La experiencia de la SUNASS (Perú).</u> <b>Ernesto Bazán Asencios (SUNASS)</b> . Exposición y preguntas

## Día 2: 18 de Agosto de 2006

08:00	<u>Tema: Calidad de la Información de la Base de Datos del GRTB-ADERASA</u>
08:45	<b>Román Ghio (ADERASA):</b> Descripción del nuevo relevamiento de datos 2005 y mejora en la calidad de la información. Revisión de datos y definiciones.
08:45	<u>Tema: Grupos de Debate y Revisión de la Información</u>
11:30	<b>Alejo Molinari (ADERASA):</b> Exposición y formación de los grupos de debate. Los <b>Delegados</b> debatirán en grupos las dificultades encontradas en la confección de los IG adoptados por ADERASA, con el objetivo de realizar los ajustes pertinentes. Moderadores: cada grupo decidirá su propio moderador y contará con la asistencia de los expertos invitados.
11:30	<u>Tema: Ajustes a la Base de Datos del GRTB de ADERASA</u>
12:30	Los Delegados finalizarán el debate y redactarán sus conclusiones.
12:30	Pausa para almuerzo
14:00	
14:00	<u>Tema: Ajustes a la Base de Datos del GRTB de ADERASA</u>
15:45	Cada Moderador pondrá en común, para todos los Delegados, las conclusiones a las que arribó su grupo en el debate.
15:45	Pausa - Café
16:00	
16:00	<u>Tema: Conclusiones</u>
16:30	Exposición de las conclusiones de la reunión y del plan de trabajos hasta la próxima reunión. Moderador: <b>Alejo Molinari.</b>
16:30	<u>Tema: Conclusiones</u>
17:00	El futuro del Programa Técnico de ADERASA. <b>Jorge Enrique Ángel Gómez y Ventura Bengoechea, coordinadores del Programa PPIAF-ADERASA.</b>