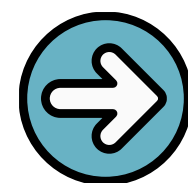


Hacia una nueva cultura en el uso de datos en los servicios de agua y saneamiento

De IBNET



 **Intelligent Utilities**
NEW IBNET

www.ib-net.org

La visión: Que el Nuevo IBNET se convierta en

"el lugar al que acudir" por las empresas de servicios públicos y los reguladores...

Intelligent Utilities
NEW IBNET

Compartir datos
Asegurar que sus datos sean valorados

Consulte

- ✓ Reason why
- ✓ Reason why
- ✓ Reason why

→ ¡Califique ahora!

Obtener datos correctos.

utilizar datos
Obtengan más valor de los datos

¡Así está mejor!

- ✓ Reason why
- ✓ Reason why
- ✓ Reason why

→ ¡Califique ahora!

Aumentar el rendimiento de las empresas o prestadores de servicio de agua potable y saneamiento .

conectar y aprender
Obtengan más valor de los datos

¡Mira hacia adelante!

- ✓ Reason why
- ✓ Reason why
- ✓ Reason why

→ ¡Califique ahora!

Anticiparse a a la curva

... y utilizar los datos con el fin de ...

Intelligent Utilities
NEW IBNET

Compartir datos
Asegurar que sus datos sean valorados
Consulte
✓ Reason why
✓ Reason why
✓ Reason why
→ ¡Califique ahora!
Obtener datos correctos.

utilizar datos
Obtengan más valor de los datos
¡Así está mejor!
✓ Reason why
✓ Reason why
✓ Reason why
→ ¡Califique ahora!
Aumentar el rendimiento de las empresas prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento

conectar y aprender
Obtengan más valor de los datos
¡Mira hacia adelante!
✓ Reason why
✓ Reason why
✓ Reason why
→ ¡Califique ahora!
Anticiparse a la curva

- **informar las Inversiones,**
- **informar las decisiones.**

... y, como resultado, contribuir a mejorar el rendimiento general en la prestación de servicios de agua y saneamiento.

Tres elementos nuevos en el Nuevo IBNET ...

NUEVO: Provision de Servicios basados en datos para empresas de agua y saneamiento y reguladores

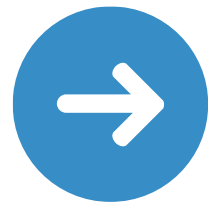
NUEVO: Indicadores de Desempeño clave

NUEVO: Manejo de Prácticas Gerenciales o practicas de gestión

Algunos elementos positivos se mantienen de la versión original del IBNET

**Cosas que funcionan bien: Base de datos sobre las Tarifas
Compromiso de servir a las empresas de agua y saneamiento**

Veamos las novedades del NUEVO IBNET



NUEVO: Servicios basados en datos para empresas de servicios públicos y reguladores

NUEVO: Indicadores de rendimiento

NUEVO: Prácticas de gestión

El camino para mejorar los servicios a traves del uso de datos.....



Hemos estudiado cuidadosamente las necesidades de los usuarios, y lo que buscan ..



Director Financiero de un Prestador Metropolitano

un informe financiero preciso es mi objetivo



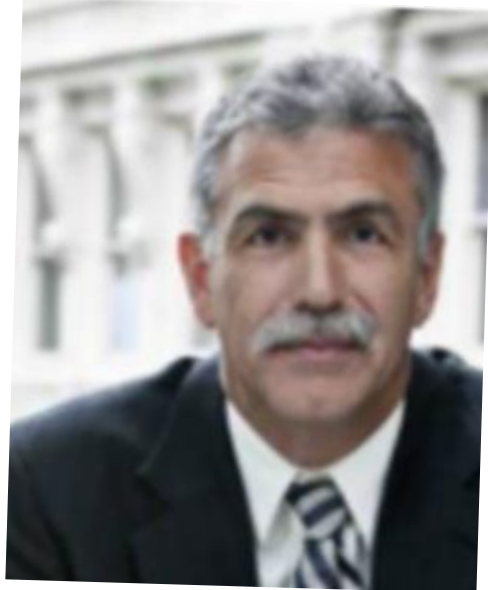
Gerente Financiero o Contador de un prestador mediano

no tengo tiempo para ejercicios de datos extensos/complicados, me centro en lo esencial



Director de un Ente Regulador de los Servicios

Necesito datos constantes para apoyar las reformas del sector



Gerente de Proyectos, Agencia de Desarrollo

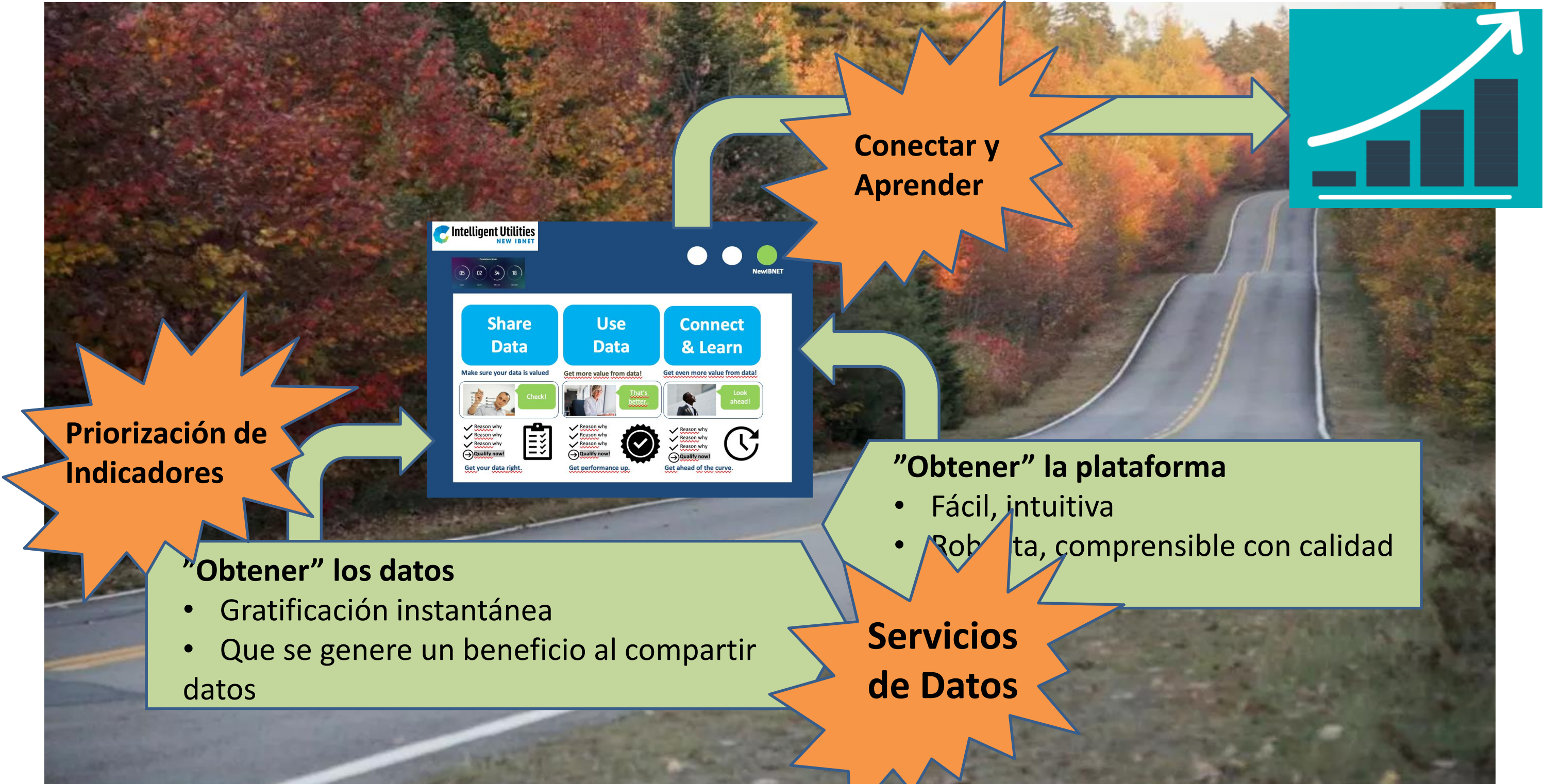
Necesito datos sólidos sobre los servicios públicos en todo el mundo

quiero que nuestros clientes estén bien atendidos... ¡y los buenos datos me ayudan!



Gerente Comercial de un prestador mediano

Invitando a Prestadores de servicio a que se conviertan en proveedores de dato y usuarios...



SERVICIOS DE DATOS PARA LOS SERVICIOS (versión 1.0)

Servicio

elementos centrales del servicio

Principales grupos destinatarios



“el Punto de la verdad”

Opción de utilizar el sitio web de NewIBNET como repositorio de datos * entradas de datos con sello de fecha * trazabilidad de la entrada de datos * controles de coherencia de las entradas de datos * informes personalizados para diferentes fines (informes de reguladores, otros).

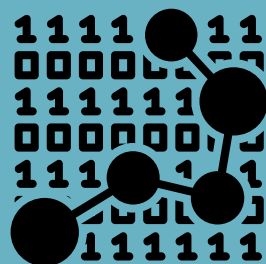
Pequeñas y medianas empresas de servicios públicos que operan en entornos de gestión de datos deficientes, pero dirigidas por un liderazgo ambicioso.



“el Punto a mejorar”

Comparaciones visualmente intuitivas entre el rendimiento de cada empresa y grupos similares * vínculos entre las prácticas de gestión y los resultados del rendimiento.

Empresas de servicios públicos de tamaño medio a grande que operan en entornos de gestión de datos de razonables a buenos y que están dirigidas por un liderazgo ambicioso.



“Match Point”

Opción de ser “conectado” con empresas de servicios públicos que se enfrentan a desafíos similares, en términos de rendimiento, prácticas de gestión o medio ambiente * Opción de organizar el contacto y el intercambio de experiencias.

Empresas de servicios públicos de tamaño medio y grande que operan en entornos de gestión de datos deficientes o razonablemente buenos y que están dirigidas por un liderazgo ambicioso.

SERVICIOS DE DATOS PARA LOS REGULADORES (versión 1.0)

Servicio

elementos centrales del servicio

Grupo objetivo principal



"Las Página de los Servicios Regulatorios del País"

Encuentre y compare las principales características de los requisitos de los reguladores del agua: requisitos de información, especificidades nacionales o regionales, exenciones, recursos legales, tarifas.

Agencias reguladoras, rectoras, administradoras dirigidas y dotadas de personal interesados en comprender y aprender de los enfoques reguladores de otros países.



"Dale forma a tu país – Tablero de Control"

Utilice las herramientas interactivas para comprender y analizar las diferencias y similitudes entre los países en términos de rendimiento de los servicios de agua y saneamiento, prácticas de gestión y tarifas.

Las agencias reguladoras, rectoras, administradoras, dirigidos y dotados de personal ambicioso, interesados en basar las reformas, la financiación y las estructuras tarifarias en los datos sobre los resultados.



"Coherencia de los datos"

Comprobación de la coherencia de los datos enviados por las empresas de servicios públicos.

Las agencias reguladoras, dirigidas y dotadas de personal interesado en reducir su propia carga de trabajo y ponerse a utilizar los datos que se les han presentado.

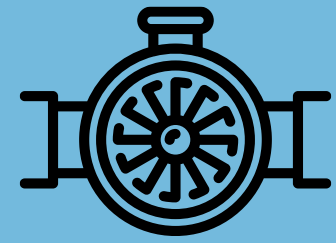
Veamos las novedades del NUEVO IBNET

NUEVO: Servicios basados en datos para empresas de servicios públicos y reguladores

 **NUEVO: Indicadores de desempeño**

NUEVO: Prácticas de gestión

INDICADORES BÁSICOS: DESEMPEÑO



Operaciones de agua

1. Cobertura de agua potable (%)
2. Continuidad (hr/día)

3. % de clientes con suministro de agua 24/7
4. Agua No Contabilizada (l/Conn./hr o %)



Operaciones de saneamiento

5. Cobertura de saneamiento (%)
6. Continuidad (horas/día)

7. Aguas residuales recogidas y tratadas (%)



Operaciones comerciales

8. Tasa de recolección
9. % Conexiones con micro medición

10. Reclamaciones de servicio resueltas
11. Calidad del agua potable



Gestión financiera

12. Margen de EBITDA (beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones)
13. Cobertura de costos operativos (porcentaje)



Recursos Humanos

14. Número de empleados por cada 1000 conexiones
15. Porcentaje de empleados femeninos (a nivel de puestos de decisión/tbc)

Veamos las novedades del NUEVO IBNET

NUEVO: Servicios basados en datos para empresas de servicios públicos y reguladores

NUEVO: Indicadores de rendimiento

 **NUEVO: Prácticas de gestión**

INDICADORES BÁSICOS: PRÁCTICAS DE GESTIÓN (1)

Estrategia y planificación empresarial	Fijación de objetivos	Control del rendimiento	Gestión de datos	Gestión financiera
No tenemos un documento de estrategia ni un plan de negocio.	No fijamos objetivos empresariales específicos, ni financieros ni operativos ni de otro tipo.	No documentamos, ni hacemos un seguimiento, ni revisamos de forma visible la mayor parte de nuestros resultados basados en indicadores - con la excepción de (AÑADIR AQUÍ)	Para gestionar nuestros datos, nuestro personal utiliza principalmente hojas de cálculo que se guardan individualmente y no están conectadas en toda la organización.	Presupuesto anual básico
Tenemos una idea general de hacia dónde queremos ir en los próximos años -quizá en forma de documento de visión-, pero no una estrategia detallada o un plan de negocio.	Fijamos algunos objetivos financieros y/o operativos básicos.	Hacemos un seguimiento de nuestros resultados basándonos en [##] indicadores o en otros formatos, como reuniones y debates periódicos.	En algunas de nuestras unidades de negocio (más de una), desplegamos sistemas para la integración de datos, como un sistema de atención al cliente o un sistema de gestión financiera. En estos sistemas almacenamos y gestionamos nuestros datos.	Presupuesto anual básico según la normativa local, y sistema contable básico
Tenemos una estrategia y/o un plan de negocio que incluye los objetivos específicos que queremos alcanzar, así como el camino y los recursos para conseguirlos.	Establecemos objetivos para todas las áreas relevantes de nuestro trabajo, incluidas las financieras, las operativas, las de recursos humanos, etc.	Hacemos un seguimiento de nuestro rendimiento y tenemos un proceso claramente establecido para mejorar cuando surgen problemas.	En el caso de nuestros sistemas de datos, desplegamos de vez en cuando o siempre comprobaciones de coherencia e integridad, asegurándonos de que los datos no estén desfasados, se pierdan, se sobrescriban por error, etc.	Presupuesto anual detallado, sistema de información contable (cierto uso de Excel), proceso de seguimiento del presupuesto.
Disponemos de una estrategia y/o un plan de negocio detallados y de criterios para evaluar los avances hacia nuestros objetivos.	Los objetivos que fijamos -en todos los ámbitos pertinentes, basados en análisis económicos y técnicos- están claramente definidos, se comunican ampliamente y todo el mundo entiende si sus unidades y otras unidades están funcionando bien.	Hacemos un seguimiento de nuestros resultados y celebramos reuniones para debatir y acordar cómo mejorar.	La mayoría de nuestros sistemas de datos están integrados en toda la organización y hay una persona o un grupo en el nivel de dirección/gestión designado para responsabilizarse de la gestión de los datos.	Presupuesto plurianual detallado, sistema de información contable (sin uso de Excel), proceso de seguimiento del presupuesto, estados financieros públicos
Tenemos una estrategia y/o un plan de negocio detallados, y evaluamos regularmente los progresos y ajustamos nuestros planes en consecuencia.	Los objetivos que fijamos -en todos los ámbitos pertinentes, basados en análisis económicos y técnicos- están claramente definidos, se comunican ampliamente y todo el mundo entiende si sus unidades y otras unidades están funcionando bien.	Hacemos un seguimiento de nuestros resultados, acordamos cómo mejorar y controlamos si las mejoras se producen o no. Si no se producen mejoras, se responsabilizará a los responsables.	Contamos con una estrategia de gestión de datos que impulsa nuestro sistema integrado de gestión de datos, garantiza la existencia de un sistema de copia de seguridad redundante, seguro y apoyado en servicios en la nube, y las distintas dimensiones de nuestros datos (comercial, financiera, operativa, etc.) pueden conectarse fácilmente o están conectadas.	Presupuesto plurianual; seguimiento del presupuesto (plan vs, real); sistema presupuestario; proceso de gestión de la tesorería y la deuda; sistema automatizado integrado con todos los departamentos; estados financieros que se quejan de las NIIF; auditoría financiera externa; estados financieros públicos; análisis de tarifas; previsión financiera (no sólo contabilidad).

INDICADORES BÁSICOS: PRÁCTICAS DE GESTIÓN (2)

Operaciones comerciales	Atención al cliente	Operaciones de agua	Operaciones de aguas residuales	Gestión de recursos humanos
Algún contador instalado que cubra parte del sistema, y proceso de medición básico para el seguimiento de la producción y distribución de agua	Mantenemos registros de nuestros clientes y los actualizamos continuamente.	Medimos el alcance del agua no contabilizada en nuestras operaciones.	Funcionamiento del sistema de alcantarillado y proceso de mantenimiento reactivo	Mantenemos registros de todo nuestro personal, en un sistema central, incluyendo nombres, direcciones, información contractualmente relevante, etc.
Contador instalado que cubre la mayor parte del sistema, y proceso de medición básico para seguir la producción y distribución de agua, factura enviada irregularmente	Llevamos un registro de nuestros clientes, así como de sus reclamaciones, y contamos con un Proceso de Reclamaciones de Clientes (registro, seguimiento y solución)	Conocemos las causas/impulsores de la magnitud del agua no contabilizada y dónde se produce, por ejemplo, las pérdidas técnicas en las tuberías (debido a un mal mantenimiento o y/o a un mal equipamiento) o las pérdidas comerciales.	Funcionamiento del sistema de alcantarillado; proceso de mantenimiento planificado y reactivo (ciclos de mantenimiento); pruebas de agua irregulares	En nuestra organización, además de llevar un registro de todo nuestro personal, también contamos con un sistema de clasificación de puestos que nos permite establecer criterios para los requisitos del puesto y las expectativas de rendimiento en cada nivel de clasificación, incluyendo su compensación/grados salariales.
Medidor instalado que cubre todo el sistema, proceso de medición para seguir la producción y distribución de agua, factura enviada regularmente	No sólo hacemos un seguimiento de nuestros clientes y sus reclamaciones, sino que también ofrecemos un canal para que nuestros clientes hagan un seguimiento de lo que hacemos para resolver sus reclamaciones (centro de llamadas, quiosco, en línea, whatsapp para empresas, redes sociales)	Conocemos las causas/impulsores del agua no contabilizada y, para algunas de las áreas más relevantes, hemos desarrollado una estrategia y planes para reducir la cantidad de agua perdida.	Funcionamiento de la red de alcantarillado; proceso de mantenimiento planificado y reactivo; ciclo de análisis del agua y elaboración de informes; gestión de los atascos en el alcantarillado	Llevamos un registro de todos nuestros empleados y de cómo progresan a través de varios puestos y escalas salariales claramente definidos, y planificamos e invertimos en su formación y en exponerlos a oportunidades de aprendizaje y crecimiento.
Instalación de contadores que cubran todo el sistema, proceso de comprobación y sustitución de contadores, proceso de medición para el seguimiento de la producción y distribución de agua, envío periódico de facturas, proceso de conciliación de datos (lectura de contadores frente a facturación real)	Además de hacer un seguimiento de nuestros clientes y de sus quejas, y de ofrecerles un canal para que nos sigan, también solicitamos sistemáticamente las opiniones de los clientes y hacemos públicos los resultados.	Disponemos de una estrategia para gestionar y reducir el agua no contabilizada, incluidas las inversiones de capital y las actividades operativas necesarias, y aplicamos y supervisamos regularmente la ejecución de nuestros planes.	Estrategia de conexiones al alcantarillado; aguas residuales y lodos fecales transportados de acuerdo con las normas de seguridad reguladas; gestión de la obstrucción del alcantarillado; controles de seguridad de la eliminación de lodos fecales y del vertido de aguas residuales; información sobre la calidad; estrategia de gestión del medio ambiente; proceso y sistemas	Tenemos una estrategia de gestión de nuestro personal (estrategia de RRHH) que se basa en un sólido análisis de los antecedentes y el rendimiento de nuestro personal y que está vinculado a los resultados que queremos conseguir como organización, en términos de costes, de funcionamiento y de servicio a nuestros clientes.
Proceso estandarizado de lectura de contadores (manual y/remota), contadores mecánicos alineados con las normas ISO 4064, proceso de conciliación de datos (lectura de contadores frente a facturación real), proceso de comprobación y sustitución de contadores en marcha; envío de facturas con una frecuencia regular según el ciclo (mensual o bimensual); sistema de seguimiento de los atrasos	Vinculamos las evaluaciones de rendimiento -de parte del personal o del personal y la dirección- a los resultados de las opiniones periódicas de los clientes.	Disponemos de una estrategia para gestionar y reducir el agua no contabilizada, incluidas las inversiones de capital y las actividades operativas necesarias, y aplicamos y supervisamos su ejecución con regularidad, y destacamos específicamente nuestras mejoras -o la falta de ellas- en nuestros informes al público en general.	Estrategia de conexiones al alcantarillado; aguas residuales y lodos fecales transportados de acuerdo con las normas de seguridad reguladas; gestión de la obstrucción del alcantarillado; controles de seguridad de la eliminación de lodos fecales y del vertido de aguas residuales; información sobre la calidad; estrategia de gestión medioambiental; proceso y sistemas; ISO 14:000 y estrategia de reutilización	Una parte importante de nuestra estrategia de RRHH y de nuestros planes, políticas y prácticas de gestión de RRHH son las consideraciones para atraer y retener el talento, garantizar la diversidad en los equipos y construir una organización basada en nuestros valores como organización de servicios.

HITOS Y RETOS FUTUROS

Creación de una asociación de datos y aprendizaje

"Inscribir" a las empresas de servicios públicos y a los reguladores para que formen "parte de la asociación" -
Actos de divulgación, trabajo con los equipos del Banco Mundial y con los socios

Oportunidades de colaboración: Programa de Agua del Danubio, Agua y Aguas Residuales del Pacífico, Asociación de Reguladores de Agua y Saneamiento de África Oriental y Meridional (ESAWAS); IWA, GWOPA, GWP, WaterWorX, otros...

Construir la herramienta adecuada y los servicios adecuados basados en datos

Piloto: El pre-pilotaje acaba de concluir

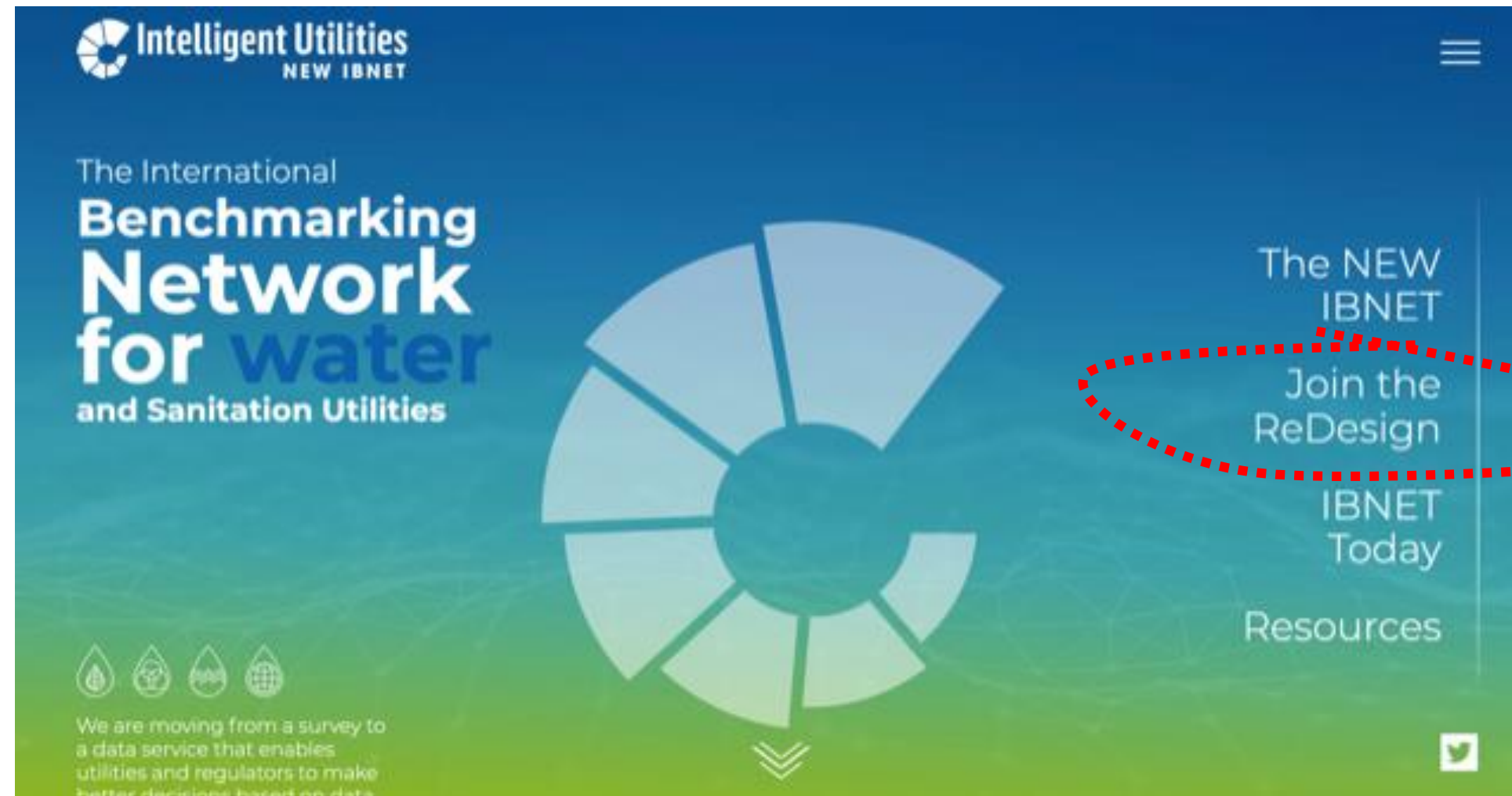
Confirmar: Viabilidad del enfoque de movilización de datos (en lugar del enfoque de encuestas)

Desarrollo rápido de la aplicación: ¿Llegar a una versión Beta y probarla en julio?

Diseños visuales: Logotipos, visualizaciones, interactividad

¿Cuándo se lanzará? ¿Lanzamiento completo en octubre de 2022?

Únase a nosotros: ¡Envía tus comentarios y da forma al Nuevo IBNET!



www.newibnet.org

The International
**Benchmarking
Network
for water**
and Sanitation Utilities



The NEW
IBNET

Join the
ReDesign

IBNET
Today

Resources



We are moving from a survey to
a data service that enables
utilities and regulators to make
better decisions based on data

