

## **AquaRating impulsa procesos de transformación y buenas prácticas en empresas de agua y saneamiento**

### ***Oportunidades e impacto para el sector de agua, saneamiento e infraestructura:***

*En América Latina y el Caribe, las empresas de agua y saneamiento se enfrentan generalmente a problemas como la injerencia política, rendición de cuentas deficiente, inversión financiera inestable y la falta de capacidades locales, entre otros aspectos.*

*En este informe presentamos el sistema [AquaRating](#) desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Asociación Internacional del Agua (IWA).*

*Esta herramienta fue creada para el fortalecimiento de los procesos de transformación y mejora en la gestión de empresas de agua y saneamiento y su modelo está basado en un estándar internacional para la evaluación de empresas mediante indicadores de gestión y aplicación de buenas prácticas en 8 áreas que integran los procesos de su cadena de valor.*

*En Ecuador, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz de Galápagos se encuentra [implementando AquaRating](#) para la mejora de sus procesos.*

*Para más información sobre esta herramienta, puede contactar a Corinne Cathala (Especialista Senior en Agua y Saneamiento en la División de Agua y Saneamiento en el Banco Interamericano de Desarrollo) vía e-mail: [corinnec@iadb.org](mailto:corinnec@iadb.org).*

## **Aquarating: Un estándar internacional para evaluar los servicios de agua y saneamiento**

AquaRating surgió como una metodología para conseguir una caracterización de la gestión y prestación de servicios de agua y saneamiento en un ámbito y un período determinados. Esta metodología se enfocó en la evaluación integral de las empresas desde los aspectos cuantitativos frente al desempeño y los aspectos cualitativos relacionados con los procesos, prácticas y tecnologías empleadas en los principales ciclos de la gestión; aplicables a cualquier tipo y tamaño de empresa a nivel mundial. Adicionalmente, se incorporaron mecanismos para valorar la fiabilidad de la información aportada por las empresas y para validar su consistencia y veracidad. Este conjunto de consideraciones es parametrizado y normalizado en la metodología de caracterización AquaRating, y ponderado para determinar unos valores en los rangos de 0 a 100 para las diversas áreas, subáreas y elementos de caracterización, así como para el conjunto de todas ellas. AquaRating se ha programado en una plataforma informática, donde cada empresa prestadora de servicio es responsable de realizar su autoevaluación, registrando su información, así como los diferentes niveles de fiabilidad y documentos de soporte para cada caso. La aplicación de AquaRating, es una oportunidad para las empresas prestadoras de servicio de agua y saneamiento, de tener una línea

base sobre la cual se pueden definir planes de acción y desarrollar procesos de transformación para la búsqueda de la mejora continua y la sostenibilidad de sus modelos de gestión. El presente documento contiene la definición detallada de la configuración completa de AquaRating, con toda la información necesaria que describe el sistema de caracterización y la metodología de parametrización y ponderación. Adicionalmente se incluye la jerarquía completa de las áreas y subáreas, así como la definición de cada elemento de evaluación, nivel de fiabilidad y los pesos asignados para cada caso.

### AquaRating

#### ¿Qué es AquaRating?

AquaRating es un sistema basado en un estándar internacional para la evaluación de empresas prestadoras de servicio de agua y saneamiento. ([Descargar AquaRating](#))

La evaluación se realiza con la medición de indicadores de gestión y la aplicación de las mejores prácticas en los diferentes procesos de las organizaciones. Adicionalmente se han generado documentos para desarrollar análisis focalizados en la gestión de empresas de agua en temas como [Innovación](#), [Cambio Climático](#), [Pérdidas de Agua](#), entre otros.

AquaRating ayuda a las empresas prestadoras de servicio de agua y saneamiento a conocer su estado actual e identificar sus principales oportunidades de mejora, incentivando procesos internos de: Planeación Estratégica, Gestión de Cambio, Innovación, Mejoramiento Continuo y Gestión de Conocimiento.

El sistema fue concebido en el 2008 por el Banco Interamericano de Desarrollo BID y desarrollada mediante una alianza estratégica con la International Water Association (IWA) para contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia de los servicios de agua y alcantarillado con el objetivo de que proporcionen un servicio de buena calidad de una manera sostenible. El programa AquaRating es financiado por [AquaFund](#).

Desde su entrada en operación en 2016, el portafolio de AquaRating ha sobrepasado las 95 empresas operadoras de agua y saneamiento en 27 países. Algunos de los países donde se está implementando el AquaRating son: Colombia, México, Argentina, Ecuador, Honduras, Perú, Jamaica, Paraguay, El Salvador, Bolivia, España, Angola, Sierra Leone, Egipto, Mongolia, entre otros. Gradualmente se están involucrando nuevos operadores en diferentes países, así como actores sectoriales como gobierno, reguladores, academia, entre otros. Esto representa más de 1,000 trabajadores de empresas de agua y saneamiento capacitados en las mejores prácticas internacionales AquaRating. ([Ver resultados 2019](#))

#### Beneficios para los prestadores de servicio de agua y saneamiento

- Evaluación integral del desempeño actual en todas las áreas y procesos de un operador de agua y saneamiento
- Acceso a un portafolio de mejores prácticas avaladas a nivel internacional
- Identificación de potenciales oportunidades de mejora en la organización
- Aplicación de mejoras inmediatas con los recursos propios de las organizaciones
- Incentivo al desarrollo de procesos de transformación de las organizaciones
- Reconocimiento y mejora de la reputación para las organizaciones
- Promoción institucional de políticas o programas de mejora de operadores soportado por un estándar internacional avalado por el BID y la IWA

### Evaluación integral del desempeño actual en todas las áreas y procesos de un operador de agua y saneamiento

1. Calidad de Servicio: Evalúa la calidad de agua potable, distribución, manejo de aguas residuales y atención al usuario.
2. Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones: Evalúa el proceso de planeación, la eficiencia en la gestión de activos, la ejecución de las inversiones, el plan de emergencias y los procesos de investigación y desarrollo.
3. Eficiencia en la operación: Evalúa la gestión del recurso hídrico, el uso de energía, la gestión de infraestructura y la eficiencia en el manejo de costos de operación y mantenimiento.
4. Eficiencia en la Gestión Empresarial: Evalúa la planificación estratégica de la organización, los modelos de control de la gestión, la estructura organizacional, la gestión de recursos humanos, la gestión del aprovisionamiento de bienes y servicios.
5. Sostenibilidad Financiera: Evalúa la fortaleza financiera, la sostenibilidad de la empresa, la eficiencia en la facturación, recaudación y en general en la gestión comercial.
6. Acceso al Servicio: Evalúa el acceso al servicio de agua potable y al sistema de alcantarillado.
7. Sostenibilidad Ambiental: Evalúa el aseguramiento de la operación y control de la depuración de aguas residuales, la disponibilidad de infraestructura para la mitigación del impacto ambiental en las operaciones, el cumplimiento de normativas, las emisiones y la gestión de residuos.
8. Gobierno Corporativo: Evalúa el proceso general de toma de decisiones, rendición de cuentas, autonomía del operador, control y transparencia.

### Ciclo de Certificación AquaRating



El equipo de especialistas de AquaRating, acompañará al prestador del servicio durante todo el proceso.

Fuente: [AquaRating](https://www.aquarating.com), agosto-2020.