

AquaRating¹: Un Sistema de Calificación para Prestadores de Servicios de Agua y Saneamiento

El BID en cooperación con la IWA está desarrollando un sistema de calificación que evalúa el desempeño de prestadores de servicios de agua y saneamiento (AS) de forma íntegra. Aparte de una calificación global del prestador, el sistema ofrecerá calificaciones detalladas de las diversas áreas objeto (acceso al servicio, calidad del servicio, eficiencia operativa, eficiencia de planeación & inversión, eficiencia de gestión empresarial, sostenibilidad financiera, sostenibilidad ambiental, y gobierno corporativo & rendición de cuentas), una evaluación de la fiabilidad de la información provista, así como recomendaciones para mejorar las prácticas de gestión. Un piloto en idioma español del sistema está previsto que esté disponible para el primer trimestre de 2012.

Motivación y Beneficios

Los prestadores de servicios de AS en América Latina y el Caribe, y en todo el mundo, luchan por satisfacer la creciente demanda de servicios y mejorar su desempeño en un contexto de urbanización, mayor presión sobre los recursos hídricos, y limitada capacidad financiera. Disponer de prestadores bien gestionados es clave para la calidad de vida de las familias, atraer negocios, y proteger el medio ambiente. A pesar de coincidir muchos expertos en señalar que existen grandes diferencias en el desempeño entre prestadores – incluso en un mismo país –, y que muchos no alcanzan un estándar deseable y factible, no hay hoy en día demasiada información fiable disponible al respecto. Parte del problema es la inexistencia de un estándar común de evaluación de ese desempeño dado un abanico de criterios relevantes como la accesibilidad, calidad, eficiencia, sostenibilidad, y transparencia.

El sistema de calificación para prestadores de servicios de AS (AquaRating) contribuye a una solución de este problema ofreciendo un estándar comprehensivo y objetivo para la evaluación de su desempeño. Además de proveer una calificación general para el prestador, el sistema ofrece evaluar detalladamente cada área de calificación y la fiabilidad de la información provista, así como recomendaciones para mejorar las prácticas de gestión. Se esperan múltiples beneficios del sistema:

- Para los prestadores
 - Obtener una calificación de desempeño externa y confiable, la cual contribuye a la reputación y aceptación del prestador, a acceder a mercados nuevos y fuentes de financiamiento, a atraer profesionales calificados, etc.
 - Identificar áreas de mejora y recibir recomendaciones.
 - Formar parte de un marco de conocimiento que fomenta el aprendizaje continuo.
- Para gobiernos, reguladores y agencias de desarrollo
 - Uso del sistema para estimular a los prestadores a mantener o mejorar su desempeño y para orientar asistencia técnica, incentivos o financiamiento hacia los mismos de acuerdo con su grado de desempeño.
- Para los consumidores
 - Obtener servicios superiores en calidad, eficiencia, sostenibilidad y transparencia.

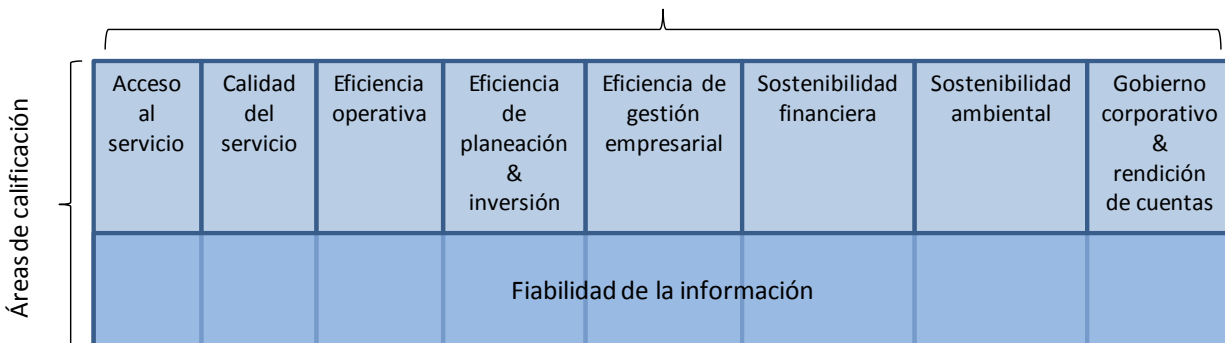
Áreas de Calificación y Metodología de Evaluación

AquaRating calificará el desempeño de los prestadores evaluando ocho áreas: acceso al servicio, calidad del servicio, eficiencia operativa, eficiencia de planeación & inversión, eficiencia de gestión empresarial, sostenibilidad financiera, sostenibilidad ambiental, y gobierno corporativo & rendición de cuentas. Para

¹ Copyright: Banco Interamericano de Desarrollo

medir el desempeño en esas áreas el sistema se basará tanto en indicadores (cuantitativos) de desempeño – e.g. discontinuidad en el servicio de agua medida en horas de interrupción del servicio por conexión y año – como en medidas (cualitativas) que evalúan la aplicación o no de buenas prácticas de gestión – e.g. la existencia de un centro de atención de llamadas que reciba las quejas y consultas de los usuarios 24 horas al día. Posteriormente, los valores de los indicadores y medidas serán convertidos en una escala del 1 al 100, siendo el primer valor un desempeño muy pobre y el segundo excelente. La calificación será corregida si la fiabilidad de la información provista es baja.

Criterios de evaluación: Accesibilidad, calidad, eficiencia, sostenibilidad, transparencia



Modelo de Negocio e Institucional

Se prevé que los prestadores de servicios de AS demanden voluntariamente una calificación de la entidad independiente (EI) que administra el sistema. La calificación será renovable de forma regular. La EI, que operará como organización sin ánimo de lucro, cobrará una tarifa por los servicios de calificación provistos. Después de la fase de puesta en marcha - que requerirá capital semilla o subsidios por parte del(los) sponsor(s) del sistema - la EI deberá pasar a ser financieramente auto-sostenible.

Una parte significativa de la información necesaria para la calificación será provista por los mismos prestadores a través de un sistema en línea – incluyendo pruebas documentales de la información (e.g. estados financieros auditados), y facilitado a través de una sencilla interfaz y un detallado manual del usuario. A continuación, un auditor afiliado a la EI revisará y validará la información, basada en las pruebas documentales provistas y las evidencias producto de una visita al terreno. Una vez la información se valide, las calificaciones serán computadas, y los productos de calificación preparados.

Estado del Proyecto

El equipo de proyecto está actualmente trabajando en el diseño detallado del sistema. Un piloto en idioma español está previsto que esté disponible para el primer trimestre de 2012. Después de la prueba de campo y los ajustes correspondientes, se iniciará la implementación del sistema – comenzando por Latinoamérica –, prevista para el primer trimestre de 2013.



Para más información por favor contactar con Matthias Krause (matthiask@iadb.org).