



**International
Water Association**



ALOAS

Red de Empresas Hermanas de América Latina y del Caribe

**Cuestionario
Para expresión de Interés y Membresía**

Red de Empresas Hermanas – América Latina y el Caribe (LAC)

La necesidad de crear un mecanismo de colaboración entre operadores de agua potable y saneamiento se destaca en el Plan de Acción Hashimoto, que anunció el Comité Asesor en materia de agua y saneamiento del Secretario General de las Naciones Unidas durante el IV Foro Mundial del Agua, realizado en la ciudad de México. El raciocinio detrás del concepto de la red de Empresas Hermanas es que la mayor capacidad para mejorar la prestación de los servicios de agua y saneamiento se encuentra en los operadores mismos.

En octubre del 2007, UN-HABITAT invitó al Banco Interamericano de Desarrollo a desarrollar y coordinar las actividades de la red en América latina y el Caribe en una reunión de la Red de Empresas Hermanas que se celebró en Bogotá, Colombia en octubre del 2007.

A través de este cuestionario, se invita a los operadores de agua y saneamiento y otras instituciones del sector a registrarse a la red.

El propósito de este cuestionario es establecer una base de datos para facilitar la colaboración entre operadores de agua potable y saneamiento. Los miembros de la Red de Empresas Hermanas podrán acceder a la base de datos en la página Internet de la plataforma WOP-LAC (a ser habilitada a lo largo del 2010).

El cuestionario permitirá:

- Facilitar los intercambios de información y experiencia entre operadores de agua y saneamiento;
- Entender mejor los arreglos institucionales y características de los operadores que permiten tener intercambios exitosos entre empresas;
- Entender mejor las experiencias y mejores prácticas;
- Identificar los desafíos para llevar a cabo los intercambios así como las barreras que puedan impedir un buen desarrollo o implementación de esos intercambios.

Se requiere poco tiempo de su parte para llenar el cuestionario. Si no conoce personalmente las respuestas a las preguntas, le pedimos que por favor contacte a sus colegas para buscar la información pendiente o nos puede dar el nombre y datos de contacto de la persona para que nosotros podamos dar seguimiento.

Si Usted tiene alguna pregunta sobre el cuestionario o sobre la red de empresas hermanas, no dude en contactar con el Secretariado de la plataforma WOP-LAC: woplac@aloas.org

Todos los datos contenidos en este cuestionario serán mantenidos de manera confidencial y segura y segura. Le agradecemos de antemano por su tiempo y por completar la información con el mayor detalle posible.

Datos Sobre el Operador o institución
Nombre del operador o institución: Dirección: Nombre del ejecutivo principal de la institución: Persona de contacto para la Red de Empresas Hermanas: Cargo: Correo electrónico: Número de teléfono:
Tamaño de la empresa Número de empleados:
Propiedad de los activos: <input type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/> Otro. Explicar:
Fortalezas de su empresa: Áreas de intercambio que podrían ser ofrecidas a operadores con menor experiencia: <i>(por favor elija todo lo que aplica)</i>
Gobernanza corporativa
Planificación de negocios <input type="checkbox"/> Planificación de negocios (corto y largo plazo) <input type="checkbox"/> Sistemas de información y de gestión (MIS)
Gestión financiera <input type="checkbox"/> Sistemas de contabilidad y reporte (IFRS/IAS) <input type="checkbox"/> Tarifas y recuperación de costos <input type="checkbox"/> Facturación y recaudación <input type="checkbox"/> Gestión de activos <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema de expansión ○ Sistema de mantenimiento <input type="checkbox"/> Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)
Comunicación y educación del público <input type="checkbox"/> Programa de comunicación al público
Relación con los usuarios <input type="checkbox"/> Encuestas de satisfacción de los usuarios <input type="checkbox"/> Manejo de las quejas <input type="checkbox"/> Desconexiones
Desarrollo de Recursos Humanos <input type="checkbox"/> Plan de Desarrollo y gestión de recursos humanos <input type="checkbox"/> Previsión de obra de mano <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Productividad de los empleados <input type="checkbox"/> Involucramiento de los Gremios Laborales
Gestión de proyectos <input type="checkbox"/> Unidad de gestión de proyectos (PIU)

<input type="checkbox"/> Gestión de proyectos <ul style="list-style-type: none"> ○ Implementación ○ Adquisiciones (local e internacional) ○ Control de costos y tiempo ○ Control de calidad ○ Reporte ○ Seguridad y salud de los empleados <input type="checkbox"/> Sistema de contratación <input type="checkbox"/> Procedimientos de desembolsos
<p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas</p> <input type="checkbox"/> Programa de eficiencia energética (Programa de conservación de la energía) <input type="checkbox"/> Gestión de mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos de O&M y Plan de Mantenimiento ○ Sistemas de control de procedimientos (SCADA) ○ Previsión de emergencias ○ Uso de GIS <input type="checkbox"/> Programa de micro medición <input type="checkbox"/> Gestión de la demanda de agua potable <input type="checkbox"/> Producción y distribución de agua potable <ul style="list-style-type: none"> ○ Agua no contabilizada (cálculo del balance hídrico) ○ Programa de seguridad del agua (WSP) ○ Protección de las fuentes de agua ○ Calidad del agua ○ Laboratorio (certificación ISO) ○ Gestión de la demanda ○ Almacenamiento ○ Proceso del tratamiento del agua ○ Sistema de distribución <input type="checkbox"/> Red de agua potable <ul style="list-style-type: none"> ○ Detección de fugas y sistema de registro ○ Sistema de análisis hidráulico ○ Reparación de tubos y métodos de rehabilitación ○ Estaciones de bombeo <input type="checkbox"/> Red de alcantarillado <ul style="list-style-type: none"> ○ Detección de fugas ○ Sistema de modelización hidráulica ○ Reparación de tubos y métodos de rehabilitación ○ Estaciones de bombeo <input type="checkbox"/> Colectores de aguas residuales y tratamiento <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión de agua pluvial ○ Proceso de tratamiento de aguas residuales ○ Proceso de tratamiento de lodos ○ Uso de bio-productos (Biogas, calefacción, lodos, etc)
<p>Servicios a los más pobres</p> <input type="checkbox"/> Cobertura <input type="checkbox"/> Modelos de prestación del servicio <input type="checkbox"/> Participación comunitaria

Pedido de asistencia técnica
¿Cuáles son las áreas en las cuales su empresa quisiera tener un mejor conocimiento?
Gestión financiera. <input type="checkbox"/> Tarifas y recuperación de costos <input type="checkbox"/> Facturación y recaudación <input type="checkbox"/> Gestión de activos <input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Comunicación y educación al público
<input type="checkbox"/> Relación con los usuarios
<input type="checkbox"/> Desarrollo de recursos humanos
<input type="checkbox"/> Gestión de proyectos
Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas <input type="checkbox"/> Eficiencia energética <input type="checkbox"/> Micro medición <input type="checkbox"/> Producción y distribución de agua potable. <input type="checkbox"/> Red de agua potable (i.e. detección de fugas) <input type="checkbox"/> Red de alcantarillado <input type="checkbox"/> Colectores de aguas residuales y tratamiento <input type="checkbox"/> Proceso de tratamientos de lodos <input type="checkbox"/> Uso de bioproductos (biogas, calefacción, lodos, etc) <input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Servicios a los más pobres
Preferencia para hacer un intercambio con que empresa(s) o que país(es):
Si la empresa participó en un intercambio en el pasado: La empresa no ha participado en ningún intercambio en el pasado.
¿Cómo se financió el intercambio? <input type="checkbox"/> Costos cubiertos por el operador que recibió la asistencia <input type="checkbox"/> Contrato con honorarios establecidos <input type="checkbox"/> Costos compartidos <input type="checkbox"/> Asistencia financiera por un donante bilateral o multilateral
¿Cuáles fueron las actividades principales? <input type="checkbox"/> Programa de desarrollo corporativo <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión operacional <input type="checkbox"/> Gestión de proyectos
¿En qué áreas específicas?
¿Bajo qué forma se hizo el intercambio? <input type="checkbox"/> Asistencia técnica <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Pasantías de corto plazo <input type="checkbox"/> Talleres
Describe las lecciones aprendidas

Capacitación

¿En que áreas la empresa quisiera recibir capacitación?

- Gobernanza corporativa
- Agua no contabilizada
- Facturación y recaudación
- Gestión de activos
- Eficiencia energética
- Tarifas y recuperación de costos
- Operación y mantenimiento
- Otro (especificar)

Comentarios adicionales: Nuestra empresa se encuentra dispuesta a recibir capacitación permanente en cualquier área que agregue valor a la Cooperativa.

RED DE EMPRESAS HERMANAS PARA AGUA Y SANEAMIENTO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (WOP-LAC)

Principios Directores y Membresía

De acuerdo con el texto y el espíritu del Plan de Acción Hashimoto (HAP) y del Consejo Consultivo del Secretario General de las Naciones Unidas para Agua y Saneamiento (UNSGAB), la Red de Empresas Hermanas WOP-LAC tiene como línea directiva los principios fundacionales y directores siguientes:

A) Universalidad: La Red WOP-LAC debe integrar al conjunto de los actores del sector del agua y saneamiento, entre ellos operadores públicos y privados, organizaciones no gubernamentales, representantes de la sociedad civil, instituciones universitarias y actores privados a niveles regional y nacional.

B) Colaboraciones sin ánimo de lucro: Las colaboraciones entre los operadores establecidas bajo los auspicios de la Red WOP-LAC deben ser sin ánimo de lucro. Es por eso que el financiamiento de las asociaciones, para la inmensa mayoría bajo la forma de hermanamientos entre operadores, debe cubrir sólo los costes directos y sin lucro económico o comercial de ningún tipo para ninguna de las partes.

C) Reciprocidad de los beneficios: Esta debe ser buscada siempre que sea posible en el momento de la materialización de los hermanamientos así como en otros tipos de intercambios de experiencias y experticia entre operadores. Tal reciprocidad, cuando sea posible, debe ser la base y la motivación de los operadores que se comprometen en una colaboración sobre premisas de cooperación mutua y sin ánimo de lucro.

D) Transparencia: La Red WOP-LAC debe promover la transparencia en el sector del agua y saneamiento a los niveles nacional y regional. Así mismo, la Red WOP-LAC debe llevar sus propias actividades de manera transparente, asegurando que todos los actores puedan influir de manera igual en la toma de decisiones y orientaciones de ésta.

E) Aprender del pasado y aprender de otros: La Red WOP-LAC debe saber sacar provecho de experiencias pasadas con el fin de promover lecciones aprendidas y mejores prácticas para las futuras asociaciones entre operadores, y así reforzar continuamente sus capacidades.

F) Apoyar los intercambios entre operadores en la region de América Latina y el Caribe: La Red WOP-LAC debe procurar reforzar en la región las iniciativas a favor de los intercambios entre operadores del agua y saneamiento. En este sentido, la Red WOP-LAC apoya toda iniciativa nacional y regional que promueva las colaboraciones que respeten los principios descritos en este documento.

G) Promover el cambio sostenible: la Red WOP-LAC debe apoyar los esfuerzos que pretendan generar un cambio positivo y sostenible en el seno de los operadores, apoyándose en mecanismos cada vez más independientes de financiamientos externos.

H) Desarrollar a una cultura de la solidaridad: La Alianza debe adoptar y promover un espíritu de solidaridad y de ayuda mutua entre operadores del agua y saneamiento y otros actores del sector, en la perspectiva de lograr los últimos fines que se fijó en el mencionado Plan de Acción Hashimoto (UNSGAB).

A este respecto, la empresa abajo firmante ratifica los Principios Directores descritos y se compromete a cumplirlos en todas aquellas actividades concebidas y en las que participe en el marco de la Red de Empresas Hermanas de Agua y Saneamiento para América Latina y el Caribe (WOP-LAC) dentro de su respectiva organización o empresa.

Así mismo, se compromete a cooperar, a través de la Red WOP-LAC, para mejorar el funcionamiento, la sostenibilidad y acceso a los servicios de agua y saneamiento en sus respectivas esferas de acción.

Organización/Empresa:

Representante:

Cargo:

Firma:

Fecha: