



PARTENARIADO ENTRE LOS OPERADORES DE AGUA

Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A.

(Aguas del Norte) Argentina

Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

(Caesb) Brasil

SE BUSCA MEJORA EN

Eficiencia energética | Contadores | Tarifas | Tratamiento de aguas
residuales | Sistemas informáticos

BENEFICIARIO

Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A.

(Aguas del Norte) Argentina

Operador público de agua y saneamiento de la provincia de Salta (Argentina)

MENTOR

Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

(Caesb) Brasil

Operador público de agua y saneamiento propiedad del Distrito Federal de Brasilia (Brasil)

DATOS GENERALES

1 millón de

USUARIOS DE AGUA

(96,5 % de cobertura)



2,5 millón de

USUARIOS DE AGUA

(98 % de cobertura)

800.000

USUARIOS DE
SERVICIOS SANEAMIENTO

(74,2 % de cobertura)



2,45 millón de

USUARIOS DE
SERVICIOS SANEAMIENTO

(82 % de cobertura)

MOTIVACIONES

Asistencia técnica de bajo coste.

Motivación de los empleados, imagen y apalancamiento político.

Responsabilidad social.

Motivar a los empleados permitiéndoles mostrar y compartir su trabajo.

OTROS COLABORADORES

La Plataforma Regional de GWOPA para América Latina y el Caribe (WOP-LAC) contribuyó al proceso de emparejamiento identificando la demanda del beneficiario y las aptitudes del mentor. Ambos operadores se unieron por sus afinidades culturales y técnicas y sus positivas interacciones iniciales.

CRONOLOGÍA



2009

PROCESO DE EMPAREJAMIENTO

2010

Taller de WOP-LAC en 2009 en Colombia, para identificar fortalezas y debilidades de los operadores regionales

WOP-LAC contacta con el beneficiario y le propone que participe en un WOP

Abril

Firma del 1.º memorando

Evaluación conjunta de necesidades y primeras actividades del plan de eficiencia energética

Frecuentes intercambios de información a distancia entre los operadores

FORMACIÓN

2012

IMPLEMENTACIÓN

2011

Firma del 2.º memorando sobre contadores, tarifas, sistemas informáticos y tratamiento de aguas residuales

Finalización del itinerario de eficiencia energética. Resultados iniciales y progreso continuo de otros itinerarios

Compromiso de financiación para ampliar el partenariado a través de WOP LAC

2013

AMPLIACIÓN

2014

...



COSTE



BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

CAESB Y AGUAS DEL NORTE

32.195 USD

15.000 USD

— 47.195 USD (2009–2011) —

ENFOQUE



El partenariado se focalizó al inicio sobre la eficiencia energética de AdN. Se extendió a una fase de consolidación sobre contadores, tarifas, sistemas informáticos y tratamiento de aguas residuales. Las actividades consistieron en visitas de evaluación, formación en el puesto de trabajo y en el aula, e intercambios de información a distancia frecuentes para abordar todo tipo de cuestiones, desde las tecnologías y los métodos de trabajo hasta la organización y la planificación estratégicas. La gestión del WOP fue informal y flexible.

ITINERARIOS DE MEJORA



Eficiencia energética: desarrollar e implementar un plan estratégico.



Mejora de la gestión de existencias e integración de nuevas tecnologías; renegociación de 450 contratos de suministro de energía, resultante en un ahorro de más de 100.000 USD en 2010.

Contadores: analizar estrategias de instalación, mantenimiento y sustitución.



Instauración de un nuevo sistema de codificación y apertura de una licitación pública para la lectura de contadores en diciembre de 2013 mediante un proceso estándar mejorado.

Tarifas y facturación: estudiar un nuevo plan de tarifas basado en el servicio contabilizado con vistas a reducir el consumo de agua y mejorar la situación financiera del operador.



Prueba piloto de un nuevo método de «lectura y facturación» para incrementar la ratio facturación/cobro, y planes de trabajo para implementar la nueva estructura de tarifas.

Sistemas informáticos y de información geográfica: identificar e implementar mejoras en la gestión de la información.



Realización de análisis de los sistemas y elaboración de un plan de trabajo para optimizar las operaciones y la integración de datos entre departamentos.

Tratamiento de aguas residuales: evaluar la posibilidad de incluir tratamiento anaeróbico en la planta.



Recomendaciones para optimizar una planta de tratamiento antigua.

Transversal



Cumplimiento de la legislación y campaña de sensibilización para apoyar los logros.

General



Capacitación global del beneficiario. Cambios en la organización estratégica y en los métodos de trabajo.

RETOS



Financiación: el WOP quedó prácticamente paralizado casi dos años por una interrupción de la financiación.

Apoyo político: la agenda de las autoridades locales no está alineada con algunas recomendaciones y podría dificultar su implementación.

Impacto y sostenibilidad: un WOP mejor estructurado en cuanto a plazos límite, presupuesto y actividades podría aumentar su impacto y sostenibilidad.

FACTORES DE ÉXITO



Evaluación de necesidades: un acuerdo inicial flexible permitió identificar conjuntamente las lagunas más urgentes.

Comparabilidad organizativa: las semejanzas en estructura, cobertura del servicio y tecnologías hicieron que compartir conocimientos resultara muy eficaz.

Proximidad geográfica: se considera una ventaja significativa para la rentabilidad del WOP.

Motivación del personal: el WOP alentó al personal del operador a aprovechar al máximo los recursos humanos y materiales existentes para mejorar los servicios.

Función catalizadora: el WOP propició el cambio tecnológico y organizativo y proporcionó a Aguas del Norte apalancamiento político.

OPINIONES



«El WOP es muy útil. Confirma que vamos en la buena dirección. También nos da energías para seguir trabajando.»

Ángel Díaz, responsable del Departamento de Tenencia de la Tierra, Aguas del Norte

«No solo obtenemos acceso a financiación o asistencia técnica. El WOP nos ayuda a motivarnos, un cambio que no tiene precio.»

Normando Flemming, director de Aguas del Norte

«El WOP es muy importante para nuestra compañía porque aprendemos otros procesos, métodos de trabajo, maneras de ahorrar dinero... Y para nosotros es muy agradable poder hablar de nuestro trabajo, compartir cómo estamos creciendo, ayudar a otros operadores. Me gustaría repetir este tipo de experiencia. Son muy buenos en lo profesional y en lo personal.»

Wildener Rodovalho, jefe de proyecto de informática en Caesh

PARTENARIADOS ENTRE OPERADORES DE AGUA

Los WOP son acuerdos de ayuda mutua entre dos o más operadores de agua y saneamiento, que se llevan a cabo sin ánimo de lucro con el objetivo de fortalecer la capacidad de los operadores.

BEWOP

BEWOP (siglas de Boosting the Effectiveness of Water Operators' Partnerships) es una iniciativa de investigación, apoyo operacional y divulgación, de cinco años de duración, cuya meta es impulsar la eficacia de los partenariados entre operadores de agua en todo el mundo.

Se lanzó en septiembre de 2013 y constituye una colaboración entre UNESCO-IHE, un destacado instituto de desarrollo de capacidad en el sector del agua, y la Alianza Mundial de Partenariados entre Operadores de Agua de ONU-Hábitat, que es la organización que lidera el movimiento mundial de los WOP.

Este proyecto fue posible gracias al apoyo prestado por el Gobierno de Países Bajos.

Este folleto explicativo forma parte de una serie en la que se resumen casos de WOP objeto de estudio para extraer lecciones que orientarán mejores prácticas.

MÁS INFORMACIÓN

BEWOP.org | #BEWOP

GWOPA.org