



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 el 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 otras instituciones del sector a registrarse a la red. La membresía para el año 2009 no tendrá ningún costo. Sin embargo, se iniciará el cobro de una membresía simbólica a partir del 2010.

AIDIS, la Asociación Interamericana de Saneamiento e Ingeniería Ambiental está auspiciando el WOP en América latina y el Caribe. IWA, la International Water Association, brindará apoyo a AIDIS y al BID para llevar a cabo y coordinar actividades de la red de operadores en la región.

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 del Banco.

El cuestionario permitirá:

- Facilitar los intercambios de información y experiencia entre operadores de agua;
- 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 el BID en Washington, al número siguiente: 1 (202) 623-2759 o mande un correo electrónico a wop@iadb.org.

Todos los datos contenidos en este cuestionario serán mantenidos de manera anónima 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
<p>Nombre del operador o institución:</p> <p>Dirección:</p> <p>Nombre del ejecutivo principal de la institución:</p> <p>Persona de contacto para la Red de Empresas Hermanas:</p> <p>Cargo:</p> <p>Correo electrónico:</p> <p>Número de teléfono:</p>
<p>Tamaño de la empresa Número de empleados:</p>
<p>Propiedad de los activos:</p> <p><input type="checkbox"/> Público</p> <p><input type="checkbox"/> Privado</p> <p><input type="checkbox"/> Otro. Explicar:</p>
<p>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></p>
<p><input type="checkbox"/> Gobernanza corporativa</p>
<p>Planificación de negocios</p> <p><input type="checkbox"/> Planificación de negocios (corto y largo p lazo)</p> <p><input type="checkbox"/> Sistemas de información y de gestión (MIS)</p>
<p>Gestión financiera</p> <p><input type="checkbox"/> Sistemas de contabilidad y reporte (IFRS/IAS)</p> <p><input type="checkbox"/> Tarifas y recuperación de costos</p> <p><input type="checkbox"/> Facturación y recaudación</p> <p><input type="checkbox"/> Gestión de activos</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Sistema de expansión</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Sistema de mantenimiento</p> <p><input type="checkbox"/> Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)</p>
<p>Comunicación y educación del público</p> <p><input type="checkbox"/> Programa de comunicación al público</p>
<p>Relación con los usuarios</p> <p><input type="checkbox"/> Encuestas de satisfacción de los usuarios</p> <p><input type="checkbox"/> Manejo de las quejas</p> <p><input type="checkbox"/> Desconexiones</p>
<p>Desarrollo de Recursos Humanos</p> <p><input type="checkbox"/> Plan de Desarrollo y gestión de recursos humanos</p>

<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
<p>Gestión de proyectos</p> <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 micromedición <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 by-products (Biogas, calefacción, lodos, etc)

Servicios a los más pobres
<input type="checkbox"/> Cobertura <input type="checkbox"/> Modelos de prestación del servicio <input type="checkbox"/> Participación comunitaria
Pedido de asistencia técnica
Cuales son las áreas en las cuales su empresa quisiera tener un mejor conocimiento? <input type="checkbox"/> Gobernanza corporativa. Explicar
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"/> Micromedición <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"/> 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:
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 que 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