

## 1 ¿Qué es AquaRating?

- Un sistema **voluntario y confidencial** de autoevaluación del desempeño para Organismos Operadores, basado en un **estándar internacional** que señala las mejores prácticas y reporta indicadores estratégicos de un **organismo operador modelo**.
- Con ocho áreas de calificación, permite una **evaluación integral de la cadena de valor**, desde la planificación y presupuestación, hasta la operación y calidad de servicio al usuario.
- Proporciona una “fotografía” del estado del sistema en un momento determinado, permite **identificar las oportunidades de mejora** y, aplicado regularmente, contar con evidencia objetiva de dichas mejoras, certificada por auditores acreditados.
- Fortalece los procesos de **mejora continua** de los organismos.
- El operador decide el grado de confidencialidad de su información y calificaciones.
- Un producto desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo, con asistencia técnica de la International Water Association.

## 2 ¿Qué áreas de desempeño abarca?

El estándar AquaRating cubre ocho áreas de evaluación:

- Calidad de servicio
- Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones
- Eficiencia en la operación
- Eficiencia en la gestión empresarial
- Sostenibilidad financiera
- Acceso al servicio
- Gobierno corporativo
- Sostenibilidad ambiental

## 3 Ventajas

Con la implementación del sistema AquaRating, su organismo operador obtendrá:

- Una **visión integral, objetiva y verificada por terceros**, sobre el estado actual de sus prácticas y el nivel de desempeño de su sistema.
- Una referencia importante para establecer **programas de mejora** del desempeño en las áreas de oportunidad identificadas, así como el acceso a una comunidad de conocimiento donde cada participante podrá compartir con otros sus experiencias y acervo.
- **Acceso potencial a recursos técnicos y financieros** en función de la mejora del desempeño del Organismo, conforme se constituya el núcleo de operadores que aplican el sistema.
- Un **reconocimiento público a la capacidad** del organismo operador, tanto por sus buenas prácticas como por sus resultados.
- **Acceso a una red de intercambio de conocimientos** sobre buenas prácticas de otros operadores (incluyendo a los organismos de otros países de la región y del mundo que también aplican el mismo estándar), así como de la oferta disponible en materia de consultoría, investigación, desarrollo tecnológico, transferencia de tecnología y capacitación, que le permitan mejorar sus prácticas entre una evaluación y la siguiente.

## 4 ¿Cómo se implementa?

- El organismo operador **manifiesta interés** en aplicar el estándar y solicita la firma de un convenio para acceder gratuitamente al uso del sistema de captura y contar con asistencia técnica durante el proceso.
- Se forma un **comité de evaluación** que en primera instancia conoce la herramienta explorando una versión de demostración del sistema.
- Cada organismo operador **define el año y el ámbito de calificación** que evaluará. Para definir el ámbito, se responde un cuestionario que permite establecer el alcance geográfico y las funciones bajo responsabilidad del organismo, de acuerdo con su marco jurídico y su operación actual.
- Se lleva a cabo una o más sesiones para aclarar dudas y se da de alta una **cuenta para la carga de la información** del año y ámbito elegidos.
- Una vez cargados los documentos y variables, valoradas las prácticas e indicadores, así como su fiabilidad (en función del nivel de documentación y evidencias de aplicación de las prácticas), **se obtiene una calificación numérica** entre 0 y 100.
- Con apoyo del equipo técnico AquaRating, se lleva a cabo una **validación de consistencia** para verificar, en términos generales, que exista coherencia entre la información proporcionada y los indicadores.
- En este punto, el organismo operador cuenta con una **calificación no auditada** que puede utilizar para elaborar un **plan de mejora**.
- Al término de esta primera autoevaluación, un **auditor acreditado** por AquaRating puede llevar a cabo la revisión detallada de la información y documentos capturados, conforme a la guía de auditoría del estándar; al final, se obtiene una **calificación auditada** y el correspondiente **certificado AquaRating**.
- Se contempla una nueva auditoría a parte de los elementos **a los dos y cuatro años**, así como una segunda auditoría completa **a los 6 años**, con lo cual el organismo operador ingresa a un proceso de mejora continua de largo plazo, basado en autoevaluaciones regulares verificadas por auditores independientes acreditados.

Los **costos de la participación** del organismo operador, incluyendo el acceso al programa, la asistencia técnica para la carga de datos y la validación de consistencia, serán **cubiertos durante el año 2017 por el Banco Interamericano de Desarrollo**.

Los costos de la **auditoría**, una vez que el organismo cuente con la autoevaluación de su desempeño, serán asumidos por éste, en su caso con apoyo en los programas federales o apoyos de la banca de desarrollo que se gestionen para esos efectos.

Los **beneficios** pueden ser capitalizados de inmediato, cuando el organismo identifica las **áreas de oportunidad de mejora**, los **recursos** técnicos y financieros a los que puede recurrir para implementar sus programas de acción, así como las **opciones de financiamiento** basadas en el desempeño que se instrumentarían una vez que el programa se afiance entre los operadores del país.

Informes: Ricardo Sandoval Minero

[rsandoval@aquarating.org](mailto:rsandoval@aquarating.org)

[rsandoval@aneas.com.mx](mailto:rsandoval@aneas.com.mx)

Tel: 55-9138-6200 ext. 206285 // 045-473-6528635