

Calidad, gestión y eficiencia

La competitividad de

En la cima del ranking están las empresas Aguas del Illimani y Saguapac. En tercer lugar aparece Elapas, de Sucre; vale la pena destacar las posiciones de Sela de Oruro y Cosmol de Montero, Santa Cruz.

Benchmarking de las empresas de agua 2003

N° Empresa Rank.	Cobertura de Agua Potable %	Cobertura de Alcant. %	N° Empleados C/100 Conexiones	Parámetro En Evaluación			Razón de Trabajo	Control Calidad del Agua %	Atención de Reclamos %	Puntaje Ponderado	Calificación
				Micromedición %	Continuidad Hrs	Índice de Recaudación					
1 AISA	98,85	78,94	1,73	97,25	23,96	93,30	0,65	100,00	92,17	94,73	A+
2 SAGUAPAC	95,86	49,71	3,11	97,10	23,96	87,94	0,67	100,00	93,67	89,62	A-
3 ELAPAS	83,79	70,03	6,54	100,00	22,94	73,73	0,54	69,38	96,24	83,42	B+
4 COSMOL	97,41	22,44	6,11	100,00	23,99	81,02	0,86	97,59	95,95	79,88	B+
5 COSPHUL	91,17	0,00	5,13	92,42	23,98	89,32	0,80	68,33	97,87	76,25	B+
6 COSAALT	86,10	75,23	7,01	59,46	15,33	83,05	0,78	41,04	98,62	70,07	B+
7 SeLA	92,24	0,00	5,51	53,21	10,78	86,03	0,70	100,00	98,50	69,67	B-
8 SEMAPA	68,72	71,05	11,52	74,74	14,40	83,13	0,77	100,00	88,31	69,51	B-
9 EMAPYC	89,75	67,02	8,09	67,11	14,38	66,59	0,96	39,09	99,00	63,48	C+
10 COATRI	56,66	0,00	9,61	0,00	18,95	96,31	0,88	55,66	89,01	50,90	C+

Fuente: Página web SCSB

Miguel Ángel Flores Olmos

Las empresas más competitivas de Bolivia, en términos de calidad y eficiencia en el servicio de agua potable y alcantarillado interno, son la empresa Aguas del Illimani (Aisa) de La Paz y la Cooperativa de Servicios Públicos de Santa Cruz (Saguapac), según el último análisis de Benchmarking realizado por la Superintendencia de Saneamiento Básico (Sisab).

El denominador común de ambas compañías es que son monopólicas en sus mercados, y a pesar de ello alcanzaron las calificaciones A+ y A-, respectivamente, catalogadas como las más sobresalientes dentro del mercado del servicio de saneamiento básico nacional por la calidad del producto que ofrecen, su capacidad de cobertura,

la continuidad del servicio, recaudación, atención de reclamos y eficiencia en el cobro y gastos, entre otros.

Estas calificaciones fueron obtenidas gracias a gestiones extraordinarias que permitieron a las dos empresas satisfacer la demanda de los usuarios y mantenerse a sí mismas con operaciones eficientes y en crecimiento no tanto en términos económicos, sino en servicio y capacidad, aunque todavía les resta trabajo para llegar a la excelencia y cubrir totalmente toda la demanda de agua potable y alcantarillado de las ciudades donde operan.

La tercera empresa más grande de este rubro es Semapa, de Cochabamba, (Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Cochabamba), por su número de conexiones, volumen de distribución de agua potable e ingre-

sos; sin embargo, en el Benchmarking ocupa el puesto número ocho con una calificación de B-, de las 10 que entraron en el análisis, como efecto principalmente de problemas de capacidad y continuidad, entre otros que actualmente están en proceso de resolución.

Calificaciones

Los indicadores muestran que para llegar a ser sobresalientes, las demás empresas deben seguir creciendo, aunque muchas aún tienen metas fijadas que deben cumplir en el término de cinco años, una razón por la que sus calificaciones están en el nivel de B y C, que las sitúa como empresas buenas y regulares.

El Benchmarking utilizó nueve indicadores de gestión del año 2003. Entre las entidades con calificación B+ están la Empresa Local de Agua y Alcantarillado (Elapas) de

Sucre, la Cooperativa de Servicio Públicos Montero (Cosmol), la Cooperativa de Servicios Públicos Humberto Leigue (Cosphul) de Santa Cruz y la Cooperativa de Servicios, Agua y Alcantarillado de Tarija (Cosaalt).

La empresa municipal Semapa está también catalogada como buena, pero le espera todavía mucho camino por recorrer para lograr mayor competitividad y eficiencia. Se observa que la empresa Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado (Sela) de Oruro tiene la misma calificación no obstante de ser más pequeña.

Beneficios

El Benchmarking es un sistema de medición utilizado por las empresas para mejorar, lograr mayores ingresos y optimizar los servicios. Para la entidad reguladora es una herramienta que le

permite medir la eficiencia y calidad del servicio brindado por las empresas y cooperativas para controlar y exigir mejoras en bien del usuario, explica Carlos Gámez, analista técnico de la SISAB.

Los resultados también permiten que los operadores del servicio de agua potable y alcantarillado identifiquen los puntos clave para superar sus debilidades a través de determinados procesos orientados a asegurar su propia calidad y productividad.

La Superintendencia, como un ejercicio piloto, realizó por primera vez un Benchmarking tomando en cuenta a 10 empresas que prestan el servicio de agua y alcantarillado, de las 27 que están reguladas, ya que fueron las que presentaron mayor información respecto a los nueve parámetros es-

cogidos para hacer el análisis.

Parámetros

Los indicadores pueden variar de acuerdo con cada rubro, miden tres grandes áreas: una relacionada a la gestión empresarial de la organización, desde la cual se evalúa la sostenibilidad económica de la institución, es decir los fondos que puede generar para cumplir sus compromisos financieros y acumular recursos para la inversión.

También se verifica que la empresa tenga buenos sistemas de cobranza y una mora razonable. Al tratarse de empresas que brindan servicios básicos, se evalúa, de igual forma, la calidad del servicio en cuanto a su continuidad, cantidad de reclamos obtenidos-atendidos y la cobertura de su servicio en términos de cantidad.

