

Las empresas de agua

Cómo leer los indicadores

El Benchmarking elaborado por la Sisab toma en cuenta en su primera etapa nueve parámetros de comparación: cobertura de agua potable, cobertura del servicio de alcantarillado sanitario, continuidad del servicio, control de calidad del agua potable, número de empleados por cada 1.000 conexiones de agua potable, índice de reclamos comerciales, índice de recaudación y razón de trabajo.

Gámez detalla que la parte de la "cobertura", tanto de agua potable como de alcantarillado, muestra hasta dónde llega la empresa respecto a la demanda de los usuarios potenciales en las zonas concesionadas (lo óptimo es llegar al 100%). Aguas del Illimani es la que más se acerca, con un 98% en agua potable y 78,94% en alcantarillado.

El indicador del "número de empleados por cada 1.000 conexiones" sirve para determinar si la empresa tiene un personal supernumerario o no, lo cual muestra cuán eficiente es la entidad. La que menor número tiene también es Aguas del Illimani, con 1,73 por cada mil.

El parámetro de la "micromedición" permite ver —a través de los medidores de uso de agua— el nivel de lo que vende y recibe la empresa por los volúmenes de suministro, aspecto en que lo ideal es llegar al 100%, como la empresa Elapas de Sucre y la cooperativa Cosmol de Montero.

La "continuidad" permite reflejar el tiempo de disposición del servicio para satisfacer al usuario el momento que lo requiera y garantizar la calidad del agua. Ésta debe ser de 24 horas al día para, además, mantener cargada la red de tuberías, ya que los cortes provocan contaminación que luego necesita ser contrarrestada con la adición de cloro, práctica que

significa mayor gasto. La más óptima en este punto es nuevamente Cosmol, con 23,9 horas al día.

El "índice de recaudación" indica el porcentaje que representa los ingresos recaudados sobre los ingresos operativos facturados, permite medir el nivel de cobro respecto a la facturación de la empresa y también la mora existente, este indicador refleja la eficiencia de la empresa para obtener los recursos suficientes que le permitan cumplir sus compromisos y brindar un buen servicio. Lo óptimo es recaudar el 100%, y la que más se acerca es la cooperativa Coatri de Trinidad, Beni. El parámetro de la "razón de trabajo" mide la eficiencia operativa y compara los ingresos de la empresa con los gastos de operación y mantenimiento, cuyo margen puede ser beneficioso para acceder a nuevos créditos. La que tiene el mejor indicador es Aguas del Illimani.

El "control de calidad" no se refiere a la calidad del agua, sino a la frecuencia del monitoreo establecido para controlar que esté en óptimas condiciones, Aguas del Illimani llega al 100%.

Finalmente, el parámetro de la "atención de reclamos" mide el porcentaje en el que la empresa responde a los requerimientos de queja del usuario. Cosaalt de Tarija es la que mejor cumple con este indicador, ya que da respuesta a un 98,6% de los reclamos.

Otros indicadores revelan que la empresa que mayores conexiones de agua tiene es Aguas del Illimani (229.114) y su posicionamiento como la entidad de mayor volumen de venta de agua en el año 2003 (más de 43,3 millones de metros cúbicos), pero la que más ingresos tiene es Saguapac, de Santa Cruz (más de Bs 147 millones).



Antoine Kuhn, gerente general de Aguas del Illimani

Aguas del Illimani, la número 1

Aguas del Illimani, que actualmente es la única empresa privada de servicio de agua en el país, está catalogada como la número uno del sector por su eficiencia y competitividad, puesto que suele cumplir sus metas por encima de lo estipulado en los contratos de concesión.

El gerente general de la empresa, Antoine Kuhn, considera que esta expectable situación obedece, por una parte, a los años de experiencia que tiene a lo largo del mundo el grupo empresarial francés Suez,

que está detrás de Aguas del Illimani por ser la primera accionista.

AISA, que brinda sus servicios en las ciudades de La Paz y El Alto, justifica su calificación de A+ en el Benchmarking toda vez que en sus siete años de gestión registró un importante crecimiento, muchos logros y la consolidación de un equipo altamente competitivo.

Alberto Chávez, gerente de AISA, recuerda que desde el año 1997 a la fecha la cobertura de agua

Puntuación y Ponderación del Benchmarking

Puntaje	Letra	Calificativo
De 91 a 100	A+	Sobresaliente
De 81 a 90	A-	Sobresaliente
De 71 a 80	B+	Bueno
De 61 a 70	B-	Bueno
De 51 a 60	C+	Regular
De 41 a 50	C-	Regular
De 31 a 40	D+	Malo
De 21 a 30	D-	Malo
De 10 a 20	E+	Deficiente
Menos de 10	E-	Deficiente

Fuente: SISAB

20 días

Los contribuyentes tienen 20 días para presentar sus impugnaciones (Recurso de Alzada) cuando no estén de acuerdo con los Actos Definitivos del Servicio de Impuestos Nacionales, Aduana Nacional de Bolivia o Gobiernos Municipales.

Este plazo es computable a partir de la notificación con la resolución administrativa a ser impugnada.

● Superintendencia Regional La Paz:
Av. Víctor Sanjinés N° 2709 cerca de la Plaza España, Tel. 2412163
Intendencia Departamental Oruro: c. La Plata #5775, Of. 1, entre Ayacucho y Cochabamba, Tel. 5247143

● Superintendencia Regional Chuquisaca:
Sucre: c. Bolívar #682 entre Grau y Dalence, Tel. 6913643
Intendencia Departamental Potosí: c. Bolívar esq. Oruro, Centro San Francisco, Of. 211, Tel. 6123028

● Superintendencia Regional Cochabamba:
c. Chuquisaca #668 entre Lanza y Antezana, Tel. 4140011-12
Intendencia Departamental Tarija: c. Ingavi esq. Daniel Campos, Ed. Concordia, Of. 201, Tel. 6112535

● Superintendencia Regional Santa Cruz:
c. Sucre esq. Quijarro, Ed. Mutual Guapay, Piso 3, Tel. 3145798
Intendencia Departamental Beni: (Trinidad) Pza. Ballivián, comercial Plaza.

Intendencia Departamental Pando: (Cobija) Fernández Cornejo N° 121, Tel. 8422244

Página web: www.supertributaria.gov.bo

E-mail: info@supertributaria.gov.bo



SUPERINTENDENCIA
TRIBUTARIA

publicación financiada por la:

CAF