

Marco institucional para mejorar el rendimiento de prestadores de servicio de agua y saneamiento

Institutional framework for improving the performance of water operators

UNDESA Capacity Building Workshop
on Partnerships for Improving the
Performance of Water Utilities in Latin America and
Caribbean Region

Recife, 11-13 June 2007

Un buen rendimiento es... *Good performance is...*

- **Eficiencia** *Efficiency*
- **Eficacia** *Effectiveness*
- **Transparencia** *Transparency*
- **Responder por sus responsabilidades**
Accountability
- **... de una forma sostenible**
...in a sustainable way

“Sostenibilidades” “Sustainabilities”

- Ambiental *Environmental*
- Social *Social*
- Política *Political*
- Financiera *Financial*
- Economica *Economic*
- Institucional *Institutional*

Rendimiento de prestadores de servicio: Problemas com respecto a...

*Performance of the operators:
problems on...*

- Metas del prestador de servicios
Goals of the operator
- Planificación a corto, medio y largo plazos
Short-, medium-, and long-term planning
- Viabilidad financiera/econômica
Financial/economic feasibility
- Presupuesto para operación/mantenimiento y expansión
Budget for operation/maintenance and expansion
- Política adecuada para el equipo de empleados
Appropriate staff policy

Para resolver los problemas:

To resolve the problems:

- **Varios enfoques**

Many approaches

- **Para un resultado sostenido, seis pasos básicos, a continuación...**

For a sustainable result, six basic steps, as follows...

Primer paso: Un diagnóstico exacto

1st step: accurate diagnosis

- **Problemas visibles**

Visible problems

- **Sus causas**

Its causes

- **Revisión de objetivos, planificación etc.**

Reviewing goals, plans etc.

Segundo paso: Ver por los ojos de los ciudadanos

2nd step: to see through the citizens' eyes

➤ **Nota: Relación entre el prestador de servicios y los ciudadanos – Nuevos requisitos**

Note: Relationship between operator and citizens – new requirements

- **Una percepción creciente acerca de las obligaciones de los gobiernos**
Growing understanding about governments' obligations
- **Una conciencia creciente de los medios de comunicación**
Growing awareness of the media
- **Una percepción más profunda de la relación con la salud y con la protección del medio ambiente**
Stronger perception of the connection with health and environment protection
- **Está surgiendo una nueva sociedad civil en los países en vías de desarrollo: nuevas demandas**
A new civil society is emerging in developing countries: new demands

Segundo paso: Ver por los ojos de los ciudadanos

2nd step: to see through the citizens' eyes

➤ **Cambios culturales: Cultural changes:**

- **Estar abierto a críticas** *Openness to criticism*
- **Autocrítica** *Self-criticizing*
- **Vocabulario – ciudadanos, no clientes**
Vocabulary – citizens, not clients
- **Normas operativas** *Operational standards*
- **Ciudadanos como aliados para resolver problemas**
Citizens as allies for solving problems

Tercer paso: Establecer metas claras

3rd step: to set up clear goals

- Tener en cuenta las MDM con respecto al agua *To consider the MDGs on water*
- Considerando a los ciudadanos como aliados: *Having citizens as allies:*
 - Cobertura total de agua (¿anualmente? ¿mensualmente?)
100% coverage on water (annually? monthly?)
 - Cobertura total de alcantarillado (¿anualmente? ¿mensualmente?)
100% coverage on sewerage (annually? monthly?)
- Programas educativos em agua y saneamiento
W&S education programs
- Rendimiento operativo *Performance on operation*
- Rendimiento de mantenimiento *Performance on maintenance*
- Desarrollo de procesos participativos
Development of participatory processes

Cuarto paso: Formular alternativas para poner en práctica las metas

4th step: formulating alternatives for implementing the goals

- ¿Reforma tarifaria? *Tariff reform?*
- ¿Progresividad? ¿Subvenciones cruzadas?
Progressiveness? Cross-subsidies?
- ¿Reforma estructural del prestador?
Operator's structure reform?
- Inversiones en gestión: reduciendo pérdidas en general
Investments on management: reducing losses in general
- Aumentando el interés del público, para apoyo político
Raising public awareness for political support
- Los servicios de agua y saneamiento como valores activos, no pasivos
Water services as an asset; not a liability

Quinto paso: escoger la opción más adecuada
5th step: choosing the most appropriate option

➤ **Plan de trabajo para una puesta en práctica**

Work plan for implementation

➤ **Grupo de trabajo** *Task force*

Sexto paso: garantizar la sostenibilidad

6th step: ensuring sustainability

➤ **Preparación para combatir influencias políticas negativas**

Preparedness to combat bad political influence

➤ **Evitar la interrupción de un buen proceso de reforma ya existente**

Avoidance of discontinuity of an existing good process of reform

➤ **Control externo**

External control

Instrumentos para una reforma

Means of reform

- **Compromiso y apoyo del gobierno**
Government commitment and support
- **Conocimiento de procesos similares en otros lugares: buenas y malas costumbres**
Knowledge on similar processes elsewhere: good and bad practices
- **Democratización del debate: dentro y fuera**
Democratization of the discussion – inside and outside
- **Buena disposición interna y compromiso**
Internal willingness and commitment

Mecanismos de control externo

External control mechanisms

- **Organizaciones de la sociedad civil en general**
Civil society organizations in general
- **Protección contra mala gestión y malversación**
Protection against misdirection
- **Varias y diferentes fórmulas**
Many different formulas

Porto Alegre, Brasil

- **Población: 1,4 millones**
Population 1.4 million
- **Consejo municipal del agua: funcionando desde 1961**
Municipal council on water: established since 1961
- **13 organizaciones miembros**
13 member organizations
- **Proceso permanente de mejoras; superávit de 15 a 22% de los ingresos**
Permanent improvement process; surplus 15-22% of the revenues

Para reformas institucionales *For institutional reforms*

- **Llevarla a cabo con eficiencia**
To make it with efficiency
- **Con efectividad**
With effectiveness
- **Ser transparente durante el proceso y garantizar la transparencia en el futuro**
To be transparent during the process, and to ensure transparency in the future
- **Responder por sus responsabilidades: Igualmente**
Accountability: the same
- **De forma sostenible: alianza con los ciudadanos**
In a sustainable way: alliance with the citizens

Gracias
Thank you

amirandaneto@yahoo.com