

Transparencia en agua y saneamiento: rendir cuentas para un mejor servicio*

Oportunidades de negocio para el sector de agua y saneamiento:

La transparencia y rendición de cuentas de los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento son aspectos relevantes pues además de contribuir a un manejo eficiente de los recursos y mejorar la calidad de los servicios, sirve para minimizar los riesgos de fraude y para combatir la corrupción.

Las empresas de agua y saneamiento en la región están adoptando buenas prácticas de transparencia impulsadas también por acceso a mercado de capitales o financiamiento de entidades multilaterales, la implementación de estándares y certificaciones internacionales y un marco de buen gobierno corporativo.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la empresa de agua de Quito organizarán un taller internacional sobre Transparencia en Agua y Saneamiento el lunes 21 y martes 22 de mayo de 2018 en la capital del Ecuador.

En el área de suministro de servicios públicos, la publicación de información específica puede tener impactos importantes y positivos, no solamente reduciendo los riesgos de fraude y corrupción, sino también contribuyendo a crear incentivos para reducir desgastes, aumentar la eficiencia y por ende mejorar la calidad de los servicios. El acceso a dicha información también busca aumentar la satisfacción de los usuarios, y crear incentivos para comportamientos que generen beneficios para todos los actores involucrados.

En agua y saneamiento, la transparencia tradicionalmente se ha considerado como un deber ético para las empresas. Sin embargo, gracias al creciente reconocimiento del impacto de la transparencia en la eficiencia empresarial, ha empezado a ser reconocida como una herramienta para accionar la rendición de cuentas, reducir los riesgos de corrupción y aumentar la confianza en los prestadores y reguladores.

Esto en parte ha sido posible porque la implementación de procesos de gobierno corporativo, incluyendo los mecanismos de transparencia, han permitido orientar el funcionamiento de las entidades proveedoras de agua y saneamiento hacia objetivos concretos y medibles, tanto interna como externamente. Esto ha servido para promover la integridad de los procesos de adquisiciones, contratación e inversión, lo que a su vez ha contribuido a aumentar la confianza de los usuarios en los servicios.

Ahora bien, el enemigo número uno de la transparencia, es la corrupción. Algunos estudios sugieren que cada 10 % de la inversión que se pierde debido a corrupción podría implicar pérdidas anuales para el sector de más de US\$ 75 mil millones (WIN, 2016).

Considerando esto, y ante una problemática global de escasez de agua alrededor del mundo, es imperativo asegurar un manejo ético, eficiente y transparente de los recursos hídricos y aquellos que los financian. Un primer paso para asegurar este manejo ético es hablar del tema, transparentar, rendir cuentas. Compartir experiencias de buenas y malas prácticas.

En los últimos años, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través de las divisiones de Agua y Saneamiento, de Innovaciones para Servicios a los Ciudadanos y del Fondo de Transparencia, ha diseñado e implementado una serie de actividades para fortalecer la transparencia en agua y saneamiento.

Una de las primeras actividades ha sido una revisión de las buenas prácticas de transparencia adoptadas por las empresas y entes reguladores de la región.

El análisis ha confirmado lo que evidencia empírica emergente ya ha demostrado, pero sin explicar en detalle: que la transparencia y la eficiencia de los prestadores de servicios de agua van de la mano. Este es un mensaje clave, dado que agrega un incentivo poderoso para las empresas proveedoras que quieren iniciar un camino hacia la transparencia.

El análisis también identifica una serie de factores que han empujado, o por lo menos incentivado, algunas empresas líderes de la región en la adopción de prácticas de transparencia. Estas incluyen:

La necesidad de acceder a los mercados de capitales o al financiamiento de organismos multilaterales, lo cual requiere que las empresas fortalezcan sus estándares de gobierno corporativo, y mejoren la calidad y los procesos de publicación de información, así como su rendición de cuentas (entre otros).

Relacionado al punto 1, la creciente influencia que tienen los estándares y certificaciones internacionales.

La presencia de un marco legal y regulatorio fuerte y claro, que incluya elementos de transparencia, anticorrupción y buen gobierno de las empresas.

Quizás más importante aún, el análisis muestra que el liderazgo de los/las gerentes/as de las empresas prestadoras es posiblemente el factor individual más importante para determinar la trayectoria de una empresa proveedora hacia la transparencia, sobre todo en las fases iniciales.

Una consideración sobre el rol de los ciudadanos y de la sociedad civil: la publicación de la información en si no es suficiente para involucrar a los ciudadanos. Estos a menudo no tienen las herramientas para entender cierta información técnica, sobre todo en un sector como el de agua y saneamiento; o a veces solamente se involucran en procesos que los afectan directamente. Esto sugiere que la idea tradicional de cómo funcionan los procesos de rendición de cuentas es quizás incompleta. Para que la comunicación con los usuarios sea efectiva, es decir que la información relevante llegue a los usuarios y se utilice para activar los canales de rendición de cuentas, hace falta que las empresas creen, por ejemplo, espacios de intercambio internos y externos, mejorando los sistemas de quejas y reclamos, invirtiendo en responsabilidad social.

Finalmente, para aquellos que nos puedan acompañar, el 21 y 22 de mayo el BID junto con la Empresa Publica Metropolitana de Agua y Saneamiento de Quito (EPMAPS) organizará un taller internacional sobre el tema, que se llevará a cabo en Quito. Para compartir, hablar, transparentar, rendir cuentas.

**Por Marcello Basani y Francesco de Simeone*

Marcello Basani, de nacionalidad italiana, es Especialista Senior de Agua y Saneamiento en la Oficina del BID en Ecuador. Desde Quito, lidera la preparación y la implementación de proyectos y actividades relacionadas a agua, saneamiento y desechos sólidos. Antes de ingresar al BID, trabajó como consultor individual para el Grupo de Evaluación independiente del Banco Mundial, el Instituto Internacional de Investigación sobre Políticas Alimentarias y para la universidad, en temas relacionados con agua y desarrollo. Trabajó también en Nepal y Pakistán como representante en terreno del Consejo Nacional de Investigación Italiano, sobre temas relacionados a la gestión de recursos naturales. Marcello posee un Doctorado (PhD) en Economía Ambiental de la Universidad de Trento (Italia) y una Maestría en Economía del Desarrollo de la Universidad de Sussex (Inglaterra).

Fuente: [Blog del Banco Interamericano de Desarrollo](#), Volvamos a la Fuente, 20-abr-2018.