



Secretaría de Vinculación Tecnológica e Innovación - UNL
Secretaría de Extensión y Cultura – UNL
Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas

OBSERVATORIO DE SERVICIOS SANITARIOS

FUNDAMENTOS

El sector Saneamiento básico es aquel relacionado con los servicios de Agua Corriente y Alcantarillado Cloacal. Los mismos se prestan en comunidades de variado tamaño y localización, con diversidad de demandas y comportamientos socioculturales, propios de la problemática local.

Su objetivo fundamental es garantizar la salud pública, previniendo las enfermedades de origen hídrico y coadyuvando a la preservación del ambiente. A partir de ello, hacen posible el crecimiento económico y social de las comunidades, siendo factor preponderante para el desarrollo humano.

El concepto de servicio sanitario comienza a incorporarse a partir de la última década del Siglo XX, ya que previamente, la tradición de este tipo de sistemas estaba orientado a la ejecución de obras sanitarias, sin alcanzar preponderancia los enfoques relacionados con la gestión de las organizaciones prestadoras.

La introducción de la política de privatizaciones en el sector público generó una importante transformación, dando a luz en la Provincia de un nuevo marco regulatorio a través de la Ley 11220, creando un Ente Regulador específico al respecto, modificando las relaciones con el principal Prestador provincial, pero también fijando criterios, obligaciones y derechos sobre el resto de los prestadores.

Los resultados de aquella política de Estado, a casi 20 años de su puesta en marcha, muestra como hecho sobresaliente que la realidad imaginada con el concesionamiento de las principales ciudades fracasa, fundamentalmente al retirarse el Concesionario privado sin cumplir con los objetivos de calidad y cobertura que se previeron oportunamente. Al mismo tiempo, se advierte que las restantes prestaciones no involucradas en la concesión no lograron mejoras tangibles, manteniéndose en términos generales, los déficits institucionales, de gestión, de financiamiento y de infraestructura, previos al marco regulatorio vigente.

Por otro lado, en la Provincia de Santa Fe, como muchas de las otras jurisdicciones subnacionales, a partir del concesionamiento se creó una gran Empresa que sirve en 15 de las principales ciudades, mientras que en las restantes 340 siguen prestando el servicio Cooperativas y Gobiernos Locales de pequeña y mediana envergadura. Esto configuró una asimétrica realidad en cuanto al nivel de calidad de los Servicios Sanitarios, en particular a partir de lo relativo al desarrollo institucional de los prestadores. Es así que en la gran mayoría se observan déficits que impiden abordar las fuertes restricciones que deben enfrentar en cada uno de los contextos, tanto físicos como económicos, poco favorables para la prestación de estos servicios esenciales.



Es así que entendemos necesario estudiar detenidamente la realidad de este Sector de Servicios en la Provincia porque aparece como relevante el encontrar estrategias viables para el desarrollo institucional de las Organizaciones, atendiendo a la diversidad de necesidades y posibilidades. Por una parte, el principal prestador, Aguas Santafesinas S.A., merece un análisis particular por sus características propias, pero por otra parte resulta importante abordar también el estudio de las Prestaciones a nivel de conglomerados de tamaño pequeño y medio. Estos, a pesar de que resultan la gran mayoría en términos numéricos, no han tenido la debida atención en la política sectorial seguida hasta el presente y disponen de escalas y capacidades que es preciso evaluar para encarar un proceso de mejoramiento, que fortalezca la gestión y logre objetivos sectoriales largamente postergados.

La gestión de un Observatorio significa procurar definir ejes conceptuales que permitan estudiar, diagnosticar y proponer lineamientos para explorar soluciones a los principales déficits de gestión. En este sentido, es necesario categorizar la problemática sectorial a la luz de cada realidad territorial, enfocando sustancialmente las demandas referidas al acceso a los servicios, por una parte, y a su calidad, por la otra. Son estos dos aspectos los principales desafíos y es esta imposibilidad la que explica el atraso evidente del País y la Provincia, respecto a otras experiencias de países comparables en cuanto al desarrollo socioeconómico y cultural.

EL PORQUE DEL OSS

A partir de esto nuestra **MISIÓN** se constituye en torno a **contribuir al desarrollo institucional del Sector de los Servicios Sanitarios trabajando sinérgicamente con los todos los actores que lo integran desde un enfoque de Gobernanza del Agua y bajo la guía de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**. En particular el objeto de estudio son los prestadores de pequeña y mediana envergadura, tratando de aportar desde el ámbito académico en los distintos aspectos a que hagan a que alcancen el nivel de efectividad económico-social-ambiental necesario en la prestación de los servicios a su cargo. Estos fines buscamos cumplirlos a través de un equipo especializado que se caracteriza por el trabajo multidisciplinario, la investigación y el análisis riguroso, la integración y sinergia de los actores del Sistema, la planificación situacional y evaluación racional.

La **VISIÓN** que nos planteamos en este sentido es que el OSS **se constituya en una referencia regional en materia de desarrollo del Sector, fundamentalmente a partir de sus estudios de la problemática y de su contribución a la mejora del nivel de efectividad de los prestadores del Sistema**. Esto se daría fundamentalmente a partir de su aporte en la mejora de sus desempeños globales y focalizando los esfuerzos hacia fines socialmente relevantes, como la salud, el ambiente, la inclusión y la equidad.

Este trabajo se sustentará en un conjunto bien definido de **VALORES**, que nos permiten plasmar la contribución al Sector desde los principios rectores que se enuncian mas arriba y que se enfocan desde:



- El desarrollo humano, a partir de contribuir a la salud de la población y el desarrollo económico con equidad social.
- El bien común, en función de priorizar el interés de la comunidad, el sector productivo y de las instituciones.
- La sostenibilidad, a la luz de un uso responsable del ambiente en general y los recursos hídricos en particular, bajo la guía de los ODS.
- La profesionalidad, sobre la base de la rigurosidad científico-técnica y la transferencia del saber y el hacer.
- La gestión del conocimiento a partir de prácticas compartidas y trabajo en redes socio-institucionales.

Nuestro esfuerzo entonces está dirigido a las Instituciones que conforman el Sistema de Servicios Sanitarios de la Provincia de Santa Fe en primera instancia, que luego se extienda a nuestro país y a la Región, como decíamos en particular enfocado en los Prestadores de pequeña y mediana envergadura, básicamente para que asuman el desafío compartido de desarrollar sus organizaciones, a la luz de mejorar su desempeños para contribuir con efectividad a la solución de las necesidades sociales de agua potable y alcantarillado sanitario.

ESQUEMA DE TRABAJO

El Observatorio debe ser visto entonces como una herramienta que contribuye al desarrollo sectorial provincial a partir del desarrollo institucional de las organizaciones, como estrategia conducente a mejorar sus desempeños y alcanzar objetivos largamente incumplidos.

De acuerdo a nuestros estudios hasta el momento, podemos afirmar que las principales falencias a revertir se pueden resumir en los siguientes tópicos:

- Déficit Organizacional de su Estructura de Gestión
- Insuficiencia estructural de sus Economías de Escala y Avance
- Déficits crónicos de cobertura y calidad de Servicios
- Insuficiencia e Inconsistencia del Régimen de Tarifas
- Ausencia de Políticas Regulatorias orientadas a la eficiencia
- Ausencia de Participación y Control Social de las Prestaciones
- Escasez de Fondos Específicos para el desarrollo de la Infraestructura

Para ello es que el Observatorio se ha estructurado por Programas bajo una Coordinación General orientada a conformar un equipo interdisciplinario, con un enfoque sistémico del objeto de estudio. Los mismos se conforman para abordar las dimensiones principales y dar respuesta a las necesidades operativas y metodológicas de cada disciplina



interviniente, con un responsable por Programa y un Coordinador capaz de integrar los diferentes aspectos en cuestión, a saber:

- Programa de Inventario Sectorial
- Programa de Análisis Organizacional y de Gestión
- Programa de Evaluación Económico y Financiero
- Programa de Análisis Normativo y Regulatorio
- Programa de Participación Social
- Programa de Fomento a la Eficiencia

Las tareas se han desarrollado a través de la recopilación y procesamiento de los datos de los servicios, enfocando los análisis al “Estudio de Casos”, a partir de aplicar una metodología ad-hoc, a los efectos de identificar denominadores comunes de la problemática e inferir propuestas generales de abordaje.

El alcance del trabajo del Observatorio se ha circunscripto en principio a casos de localidades de la Provincia de Santa Fe, en condiciones geográficas diversas, para Organizaciones de diferente configuración institucional y bajo un mismo marco regulatorio. Asimismo, este radio de acción se ha extendido a la Provincia de Entre Ríos a partir de servicios especializados, con contextos totalmente diferentes y al resto del País y LATAM a partir del intercambio académico.

La contribución del Observatorio se relaciona en consecuencia con la globalidad de los actores del sistema en la Gestión de los Servicios Sanitarios, a saber:

- Los Prestadores, pueden contar con diagnósticos y proposiciones generales para lograr mejoras en su gestión del servicio. A la vez, orientaciones tendientes a apoyar la toma de decisiones, cuyo eje fuerza es la eficiencia y el desarrollo de sus propias capacidades.
- Los Gobiernos Locales, tienen la posibilidad de comprender más acabadamente su situación actual, identificar formas de participación institucional en el Sector, analizar opciones de delegación y control, lo cual debe contribuir a establecer políticas locales tendientes a la resolución de su problemática puntual.
- Los Gobiernos nacional y sub-nacional, pueden disponer información calificada sobre la problemática sectorial, informes con diferentes grados de desagregación, recomendaciones y criterios tendientes a colaborar en la fijación de lineamientos para establecer una política provincial para el Sector.
- Los Entes Reguladores, pueden acceder a observaciones relativas al cumplimiento de las normas aplicables, el impacto de las prácticas regulatorias, los niveles de eficiencia alcanzadas por las prestaciones, los cuadros tarifarios razonables y los grados de satisfacción de los usuarios.



- Los Usuarios, tienen a su disposición ejes y metodologías de participación, que permitan ayudar al control social y a comprometer a los diferentes sectores sociales.
- La Universidad y el sistema Científico, ha desarrollado equipos especializados multidisciplinarios que la referencian en un sector básico para el desarrollo humano, socialmente sensible a la salud de la población y a la protección ambiental, y económicamente crítico para financiar el desarrollo de su infraestructura.

REDES INSTITUCIONALES

Asimismo, el OSS-UNL, congruentemente con su Visión y Valores, integra Redes de investigación y gestión de conocimiento como las siguientes:

- Red para América Latina de Centros de Excelencia en la Gestión del Agua.
RALCEA, <https://ralcea.org/>
- Red de Investigación y Desarrollo del Observatorio Latinoamericano de Agua y Saneamiento - BID.
RID-OLAS, <https://www.olasdata.org/>
- Cátedra UNESCO “Agua y Educación para el Desarrollo Sostenible” con sede en FICH-UNL.
<https://www.fich.unl.edu.ar/facultad/2022/05/18/catedra-unesco/>
- Alianza Global de Asociaciones de Operadores de Agua – ONU
WOPA, <https://gwopa.org/>



EQUIPO de TRABAJO

El equipo de trabajo con que cuenta el OSS-UNL es de carácter interdisciplinario, sobre la base poder encarar la multi-dimensionalidad de su objeto de estudio, lo cual importa abordar disciplinas relacionadas con la administración, la ingeniería, la economía y el derecho, por citas las fundamentales.

Instalado en la Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas (FICH), a través de la Secretaría de Extensión y Vinculación Tecnológica, su accionar se enmarca en el Programa Ambiente y Sociedad de la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Litoral (UNL). En función de la evolución y requerimientos que se vayan presentando, el equipo se podrá integrar con profesionales de otras disciplinas, pertenecientes o no, a otras Unidades Académicas y prestar servicios altamente especializados a terceros.

Los miembros que lo integran en la actualidad son los siguientes:

TRABA, Luis

- Ingeniero en Recursos Hídricos
 - Doctor en Ciencia y Tecnología Ambiental – Especialidad en gestión integral y uso sostenible de los Recursos Hídricos
 - Magister en Gestión Pública
 - Especialista en Gestión de la Calidad
- Responsabilidades Funcionales:
 - Director del Observatorio
 - Coordinador del Programa de Análisis Organizacional y de Gestión
 - Coordinador del Programa de Participación Social

SERRA MENGHI, Pablo

- Ingeniero en Recursos Hídricos
 - Magister en Dirección de Empresas
 - Especialista en Gestión de Servicios Sanitarios (SS)
- Responsabilidades Funcionales:
 - Coordinador del Programa de Inventario Sectorial
 - Coordinador del Programa de Fomento a la Eficiencia

PAOLI, Carlos

- Abogado
 - Magister en Gestión Integrada de los Recursos Hídricos
 - Especialista en Derecho Administrativo y de Servicios Públicos
- Responsabilidades Funcionales:
 - Coordinador del Programa de Análisis Normativo

**TEITELMAN, Sebastián**

- Ingeniero en Sistemas de Información
- Magister en Administración de Negocios
- Responsabilidades Funcionales:
 - Integrante del Programa de Análisis Organizacional
 - Integrante del Programa de Fomento a la Eficiencia
 - Especialista en TICs

CAPELLO, Romina

- Contadora Pública Nacional
- Maestrando en Economía de las Organizaciones Solidarias
- Responsabilidades Funcionales:
 - Coordinadora del Programa de Evaluación Económica y Financiera

VERGARA, Javier

- Ingeniero en Recursos Hídricos
 - Integrante del Programa de Inventario Sectorial
 - Integrante del Programa de Fomento a la Eficiencia

CAMPOS, Axel

- Estudiante de la Licenciatura en Administración
 - Apoyo Institucional
 - Integrante del Programa de Fomento a la Eficiencia
 - Integrante del Programa de Análisis Organizacional