

Mejorar la Gobernabilidad de los servicios públicos de agua potable y saneamiento:

Las referencias de la Oficina Internacional del Agua

CAPACITAR
INFORMAR
MANEJAR
COOPERAR



*Oficina
Internacional
del Agua*

Desarrollando habilidades para el mejor manejo del agua

OBJETIVO 1: Definir un marco institucional nacional apropiado

Las Autoridades gubernamentales están encargadas de garantizar el acceso de todos al agua potable y al saneamiento. Es un desafío mayor para la salud pública, el desarrollo económico y la lucha contra la pobreza. Deben **organizar el sector y establecer un marco jurídico apropiado**. Un reparto claro de las responsabilidades es primordial entre Ministerios, Agencias públicas, Autoridades locales, operadores de servicios. El monitoreo y la creación de sistemas de información permiten **evaluar los recursos y las necesidades, seguir las acciones emprendidas, medir los avances realizados, organizar la transparencia, comparar los resultados de los servicios, etc.**

SUS PREGUNTAS

- ¿Cómo organizar y controlar el sector?
- ¿Cómo repartir las responsabilidades?
- ¿Qué adaptaciones legislativas, reglamentarias o normativas?
- ¿Cómo manejar la demanda de agua?
- ¿Cómo construir un sistema de información sobre el agua?

NUESTROS CONOCIMIENTOS Y MÉTODOS

Basándose en la experiencia adquirida en Francia y en el mundo y en función de cada situación local, la OIAgua propone un apoyo a las Autoridades para realizar:

- **el análisis** de la situación actual;
- **adaptaciones institucionales, administrativas y jurídicas deseables:** reparto de las responsabilidades, legislaciones sanitarias y medioambientales (leyes, decretos, normas), marco institucional de la gestión de los servicios de agua (operador nacional, descentralización, intercomunalidad, supervisión de las asociaciones público-privado, acceso equitativo al agua, etc.), mecanismos financieros, acceso a la información y transparencia;
- **instrumentos de coordinación entre protagonistas y gestión participativa** (Comité nacional del agua, comisiones consultivas de usuarios de los servicios, etc.);



México: reunión con el Director de la Comisión Estatal del Agua de Hidalgo

- **mecanismos de regulación de los servicios** o de funcionamiento de una **Autoridad reguladora nacional**;
- **procedimientos de planeación, seguimiento y evaluación:** planes maestros de datos sobre el agua, planes de gestión, programas de inversiones, etc.;
- **una política de gestión de la demanda** que integra las perspectivas de desarrollo: escenarios prospectivos de la oferta y la demanda de agua, herramientas incitativas al ahorro del agua;
- **sistemas de información y documentación sobre el agua:** identificación de las necesidades de los usuarios, procesamiento y normalización de los datos, intercambio e interoperatividad entre las bases de datos, especificaciones técnicas, catálogos de metadatos, etc.
- **indicadores nacionales de resultados** financieros y técnicos de los servicios de aguas.



Firma de un acuerdo en junio de 2007
Agencia Nacional del Agua de Brasil/OIAgua

NUESTRAS REFERENCIAS

- Estructuración de sistemas de información: Francia [desde 1992], Región Mediterránea [SEMISA, desde 1996], México [2000-2007], África [SADI Agua, desde 2007], Brasil [2008].
- Apoyo al programa de descentralización y regulación del sector del agua [Bolivia, 1999].
- Reforma de los servicios públicos y elaboración del plan maestro del agua y saneamiento [Chad, 2001].
- Estudio de viabilidad de la modernización de los servicios de agua y saneamiento [Laos, 2002].
- Programa "Water Strategy Man" sobre las estrategias alternativas para la regulación de la demanda en zonas áridas [2002-2006].
- Implementación de las Directivas europeas agua potable, aguas de baño y aguas minerales [Turquía, 2005-2008].
- Estudio de los presupuestos de las Administraciones del Agua de 5 países [Europa, 2006].
- Auditoria de la organización nacional, regional y local del saneamiento para el ONEP [Marruecos, 2006].
- Regulación de la demanda de agua: Programa INECO "INstrumentos institucionales y ECONómicos para la gestión sostenible del agua en la región mediterránea" [2006-2009].
- Organización de un seminario internacional sobre el acceso equitativo al agua (Protocolo sobre el Agua y la Salud), con el Ministerio francés de Salud, el UNECE y la OMS [Europa, 2007].
- Apoyo institucional y jurídico a las Autoridades de Cuencas Hidrográficas (ABH) [Argelia, 2007].
- Reorganización del sector del agua y saneamiento: marco legal, organización institucional [Haití, 2007].
- Auditoria de la política del agua (Examen de los Resultados Medioambientales para el UNECE) [Kazajstán, 2008].
- Catálogo de metadatos sobre las aguas transfronterizas para el UNECE [Europa, 2008]...

OBJETIVO 2: Permitir a las Autoridades y a los Operadores públicos asumir sus responsabilidades



Mejora del suministro de agua potable en África del Norte

Es necesario organizar la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento más cerca posible del terreno, para responder mejor a las necesidades de los usuarios. Es necesario modernizar la gestión de los grandes operadores públicos nacionales, cuando existen, pero las instituciones internacionales recomiendan, cada vez más, **una descentralización** de las responsabilidades, generalmente a nivel municipal. Las Autoridades locales pues están progresivamente encargadas de **organizar los servicios, en el marco fijado por el Gobierno**. Deben poder elegir el método de gestión más apropiado, decidir las inversiones, fijar el precio del servicio del agua y dar cuenta de su gestión a los usuarios.

SUS PREGUNTAS

- ¿Según cuáles modalidades reorganizar y modernizar los servicios?
- ¿Porqué y cómo descentralizar?
- ¿Cómo clarificar las responsabilidades?
- ¿Qué método de gestión (gestión pública directa / gestión privada delegada / gestión mixta)?

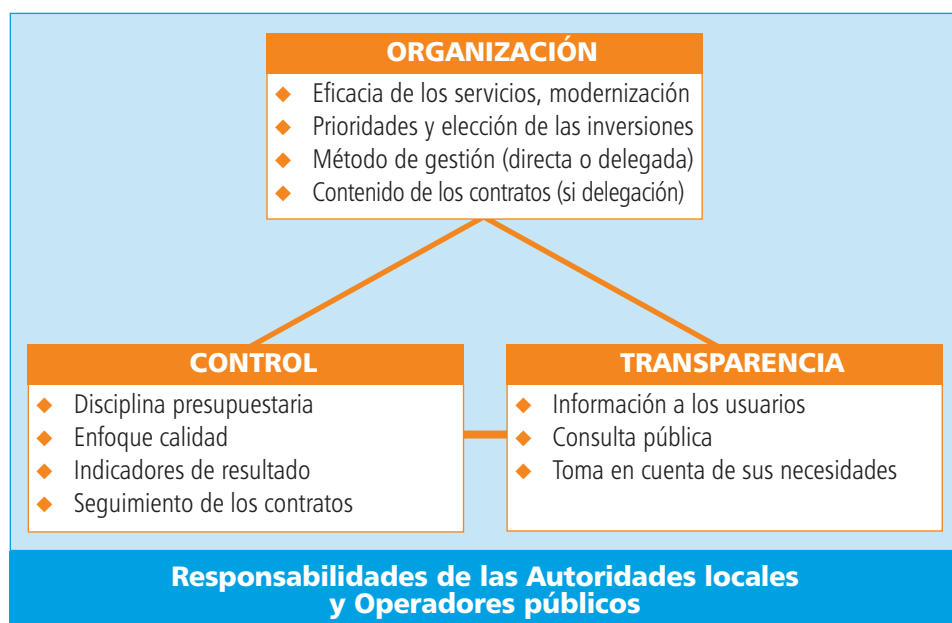
NUESTROS CONOCIMIENTOS Y MÉTODOS

Reforzada por su experiencia de los distintos sistemas de gestión encontrados en el mundo, la OIAgua propone:

- **auditorias**, basándose en un análisis independiente y adaptado a las condiciones locales;
- **un apoyo a la reorganización y modernización de los servicios;**
- **un apoyo a los procesos de descentralización;**
- **una definición de las responsabilidades de los distintos actores;**
- **la creación o el fortalecimiento de las Autoridades organizadoras;**
- **un análisis de los distintos métodos de gestión;**
- **un apoyo a la elaboración de los contratos.**

NUESTRAS REFERENCIAS

- Apoyo a la reorganización de la Compañía de Aguas de Bucarest [Rumania, 1997-2000].
- Organización de la reforma del Servicio nacional de saneamiento y preparación de la delegación de los servicios [Isla Mauricio, 1998]
- Apoyo a la creación de la compañía del agua del Municipio de Neufchâteau [Francia, 2001].
- Programa Aqualibrium: comparación de los métodos de gestión de los servicios en 15 Estados Miembros [Europa, 2002].
- Programa ARCHE: Auditoria de los servicios de agua [Kenia, 2004-2006].
- Estudio de los consumos y ahorros de agua en las ciudades de la Cuenca Loira-Bretaña [Francia, 2005].
- Preparación de la transferencia de las responsabilidades del servicio de saneamiento colectivo a la Comunidad de Aglomeración de Limoges: medios humanos, técnicos y financieros, importe de las tasas, estudio prospectivo de las inversiones [Francia, 2006].
- Auditoria y reorganización del servicio de agua potable y del servicio de saneamiento de la Comunidad de Aglomeración de Voiron [Francia, 2007].
- Evaluación del contrato de delegación de la explotación de la red de saneamiento del Municipio de Aix-sur-Vienne [Francia, 2007].
- Auditoria de la planta de tratamiento de las aguas del pueblo de Nam Dinh [Cooperación Descentralizada - Vietnam, 2007].
- Auditoria de los servicios, propuestas para la reorganización y capacitación [Argelia, 2007-2008].
- Análisis técnico, administrativo y comercial, recomendaciones para la organización y los medios de la Unidad de Jijel (150.000 habitantes) [Argelia, 2008]...



OBJETIVO 3: Desarrollar las infraestructuras y garantizar su buen funcionamiento

El acceso de todos al agua potable y al saneamiento es un objetivo primordial. Las Autoridades públicas, tanto nacionales como locales, deben **desarrollar las infraestructuras y garantizar su buen funcionamiento** (explotación, mantenimiento, renovación, etc.). Debe darse una atención especial a los barrios desfavorecidos y a los usuarios más pobres.

SUS PREGUNTAS

- ¿Cómo definir las políticas de inversión y dimensionar las infraestructuras necesarias?
- ¿Cómo mejorar su gestión?
- ¿Cómo organizar la explotación y el mantenimiento de las infraestructuras?
- ¿Cómo proveer agua y saneamiento a los barrios desfavorecidos?

NUESTROS CONOCIMIENTOS Y MÉTODOS

La OI Agua propone:

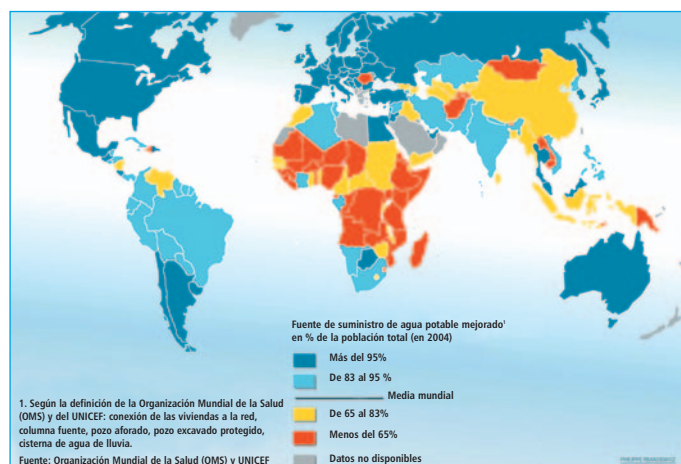
- **análisis técnicos;**
- **mejora de los resultados técnicos de los equipamientos:**
 - ◆ **gestión del agua potable:** detección y reducción de fugas, técnicas de potabilización, seguridad del suministro, interconexiones de las redes, etc.;
 - ◆ **gestión del saneamiento colectivo e individual:** dimensión de los equipamientos, gestión de las plantas depuradoras, tratamiento de los lodos, recogida y tratamiento de las aguas pluviales, etc.;
 - ◆ **cumplimiento con las normas sanitarias y medioambientales:** adecuación de las instalaciones, reglamentación de las conexiones y de los vertidos en las redes públicas, etc.;
 - ◆ **vigilancia de las instalaciones:** control de las redes, muestreo y análisis, televigilancia, SIG, mantenimiento, etc.

- **indicadores del acceso** de la población al agua potable y al saneamiento;
- **escenarios que permiten proyecciones a 10 o 20 años**, en función de las políticas de inversión que se deben iniciar;
- **planes maestros de suministro de agua potable y saneamiento**, adaptados a las condiciones locales.

NUESTRAS REFERENCIAS

- Realización de "folletos técnicos": calidad del agua potable, disposiciones de emergencia para el suministro de agua potable, métodos membranarios, eliminación de los nitratos, funcionamiento de las plantas depuradoras, control de las instalaciones de saneamiento no colectivo, ... [Francia, 1995-2005].
- Auditoria de 26 plantas depuradoras [Ucrania, 2000-2004].
- Evaluación de 14 proyectos de equipamientos urbanos [Eslovaquia, 2001].
- Auditoria del tratamiento de los efluentes del complejo hospitalario de Mosul [Irak, 2002].
- Auditoria de plantas depuradoras y apoyo técnico al tratamiento de aguas industriales [Túnez, 2004].
- Apoyo técnico para optimizar la explotación de la planta depuradora de Limoges - 285.000 equivalentes habitantes [Francia, 2004-2008].
- Auditoria de la planta depuradora de Marquette-Lez-Lille - 750.000 equivalentes habitantes [Francia, 2005].
- Tecnologías de tratamiento a bajo coste de aguas residuales en entornos rurales: programa DEPURNAT [Portugal, España y Francia, 2006].

- Auditoria y mejora de la planta depuradora de la ciudad Saint-Paul - 30.000 equivalentes habitantes [Isla de La Reunión, 2007].
- Análisis y definición del programa de inversión para el sistema de saneamiento del Lago Paladru en Isère - 15.000 equivalentes habitantes, 15 estaciones de bombeo [Francia, 2007].
- Apoyo técnico al tratamiento de los efluentes de una fábrica de carburante de misil para la Compañía Nacional de Polvos y Explosivos [Francia, 2007].
- Apoyo técnico a la mejora de la producción de agua potable de la planta de Prat para el Sindicato de Producción de Aguas del Cher - 14.000 m³/día [Francia, 2007].
- Suministro de un piloto de tratamiento del agua a "Electricité de France" para la búsqueda sobre el enfriamiento de las centrales nucleares [Francia, 2007].
- Formulación de planes maestros para el saneamiento [Haití, 2007].
- Auditoria y mejora del tratamiento de los efluentes de los talleres de mantenimiento de la "SNCF" (Compañía Nacional de Ferrocarriles) [Francia, 2007-2008].
- Balance del funcionamiento de las pequeñas plantas depuradoras de aguas residuales en zona rural [Francia, 2008]...



Acceso al agua potable en el mundo (2004)
(% de la población, fuente: OMS y UNICEF)

OBJETIVO 4: Organizar la gestión económica de los servicios y la financiación de las inversiones

La viabilidad y calidad de los servicios públicos de aguas requieren organizar una gestión de tipo industrial y comercial y una gestión patrimonial sostenible de las infraestructuras. Es necesario prever una planeación plurianual de las inversiones, una optimización de los costes de funcionamiento, una tarificación equitativa entre los usuarios, una cobertura de los costes de funcionamiento e inversión, un balance presupuestario entre los ingresos y los gastos.

SUS PREGUNTAS

- ¿Cómo tener un buen conocimiento de los equipamientos y redes existentes?
- ¿Qué política de gestión patrimonial?
- ¿Cómo evaluar las necesidades de inversión?
- ¿Cómo financiar estas inversiones?
- ¿Cómo valorar el coste completo del servicio y mejorar la recaudación de los costes ante los usuarios?
- ¿Cómo definir una tarificación adaptada y equitativa?
- ¿Cómo fijar el precio del agua?
- ¿Cómo equilibrar los ingresos y los gastos del servicio?
- ¿Cómo mejorar la gestión contable y la transparencia?

NUESTROS CONOCIMIENTOS Y MÉTODOS

La OIAgua propone:

- herramientas y métodos para conocer el **estado de la red y de las instalaciones** (inventario, actualización de las características precisas, sistema de información) y dotarse con una política de gestión patrimonial;
- **métodos de evaluación de las inversiones que deben realizarse a corto, medio y largo plazo**, teniendo en cuenta las necesidades de renovación de las infraestructuras;
- **métodos de programación** y extensión de las inversiones en el tiempo;
- **análisis económicos de los servicios** (coste-eficacia, recaudación de costes, nivel de precio y tasas);

- **principios de tarificación** y establecimiento de la factura de agua, con régimen de tarifas y sistemas de perecuación entre usuarios, teniendo en cuenta la concordancia entre servicio prestado y precio pagado, los imperativos de control del precio del agua y el acceso al servicio para las poblaciones pobres;
- desarrollo de las habilidades en **gestión contable y financiera** (endeudamiento, autofinanciación, tesorería, amortización, provisión de la renovación del patrimonio, principios presupuestarios, etc.);
- **organización de la gestión comercial**: facturación, seguimiento de los abonados, recaudación de las facturas.

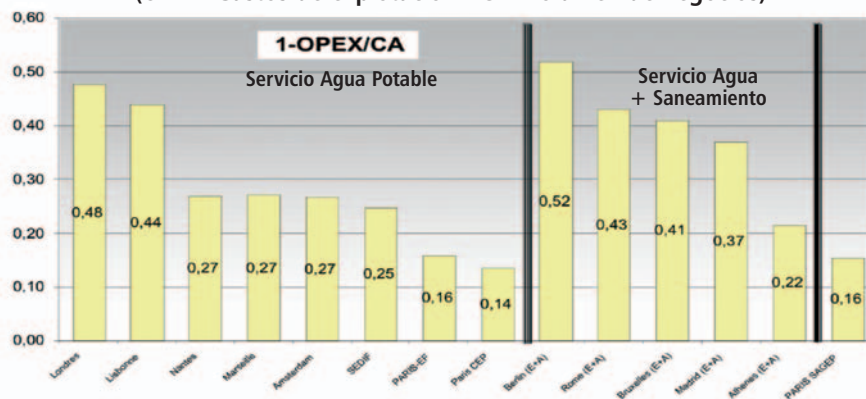
NUESTRAS REFERENCIAS

- Evaluación de las necesidades de inversión de las ciudades Diyarbakir (1 millón habitantes) y Shanliurfa (400.000 hab.) [Turquía, 1996].
- Aplicación de la recaudación de costes para implementar la Directiva Marco del Agua [Polonia, 2001-2005].
- Estudio de la estructura por edad de los sistemas de suministro de agua potable y saneamiento [Francia, 2002].
- Métodos de Evaluación de las Inversiones y prospectiva sobre la financiación y el precio del agua [Europa, 2002-2004]: www.meif.org

- Estudio sobre la gestión del patrimonio "redes de agua potable" [Francia, 2004].
- Análisis financiero prospectivo, determinación de los presupuestos de los servicios y programa de inversión de la Comunidad de Aglomeración de Mauriac para 2006-2015 [Francia, 2005].
- Estudio "ECOWEST" economía de la DMA [Europa, 2005].
- Programa "Water Framework Directive Implementation" (WAFDIP): análisis de la recaudación de los costes del agua, capacitación de los ejecutivos de la Administración nacional, transferencia del patrimonio de los servicios de agua del Estado hacia las autoridades locales, redacción de un manual práctico [Rumania, 2005].
- Apoyo a la organización de la recaudación de la nueva tasa "toma de agua" por las Agencias de Cuencas Hidrográficas (ABH) [Argelia, 2006].
- Análisis comparado del precio de los servicios municipales de agua de la Cuenca Artois-Picardía con el precio medio nacional y europeo [Francia, 2007].
- Estudio comparativo de la calidad de los servicios de 12 grandes ciudades europeas [Europa, 2007].
- Organización financiera de los servicios en Haití: simulación financiera, instauración de regímenes de tarifas, gestión de la clientela [Haití, 2008]...

Las políticas de inversión pueden evaluarse con indicadores.
Ejemplo: el margen de explotación del servicio; cubre los costes de inversión, de amortización, los gastos financieros y el resultado neto.

(OPEX: Gastos de explotación - CA: Volumen de negocios)



Estudio comparativo de la calidad de los servicios de 12 grandes ciudades europeas [Europa, 2007].

OBJETIVO 5: Garantizar la calidad del servicio y la transparencia

La evaluación de la **calidad del servicio prestado** facilita discusiones entre las partes interesadas y constituye un motor de mejora. Normas internacionales, adoptadas por iniciativa de Francia en diciembre de 2007, dan directrices sobre la gestión, la evaluación y la mejora de los servicios de agua potable y saneamiento.

En particular, **los indicadores de resultado** son herramientas de gestión y comparación de los servicios ("benchmarking"). Deben cubrir los tres aspectos del desarrollo sostenible: medioambiental, económico, social.

El acceso a la información, la toma en cuenta de las necesidades de los usuarios y la transparencia son criterios esenciales de buena gobernabilidad.

SUS PREGUNTAS

- ¿Cómo mejorar la transparencia?
- ¿Cómo evaluar la calidad del servicio?
- ¿Cómo controlar y mejorar el servicio?
- ¿Porqué, cómo asociar a los usuarios?

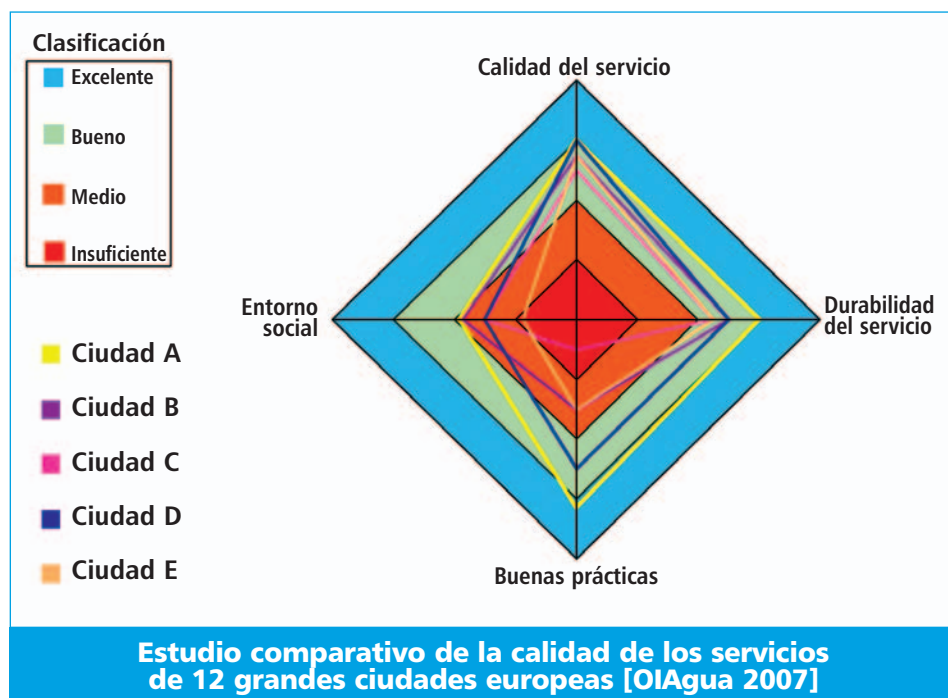
NUESTROS CONOCIMIENTOS Y MÉTODOS

La OIAgua apoya a mejorar los servicios:

- **seguimiento de la gestión presupuestaria de los servicios** y control por órganos jurisdiccionales financieros;
- **evaluación de la ejecución de las prestaciones de las empresas;**
- **métodos de evaluación de la calidad del servicio:** indicadores, recogida de los datos, benchmarking;
- **control por la Autoridad pública:** informes que debe establecer el operador con el fin de controlar la ejecución del contrato;
- **información pública:** explicaciones a los usuarios sobre las inversiones y el precio del agua, informes al público sobre el precio y la calidad del servicio;
- **concertación y participación:** toma en cuenta de las esperas de los usuarios, organización de Comités Consultivos;
- **recepción y gestión de la clientela;**
- **control calidad** y certificación ISO 9000, etc.

NUESTRAS REFERENCIAS

- Certificación calidad ISO 9001 del CNFME [Francia, desde 1998]
- Traducción de la guía del IWA sobre los indicadores de resultado [Francia, 2003].
- Acompañamiento del planteamiento calidad del CITET hasta su certificación ISO 9001 [Túnez, 2004].
- Definición de indicadores de resultado en 12 ciudades [Rumania, 2004].
- Capacitación de 50 jefes de servicios de la "Algérienne des Eaux" sobre los indicadores de resultado [Argelia, 2005].
- Capacitación de 90 jefes de servicios sobre los indicadores de resultado [Mauricio, 2005].
- Creación y animación de una página web "www.eaudanslaville.fr" para las autoridades locales (calidad del servicio) [Francia, 2007].
- Estudio comparativo de la calidad de los servicios de 12 grandes ciudades europeas [Europa, 2007].
- Instauración de indicadores de resultado [Haití, 2008].
- Gestión de los servicios con indicadores de resultado [Sudáfrica, 2008].
- Mejora de la gestión de los servicios de agua con indicadores de resultado y preparación de la aplicación de las normas ISO TC 224, [Ghana, Kenia, Benín, Burkina Faso, en proyecto en 2008]...



EJEMPLOS DE INDICADORES EN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

- Índice de fugas,
- Índice de conformidad de los vertidos,
- Índice de reclamaciones escritas,
- Tipo medio de renovación,
- Precio del servicio libre de impuestos y tasas de agua,
- Días de disfunción,
- Frecuencia y gravedad de los accidentes laborales,
- Renuncia a títulos de créditos, pago a un fondo de solidaridad, etc.

OBJETIVO 6: Desarrollar las habilidades y la gestión de los recursos humanos



Proyecto de Centro de Capacitación de Riad (Arabia Saudí)

El desarrollo de las habilidades y la gestión de los recursos humanos son la base de la competitividad de las organizaciones, que sean públicas o privadas. En lo que concierne a los servicios de agua potable y saneamiento:

- la **tecnicidad de las profesiones requiere calificaciones bien precisas,**
- **el conjunto de los empleos técnicos y administrativos debe bien capacitarse.**

La capacitación profesional inicial y continua debe reforzarse: eso pasa por el estudio de las necesidades de capacitación y el fortalecimiento del DRH, por la **creación de capacidades de formación profesional para las profesiones del agua** y por la creación de **mecanismos de financiación de la capacitación profesional.**

El fortalecimiento de las **habilidades en gestión** de los responsables de servicios es una prioridad.

SUS PREGUNTAS

- ¿Cómo mejorar la gestión de los recursos humanos y motivar su personal?
- ¿Cómo aumentar la productividad y la eficacia de los equipos?
- ¿Cómo evaluar las necesidades de capacitación?
- ¿Cómo concebir y realizar un plan de capacitación?

NUESTROS CONOCIMIENTOS Y MÉTODOS

La OIAgua propone a sus asociados:

- **cursos de capacitación profesional continua** para los decisivos, los gestores de servicios, los técnicos, los DRH, los formadores, etc.

La OIAgua administra el Centro Nacional francés de Capacitación para las Profesiones del Agua - CNFME (6.500 cursillistas y 845 cursos de capacitación al año) en Limoges - La Souterraine.

- **un apoyo en ingeniería de formación para:**

- ◆ **definir sistemas nacionales de capacitación:** evaluación de las necesidades, definición de un plan maestro nacional de capacitación para los profesionales del agua, creación de mecanismos de financiación de la capacitación;
- ◆ **analizar las necesidades de capacitación de los servicios y diseñar planes de formación:** número de personas que deben capacitarse, habilidades que deben reforzarse;
- ◆ **crear centros de capacitación:** estudio de viabilidad (dimensión, implantación, estatutos, montaje financiero), diseño de los edificios y plataformas pedagógicas, concepción de los programas pedagógicos, capacitación de los formadores.

- **el fortalecimiento de las funciones DRH.**

NUESTRAS REFERENCIAS

- Gestión del **Centro Nacional de Capacitación para las Profesiones del Agua** [Limoges - Francia, desde 1978].
- Creación de la Fundación del Agua de Gdansk [Polonia, 1994-1998].
- Estudios de viabilidad de centros de capacitación [Vietnam, 1996], [Laos, 2005], [Libia, 2007].

- Creación del Centro Mexicano de Capacitación en Agua y Saneamiento de Texcoco (CEMCAS) [México, de 1998 a 2003].
- Animación de un programa de cooperación sobre la descentralización, la asociación sector público-privado y la capacitación profesional [Venezuela, 2001].
- Programa plurianual de asistencia técnica y pedagógica a la "Algérienne des Eaux" [Argelia, 2002-2006].
- Auditoria de la capacitación e instauración de una formación con diploma [Mauricio, 2003].
- Apoyo a la modernización de la Dirección de los Recursos Humanos del "ADE" [Argelia, 2003-2005].
- Auditoria y plan de formación de los servicios para la descentralización [Kenia, 2004].
- Programa de capacitación para las Compañías públicas de Aguas [Marruecos, 2006].
- Implementación del plan de capacitación de la REGIDESO [República Democrática del Congo, 2006-2008].
- Control del plan de capacitación del ONEP en el sector del saneamiento [Marruecos, 2007].
- Apoyo al Kenyan Water Institute (KEWI): creación de un departamento para la capacitación profesional y programa trienal de formación [Kenia, 2007].
- Formación de formadores sobre el tratamiento de los efluentes industriales y urbanos [Argelia, 2007].
- Apoyo a la creación del centro de capacitación de Riad [Arabia Saudí, 2008].
- Creación de una Red Internacional de los Centros de Capacitación para las Profesiones del Agua [2008].
- Análisis de las necesidades de capacitación en los países de la Zona de Solidaridad Prioritaria (ZSP) de Francia y propuestas de apoyo al desarrollo de centros de capacitación [AFD - Países Africanos, Laos, Vietnam y Líbano, 2008]...

¿La Gobernabilidad de los servicios públicos de agua potable y saneamiento?

Permitir a las poblaciones acceder al agua potable y a un saneamiento suficiente, tratar los vertidos, alcanzar un buen nivel de calidad del servicio y de satisfacción de los usuarios, en el cumplimiento de un marco legislativo, reglamentario y normativo moderno y adaptado, preservando los recursos hídricos con una mejor relación coste-eficacia.



La Oficina Internacional del Agua (OIAgua), asociación sin finalidad lucrativa, declarada de utilidad pública y encargada de misiones de interés general, pone sus competencias jurídicas, económicas, organizativas, técnicas, pedagógicas..., al servicio de las Autoridades nacionales y locales y de los operadores públicos o privados de servicios colectivos de aguas, en Francia, en Europa y en el Mundo.

Auditorías, estudios, pericias, apoyo institucional o técnico, capacitaciones: las prestaciones de la OIAgua pueden tomar todas las formas mejor adaptadas a las necesidades concretas de sus asociados.

El acceso al agua potable y al saneamiento es un desafío importante en el mundo. Los problemas de calidad y cantidad del agua aumentan. Los impactos del cambio climático son ya significativos y van a intensificarse: **es necesario incluir el desarrollo de los servicios de agua potable y saneamiento para un desarrollo sostenible, teniendo en cuenta todos los aspectos jurídicos, medioambientales, sociales, sanitarios y económicos.**

"El agua no es un bien comercial como los demás"

Preámbulo de la Directiva Marco europea del Agua del 23 de octubre de 2000

PROBLEMÁTICA

Regular el sector del agua

Modernizar - descentralizar la gestión de los servicios

Desarrollar el acceso al agua potable y al saneamiento

Equilibrar el presupuesto, invertir, establecer una tarificación

Mejorar el servicio al usuario

Organizar los equipos y la capacitación

SOLUCIONES PROPUESTAS

Definir un marco institucional nacional apropiado

Permitir a las Autoridades y a los Operadores públicos asumir sus responsabilidades

Desarrollar las infraestructuras y garantizar su buen funcionamiento

Organizar la gestión económica de los servicios y la financiación de las inversiones

Garantizar la calidad del servicio y la transparencia

Desarrollar las habilidades y la gestión de los recursos humanos

