



Sunass

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO



¿Cómo mejorar los servicios de información al ciudadano?

Flavio Ausejo
Gerente de Relaciones Institucionales

Lima, 18 de octubre de 2004

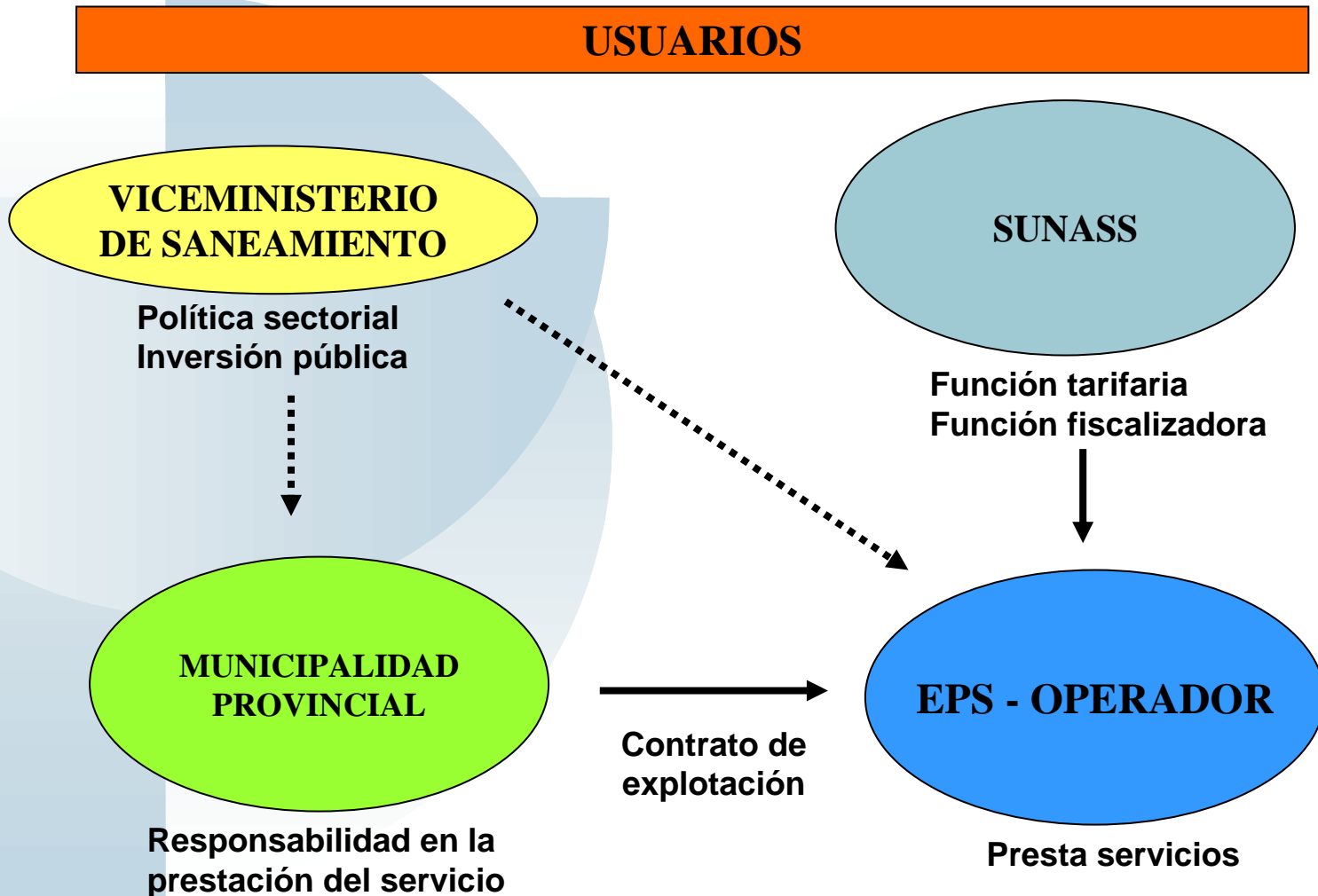


INDICE

- La SUNASS.
- Experiencia de audiencia pública.
- Lecciones aprendidas.



Agua potable y alcantarillado urbano: Responsabilidad compartida





Funciones de SUNASS

Normativa:

- Fija las “reglas de juego”: Dicta reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses y obligaciones de empresas y usuarios.

Reguladora:

- Emitir opinión técnica sobre las tarifas de las EPS municipales.
- Fija las tarifas de SEDAPAL (Lima).

Supervisora / Fiscalizadora:

- Verifica el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas de las empresas.

Sancionadora:

- Impone sanciones por el incumplimiento de las regulaciones emitidas por SUNASS.

Solución de controversias:

- Resuelve en la vía administrativa los conflictos, controversias y reclamos entre empresas y usuarios.



¿Qué NO hacemos?

- ✘ Definir la política nacional del sector saneamiento.
- ✘ Diseñar y ejecutar proyectos de inversión pública.
- ✘ Manejar recursos del tesoro público.
- ✘ Promover inversión privada / Privatización.





AUDIENCIA PUBLICA

Antecedentes de la actividad de la SUNASS

- ✓ Las empresas deben tener planes maestros aprobados por la SUNASS para poder presentar un plan financiero y formulas tarifarias (a 5 años).
- ✓ Plan de descentralización de la SUNASS: Apertura de una oficina de orientación en la ciudad de Arequipa en Agosto de 2002.
 - Conferencia de prensa por inauguración.
 - Taller con periodistas.
 - Reuniones con representantes de la sociedad civil.
- ✓ Inicio de actividades de orientación sobre los deberes y derechos de los usuarios.



Plan Financiero de SEDAPAR

- ✓ Las discusiones entre la SUNASS y SEDAPAR para la presentación del plan financiero 2002 – 2006 se iniciaron en el 2001.
- ✓ En Junio del 2002, SEDAPAR solicitó a la SUNASS la aprobación de su plan financiero y formulas tarifarias para los próximos cinco años.
- ✓ La SUNASS admitió a tramite la solicitud de aprobación del plan financiero y formulas tarifarias, y la Gerencia General de la SUNASS convocó a la primera audiencia pública para el 13 de Diciembre.
- ✓ Primera experiencia a nivel nacional de audiencia pública bajo el nuevo procedimiento.



Las acciones de la SUNASS

- ✓ El plan financiero de SEDAPAR estuvo disponible en su totalidad en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe) desde Octubre.
- ✓ SUNASS realizó un trabajo previo de comunicación con la sociedad civil sobre el nuevo procedimiento de aprobación de plan financiero y formulas tarifarias:
 - Asociaciones de usuarios (Talleres, remisión de información).
 - Colegios profesionales (Remisión de información).
 - Medios de comunicación (Talleres, remisión de información).
- ✓ SEDAPAR no realizó acciones previas de comunicación con las organizaciones de la sociedad civil.



La audiencia pública

- ✓ La audiencia pública se realizó en el auditorio de la Universidad Católica Santa María de Arequipa.
- ✓ Asistieron alrededor de 200 personas y tuvo una duración de 4 horas / rol de oradores.
- ✓ La moderación de la audiencia pública estuvo a cargo de una personalidad de la localidad.
- ✓ Participaron representantes de colegios profesionales, asociaciones de usuarios, universidades, y personas naturales.
- ✓ La cobertura de los medios de prensa radial y escrita fue muy amplia.



La audiencia pública

- ✓ Los comentarios al plan financiero fueron sobre:
 - La tendencia decreciente de los niveles de cobertura y calidad de los servicios. Se dejaba de lado el abastecimiento de la zona norte de Arequipa (50.000 familias).
 - El programa de inversiones dejaba de lado la ampliación de las redes de distribución. No había incluidas inversiones para el tratamiento de aguas residuales.
 - La estructura de financiamiento estaba poco diversificada. El 92% del financiamiento era obtenido con recursos propios provenientes de incrementos tarifarios (20%, 12%, 12%, 8% y 7%) sin explorar otras posibilidades de financiamiento.
 - Las mejoras en eficiencia propuestas por la empresa era mínimas.



Acciones posteriores de la SUNASS

- ✓ En enero de 2003, la SUNASS realizó labores en Arequipa para verificar la información recibida y analizar la viabilidad del incremento tarifario.
- ✓ La información obtenido en la audiencia pública y en las labores en Arequipa determinaron que la SUNASS desestimara el plan financiero en Marzo del 2003.
- ✓ La SUNASS comunicó esta decisión a través de:
 - Conferencia de prensa.
 - Reuniones con las organizaciones de la sociedad civil, principalmente asociaciones de usuarios.



Acciones posteriores de la SUNASS

- ✓ Los medios de prensa (editoriales) indicaron que el problema era:
 - Politización / manejo político.
 - Principales deudores los accionistas (municipios).
 - Mala gestión / pésima administración.





Lecciones aprendidas

- ✓ La presencia en la localidad es un elemento vital / conocimiento local.
- ✓ Las acciones de comunicación previa son el elemento diferenciador / información veraz y correcta sobre el procedimiento que está aplicándose / pagina web.
- ✓ La flexibilidad y el seguimiento permanente por parte del regulador son claves para lograr una efectiva participación de la sociedad civil.



Lecciones aprendidas

- ✓ La participación de la EPS en las acciones previas es importante / Plan de acciones previas desarrollado por la SUNASS para las empresas, además de las acciones de la SUNASS con las organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Una limitación es la dificultad que tiene el público en general para procesar la información de la empresa.
- ✓ La audiencia pública consume una importante cantidad de esfuerzo y tiempo al regulador.