

...implementar u...
...de una cultura del encuentro en tot...
...derechos universales. La ciencia, la cultura, la...
...contribuir al logro de sociedades más justas, so...
...comprometidas con el cuidado de la casa común.

Francisco

PONENCIAS

SEMINARIO DERECHO HUMANO AL AGUA

PONENCIAS

SEMINARIO DERECHO HUMANO AL AGUA

23 al 24 de febrero de 2017
Casina Pio IV | Ciudad del Vaticano



PONENCIAS

SEMINARIO

DERECHO HUMANO AL AGUA

APORTES Y PERSPECTIVAS INTERDISCIPLINARIAS SOBRE
LA CENTRALIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

23 y 24 de febrero de 2017

Casina Pio IV | Ciudad del Vaticano



CÁTEDRA DEL DIÁLOGO Y
LA CULTURA
DEL
ENCUENTRO





“En realidad, el acceso al agua potable y segura es un derecho humano básico, fundamental y universal, porque determina la sobrevivencia de las personas, y, por lo tanto, es condición para el ejercicio de los demás derechos humanos.”

(Laudato Si', 30)

EJE 2

LA CENTRALIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA CONSTRUCCIÓN DEL BIEN COMÚN



Panel 5

GOBERNABILIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

LA GOBERNABILIDAD EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

JOSÉ LUIS INGLESE⁵⁶

Buenos días, muchas gracias por poder plantear lo que AySA está haciendo. La casualidad ha hecho que mi exposición sea inmediata a la del Presidente de la CAF y realmente esto es muy placentero. Mucho de lo podemos hacer es por el apoyo de organismos como CAF que, además de brindar el apoyo financiero, nos permiten también, en conjunto, hacer desarrollo comunitario. Es así que, Presidente García, muchas gracias.

Voy a hablar sobre la gobernabilidad en la gestión de servicios públicos y realmente me complace poder hacerlo en Roma, porque estamos en el lugar donde se inventó la civilización. Esto puede sonar muy fuerte pero en realidad, civilización viene del término latino "*civitas*" que significa ciudad. Ya desde ese momento se interpretó que lo que permitía vivir a un conjunto de seres humanos agrupados, negociando y aumentando fuertemente sus intercambios económicos, humanos, sociales y educativos incrementaba el grado de desarrollo de la sociedad humana. Así que estamos en el centro de la civilización.

Y de acá, de Roma podemos tomar algunas enseñanzas sobre cómo gestionar los servicios públicos. Mientras que Atenas, en el apogeo de su tamaño y poder, apenas tenía cuarenta mil habitantes dentro de sus murallas y doscientos mil habitantes en los alrededores, o sea que hoy sería una ciudad pequeña, Roma en el apogeo de su poder, llegó a tener un millón y medio de habitantes. El Imperio Romano tenía sesenta millones de habitantes, o sea, alrededor del treinta por ciento de lo que era la población humana en ese momento. Y observen qué diferencia nos transmiten al respecto de la gestión de los servicios públicos las civilizaciones griega y romana.

En el caso de Atenas, el servicio de agua y la recolección de basuras no era considerada una cuestión de Estado, era una cuestión de los ciudadanos –ellos inventaron el término "ciudadanos"–. Atenas no consideraba que estos servicios fueran una cuestión del conjunto de los ciudadanos organizados, o sea, del Estado, y lo dejaba, en definitiva, al servicio de aguateros y demás servidores privados. Observen que los atenienses no pudieron llegar a gestionar una metrópolis. En cambio, Roma lo concibe como una cuestión de Estado desde el principio con el correspondiente desarrollo de infraestructuras. Si los romanos pudieron crear una ciudad que hoy mismo sería del tamaño de una ciudad moderna de un millón y medio de habitantes, fue porque pudieron brindar y llevar agua para todos, pudieron evacuar las aguas usadas, pudieron llevar comida al conjunto agrupado de esa población, pudieron sacar los desechos de esas comidas y, en definitiva, la basura doméstica. También crearon rutas para poder transitar al interior de las ciudades y acceder a las ciudades diversas y apartadas.

Así que una enseñanza de Roma es que brindar servicios públicos para todos fue una decisión política en una época en que sería absurdo hablar de derechos humanos. Recordemos que en Roma existían la esclavitud y los gladiadores, y sin embargo, los romanos instituyeron el

56 Presidente de Agua y Saneamientos Argentinos (AySA S.A.). Graduado con Diploma de Honor en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, obtuvo el Postgrado en Ingeniería Sanitaria con beca de Obras Sanitarias de la Nación en 1973. Por su trayectoria en Ingeniería Sanitaria le fue otorgado el Premio "Ing. Enrique Butty" de la Academia Nacional de Ingeniería. Asimismo, ha sido Presidente de AIDIS Argentina y Vicepresidente de AIDIS Interamericana.

derecho humano a que todos tuvieran servicios públicos básicos de igual calidad. El agua que tomaba Julio César y el agua que tomaban los ciudadanos de Roma provenía toda de fuentes públicas. Otra cosa que nos enseñaron los romanos fue a usar los medios tecnológicos más eficientes. Los romanos no desarrollaban construcciones faraónicas, no obtenían resultados usando una inmensa cantidad de medios, como los egipcios, sino que eran eficientes. Si hoy construyéramos los mismos sistemas que los romanos probablemente no usaríamos más materiales que los que ellos utilizaron. Fueron los romanos, en definitiva, los inventores de la ingeniería civil. Después de haber creado la ingeniería militar, derivaron ese aprendizaje para el uso de la población y crearon la ingeniería civil y, finalmente, hicieron sistemas sustentables. Por ejemplo, el acueducto de Nimes en el Sur de Francia siguió brindando servicios para llevar un metro cúbico por segundo de agua, es decir mil litros de agua por segundo durante cuatrocientos años. Hoy este acueducto seguiría brindando servicios si se le hubiera hecho buen mantenimiento. Así es que los romanos también tenían un sentido de permanencia y sustentabilidad. Por lo tanto, de esas enseñanzas de Roma y en relación a la pregunta que nos hace el Profesor Michael Cohen, sobre cómo podemos aprovechar estas enseñanzas, podemos decir que la política de los servicios públicos es una decisión de Estado. Hay que ser eficientes en brindar esos servicios y hay que pensar no en el corto plazo, sino en el mediano y largo plazo.

Y ahora entonces llegamos a las experiencias de AySA en la gobernabilidad. No me atrevo a decir cómo ni a dar respuestas para cómo gestionar todos los servicios en todas las condiciones. Ayer se dijo algo muy importante: que el considerar problemas multidisciplinarios y multicausales en forma simplista es una buena receta para el desastre, así es que, lo único que voy a describir es cómo lo estamos haciendo en AySA. Esto no significa que esa sea una respuesta para todos los problemas en cualquiera de las metrópolis del mundo. Lo que podemos contar es que AySA es la empresa que brinda servicios de agua y desagües cloacales, o sea, lo que también se llama alcantarillado sanitario, a un área de quince millones de personas, abarcando veinticinco municipios. Como mancha urbana servida por una misma empresa, es la segunda del mundo, ahora que hemos terminado de incorporar ocho municipios. Tiene también una característica particular: es la única metrópolis de ese tamaño que está al lado de una fuente casi inagotable de agua dulce: el Río de la Plata. Por lo tanto, al hablar del agua como sustancia no se presenta la escasez que hay en otras circunstancias semejantes (como el caso de la ciudad de México).

Sin embargo, ¿dónde hay escasez? Hay escasez en brindar el servicio de agua segura y de recolectar el agua usada a toda la población. De esa mancha urbana, de esos quince millones de personas, haciendo una ponderación entre lo que estaba servido por AySA anteriormente y lo que ahora se está incorporando, hoy día tenemos aproximadamente un setenta y cinco por ciento de agua brindada por redes en forma segura, y apenas tenemos alrededor de un sesenta por ciento de alcantarillado, recolectado adecuadamente y tratado para disponerlo en forma ambientalmente aceptable. Debemos saber que al haber una decisión política de extender los servicios de agua segura y de recolectar los desagües y tratarlos para el 100% de la población, no es que estamos brindando un servicio, estamos brindando vida. Tenemos una estadística relacionada con la expectativa de vida de un poblador que nació en un lugar donde no había agua ni desagües respecto de quien ha nacido donde existen esos servicios. Por supuesto que no influye sólo el agua y los desagües sino todo el contexto socio-económico, pero la estadística nos dice que la provisión de agua y cloacas nos da diez años de diferencia con respecto a la expectativa de vida de quien ha nacido en lugares sin esos servicios. Así que en el mediano y largo plazo lo que estamos dando no es agua y desagües, lo que damos son años de vida. Imagínense inclusive si uno fuera puramente economista y valuara cuánto valen diez años de vida en esa población en términos económicos y pensara además cuánto cuesta

llevarle agua y desagües seguros a esa población. La relación beneficio-costos es de alrededor de veinte veces más. Por tanto, aun pensándolo en términos meramente economicistas, la decisión política de llevar agua segura y desagües ambientalmente aceptables es un buen negocio. Pero lo cierto es que no hay que plantearlo desde la mirada puramente económica sino que, volviendo a la concepción romana, tenemos que pensar que hay que brindar estos servicios como parte de una decisión política de Estado. En definitiva, los romanos lo hacían para tener una sociedad estable, que les daba poder político para tomar otras decisiones.

¿Y qué podemos compartir de las experiencias de AySA en la gobernabilidad? En primer lugar que, como empresa, quienes estamos en el Directorio debemos hacer algo fundamental: remunerar adecuadamente a los trabajadores de la empresa. Los que hemos vivido y hemos pasado por distintas etapas de la empresa que ya tiene más de ciento treinta años, hemos visto por diferentes circunstancias, épocas donde la remuneración de los trabajadores era una variable de ajuste. Había una gran cantidad de trabajadores, muy pobremente remunerados, con baja capacitación, con baja motivación, y eso en definitiva no llevaba a brindar un servicio de calidad a toda la población. Hoy día tenemos una masa adecuada de trabajadores, teniendo en cuenta los parámetros que nos indica el *benchmarking* internacional, y remunerada adecuadamente a tasas del mercado. Tenemos personal capacitado, motivado por pertenecer a la empresa, comprometido y deseoso de brindar un servicio de calidad. Y cuando hablo de servicio de calidad puedo expresar que el año pasado, en el 2016, AySA se hizo acreedora al Premio Iberoamericano de la Calidad, otorgado por la Fundación Iberoamericana de la Calidad, que nos fue entregado en presencia del Rey de España y los presidentes de Chile, Perú, México, Portugal y Colombia. Destacando la importancia de ese premio, realmente nos sentimos orgullosos de brindar un servicio a la mayor cantidad posible de población, pero no un servicio cualquiera.

Antes se dijo que, si hablamos de brindar servicios, debemos hablar de una calidad mínima. Entre otras cosas porque como empresas de agua y saneamiento, también somos los mayores productores de alimentos. Ninguna empresa en el área metropolitana de Buenos Aires suministra dos kilogramos de alimentos por día a los pobladores como lo hace AySA. Para brindar ese servicio de calidad compramos asimismo insumos de calidad y esto requiere pagarlos adecuadamente. Somos a su vez, el segundo consumidor consolidado de energía del área metropolitana, así que también tenemos una fuerte erogación en energía. Por supuesto, estamos en un proceso de eficientización del uso de la energía y, en línea con la COP21, tenemos la obligación de consumir por lo menos un 8% de energía renovable para 2018. Sin embargo, hay una decisión de la empresa de superar ese porcentaje establecido. Todo eso en definitiva implica que haya que emplear una cantidad importante de dinero para poder brindar esos servicios de calidad: remunerar adecuadamente al personal, comprar los insumos, productos químicos y repuestos de calidad; y también tener servicios de energía no interrumpibles y adecuadamente gestionados. Ahora bien, cuando pretendemos trasladar esa masa de dinero que debemos recaudar a los usuarios resulta que aparece un problema que pareciera producir una colisión con el derecho humano al acceso al agua de toda la población y es que, dentro de la recomendación de las Naciones Unidas en el año 2010, se recomienda que el costo de los servicios de agua segura y desagües para una familia no sea superior al 3% del ingreso familiar. Sin embargo, cuando distribuimos los costos entre todos los pobladores resulta que, en la zona metropolitana de Buenos Aires, para aproximadamente un 40% de la población el costo es superior a ese 3% de sus ingresos y entonces aparece la necesidad de una decisión política que vuelve a ser una cuestión de gobernabilidad.

Es decir, ¿quién paga por los servicios de calidad necesarios, de forma que todo el mundo tenga acceso al agua, pero que además la empresa tenga los ingresos adecuados para brindar un servicio de calidad? Es una decisión política la decisión de quién paga o quién subsidia a

quién. En definitiva, siempre hay dos clases de personas que pagan, o son los clientes o son los contribuyentes. En síntesis, quienes pagan son los que directamente reciben los servicios o es el conjunto de la sociedad, siendo este conjunto más grande que solo los clientes que reciben directamente el servicio. Y termino con esto entonces, reiterando que la decisión política de brindar estos servicios es una cuestión de gobernabilidad y que esencialmente para ello hace falta una regulación calificada, eficiente e independiente. Esta es la experiencia que puedo compartir y también espero que lo recuerden porque hoy presenciaron un hecho histórico: un argentino que en público reconoce que no tiene la respuesta para todo. Muchas gracias, hasta luego.