



## 1. Título del Caso

“Impacto de las Acciones Partneriales en la Provisión de Servicios Básicos a Barrios Carenciados”

## 2. Clasificación

Responsabilidad Social Corporativa

## 3. Breve descripción de las empresas

Observatorio Social Internacional (OSI)

Organización internacional sin fines de lucro creada en Roma en el año 2000 con el objeto de fortalecer el dialogo social sobre la problemática de la mundialización. Está integrada por empresas líderes como Suez, Electricité de France y Price Waterhouse - Coopers; por organizaciones académicas como la Universidad de Nueva York y organizaciones gubernamentales e intergubernamentales como el Parlamento Europeo. Inició sus actividades en Argentina en 2001, siendo Buenos Aires la sede de su Delegación Regional para Sudamérica.

Aguas Argentinas

Empresa concesionaria del servicio de agua potable y saneamiento en la Ciudad de Buenos Aires y 17 distritos del Conurbano Bonaerense, Aguas Argentinas ha concentrado sus esfuerzos en la rehabilitación, mejoramiento y expansión de la infraestructura existente así como el mantenimiento de una alta calidad en la prestación de los servicios a los usuarios.

Como parte de Suez Environnement y está presente en la Argentina desde 1993. Sus principales actividades son la provisión de agua potable a la población (captación, tratamiento y distribución); la recolección y tratamiento de efluentes cloacales (captación, depuración y disposición final) y la gestión administrativa (al presente) de casi 3 millones de clientes.



## **CLIBA**

Grupo de servicios en materia de higiene urbana, ingeniería ambiental y disposición final de residuos. Creado en 1986, el Grupo CLIBA trabaja de manera sostenida en busca de la excelencia y orienta su estrategia al desarrollo de servicios al cuidado del ambiente.

Mediante sus dos divisiones, Higiene Urbana e Ingeniería Ambiental, CLIBA atiende la limpieza pública y brinda servicios de gestión ambiental en establecimientos industriales en la Ciudad de Buenos Aires y municipios del Area Metropolitana, y las ciudades de Bahía Blanca, Córdoba, Santa Fe, Rosario y Neuquén.

CLIBA pertenece a Suez Environnement y Grupo Roggio y esta presente en 12 ciudades de Latinoamérica, en 3 países, Argentina, Uruguay y Bolivia, atiende las necesidades de más de 6 millones de habitantes, y opera 4 Centros de Disposición Final de Residuos en el país.

## **Edenor**

Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte Sociedad Anónima (Edenor). Perteneciente al Grupo Electricité de France, está presente en la Argentina desde 1992 y sus principales actividades son la distribución y comercialización de energía eléctrica.

Con un área de concesión de 4.637 km<sup>2</sup>, que abarca el norte de la Capital Federal y el noroeste del Gran Buenos Aires que esta integrado por 19 municipios del Conurbano Bonaerense, brindando servicio a más de 2.200.000 clientes.

Edenor focaliza su accionar en la calidad de servicio a los usuarios, la preservación del ambiente y la seguridad operacional invirtiendo permanentemente en el mantenimiento y mejora de las instalaciones, comprometiéndose activamente con la comunidad de la que forma parte.

## **Safege**

Empresa consultora en ingeniería y medio ambiente brinda sus servicios a empresas, organismos públicos y entidades intergubernamen-





tales. Perteneciente a Suez Environnement, está presente en la Argentina desde 1993.

Sus principales actividades son la asistencia técnica especializada y el asesoramiento en los campos de la hidráulica urbana, los recursos hídricos, la gestión de los servicios públicos, el ordenamiento del territorio y el fortalecimiento de las capacidades locales. Además de Argentina, Safege está presente en la Región con oficinas en Brasil, Colombia y Perú.

#### **4. Causas que motivaron la implementación de la acción – Principios y Valores que la respaldan.**

La actividad forma parte de un acuerdo marco suscrito en Septiembre de 2001 entre el OSI y la Secretaría del Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, en el marco del Programa U.N. Global Compact, cuyo objetivo es el de fortalecer la cooperación en el desarrollo social y ambiental, la provisión de servicios ambientales básicos en el área de bajos ingresos y el fortalecimiento de las capacidades para el logro del desarrollo sustentable en los ámbitos local, nacional y regional.

Los principios y valores que mueven al OSI y que son compartidos por las empresas participantes (Aguas Argentinas, Cliba, Edenor y Safege) son:

- [ La integración de las dimensiones social, ética y ambiental, dentro del proceso de mundialización.
- [ El desarrollo de las alianzas público-privadas y el refuerzo del diálogo social como condiciones esenciales para conciliar la eficacia económica y con las exigencias de la cohesión social.
- [ La creación y la animación de redes abiertas a las personas naturales o jurídicas del mundo económico, sindical, institucional, político, asociativo y académico.



## 5. Principales objetivos

- (a) Evaluar el impacto de las asociaciones público-privadas en la provisión de servicios básicos en barrios carenciados, a través de indicadores apropiados;
- (b) Valorizar las experiencias y lecciones de terreno con el objeto de mejorar las intervenciones en este sector poblacional;
- (c) Comunicar las mejores prácticas para mejorar los procedimientos corporativos y el accionar de los partenariados.

## 6. Descripción de las medidas tomadas – tiempo incurrido – alianzas y partenariado.

### Principales Actividades

1. Sistematización de la información existente y selección de casos.
2. Relevamientos de campo (6 estudios de caso)
3. Desarrollo de técnicas y herramientas de manejo de información
4. Identificación preliminar de indicadores de terreno para la evaluación de la sustentabilidad de las comunidades y los servicios
5. Definición de indicadores líderes y sus variables causales y de contexto asociadas
6. Consultas intersectoriales (Workshops)
7. Relevamientos de terreno para la evaluación de los casos piloto
8. Presentación de resultados en la Cumbre de Johannesburgo
9. Elaboración de una Iniciativa Partenarial con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable

### Tiempo de Ejecución





El proyecto fue llevado a cabo entre Abril de 2001 y Junio de 2002

### Los Estudios de Caso

Los estudios de caso fueron seleccionados en función de su tamaño (entre 650 a 20.000 habitantes); de la existencia de diferentes tipos de partenariado; de los tipos de servicios presentes (agua, saneamiento, recolección de residuos y energía); entre otros criterios.

## Estudios de Caso – Area Metropolitana de Buenos Aires



-  Ciudad de Buenos Aires  
Villa 21-24 (20.000 hab.)
-  Municipalidad de San Fernando  
Barrio San Martín (1.400 hab.)
-  Municipalidad de Lanús  
Villa Jardín A (3.000 hab.)  
Villa Jardín B (19.000 hab.)
-  Municipalidad de Quilmes  
Bo. Santísima Trinidad (650 hab.)

### Los partners

El proyecto fue gerenciado a partir de un Comité de Pilotaje compuesto por las empresas, la Fundación El Riachuelo y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, apoyado en un Equipo Técnico y una Red de Socios integrada por representantes de distintos sectores.



Equipo Técnico

#### Sector Privado

Aguas Argentinas, CLIBA, Edenor y Safege (empresas miembro del CEADS)

#### Sector No Gubernamental

Fundación El Riachuelo, Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Fundación Ciudad, Fundación Aguas Argentinas, ACDE, Cáritas.

#### Sector Gubernamental

Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable; Gobierno de la Ciudad de Bs. As; Municipios San Fernando, Lanús y Quilmes.

#### Sociedad Civil

Líderes de Villa 21-24 y Barrio San Martín; vecinos Villa Jardín; Mutual Flor de Ceibo (Bs.As.); Grupo ALMA (S. Fernando); otros

#### Sector académico

Universidad de Buenos Aires; Universidad Austral; Universidad Católica Argentina

## 7. Resultados obtenidos.

### Herramientas desarrolladas

Ficha de Barrio

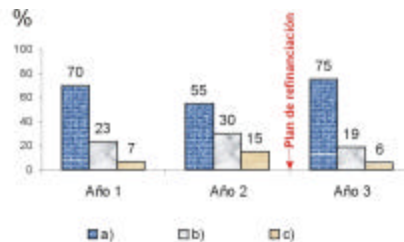
- **Fichas de barrios** (caracterización – con información secundaria)
  - con información secundaria)
- **Líneas de base** (para relevamiento y la actualización periódica de la información – información primaria)
- **Indicadores líderes** (para evaluación del impacto de intervenciones):
  1. Calidad ambiental barrial
  2. Incidencia de enfermedades
  3. Acceso domiciliario al servicio
  4. Usuarios como clientes
  5. Institucionalización de acuerdos
  6. Nivel de participación comunitaria
  7. Comportamiento de pago
  8. Niveles de cobranza
- **Variables causales** (explican e influyen la evolución de los indicadores líderes). Ejemplos:
  - Tenencia de la tierra
  - Planes sociales y educativos
  - Cantidad de servicios regularizados
  - Planes de refinanciamiento
  - Otras
- **Variables de contexto** (dependen de fuerzas externas. No pueden ser manejadas por proyecto):
  - Patrones culturales
  - Infraestructura de salud del área
  - Ingresos y desocupación
  - Marco regulatorio
  - otros



Indicador líder y sus variables causales y de contexto



Evolución de un Indicador Líder  
Ej.: Comportamiento de Pago



## Algunos resultados

**Villa Jardín A – Año 0  
Sin Servicio**

**Villa Jardín A – Estado 3  
Con Servicio**

### DIMENSIÓN AMBIENTAL - SALUD

- Parasitosis: Alta	- Parasitosis: Media
- Gastroenteritis: Media	- Gastroenteritis: Baja
- Enfermedades en niños: Eruptivas y respiratorias	- Enfermedades en niños: Sólo respiratorias
- % niños enfermos x agua contaminada: 40 %	- % niños enfermos x agua contaminada: 25 %

### DIMENSIÓN TÉCNICA - INFRAESTRUCTURA

- Viviendas c/instalaciones internas de agua: 30%	- Viviendas c/instalaciones internas de agua: 100%
- Agua provista por canillas públicas: 33%	- Agua provista por canillas públicas: 0%
- Agua provista por cisterna o camiones: 20%	- Agua provista por cisterna o camiones: 0%
- Familias con pozo ciego: 70 %	- Familias con pozo ciego: 60%
- Familias sin saneamiento: 30%	- Familias sin saneamiento: 20%
- Recolección residuos /calles principales: diaria	- Recolección residuos /calles principales: diaria
- Recolección residuos /calles internas: discontinua	- Recolección residuos /calles internas: diaria

### DIMENSIÓN SOCIAL-COMUNITARIA

<u>Participación de la mujer</u>	<u>Participación de la mujer</u>
- Toma de decisiones: 30%	- Toma de decisiones: 48%
- Cargos directivos OCBs: 25%	- Cargos directivos OCBs: 30%

### DIMENSIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA

- Facturación: 0%	- Facturación: 90%
- Cobranza: 0%	- Cobranza (Año 1): 95%
	- Cobranza (Año 3): 76%
	- Cobranza (Junio 2002): 78%

## 8. Conclusiones – Lección aprendida.

- La acción parterarial público-privada resulta clave para el mejoramiento de la calidad de vida y la sustentabilidad de los servicios.
- La eficiencia de los parterariados varía según sitios y aspectos socioeconómicos e institucionales
- El impacto positivo en la calidad de vida y la salud de los pobres urbanos aumenta con la integración de los distintos servicios básicos
- Los proyectos son más sostenibles cuando surgen de una demanda concreta de las poblaciones destinatarias.
- El pago de los servicios, aún siendo de bajo monto, genera derechos y responsabilidades, aumenta el sentimiento de ciudadanía del marginado promoviendo su reinserción social
- A partir de los indicadores y sus variables asociadas es posible construir un Sistema de Información a ser manejado por operadores de servicios, gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil.
- La interacción de los diferentes actores públicos, privados y comunitarios, genera un ámbito de confianza y credibilidad imprescindibles para el logro de los objetivos propuestos.



Cisterna y canilla pública



Comienzo de las obras



Inauguración del servicio