

INCENTIVANDO cambios en la cultura del agua

Valoración de los servicios de agua y saneamiento



ANTECEDENTES

En el Perú la Política Nacional de Saneamiento (PNS) refiere que, tradicionalmente, las acciones desde el Estado se han concentrado en dos herramientas principales: (i) la normatividad y (ii) el presupuesto para el financiamiento de las obras de saneamiento. No obstante, estas intervenciones en pocos casos han sido realizadas con una visión de sostenibilidad de largo plazo.

La baja valoración de los servicios de saneamiento es identificada en el diagnóstico de la Política Nacional de Saneamiento (PNS) como uno de los elementos centrales a tener en cuenta. Dicho diagnóstico da cuenta que la población (con servicio y sin servicio) tiene una percepción negativa respecto a la gestión de los prestadores de los servicios. Entre otros factores vinculado a esta problemática, se identifican: i) el escaso cuidado del agua potable por los usuarios, lo cual impacta directamente en la capacidad de los prestadores para ampliar los servicios; ii) el uso inadecuado del alcantarillado que deteriora las instalaciones y genera emergencias, que impactan en la calidad del servicio; iii) la calidad de las descargas industriales no controladas impacta en los costos y en la calidad del tratamiento de las aguas residuales, afectando a su vez la calidad de las fuentes de agua. Vinculado a la baja valoración del servicio se encuentra la disposición a pagar, lo que afecta la capacidad de los prestadores para cubrir los costos de operación, mantenimiento y ampliación de coberturas.

Por tal razón y con la finalidad de contribuir a la implementación del Eje de Política 6 “Valoración del servicio”, cuyo objetivo específico establecido en la Política Nacional de Saneamiento expresa la necesidad de “Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento”, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Perú identifica la necesidad de:



- i) Producir información sobre los determinantes y elementos motivadores para el cambio de comportamiento respecto a una baja valoración de los servicios por la población de las ciudades y las pequeñas ciudades en el ámbito del país. Se realiza a través de un estudio exploratorio.
- ii) Realizar pruebas experimentales para identificar los motivadores de la acción más eficaces. Se realiza a través de un experimento dirigido y controlado.
- iii) A partir de estos insumos identificar estrategias de acción en grupos de población distintos. Se realiza a través del diseño de múltiples estrategias.



¿Cuál es el objetivo?

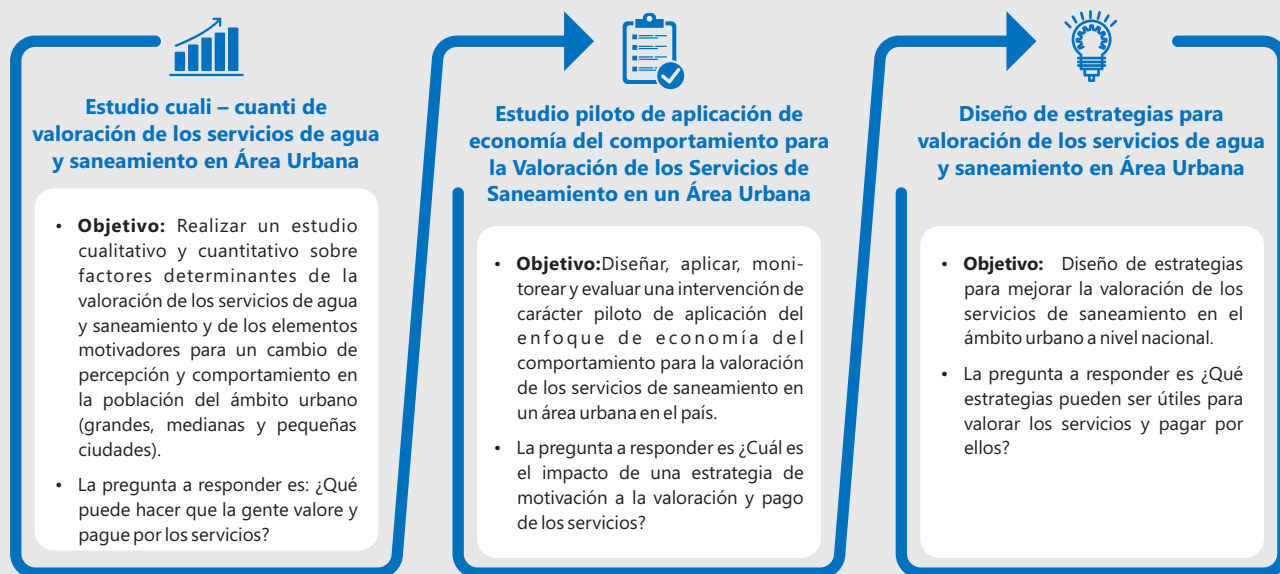
Contribuir a mejorar la valoración de los servicios de saneamiento por parte de las poblaciones urbanas, usuarias y no usuarias de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales en ciudades y pequeñas ciudades.



¿Cuáles serían los resultados esperados?

- A través de un estudio cualitativo y cuantitativo y una investigación experimental que compara los resultados entre grupos intervenidos y grupos no intervenidos (o de control), se espera identificar los incentivos, mensajes claves y canales de comunicación más efectivos para la valoración de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales.
- Diseño de estrategias para mejorar la valoración de los servicios de saneamiento a nivel nacional.
- Aprendizajes y lecciones aprendidas para impulsar una intervención de escala mayor dirigida a las EPS en el país.

¿Cuál es la ruta crítica para llegar al resultado?



¿Quiénes participan?



La dirección de esta iniciativa está a cargo de la Dirección Nacional de Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Este trabajo ha sido posible gracias al apoyo de la Cooperación Suiza – SECO a través de su Programa SECOSAN implementado por Helvetas

¿Cuáles son los beneficios y para quién o quiénes?



1. Para las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento (EPS) porque contarán con estrategias para impulsar la valoración del servicio de agua y saneamiento redundando en su posicionamiento, en su recaudación y en la ampliación de los servicios ofrecidos
2. Para el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) pues contará con una propuesta de intervención validada y lista para ser implementada en los distintos niveles de servicio urbano (ciudades grandes, medianas y pequeñas), incluyendo indicadores claros lo que permite realizar seguimiento al trabajo y aprender de los resultados y del impacto de las estrategias y herramientas.
3. Para los usuarios y usuarias de los servicios pues si el servicio se valora y se cuida se tiene servicios sostenibles y de mayor calidad.

Datos de contacto

Cooperación Suiza - SECO

E: lim.seco@eda.admin.ch
www.cooperacionsuiza.pe/seco
 Síguenos en Twitter @SECO_Peru

HELVETAS Perú

Facilitador Nacional de SECOSAN
 Av. Ricardo Palma 857, Miraflores. Lima, Perú
 T: +51 1 444 04 93
 E: peru@helvetas.org www.helvetas.org/es/peru