**Requerimientos y Análisis del Cumplimiento de la Política de Servicios Públicos Domiciliarios (GN-2716-6)**

**Primer Programa Bajo Línea de Crédito Condicional Multisectorial para el Fortalecimiento Fiscal y del Gasto en Inversión Pública en Barranquilla**

**(CO-L1133)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Condiciones de la Política** | **Descripción** | **Comentarios** |
| 1. Sostenibilidad Financiera | Para cada operación se deberá verificar que el servicio correspondiente generará o recibirá fondos suficientes para atender sus compromisos financieros y sufragar los costos de operación y mantenimiento de los sistemas relacionados con la operación. | En Colombia los operadores de los servicios de agua potable y saneamiento básico cubren con ingresos operativos sus costos de Operación y Mantenimiento mediante las tarifas reguladas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Según la ley, los municipios transfieren recursos de sus presupuestos para cubrir los subsidios a usuarios de zonas residenciales. |
| 2. Evaluación Económica | Los proyectos de servicios públicos domiciliarios deberán ser económicamente rentables [de acuerdo a las metodologías de evaluación costo beneficio y costo efectividad utilizadas y aceptadas por el Banco.] | La Resolución 0330 del 8 de junio de 2017, “Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS”, reglamenta los requisitos técnicos que se deben cumplir en las etapas de diseño construcción, puesta en marcha, operación, mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura relacionada con los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.El Artículo 10. Estudios Básicos, define, entre otros, los estudios socio-económicos como parte de los estudios básicos mínimos que deben contener los proyectos:***9. Estudios Socioeconómicos****: La evaluación socio-económica de proyectos debe realizarse con el objeto de medir el aporte neto de los proyectos al bienestar de la población. Para proyectos de acueducto, alcantarillado y/o aseo se requiere como mínimo estudios socio-económicos tales como análisis costo-eficiencia y/o análisis de costo mínimo, de expansión de capacidad.*Por otro lado, con el fin de realizar la selección de alternativas, el Artículo 14. Comparación de alternativas y selección de alternativa viable, establece que se deben considerar los aspectos económicos, técnicos, sociales, ambientales, financieros, de riesgo y permisos. Para la selección de alternativas, entre otros criterios, se encuentra el de Sostenibilidad Económica, en el cual “*se deberá analizar la disponibilidad de recursos y/o el análisis de viabilidad para la operación y el mantenimiento de los proyectos, con el fin de garantizar la utilización de los mismos*.” Finalmente, la Metodología de selección de selección de la alternativa más favorable, “*deberá seleccionar la mejor alternativa con base en criterios de sostenibilidad a partir de la evaluación de los aspectos económicos, técnicos, ambientales y sociales mencionados, para lo cual deberá emplear metodologías que impliquen la mínima subjetividad de valoración y el menor costo de inversión, operación y mantenimiento. La definición de variables y los valores de ponderación en la selección de la alternativa más favorable deberá evaluarse mediante el empleo de matrices multicriterios*”. <http://www.minvivienda.gov.co/ResolucionesAgua/0330%20-%202017.pdf> |
| **Objetivos de la Política** | **Descripción**  | **Comentarios** |
| 1. Fomentar el Acceso | Las políticas deben promover el acceso a todos los usuarios, especialmente a las comunidades y grupos más desfavorecidos.  | En Colombia por Ley se realiza una estratificación socio-económica con la finalidad de cobrar de manera diferencial (por estratos) los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones. De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus tarifasLos estratos socioeconómicos en los que se pueden clasificar las viviendas y/o los predios son 6, denominados así:1. Bajo-bajo2. Bajo3. Medio-bajo4. Medio5. Medio-alto6. AltoDe éstos, los estratos 1, 2 y 3 corresponden a estratos bajos que albergan a los usuarios con menores recursos, los cuales son beneficiarios de subsidios en los servicios públicos domiciliarios; los estratos 5 y 6 corresponden a estratos altos que albergan a los usuarios con mayores recursos económicos, los cuales deben pagar sobrecostos (contribución) sobre el valor de los servicios públicos domiciliarios. El estrato 4 no es beneficiario de subsidios, ni debe pagar sobrecostos, paga exactamente el valor que la empresa defina como costo de prestación del servicio. |
| 2. Suministrar el acceso al servicio en condiciones de confiabilidad y calidad adecuadas | Es importante asegurar que las variaciones de costo guarden un equilibrio apropiado con los cambios en la calidad del servicio. Este equilibrio sólo puede obtenerse mediante una estricta reglamentación de la calidad del servicio. El marco reglamentario debe contener procedimientos mediante los cuales se definan claramente las normas de calidad y se controlen y hagan cumplir por medio de un sistema de sanciones e incentivos. | Los municipios son los responsables del servicio de acueducto y alcantarillado. Les corresponde asegurar que se preste a sus habitantes mediante empresas de carácter público, privado o mixto. Pueden prestarlo directamente cuando el interés general lo permita y lo aconseje. Las tarifas son fijadas de acuerdo con las fórmulas y metodologías (marco tarifario) definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). La CRA tiene como propósito fundamental regular monopolios, promover la competencia, impulsar la sostenibilidad del sector Agua Potable y Saneamiento Básico, evitando abusos de posición dominante, garantizando la prestación de servicios de calidad, con tarifas razonables y amplia cobertura. Este propósito se logra mediante el desarrollo regulatorio que involucra la participación de los usuarios y prestadores y brindando asesoría regulatoria clara, completa y oportuna; con principios y valores compartidos, con personal de alta capacidad técnica, empoderado, que trabaja en procesos eficaces que aseguran la calidad del ejercicio regulatorio, soportados en sistemas de información eficientes y tecnología de punta. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), Superservicios, es un organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991, que por delegación del Presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. La Superintendencia vigila, inspecciona y controla la prestación a los servicios públicos domiciliarios atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés, soportando su gestión en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de su sistema de calidad, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con la participación activa de un equipo humano capaz, dinámico e innovador. |
| 3. Suministrar un servicio en condiciones de eficiencia | Debe asegurarse que, desde el punto de vista de la oferta, los servicios se proveen con los menores costos posibles. | Durante el diseño de todos los proyectos, se verificará que se realice un análisis de alternativas que permita identificar la de mínimo costo, lo que asegura la provisión de los servicios mediante la nueva infraestructura bajo esta condición. Los proyectos se desarrollarán de acuerdo con las normas y principios de la ingeniería generalmente aceptados. El ente regulador y el ente supervisor garantizarán que la operación y mantenimiento se haga en términos eficientes para asegurar que los usuarios pagan costos mínimos para servicios adecuados, es decir, con continuidad, presión, calidad y cantidad adecuada. |
| 4. Generar incentivos adecuados a la demanda de servicios. | Debe velarse porque existan los incentivos adecuados para que los usuarios hagan un uso de estos servicios compatible con su sostenibilidad económica, financiera y ambiental | La provisión de servicios de agua y saneamiento tendrá un impacto neto positivo, relacionado con el aumento de la cobertura, la disminución de enfermedades de origen hídrico y a la disminución de la contaminación de acuíferos por descarga de residuos cloacales. En relación a la sostenibilidad financiera, las tarifas de los operadores de los servicios de agua y saneamiento básico se calculan según resoluciones de la CRA establecidas en el marco regulatorio, y son vigiladas y monitoreadas por la SSPD, asegurando las tarifas mínimas para un servicio adecuado e incentivando el consumo. Adicionalmente los usuarios de bajos ingresos reciben un subsidio a un consumo básico de tal forma que todos tengan acceso al mínimo requerido para una buena salud y una buena higiene. Respecto a la sostenibilidad económica, a través de programas de gestión de la demanda se buscará promover el uso adecuado de la infraestructura de acueducto y alcantarillado a través de campañas de sensibilización, micro medición, normalización de usuarios, conexiones domiciliarias e intra domiciliarias.  |
| 5. Promover la sostenibilidad de los servicios públicos domiciliarios | El alcance de la sostenibilidad de los servicios públicos domiciliarios se promoverá en función de tres pilares:a. Sostenibilidad financiera: procurando contar con suficientes ingresos por la prestación del servicio al usuario, con los aportes de la comunidad y con los aportes directos del gobierno que permitan cubrir los costos eficientes de prestación del servicio.b. Sostenibilidad ambiental: apoyando que la selección, ejecución, operación y mantenimiento de los proyectos para prestar el servicio cumplan con las salvaguardias ambientales del Banco y contribuyan al desarrollo de una infraestructura con mayor resiliencia, considerando alternativas viables para mitigar el cambio climático.c. Sostenibilidad social: contribuyendo a incrementar el acceso al servicio y previendo mecanismos de consulta con la comunidad sobre los aspectos relevantes de la provisión del servicio. | *Sostenibilidad Financiera:* los operadores de los servicios de agua potable y saneamiento básico cubren con ingresos operativos sus costos de Operación y Mantenimiento mediante las tarifas reguladas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Según la ley, los municipios transfieren recursos de sus presupuestos para cubrir los subsidios a usuarios de zonas residenciales.*Sostenibilidad social y ambiental:* El Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) del Programa contiene los lineamientos para asegurar el cumplimiento de la política de salvaguardias durante la ejecución y operación del Programa, incluyendo aspectos de mitigación y adaptación al cambio climático. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Principios de la Política que orientan el diseño de las operaciones del Banco** | **Descripción** | **Comentarios** |
| 1. Apoyar a los países para atender las necesidades básicas  | Se apoyará el desarrollo de esquemas sostenibles que utilicen la combinación costo-eficiencia y las soluciones tecnológicas más apropiadas en función de las características de la demanda y el servicio público para atender las necesidades de acceso de la población, tanto rural como urbana | La viabilidad técnica de las soluciones de agua y saneamiento contempla el análisis de alternativas seleccionando aquella que sea mayor costo-eficiente y que sea aceptada por la comunidad. |
| 2. Las mejoras continuas en la gobernanza de los servicios públicos domiciliarios serán clave para incrementar la eficiencia en su provisión y proteger satisfactoriamente los intereses de los usuarios | La Política sostiene que la gobernanza para la toma de decisiones en la gestión de los servicios públicos domiciliarios, así como el marco normativo y/o regulatorio que los reglamenta y supervisa, son los principales factores determinantes de su desempeño, calidad y sostenibilidad | La Ley 142 de 1994 prevé que la prestación del servicio y sus actividades complementarias constituyen servicios públicos esenciales y el Estado intervendrá en los mismos a fin de garantizar la calidad del bien y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y su prestación continua, ininterrumpida y eficiente. Bajo este marco, la estructura sectorial establecida regula y actualiza los lineamientos de política y regulación del sector de acuerdo a sus competencias y responsabilidades. |
| A. Promover la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas | Se apoyará el desarrollo de esquemas sostenibles que utilicen la combinación costo-eficiencia y las soluciones tecnológicas más apropiadas en función de las características de la demanda y el servicio público para atender las necesidades de acceso de la población, tanto rural como urbana. | El arreglo institucional del sector de agua y saneamiento es conceptualmente apropiado y coherente, con clara definición y separación de funciones y responsabilidades, tanto entre las entidades como en los órdenes de gobierno. La estructura institucional se fundamenta en la separación de roles entre el gobierno nacional, encargado de la formulación de la política sectorial, la regulación y el control, y los municipios, encargados de asegurar la prestación eficiente de los servicios. Además, existen competencias intermedias en el nivel regional, asignadas a las Corporaciones Autónomas Regionales, a los Departamentos y a seccionales o direcciones territoriales pertenecientes a entidades del gobierno central.Con la Ley 142 de 1994, art 2, estableció la intervención del estado en los servicios públicos, al fin de: i) garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios; ii) ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios; iii) atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico; iv) prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan; v) prestación eficiente; vi) libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante; vii) mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación; y viii) establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.La SSPD tiene un sistema de información (Sistema Único de Información – SUI), donde todos los prestadores (independiente de su naturaleza y tamaño) debe reportar información técnica, operativa, financiera y administrativa. Esta información es pública y ha permitido que los formuladores de política y los usuarios conozcan no sólo la información tarifaria, sino también información de calidad de agua, usuarios, capacidad de producción, consumos, entre otros. |
| B. Analizar las características e impactos de los subsidios | La operación y financiamiento de los servicios debería lograr la recuperación de costos de prestación en condiciones de eficiencia mediante tarifas a los usuarios. Sin embargo, se reconoce que, ocasionalmente, la sostenibilidad financiera puede alcanzarse complementando los ingresos provenientes de las, con aportes de la comunidad y aportes directos del gobierno. En situaciones en las que se otorguen subsidios, se promoverá que tanto su asignación como utilización se realicen de modo transparente y sujeto a mecanismos frecuentes y eficaces de rendición de cuentas. En los casos en que se otorguen subsidios tarifarios, se impulsará su focalización en los grupos más vulnerables y de menores ingresos. Adicionalmente, y en la medida de lo posible, se apoyará a los países para sustituir los subsidios tarifarios a los servicios públicos por mecanismos de transferencias de ingresos más directos y focalizados en los segmentos de la población con menores ingresos. | En Colombia, se realiza una diferenciación tarifaria por estratos socio – económicos (quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus facturas) (Estrato residencial 1-6 + Estrato No – residencial). El costo de referencia es aquel estrato que no recibe subsidios y no parta contribuciones para otros estratos. Por ello sirve de referencia para los cálculos de una metodología; para el caso colombiano son el estrato 4 y el sector oficial. Subsidios es aquel estrato que recibe subsidios de otros estratos y no aporta contribuciones para otros estratos. Para el caso colombiano son los estratos de menores el ingresos, el 1 (recibe un subsidio hasta del 70%), 2 (recibe un subsidio hasta del 40%) y 3 (recibe un subsidio hasta del 15%). Y Contribución es aquel estrato que no recibe subsidios y aporta contribuciones para otros estratos; para el caso colombiano son los estratos 5, 6 y no residencial. Adicionalmente, el Gobierno Nacional establece que en caso que no haya un equilibrio entre las contribuciones y los subsidios requeridos, los municipios podrán destinar parte de recursos del Sistema General de Participaciones (SGP) a cubrir estos subsidios. El SGP son las transferencias que hace el Gobierno Nacional a los departamentos y municipios para ciertos sectores, entre esos, el sector de agua potable y saneamiento básico. En los municipios del Programa la mayoría de los usuarios corresponden a los estratos 1,2, y 3. |
| C. Separación de Funciones para mejorar la gobernanza sectorial | Deben separarse las funciones de **formulador de políticas, regulador** y **empresario** y asignarse a instituciones distintas y apropiadas. De esta manera, las autoridades conservarán la responsabilidad de **formular la política**, un ente público separado dictará el **régimen reglamentario** y se asignará al proveedor del servicio una función exclusivamente **empresarial**, sea ésta de propiedad estatal o privada. Esta Política reconoce, sin embargo, que la organización institucional no puede responder a un modelo único, debiendo adaptarse a las particularidades de cada sector y país. En varios países de la región, la responsabilidad de la formulación de políticas, la regulación y la provisión de los servicios públicos domiciliarios reside en el ámbito local (provincial o municipal). En estos casos, en los cuales no necesariamente es óptimo separar los roles de formulación de políticas y de regulación, el Banco promoverá una regulación homogénea, con parámetros mínimos adecuados de calidad, principios para la fijación de tarifas, y mecanismos de supervisión y control. Además, contribuirá a desarrollar mecanismos institucionales que fortalezcan la debida gestión en el marco de la legislación local.  | La Constitución de 1991 introdujo modificaciones fundamentales al marco institucional de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, los cuales se concretaron con la expedición del Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994) en el año 1994, generando cambios estructurales positivos en la dinámica del sector, evidenciados en aspectos tales como incrementos en coberturas, mejor gestión empresarial, calidad y confiabilidad en el servicio, así como mayor participación del sector privado.La Ley 142 de 1994, establece las bases de intervención del Estado en la prestación de dichos servicios, al igual que la distribución de funciones de política, regulación técnica, económica y ambiental, control y vigilancia y prestación. Para el sector de Acueducto y Saneamiento Básico, a nivel nacional, la definición de la política pública y la regulación técnica sectorial está a cargo del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT), función complementada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en su rol de coordinador de la inversión pública del Gobierno en todos los sectores, y por el Ministerio de la Protección Social (MPS), en lo relacionado a los estándares de calidad del agua para consumo humano. La regulación económica de los servicios la desarrolla la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en términos de tarifas, calidad y medición de la eficiencia y desempeño de los prestadores, mientras la función de control y vigilancia de los mismos es llevada a cabo por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), quien posee la facultad sancionatoria. |
| D. Establecer la estructura sectorial más apropiada en el contexto de las características del servicio y los objetivos de la política | Considerando la heterogeneidad en los mercados y servicios de la región, esta Política no promueve una organización industrial sectorial única para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y destaca que independientemente del modelo de gestión utilizado, se debe contar con prácticas de buena gobernanza y con un marco regulador claro, predecible y estable que incentive la eficiencia y la inversión. | Por lo citado en puntos anteriores, se considera que existe un marco sectorial en el país que promueve la eficiencia en la gestión de los prestadores de los servicios, manteniendo un marco claro para la participación del sector privado en los mismos. De los 1.101 municipios existentes en Colombia, 126 cuentan con más de 50.000 habitantes. En estos últimos, sólo se presentan dos casos de prestación directa por parte del municipio: San Vicente del Caguán, en el departamento de Caquetá, y Zona Bananera, en el de Magdalena. En los demás, los servicios de acueducto y alcantarillado son prestados por empresas de diversa naturaleza. En la siguiente tabla, se presenta las seis modalidades de prestación en los 126 municipios grandes:

|  |
| --- |
| Modalidades de prestación de los servicios de agua y saneamiento en los municipios grandes de Colombia |
| Modalidad | Municipio | Población |
| # | % | # | % |
| Empresas públicas propiedad del municipio | 69 | 54,8 | 21.091.182 | 63,6 |
| Contratos con operador privado | 26 | 20,6 | 7.131.055 | 21,5 |
| Empresa mixta con mayoría pública | 4 | 3,2 | 1.372.219 | 4,1 |
| Empresa pública regional o departamental | 8 | 6,3 | 556.228 | 1,7 |
| Empresa pública de otro municipio | 17 | 13,5 | 2.866.610 | 8,6 |
| Prestación directa por el municipio | 2 | 1,6 | 126.890 | 0,4 |
| Total | 126 | 100 | 33.172.665 | 100 |

 |
| E. El rol de la regulación económica para incentivar la eficiencia, la inversión y proteger los derechos de los usuarios | La adopción de un régimen regulatorio eficaz y adaptado a las condiciones particulares de cada sector en cada país es un factor clave para el logro de los objetivos de la Política. Un régimen regulatorio debe contribuir a reducir el costo del capital de los proveedores del servicio, incentivar la inversión, fijar estándares de calidad de los servicios y permitir que los proveedores del servicio obtengan ingresos suficientes para alcanzar la sostenibilidad financiera. La promoción de los derechos de los usuarios debe ser un objetivo primordial del proceso de regulación de los servicios. Así, la regulación debe lograr que las ganancias de eficiencia, alcanzadas en el tiempo por los proveedores de los servicios, se trasladen a los usuarios vía reducciones tarifarias o mediante mejoras en la calidad del servicio. Independientemente de la estructura sectorial y el modelo institucional para la regulación elegida por cada país, se debe brindar asistencia en el desarrollo de sistemas de información que permitan a los formuladores de políticas y a los usuarios conocer la estructura y nivel de costos y tarifas en las todas las etapas de producción de los servicios. | De acuerdo con la Constitución Política Colombiana, (artículo 365), los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de éste asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.Los servicios públicos están sometidos al régimen jurídico que está fijado por la Ley 142 de 1994, y los mismos pueden ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares, manteniendo el Estado la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Bajo este marco, en el sector de agua potable y saneamiento básico, a los municipios les corresponde asegurar que se preste a sus habitantes ya sea mediante empresas de carácter público, privado o mixto, o prestarlo directamente cuando el interés general lo permita y lo aconseje. En caso de prestación directa, fijan las tarifas de acuerdo con las fórmulas y metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Si son empresas las prestadoras de los servicios, corresponde a sus juntas directivas la fijación de las tarifas, con arreglo, igualmente, a las metodologías establecidas por la CRA. Los Concejos fijan el monto de las contribuciones especiales y subsidios y pueden incluirse en los presupuestos municipales partidas destinadas a subsidiar las inversiones o a los usuarios residenciales ubicados en los estratos bajos. Los municipios con más de 1.000.000 de habitantes pueden ejercer funciones de autoridad ambiental al igual que las Áreas Metropolitanas. Los departamentos tienen funciones de coordinación y apoyo. Pueden asistir técnica, financiera y administrativamente a las empresas prestadoras del servicio o a los municipios que lo prestan directamente. Los departamentos pueden organizar sistemas de coordinación entre entidades prestadoras y promover las asociaciones de municipios. Esta es una función muy importante pues aunque el servicio es municipal, con el crecimiento demográfico, es preciso recurrir a fuentes de agua que son regionales y esto demanda una labor de coordinación que debe ser ejercida por los departamentos. La CRA tiene como propósito fundamental regular monopolios, promover la competencia, impulsar la sostenibilidad del sector Agua Potable y Saneamiento Básico, evitando abusos de posición dominante, garantizando la prestación de servicios de calidad, con tarifas razonables y amplia cobertura. Este propósito se logra mediante el desarrollo regulatorio que involucra la participación de los usuarios y prestadores y brindando asesoría regulatoria clara, completa y oportuna; con principios y valores compartidos, con personal de alta capacidad técnica, empoderado, que trabaja en procesos eficaces que aseguran la calidad del ejercicio regulatorio, soportados en sistemas de información eficientes y tecnología de punta. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), Superservicios, es un organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991, que por delegación del Presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. La Superintendencia vigila, inspecciona y controla la prestación a los servicios públicos domiciliarios atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés, soportando su gestión en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de su sistema de calidad, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con la participación activa de un equipo humano capaz, dinámico e innovador. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento con su función de entidad nacional encargada de sancionar a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que incumplan con las normas a que están comprometidas. La SSPD tiene un sistema de información (Sistema Único de Información – SUI), donde todos los prestadores (independiente de su naturaleza y tamaño) debe reportar información técnica, operativa, financiera y administrativa. Esta información es pública y ha permitido que los formuladores de política y los usuarios conozcan no sólo la información tarifaria, sino también información de calidad de agua, usuarios, capacidad de producción, consumos, entre otros. |
| *F. Generar condiciones adecuadas para que la participación privada sea una opción viable para la provisión de servicios públicos domiciliarios* | Esta Política reconoce que la competencia tiene el potencial de aumentar la eficiencia productiva y la calidad del servicio. En los mercados cuya tecnología de producción no exhibe las características propias de los monopolios naturales, es posible generar competencia en el mercado, permitiendo que varias empresas ofrezcan servicios simultáneamente. Cuando los mercados son monopolios naturales la competencia por el mercado puede producir los mismos resultados que la competencia en el mercado, siempre que el proceso de selección y regulación de la empresa proveedora del servicio sea abierto y efectivo. La Política reconoce, a su vez, que la participación privada (cualquiera sea su modalidad: contratos de gestión, concesiones o empresas de propiedad mixta, entre otras) es un instrumento clave para cerrar las brechas en la cantidad y calidad de los servicios domiciliarios en la región.  | La Constitución Política Colombiana, (artículo 365), estableció que los servicios públicos están sometidos al régimen jurídico que está fijado por la Ley 142 de 1994, y los mismos pueden ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares, manteniendo el Estado la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. |
| *G. Fortalecer la gestión de la infraestructura utilizada para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.* | Los ámbitos de acción más relevantes para optimizar la gestión de la infraestructura son: i) incentivar la eficiencia en la gestión de las empresas; ii) desarrollar e implementar políticas adecuadas y estables de mantenimiento de activos; y iii) optimizar el uso de la infraestructura a través de incentivos a la demanda.  | El marco normativo de prestación de los servicios en Colombia, Ley 142 de 194, art.28 establece que las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales, cuyos costos serán a cargo de ellas, en la estructura tarifaria.En la identificación de necesidades, mediante el programa se dará prioridad a fortalecer la gestión de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico, con el apoyo políticas de mantenimiento de activos y optimizar el uso de las infraestructura. |
| 3. Promover la innovación para fomentar la eficiencia, el acceso y la sostenibilidad ambiental | Esta Política resalta el rol de la tecnología para incrementar el acceso con soluciones costo-efectivas, reducir los costos de mantenimiento y administrar el consumo, evitando inversiones innecesarias en mayor capacidad. La Política reconoce que se deberá contribuir a diseminar información sobre la adopción, financiamiento y esquemas de gestión de las soluciones tecnológicas más apropiadas para cada combinación particular de servicio público y características de la demanda. | Las soluciones tecnológicas a implementar en el programa se seleccionan aplicando estudios de alternativas que permiten seleccionar las de menor costo de inversión más operación y mantenimiento que cumplan con los requisitos técnicos, ambientales y sociales que establece la normativa. El  Programa financia programas de gestión de la demanda, focalizados en mejoras de la infraestructura con la finalidad de aumentar la disponibilidad del recurso y la calidad del servicio (mediante obras de rehabilitación, sectorización de redes, control de pérdidas), y reducir costos operacionales. Por otra parte, el programa incluye la financiación de mejora de las instalaciones sanitarias internas de la población que no tiene el servicio con la finalidad de facilitar la conexión al agua y el alcantarillado de la población de menores recursos.  |