



ESTUDIO DE CASO: MARRUECOS

LYDEC: ELECTRICIDAD, AGUA Y SANEAMIENTO PARA LOS TUGURIOS URBANOS DE CASABLANCA

Resumen

En 1997, las autoridades de Marruecos escogieron a LYDEC, un consorcio del sector privado administrado como subsidiaria de SUEZ Environment, para administrar la red de energía eléctrica, agua y alcantarillado de Casablanca en el marco de la Iniciativa Nacional de Desarrollo Humano. El objetivo del contrato de administración de 30 años era proporcionar acceso a servicios básicos (electricidad, agua y saneamiento) a los residentes de Casablanca, inclusive a los pobres que habitan en tugurios urbanos o asentamientos ilegales. LYDEC ha aumentando considerablemente la cantidad de personas con acceso a servicios de electricidad y agua a través de la formación de asociaciones con el gobierno y trabajando en estrecha colaboración con los usuarios locales por medio de una red de representantes que recorren las calles.



Resultados positivos para los pobres

- LYDEC ofrece programas de desarrollo con responsabilidad social destinados a mejorar los servicios públicos (electricidad, agua y recolección de aguas residuales) y las condiciones de vida de la población y a reducir la exclusión social de los habitantes más pobres de Casablanca.
- Los servicios de electricidad, agua y recolección de aguas residuales de LYDEC en las zonas pobres de Casablanca brindaron numerosas oportunidades de empleo directo en las tareas de instalación y mantenimiento de estos proyectos. A través de LYDEC se crearon unas 600 oportunidades de empleo en la instalación de redes públicas y aproximadamente 1.250 puestos de representantes vecinales para velar por la normalización y gestión efectiva de las redes.
- Los proyectos de LYDEC en Marruecos contribuyeron a la creación de numerosas actividades comerciales y productivas y de oportunidades para las micro empresas.
- LYDEC tuvo la habilidad de entregar servicios a las clases sociales más pobres e involucrar a este segmento de la población en el desarrollo de los proyectos.
- El proyecto “*Blue Connections*” de LYDEC permitió a 12.000 familias de Casablanca tener acceso a agua potable limpia y redujo las pérdidas de agua a través de conexiones ilegales.
- Con la entrega de agua potable limpia, LYDEC asegura la sostenibilidad ambiental, empodera a las mujeres, mejora la higiene y previene las enfermedades.
- Con el acceso a servicios básicos, LYDEC mejoró las condiciones educacionales de los niños. A su vez, la mejor educación de las madres permitió mejoras en la salud materna y en las tasas de supervivencia infantil.



- Las conexiones eléctricas de LYDEC han reducido los principales riesgos atribuibles a conexiones ilegales y han disminuido el presupuesto familiar en electricidad de DH200 - DH300 (US\$17) mensuales a DH70 (US\$6) mensuales.
- El mejoramiento y la modernización de los servicios al consumidor para adaptarlos al proceso de transformación de las necesidades de los habitantes de Casablanca incrementó la satisfacción de los usuarios de 50% en 1997 a 70% en 2006.

Resultados positivos para la empresa

- En el transcurso de 10 años, LYDEC había incrementado su base de clientes de servicios de electricidad y agua en 20%.
- En un período de nueve años, LYDEC había mejorado la satisfacción entre los usuarios de 50% a 70%.
- Debido a su destacado desempeño, el gobierno amplió su contrato con LYDEC al suministro de alumbrado público.

Principales restricciones

- *Conocimiento y habilidades:*
 - Los proveedores y subcontratistas enfrentaron problemas de analfabetismo informático.
 - Los municipios carecían de conocimientos en la administración de servicios eléctricos.

Estrategias más importantes

- *Invertir para remover las restricciones:* LYDEC instaló un centro de alfabetización informática.
- *Potenciar las fortalezas de los pobres:* LYDEC puso en marcha un sistema de gestión de la distribución eléctrica en cada distrito y trabajó con una red de representantes vecinales para administrar y coordinar las operaciones cotidianas.



Matriz de estrategias

		Estrategias					
		Lydec	Adaptar productos y procesos	Invertir para remover las restricciones	Apalancar las fortalezas de los pobres	Combinar recursos y capacidades con otros	Comprometerse en diálogos con el gobierno
Restricciones	Información de mercado						
	Marco regulatorio						
	Infraestructura física						
	Conocimiento y habilidades						
	Acceso a servicios financieros						

Oportunidades de reproducción y aplicación a mayor escala

- El fructífero método elegido por LYDEC para suministrar electricidad en los barrios precarios en 1998 fue imitado en otros servicios, tales como agua, saneamiento y alumbrado público.
- El modelo conceptual básico de gestión utilizado por LYDEC en Casablanca y Mohammedia fue adoptado asimismo en otras ciudades de Marruecos, a saber, Tangier-Tetouan y Rabat, y se podría reproducir en otros países.