



**Documento propuesta: Modelo integral
Municipal en Agua, Saneamiento e Higiene
MIM-ASH**

Guatemala, octubre 2018

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANTECEDENTES	4
3. OBJETIVOS	5
4. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO ASH	6
4.1 Análisis situacional en Agua, Saneamiento e Higiene, bases de datos e información sobre recurso hídrico y contaminación ambiental.	6
4.1.1 Establecer información sobre los servicios de agua potable, saneamiento, coberturas, calidad del agua y otros indicadores.	6
4.1.2 Disponer de información sobre los recursos hídricos y la contaminación de aguas superficiales y subterráneas en el municipio.	7
4.2 Fortalecimiento de capacidades municipales	10
4.2.1 Emitir la Ordenanza para establecer la estructura municipal	10
4.2.2 Implementar la estructura administrativa municipal para la prestación del servicio de agua potable y saneamiento en el municipio.	11
4.2.3 Fortalecer el sistema de recaudación en servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento (Morosidad, Conexiones ilícitas, tarifas).	12
4.2.4 Reglamentar los servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento.	13
4.3 Desarrollo de Políticas y Planes en Agua, Saneamiento e Higiene.	14
4.3.1 Elaborar, aprobar e implementar políticas locales en agua y saneamiento.	14
4.3.2 Elaborar Planes estratégicos, operativos y de inversiones en ASH.	15
4.3.3 Mejorar los procedimientos de pre inversión y ejecución de proyectos.	17
4.3.4 Seguimiento de la prestación del servicio, recursos e indicadores.	18
4.4 Gestión y Movilización de recursos para las políticas y los planes municipales.	19
4.4.1 Elaborar el plan de acción para movilización de recursos.	19
4.4.2 Elaboración de propuestas y gestión de proyectos sostenibles.	20
4.4.3 Seguimiento a los procesos de movilización de recursos y rendición de cuentas.	20
4.5 Organización y participación social inclusiva y equitativa en ASH	20
4.5.1 Revisión de estructuras organizativas alrededor del ASH	21
4.5.2 Fortalecimiento y capacitación de estructuras organizativas alrededor del ASH	22
4.5.3 Los hombres y las mujeres en la gestión del Agua, Saneamiento e Higiene en las comunidades	24

4.5.4	Estructuras organizativas de Segundo Nivel para su fortalecimiento	26
4.6	<i>Cobertura Universal en agua potable y saneamiento</i>	27
4.6.1	Fortalecimiento de la estructura administrativa municipal para su participación en el Sistema de Inversión Pública	28
4.6.2	Establecer mecanismos y procedimientos para la regulación de los prestadores del servicio de agua potable y saneamiento en el ámbito municipal	29
4.6.3	Coordinación con DMP, DAFIM, Consejo y COMUDE para la gestión y ejecución de proyectos	30
4.7	<i>Administración, operación y mantenimiento del sistema de Agua Potable y Saneamiento urbano y fortalecimiento de sistemas rurales</i>	31
4.7.1	Mejorar la calidad de la prestación del servicio público en APS en el área urbana	31
4.7.2	Mejorar la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento en la cabecera municipal y comunidades rurales	32
4.7.3	Desarrollar campañas y programas educativos para el buen uso del agua y el saneamiento adecuado	33
4.7.4	Integridad en la prestación de los servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento en la cabecera municipal	35
4.8	<i>Gestión Integrada del recurso hídrico en el ámbito municipal</i>	36
4.8.1	Situación del recurso hídrico en el municipio	36
4.8.2	Plan de manejo de las zonas de recarga hídrica y acciones de reforestación	37
4.8.2	Establecimiento de acuerdos para la gestión sostenible del recurso hídrico del municipio	37
4.9	<i>Comunicación, sensibilización y educación en ASH</i>	38
4.9.1	Educación sanitaria y ambiental acciones y mecanismos	38
4.9.2	Metodologías para la educación y sensibilización	40
4.10	<i>Aprendizaje y gestión del conocimiento</i>	41
4.10.1	Generación y transferencia de conocimiento, información y experiencias	41
4.10.2	Difusión del aprendizaje y puesta en práctica de las experiencias	42
4.11	<i>Sistema de información municipal</i>	42
4.11.1	Diseño y adaptación de un sistema de información en agua potable y saneamiento a nivel municipal	43
4.11.2	Alimentación de la base de datos y definición de un sistema de indicadores	44
4.11.3	Comunicación e información de resultados para la toma de decisiones	44
5.	<i>CONCLUSIONES</i>	45

Documento propuesta: Modelo integral Municipal en Agua, Saneamiento e Higiene MIM-ASH

1. INTRODUCCIÓN

La RASGUA es un mecanismo para la coordinación permanente del Sector Agua Potable y Saneamiento, cuyo propósito es favorecer el fortalecimiento de la institucionalidad del sector y el de sus miembros en especial para alcanzar cobertura universal y sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento, como Derecho Humano de la población en general.

La fuente principal de inversión de proyectos de agua potable y saneamiento se encuentra en el marco de planificación nacional y en la estructura del Presupuesto Nacional de Ingresos y Egresos del Estado, por lo tanto se encuentra supeditada a la norma y procedimientos establecidos en el mismo, así como a la Ley Orgánica del Presupuesto y su reglamento y la Ley Anual de Presupuesto. Para el año 2018 nuevamente hay una baja ejecución del Presupuesto.

La mayoría de municipalidades tiene dificultades para formular y ejecutar proyectos de agua potable y saneamiento, pero también para prestar los servicios públicos con calidad, eficiencia y transparencia. Estas no cuentan con capacidades administrativas y técnicas para hacer una gestión sostenible y una prestación eficiente de los servicios públicos de agua y saneamiento.

Desde años atrás varios miembros de RASGUA han promovido la discusión, análisis y propuesta de un modelo de implementación en agua potable y saneamiento, que permita a las municipalidades realizar una buena gestión de dichos servicios en el municipio, para garantizar un buen desarrollo en sus habitantes.

En un trabajo realizado durante 2017, varias instituciones (WfP, CARE, Helvetas Guatemala y ADIMAM San Marcos) elaboraron una presentación en Power Point sobre los principales aspectos que debe contener la implementación del agua potable y saneamiento en el municipio. A continuación se hace un trabajo para desarrollar el contenido que explique el punto, pero que señale las acciones y actividades más importantes, así como la metodología, los instrumentos y el material bibliográfico de apoyo a la propuesta del modelo, este servirá para ser sometido al análisis y la discusión, para consensuar una propuesta entre más actores y miembros del sector.

2. ANTECEDENTES

El servicio de agua potable y saneamiento en la mayor parte de las municipalidades se brinda con muy pocos niveles de eficiencia y sostenibilidad. No satisface la demanda continua de consumo de los usuarios, es bastante irregular en la continuidad, inclusive hay municipios donde no se tiene agua las 24 horas del día o no llega en varios días. Según el Banco Mundial, la continuidad en el suministro de agua en el área rural es a la baja, pues el porcentaje de hogares rurales más pobres reciben un servicio de agua que es interrumpido casi con una frecuencia doble comparado con el de los hogares con mayores ingresos de las áreas urbanas (Banco Mundial, 2016).

La calidad del agua para consumo humano es de alto riesgo para la mayoría de comunidades, según la información que presenta SIGSA-SIVIAGUA del MSPAS, la calidad del agua que se consume es de alto riesgo para la salud de la población. El porcentaje de agua abastecida por las municipalidades debidamente clorada y desinfectada de acuerdo a lo que indica la normativa es relativamente bajo alrededor del 30%.

El presupuesto que le asignan las Municipalidades a los servicios de agua potable y saneamiento varía según el tamaño y necesidades de la población y sobre las prioridades locales en especial del interés del alcalde de turno, en la mayoría de municipios el porcentaje va de 1% a 20% (promedio 10%), en casos muy especiales el presupuesto llega al 30%. Así como el tema de planificación muchas municipalidades han visto con buenos ojos y le han dado importancia a la implementación de estructuras municipales para la gestión y administración del servicio de agua potable y saneamiento definiendo y estableciendo estructuras mínimas para desarrollar las actividades.

La situación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento por las Municipalidades, requiere del análisis de variables de eficiencia y sostenibilidad en la administración y prestación de los servicios, pero también requiere de un registro, control y monitoreo de los otros prestadores dentro del territorio municipal y del seguimiento de indicadores de desarrollo dentro del municipio.

Para mejorar la prestación del servicio se debe fortalecer el papel de las Municipalidades, para cumplir con su mandato constitucional en la prestación del servicio. Principalmente se debe considerar una buena planificación y seguimiento, acompañada de una reorganización y modernización de las dependencias actuales, buscando mayor funcionalidad y adecuada administración de los servicios de agua y saneamiento en el municipio. Dentro de un marco que permita identificar el papel, proceso y estructura organizativa de la municipalidad para atender íntegra y eficientemente la gestión del agua.

La Municipalidad tiene que trabajar fuertemente procesos de coordinación y fortalecimiento de capacidades comunitarias, debe desarrollar programas,

mecanismos y acciones para lograr el empoderamiento de los vecinos, las comunidades y redes comunitarias que garanticen la sostenibilidad de los sistemas, el consumo de agua segura y la modificación de comportamientos, actitudes y prácticas, así como del conocimiento de sus derechos y obligaciones.

RASGUA pretende a partir de la construcción de un Modelo integral Municipal: contribuir a la gestión sostenible del agua potable, saneamiento e higiene, para que los gobiernos municipales garanticen una mejor calidad de vida de la población urbana y rural, a través de una estructura administrativa municipal en agua potable y saneamiento.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Contribuir a la gestión sostenible del agua potable, saneamiento e higiene, para que los gobiernos municipales garanticen una mejor calidad de vida de la población urbana y rural.

Objetivos específicos

1. Empoderar a las autoridades locales sobre la situación del ASH en el municipio, para su apropiación, voluntad política y toma de decisiones para la creación de la estructura y la prestación eficiente y sostenible de los servicios públicos de agua potable y saneamiento.
2. Generar capacidades en el Concejo Municipal, estructura administrativa en agua y saneamiento y otras dependencias en políticas, planificación, formulación y gestión de proyectos. (Sistemas de información)
3. Fortalecer y capacitar a la estructura administrativa municipal sobre la gestión sostenible de los sistemas de Agua Potable y Saneamiento (APS) y la regulación y fortalecimiento de otros prestadores en el municipio de forma incluyente y equitativa.
4. Informar, educar y comunicar a los usuarios, líderes, técnicos, estudiantes y población en general sobre el recurso hídrico, consumo de agua segura, la disposición adecuada de excretas y aguas residuales, desechos y residuos sólidos y buenas prácticas higiénicas.
5. Coordinar de forma interna y con instituciones, organizaciones, líderes, técnicos y COCODE la gestión de recursos, programas y proyectos para el fortalecimiento de capacidades, levantado de información, gestión de recursos hídricos y campañas de educación.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO ASH

4.1 Análisis situacional en Agua, Saneamiento e Higiene, bases de datos e información sobre recurso hídrico y contaminación ambiental.

El objeto de este punto, es contar con información actualizada sobre la situación de agua potable, saneamiento e higiene en el municipio, para hacer conciencia en las autoridades y funcionarios municipales, para que se apropien de la problemática y de la situación y tomen las decisiones oportunas y de beneficio para la población del municipio. Establecer los indicadores y línea de base sobre coberturas de agua potable y saneamiento en el municipio y registros de la calidad del agua en coordinación con el MSPAS. Se recomienda asimismo en el mediano plazo conocer la situación de los recursos hídricos y contaminación de las aguas superficiales en coordinación con instituciones de gobierno, sociedad y otros actores. Además de tener bases de datos, registros y catastro de los usuarios del servicio municipal y de los prestadores del servicio dentro del municipio.

Se debe priorizar información para socializarla, debidamente sistematizada la información es importante compartirla con la mayoría de actores locales. Buscar las mejores presentaciones, códigos locales en varios niveles y otras formas para comunicar en spots, comunicados y salas situacionales por ejemplo.

4.1.1 Establecer información sobre los servicios de agua potable, saneamiento, coberturas, calidad del agua y otros indicadores.

Para el levantado de información, hay que identificar y capacitar a los técnicos, funcionarios, líderes comunitarios y otros involucrados en el levantado de información y elaboración de diagnósticos urbano y rural. Una vez identificadas las personas y los grupos que realizarán el ejercicio, se les dará inducción para hacer los diagnósticos de la situación del agua y el saneamiento. Además este grupo de actividades incluye la elaboración de un plan de capacitación para procesos futuros de actualización de levantado de información.

Luego viene la etapa de recolección de información. Esta actividad consiste en el primer paso de recolección de datos en la cabecera municipal y las comunidades seleccionadas. El siguiente es el procesamiento de información y generación de informes, este paso consiste en la generación de diferentes informes, específicamente informes resumidos. Es importante el involucramiento de lideresas y líderes del área urbana y rural para la recopilación de la información y el desarrollo de los autodiagnósticos (CAS principalmente, pero también con personas con conocimiento empírico de los temas).

Para el diagnóstico comunitario hay que establecer e implementar herramientas y metodologías participativas para la recopilación de información clave en la

comunidad. Sobre agua, saneamiento e higiene ASH, para la toma de decisiones a nivel municipal, tanto del área urbana como rural. Promover y facilitar diálogos y encuentros con ciudadanos y líderes para el análisis de la situación de los recursos agua-bosque, la problemática y demandas locales especialmente en agua-alimentación-energía, capacitar sobre la normativa legal y titulares de obligaciones y derechos, rendición de cuentas y presupuestos participativos.

El diagnóstico sobre los servicios públicos de agua y saneamiento se construye a partir de información secundaria (ya existente) y primaria (obteniendo nuevos datos). Debe realizarse un análisis completo de todas las partes del sistema tomando en cuenta la oferta de agua a nivel de la cabecera municipal hasta la disposición de las aguas residuales, contar con una radiografía completa para planificar y tomar las decisiones necesarias para operar y mantener el sistema.

El plan de trabajo para el levantado de información deberá contener como mínimo lo siguientes puntos: introducción, objetivos, área de intervención, coordinación con otros actores locales, metodología de trabajo, instrumentos y equipo, responsables y presupuesto. La propuesta la socializará con los actores involucrados y se aprobará en consenso con todos los presentes en el COMUDE y con participación de COCODES y CAS. Por la aplicación del ciclo de diagnóstico se entiende la realización de todos los pasos en el ciclo o sea desde la recolección hasta el análisis de la información en estos municipios.

Reuniones para el análisis de la información a nivel municipal y en COMUDE. Consiste en la realización de una reunión de retroalimentación de resultados a nivel municipal. Estas reuniones sirven para presentar los informes municipales y para un análisis en conjunto entre los técnicos facilitadores y los actores municipales de la situación de agua y saneamiento, que sirva también para validar los datos recabados.

Para el levantado de información se recomiendan instrumentos, boletas y metodologías que ha sido utilizadas (algunas han sido aprobadas por la institucionalidad como las boletas SAS e IEFA, el Ministerio de Salud Utiliza sus propias boletas e instrumentos para alimentar el SIGSA/SIVIAGUA). Con relación a la base de datos y metodologías de levantado de información para conocer la cobertura, prestación del servicio y calidad del agua también existen bases de datos y metodologías para obtener la información y presentación de resultados.

4.1.2 Disponer de información sobre los recursos hídricos y la contaminación de aguas superficiales y subterráneas en el municipio.

Algunos análisis sobre el recurso hídrico en Guatemala, señalan que la situación es a la disminución del recurso en cierta época del año y en lugares del corredor seco donde el consumo se incrementa. La vertiente del Pacífico es la que mayor consumo hace de su disponibilidad y la que presenta mayor riesgo. La mejor

disponibilidad es la que presenta la vertiente del Golfo de México, que mantiene la cantidad per cápita en la mayor parte del tiempo.¹

La mayoría del agua superficial se encuentra contaminada, solo el 10% de las municipalidades le da tratamiento a las aguas residuales. Las mayores contaminantes son las ciudades y las cabeceras municipales, también hay una fuerte contaminación inorgánica y química por actividades agrícolas e industriales. La pérdida de cobertura forestal a nivel nacional es motivo de preocupación. El Cambio Climático exacerba los niveles de precipitación en periodos cortos y la sequía en periodos largos de tiempo, con las consecuentes inundaciones y falta de alimentos.

El Recurso Hídrico enfrenta amenazas que tienen que considerarse para no comprometer más su calidad y cantidad, amenazas que se convierten en retos entre estos detener el avance de la deforestación de sus bosques y la contaminación generalizada, para luego pensar en su gestión eficiente y sostenible, con programas de educación y sensibilización ambiental.

El análisis de situación requiere de una buena coordinación con actores y funcionarios locales, especialmente sobre la problemática de recursos hídricos dentro del municipio, es una actividad que se debe coordinar hacia adentro con la Oficina Forestal Municipal y hacia afuera con el Ministerio de Ambiente. Luego la propuesta debe darse a conocer al seno del COMUDE (con participación de COCODES) es necesario definir y establecer la realización de un inventario de recursos hídricos en el municipio (oferta y demanda), así como un análisis de la cobertura boscosa y de la tasa de deforestación.

Hay que elaborar el inventario hídrico y geo referencial del municipio con información de localización de los sistemas de agua, nacimientos, comunidades y familias con acceso y sin acceso al agua y saneamiento, zonas de recarga y reforestación, etc. Se recomienda utilizar la boleta IEFA (ver anexo) para levantado de información. Contar con un sistema de datos sobre los recursos hídricos del municipio, con información estadística y técnica que permita el conocimiento del manejo, gestión del agua y saneamiento en el municipio. Es importante revisar y analizar la información y presentar informes al COMUDE, mesas de trabajo y comunidades para realizar las acciones correspondientes.

En cuanto se tenga la oportunidad y los recursos, se debe cuantificar el agua superficial y la subterránea (acuíferos), identificar las zonas de recarga, los usos y consumos de agua en el municipio y los principales focos de contaminación del agua.

¹ Balance hidrológico de las subcuencas de la República de Guatemala. Bases fundamentales para la gestión del agua con visión a largo plazo. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Ambientales y Agrícolas –FCAA–, Instituto de Agricultura, Recursos Naturales y Ambiente –IARNA–. Guatemala 2015.

4.1.3 Contar con bases de datos de usuarios del servicio, conexiones, macro y micro medición, otros prestadores.

La administración de los servicios de agua que brindan las municipalidades y otros prestadores en el área urbana y rural, requiere del desarrollo de diversas acciones que permitan dirigir, organizar, planificar, ejecutar, controlar y monitorear el trabajo que realizan para la gestión del agua en el municipio; por lo que es necesario conocer los sistemas de agua que administran, el número de servicios que prestan, la cobertura actual que tienen, la problemática que afrontan en el funcionamiento de los sistemas de agua y las dificultades que tienen para atender los requerimientos y necesidades de agua de la población.

La estructura administrativa municipal en agua y saneamiento debe llevar un control y registro de los usuarios o abonados del servicio que en el menor de los casos será en una hoja de Excel con los principales datos del usuario: nombre, DPI, edad, dirección donde se ubica el servicio, número de contador; esa base de datos le servirá para registrar reclamos, consumos, tarifas, etc. Hay que elaborar y actualizar cada año el catastro de usuarios de los sistemas de agua y saneamiento (drenajes, letrinas, sanitarios lavables) municipal y por medio de asesoría a los comités de agua obtener los datos del área rural.

De la misma manera habrá que diseñar y elaborar el registro de los prestadores del servicio de agua potable y saneamiento dentro del municipio, en una hoja electrónica se sugiere hacer el registro de los prestadores dentro del municipio que incluya datos de la comunidad, del servicio, de la cobertura, de la organización y otros que le puedan servir a la municipalidad para su regulación, capacitación y fortalecimiento.

En función de los registros y bases de datos hay que preparar los informes y presentarlos al Concejo Municipal para el seguimiento y acompañamiento. Se espera que la unidad administrativa municipal logre algunos resultados: a) maneja apropiadamente los programas, bases de datos y analizan los contenidos y la información, b) analiza la situación de conexiones, morosidad, medición de caudales y consumos de agua y b) propone el fortalecimiento y la regulación de otros prestadores en el municipio.

4.1.4 Sistematización, validación y socialización de la información.

El hecho de generar información, en forma colaborativa es importante, ya que todas las instituciones y organizaciones es posible que logren unificar instrumentos y metodología, lo que permitirá generar bases de datos confiables, completas y fáciles de utilizar; además es posible crear un ambiente de trabajo efectivo con otras instituciones y organizaciones, donde profesionales y técnicos empiecen a generar una cultura de colaboración que generará beneficios para todos los actores que participan en el sector de agua potable y saneamiento.

La información que se trabaje con líderes, instituciones, organizaciones, sociedad civil y otros se sistematizará con estos actores y se validará con ellos y en las comunidades. Cuando la información esté debidamente validada se socializará a nivel del municipio en el COMUDE, Mesas del Agua, COMUSANES y Concejo Municipal. Además tendrán la oportunidad de establecer los indicadores de salud, ambiente y sociales. El diseño de una sala situacional del sector en el municipio.

4.2 Fortalecimiento de capacidades municipales

Consiste en establecer y desarrollar las capacidades institucionales, técnicas, legales y *administrativas*, que permitan a la municipalidad abordar de manera priorizada, estratégica y sostenible el tema de agua, saneamiento e higiene en todo el municipio. Especialmente para que las autoridades conociendo la situación de Agua, Saneamiento e Higiene en el municipio, a través de una decisión política local se establezca la dependencia encargada de la prestación de los servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento, que mejore la recaudación, la calidad del servicio, regule a otros operadores y sobre todo mejore los indicadores sociales en el municipio.

4.2.1 Emitir la Ordenanza para establecer la estructura municipal

En primera instancia lo que se requiere para la creación de las oficinas municipales de Agua y Saneamiento, es voluntad política de las autoridades y líderes locales, tanto el alcalde municipal como el Concejo y otros actores y líderes políticos han reconocido la importancia de los servicios públicos de agua potable y saneamiento en el desarrollo del municipio. A partir de ahí, es importante tener voluntad política para la creación de dichas estructuras mediante un Acuerdo u Ordenanza Municipal para tomar acciones: principalmente para asignar recursos financieros, físicos, técnicos y humanos que encaminen las acciones de la oficina municipal o en todo caso Departamento o Dirección.

Como señala el bifoliar publicado por Helvetas: para dar inicio y ordenar el tema de Agua Potable y Saneamiento dentro de la municipalidad, es preciso la creación de una estructura administrativa a través de un Acuerdo Municipal con fundamento en el Código Municipal (artículos 35, incisos i, j, k y 90), la misma se integra preferentemente por: una coordinación, un área técnica, un área social y una operativa. Se recomienda observar el siguiente procedimiento²:

- a) Elaboración Acuerdo Municipal de creación de la estructura administrativa.
- b) El mismo debe señalar la asignación de una partida presupuestaria para su funcionamiento.
- c) Contratación o asignación de personal capacitado y con competencia.
- d) Espacio físico y equipamiento básico.

² Bifoliar: Contribuyendo a la Gestión Sostenible del Agua Potable y Saneamiento en los Municipios de la República de Guatemala. Varios autores (Helvetas). Año 2017.

- e) Si existe, revisar el reglamento interno que incluya la nueva estructura.
- f) Términos de referencia mínimos para contratación personal. (Ver)³

4.2.2 Implementar la estructura administrativa municipal para la prestación del servicio de agua potable y saneamiento en el municipio.

La estructura administrativa municipal recientemente creada, requiere de fortalecimiento de capacidades técnicas, administrativas, financieras y legales en agua, saneamiento e higiene, dirigido especialmente al personal a cargo en la estructura municipal de Agua Potable y Saneamiento dentro de la Municipalidad, para que pueda cumplir a cabalidad con sus funciones y atribuciones.

Inicialmente es oportuno contar con un diagnóstico rápido de las funciones y atribuciones actuales del personal luego hay que revisar de forma anual, para establecer cuales requieren más esfuerzo y que otras menos dedicación. También hay que realizar un análisis FODA de las capacidades y de la prestación del servicio, para saber el tamaño y el diseño adecuado de la estructura administrativa apropiada para la proporción del servicio público en la cabecera municipal, la atención a los usuarios y a otros prestadores dentro del municipio. Es importante que los funcionarios de la Oficina Municipal de Agua y Saneamiento –OMAS- o de la Dirección en todo caso –DEMAS- puedan elaborar en coordinación con la Dirección de Planificación DMP y otras unidades un programa de fortalecimiento de capacidades del personal de la unidad, para fortalecer aquellos aspectos que presentan debilidades y que pueden representar una amenaza.

En el Bifoliar en el punto sobre las ***Etapas para la Creación y Organización de las Oficinas Municipales de Agua y Saneamiento***, en el paso 2 hace una serie de recomendaciones para la Capacitación.⁴ En este documento se harán recomendaciones sobre temas y aspectos para el fortalecimiento del personal de la estructura administrativa.

Es necesario apoyar y fortalecer a los miembros de la estructura creada en el diseño, elaboración, aprobación e implementación de un ***manual de funciones y atribuciones*** en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera Municipal DAFIM y la Dirección Municipal de Planificación DMP, que sea aprobado por Acuerdo Municipal. (Ver documento)⁵

La estructura administrativa encargada del Agua y Saneamiento en coordinación con la DAFIM y Tesorería, debe definir, revisar y establecer controles, registros y procedimientos prácticos administrativos sobre las compras, contrataciones, registros de personal y laborales, uso de equipo y vehículos y otros recursos, etc.

³ PROMUDEL-ANAM. 2011. Libro Municipal del Agua. Pag. 42

⁴ Bifoliar. 2017.

⁵ Municipalidad San Cristóbal Cucho. Oficina Municipal de Agua y Saneamiento OMAS. 2011. Manual de Organización, Funciones y descriptor de Puestos.

También se sugiere revisar el plan operativo anual, para establecer y anticipar las compras de insumos, equipos y mano de obra para el mantenimiento, limpieza, reparación y operación del sistema de agua potable y saneamiento. Proponer a la DAFIM el tipo de compra o contratación, las cantidades necesarias, las fechas de las compras y los proveedores o empresas que pueden ofertar y realizar las consultorías. Así como llevar el inventario, registro y control de equipos, insumos, materiales y otros recursos a cargo de la unidad de agua potable y saneamiento. Definir y establecer los formatos para el uso de equipo, vehículos y otros recursos de la unidad.

4.2.3 Fortalecer el sistema de recaudación en servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento (Morosidad, Conexiones ilícitas, tarifas).

Uno de los objetivos principales de la nueva estructura municipal, es la mejora de la sostenibilidad financiera del servicio de agua, con el desarrollo y aplicación de estrategias para mejorar el aumento de los ingresos, actualizando y readecuando tarifas y enfrentando la morosidad, así como la búsqueda de fuentes alternas de financiamiento. El personal debe apoyar al Concejo Municipal a tomar decisiones respecto a políticas para mejorar la recaudación sobre los consumos de agua y el servicio de saneamiento a nivel urbano especialmente. (Ver documento).⁶

Implementar mecanismos para recuperar los pagos vencidos por el servicio, con base a los datos brindados por la Tesorería municipal y DAFIM sobre la morosidad en agua potable y saneamiento, sino se cuenta con la información actualizada el personal se asesorará con estas dependencias para actualizar la información. También debe coordinar con dependencias y Concejo Municipal para analizar y establecer el tipo de tarifa diferenciado por niveles de ingreso entre los usuarios y los consumos de agua. Implementar y llevar un registro del uso de medidores o contadores, también contribuye no solo para utilizar racionalmente el agua sino a mejorar los ingresos por el servicio.

Coordinar con la DAFIM el control estricto de los usuarios del servicio a efecto de evitar las conexiones ilícitas y realizar las acciones de sanción respectivas. Evaluar junto con el Concejo Municipal, anualmente o antes si fuera necesario, las tasas, políticas y reglamentos emitidos y publicados, para adecuarlos a las necesidades de las y los usuarios. En ese marco se deben diseñar y establecer mecanismos, controles, registros y buscar otras alternativas de ingresos para la Municipalidad.

⁶ Programa Conjunto “Fortaleciendo Capacidades con el Pueblo Mam para la Gobernabilidad Económica en Agua y Saneamiento”. Julio 2011. Consultoría para el Diseño del Modelo de Gestión Municipal para la generación de tarifas solidarias para la administración y pago de servicios públicos de agua y saneamiento. San Marcos.

Elaborar instrumentos, controles y registros del agua que ingresa al sistema y la que se distribuye para evitar fugas y pérdidas del agua que se distribuye. Buscar e implementar otras alternativas de ingresos para nivelar el subsidio que da la municipalidad a sectores con menores ingresos por la prestación del servicio. A nivel del COMUDE y sociedad civil buscar los mecanismos y estrategias para sensibilizar a la población sobre los costos y gastos del sistema de agua en el municipio.

Para lograr que las municipalidades logren encaminarse hacia la sostenibilidad financiera de los servicios de agua y saneamiento en primer lugar se debe revisar el reglamento y proponer uno nuevo en donde sea necesario, se proponen cuatro lineamientos concretos.

- ✓ Actualización o ajuste de tarifas, en la que se le de preferencia a familias de bajos ingresos, con menores tarifas. Elaboración y publicación de reglamentos.
- ✓ Ordenamiento de los servicios de agua para una mejor prestación del servicio.
- ✓ Generalizar el uso de medidores y contadores para tener un mejor control de los consumos de agua en el municipio.
- ✓ Levantar y tener actualizado un catastro de usuarios.

4.2.4 Reglamentar los servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento.

El reglamento o reglamentos de los servicios públicos es un conjunto de disposiciones y lineamientos que norman el manejo de un sistema de abastecimiento de agua o de saneamiento, en la cual se establecen las obligaciones y derechos de los usuarios, así como las sanciones por infringir el reglamento. En su contenido, el reglamento para la administración, operación y mantenimiento del servicio de agua potable de algunas municipalidades proponen lo siguiente:

- I. Normas generales.
- II. De la Concesión de los servicios.
- III. De los usuarios del servicio. Derechos y obligaciones.
- IV. De la administración del servicio. Tipo, instalación, comercialización, etc.
- V. Aspectos económicos y financieros
- VI. Prohibiciones y Sanciones
- VII. Disposiciones varias

Corresponde a la estructura administrativa creada proponer al Concejo Municipal el borrador o borradores de Reglamentos de Servicios Públicos de Agua Potable y Saneamiento para su aprobación y publicación en el Diario Oficial. En el Instituto de Fomento Municipal INFOM se encuentra la Dirección de Fortalecimiento Municipal que hay que considerar para que acompañe el proceso.

En la elaboración del reglamento se sugiere establecer y definir el tipo de tarifa diferenciado para agua potable y alcantarillado, en función de oferta y demanda que permita hacer la gestión, administración, operación y mantenimiento del sistema y sus gastos administrativos. Se sugiere un modelo de reglamento (Ver).⁷

4.3 Desarrollo de Políticas y Planes en Agua, Saneamiento e Higiene.

Es el proceso para establecer políticas y planificar las alternativas y soluciones a los problemas de agua, saneamiento e higiene identificados y priorizados en el diagnóstico acorde con los objetivos de desarrollo del municipio. Es la toma de decisiones y el camino a seguir, que la estructura administrativa municipal en agua y saneamiento propone al Concejo Municipal y quien finalmente aprueba, modifica o desaprueba las políticas y los planes de trabajo.

4.3.1 Elaborar, aprobar e implementar políticas locales en agua y saneamiento.

Las políticas públicas en materia de agua, saneamiento y recursos hídricos a nivel municipal, son necesarias porque “contienen las decisiones de las autoridades de gobierno local, que incorporan la opinión, participación y corresponsabilidad de la población, tomando en cuenta la utilización racional de los recursos públicos”. Es recomendable para las municipalidades elaborar sus políticas municipales de agua y saneamiento, para contar con lineamientos y directrices que les permita hacer un mejor uso, manejo y conservación del recurso hídrico y prestación de los servicios, lo cual debe ser altamente participativo y transparente para estar plenamente validado y conocido por la población a manera que pueda aplicarse y que sea de observancia general.

El ejercicio inicial consiste en elaborar un plan de trabajo, que oriente el desarrollo de las políticas municipales, la cual deberá incluir como mínimo las distintas actividades que se realizarán, la metodología a utilizar, los participantes, responsables, los recursos que se necesitan y un cronograma de trabajo.

Con objeto de apropiarse de la idea y la necesidad de contar con políticas hídricas municipales, es importante desarrollar actividades de sensibilización a las mismas autoridades municipales, líderes comunitarios y representantes institucionales, enfatizando en los beneficios y en el trabajo coordinado que se recomienda tener a la Municipalidad para la gestión y administración de los recursos en el Municipio.

Transmitir la esencia de la idea para que se entienda: ¿el por qué? y ¿el para qué de la Política Hídrica Municipal?, se pasará a su elaboración mediante talleres de

⁷ Programa Conjunto “Fortaleciendo Capacidades con el Pueblo Mam para la Gobernabilidad Económica en Agua y Saneamiento”. Julio 2011. Consultoría para el Diseño del Modelo de Gestión Municipal para la generación de tarifas solidarias para la administración y pago de servicios públicos de agua y saneamiento. San Marcos.

trabajo y consulta, involucrando a las propias autoridades municipales, miembros de comités-COCODES y representantes institucionales que trabajan en el sector agua. Como producto de los talleres y consultas, se elabora y se redacta el documento de políticas.

Entre las políticas que se pueden promover y validar entre otras: el incremento de la asignación financiera municipal para fortalecer la gestión y prestación del servicio en el municipio; promover el fortalecimiento de las capacidades municipales para brindar un mejor servicio de agua potable y saneamiento a toda la población; recomendar sistemas tarifarios y de subsidios para mejorar la capacidad financiera y la equidad; elaborar estrategias, objetivos y metas para lograr cobertura y buenos servicios, para aprobación Concejo Municipal.

4.3.2 Elaborar Planes estratégicos, operativos y de inversiones en ASH.

Para la realización de los planes maestros o estratégicos de agua y saneamiento, se buscará fortalecer las capacidades de las oficinas o dirección municipal administrativa de agua y saneamiento y de la Dirección Municipal de Planificación (DMP), que coordinadamente liderarán los procesos participativos de formulación, acompañados en aspectos técnicos y metodológicos recomendados por instituciones y organizaciones. Los Consejos de Desarrollo ofrecen un espacio ideal para promover estos diálogos y el desarrollo de los planes municipales. En relación con los planes operativos de la OMAS, el personal debe ser fortalecido para poder formular y elaborar los mismos con el apoyo de la DMP, DAFIM y otras unidades dentro de la municipalidad, los mismos deberán ser aprobados por el Concejo Municipal. Sobre la base del plan maestro o estratégico se formularán planes de inversión en coordinación con la DMP y hacia afuera con el COMUDE para socializarlo y validarlo en el mismo.

Tanto el MSPAS como INFOM y SEGEPLAN recomendarán la estrategia para la construcción de planes municipales en agua y saneamiento. Esta estrategia debe definir el contenido mínimo que deberán llevar los planes municipales y se recomienda realizar planes municipales demostrativos que permitan el aprendizaje y replica a nivel de país. Es necesario capacitar al personal municipal de las oficinas o direcciones para la elaboración del plan municipal mediante la realización de un taller introductorio al personal de las OMAS en aspectos conceptuales y procesos participativos para la construcción del plan municipal, siguiendo los lineamientos de la guía establecida para este fin⁸ y con el acompañamiento de SEGEPLAN. Se espera que la municipalidad esté en condiciones de facilitar el proceso de definición y formulación de su plan municipal.

⁸ Secretariado Alianza por el Agua/ ECODES. Guía para la planificación municipal en agua y saneamiento: orientaciones y experiencias en el contexto centroamericano. Año 2012. San Salvador, El Salvador.

Se elaborarán planes municipales de agua y saneamiento, con funcionarios municipales, COMUDE , COCODE y otros actores bajo el liderazgo de la municipalidad, con el acompañamiento técnico de INFOM, MSPAS, SEGEPLAN y otras organización, apoyando la formulación del plan con procesos participativos, donde además de la municipalidad deberá existir la representación del COMUDE con los diversos actores que lo integran. Esto a modo de formular una propuesta sólida e incluyente. Para ello se promoverán tres momentos:

1. Recopilación de información del municipio; se apoya en estudios y diagnósticos existentes, incluyendo el sistema de información que adopte o utilice la municipalidad y la base de datos que se utilicen. En caso que no exista información de base, se realiza un diagnóstico rápido.
2. Definición de la visión de agua y saneamiento del municipio y recoger los insumos para la propuesta del plan. Con base en lo descrito, se desarrollará un borrador de plan. Este se presentará en una reunión de validación y consenso de la propuesta de plan, que servirá para realizar ajustes después por parte de las OMAS y el COMUDE.
3. Socialización del plan municipal con miras a que se logre la aprobación municipal en forma de Ordenanza municipal.

El Plan Operativo de la OMAS describe tanto los objetivos como las actividades propias del personal de la estructura municipal en agua y saneamiento. El plan operativo servirá a los funcionarios para programar todas las actividades que tienen que ver con aspectos, como:

- Acciones referentes a mejorar la prestación del servicio área urbana, que incluye atención a usuarios, nuevos servicios y gestiones administrativas.
- Gestión y formulación de proyectos, la parte de pre inversión urbana y rural.
- Ejecución de proyectos y programas en el municipio referentes a agua potable y saneamiento.
- Socialización de las políticas y los planes con actores locales.
- Las coordinaciones a nivel interno en el COMUDE y en los CODEDE para ampliar y mejorar las gestiones de recursos y fortalecimiento.

La realización del Plan Operativo depende en buena medida de la elaboración del Plan Maestro o Plan Estratégico Municipal.

Por aparte, el Plan de Inversión Municipal PIM que en buena medida contiene insumos para elaborar el POM Plan operativo Multianual Municipal. El PIM se refiere a las acciones establecidas en el Plan Estratégico como el Plan operativo. El objetivo es asegurar la provisión de los recursos en el tiempo, sobre la base del diagnóstico realizado se construye y formula la planificación de manera integral y

participativa al seno del COMUDE y se aprueba en el Concejo Municipal. Ver ejemplo.⁹

Si bien los planes de inversión realizados por Helvetas con el apoyo de Nexos Locales USAID, se enfocan en la prestación del servicio a nivel urbano, es necesario voltear la mirada hacia la cobertura y la calidad de la prestación del servicio rural que prestan los Comités de Agua y Saneamiento CAS, las Asociaciones y otros prestadores. Tanto Lentini. E, 2012 como el Banco Mundial 2016 hacen recomendaciones sobre la mejora de la calidad de la prestación del servicio público a nivel urbano y la sustitución y renovación de activos, también recomiendan fortalecer a los prestadores o proveedores del servicio rural mejorando la accesibilidad, la calidad y las capacidades de gestión, administración, operación y mantenimiento de los servicios.

4.3.3 Mejorar los procedimientos de pre inversión y ejecución de proyectos.

Las instituciones de gobierno, descentralizadas y autónomas con responsabilidades y atribuciones en el Sistema Nacional de Inversión Pública – SNIP- y el Sistema de Consejos de Desarrollo para la inversión en Agua Potable y Saneamiento, tienen poca capacidad de gestión y falta de recursos para evaluar, formular y aprobar proyectos, la arquitectura institucional del sistema de planificación a establecido demasiados requisitos y procedimientos para la formulación y aprobación de proyectos. Los proyectos que están en el marco de planificación nacional, también se encuentran supeditados a la norma y procedimientos establecidos en la Ley Orgánica del Presupuesto y su reglamento y la Ley Anual de Presupuesto. Por lo que las municipalidades y las instituciones tienen que cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Inversión, Pública, Consejos de Desarrollo y del Presupuesto.

Es necesario promover el incremento y asignar recursos humanos y financieros para mejorar la pre inversión a las instituciones correspondientes y gobiernos locales; promover que en los CODEDE se tomen decisiones para que las Municipalidades asignen más recursos de presupuesto para la pre inversión y fortalecimiento de capacidades; coordinación con SEGEPLAN para capacitación sobre guías, normas y requisitos para la formulación y ejecución de proyectos, es importante fortalecer y mejorar las capacidades para formulación y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento a las instituciones vinculadas y gobiernos locales, además se debe proponer la creación de la carrera del empleado público municipal en agua y saneamiento.

Por su parte la estructura municipal de agua y saneamiento debe coordinar con la DMP la planificación, formulación y evaluación y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento, también debe coordinar con la DAFIM el presupuesto y los

⁹ <https://nexoslocales.com/planes-estrategicos-de-inversion-municipal/>

recursos para la preinversión y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento y solicitar aprobación del Concejo Municipal.

Se debe mejorar los mecanismos y procedimientos de contratación de consultorías. Fortalecer las capacidades de la unidad administrativa para la gestión, formulación de perfiles y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento.

La estructura municipal administrativa en agua y saneamiento tiene que tener la capacidad para la formulación, gestión, ejecución y evaluación de proyectos de APS, así como para:

- Identificar los principales problemas de la situación de agua potable y saneamiento a nivel comunitario.
- Elaborar la planificación que incluya el diagnóstico de la problemática de su interés (proyectos de agua y saneamiento).
- Elaborar y redactar objetivos de proyectos como componente de la planificación.
- Elaborar la planificación que incluya los resultados del diagnóstico de la problemática de su interés y la prioridad de necesidades, especialmente para agua potable y saneamiento.
- Realizar las contrataciones correspondientes, elaboración de términos de referencia.
- Evaluar los resultados del proyecto implementado.

4.3.4 Seguimiento de la prestación del servicio, recursos e indicadores.

Una de las debilidades de la institucionalidad del sector agua potable y saneamiento es la inexistencia de un sistema de información sectorial y la carencia de los datos básicos que permitan determinar la “línea de base” que permitan conocer, al menos de forma aproximada, la situación real de los servicios públicos de agua y saneamiento en Guatemala.¹⁰

En la mayoría de municipalidades hay desconocimiento de la situación técnica, institucional y financiera de los servicios tanto al nivel urbano como rural, debido a la falta de sistemas de información.¹¹ A nivel nacional quienes manejan información parcial son el Ministerio de Finanzas Públicas MINFIN por medio del SICOIN GL/SIAF MUNI, el Ministerio de Salud MSPAS por medio del SIGSA/SIVIAGUA y organizaciones de cooperación como CARE o WFP que tienen sus propios sistemas y cuentan con información en algunos casos a nivel de municipio, con sistema de indicadores.¹²

¹⁰ Lentini. Emilio. Servicios de agua potable y saneamiento en Guatemala: beneficios potenciales y determinantes de éxito. Año 2012.

¹¹ Lentini. Emilio. Idem.

¹² Metodología Akvo Flow que maneja WfP, metodologías MPC, SIGA PAFP de CARE Guatemala.

Banco Mundial por su parte, ha promovido con éxito el SIASAR en Centroamérica y otros países, es un sistema que ha sido diseñado para el monitoreo de sistemas rurales y urbanos, lamentablemente el país no cuenta con el ente Rector para establecer un sistema de información nacional sectorial en agua y saneamiento.

Algunas municipalidades que cuentan con oficinas municipales de agua y saneamiento OMAS han desarrollado sus propios sistemas de información. Hay que fortalecer a las municipalidades para desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación de la prestación de los servicios, de los prestadores y de sus actividades, asimismo hay que establecer un sistema de indicadores para la medición de resultados. A nivel de COMUDE se debe abordar la situación y tomar las decisiones correspondientes para establecer el sistema de información que les permita monitorear y evaluar sus acciones. Se debe fortalecer las capacidades de sistemas de información, línea base y sistemas de indicadores a las municipalidades.

4.4 Gestión y Movilización de recursos para las políticas y los planes municipales.

Es el proceso de identificar y gestionar recursos para la implementación de los planes (estratégicos, de inversión y operativos) en agua, saneamiento e higiene. Hay que sensibilizar a las autoridades locales para conocer la situación financiera y tomar decisiones oportunas y realizar una buena gestión de recursos. Se recomiendan dos estrategias para la gestión y movilización de recursos a) alianzas interinstitucionales para la gestión de fondos para inversión en agua y saneamiento y b) coordinación y planificación conjunta.

4.4.1 Elaborar el plan de acción para movilización de recursos.

Inicialmente se debe hacer una revisión y análisis de la situación actual de recursos que tiene la municipalidad en coordinación con la Tesorería, DMP y la DAFIM para identificar las brechas y necesidad de recursos. Luego de establecer los recursos necesarios para implementar las políticas, los planes y programas se procede con el análisis y la identificación de donantes y mecanismos de acceso a recursos, en un primer momento a nivel de COMUDE se hace un mapeo inicial de potenciales cooperantes e identificación de recursos para luego ir a otras instancias institucionales y de cooperación para revisar posibles proyectos y financiamiento blando para las actividades. También se hará una revisión de la asignación presupuestaria para agua, saneamiento e higiene.

A partir de estos análisis se hace un plan de acción para programar reuniones, visitas y consultas sobre procedimientos y requisitos para la gestión de fondos.

Establecer metas para mejorar los indicadores del Rankin Municipal en Servicios Públicos.

4.4.2 Elaboración de propuestas y gestión de proyectos sostenibles.

El personal de la estructura administrativa municipal luego de identificar posibles financiamientos para proyectos y programas hará las gestiones y con el apoyo de la DMP y el COMUDE elaborará la propuesta en coordinación con organizaciones co ejecutoras o en coordinación con las mismas. También se fortalecerá para la gestión de proyectos en el Sistema de Inversión Pública y Sistema de Consejos de Desarrollo revisando requisitos y procedimientos y con la utilización de software para facilitar la gestión y formulación de proyectos que se orientan al gobierno en su proceso de aprobación

4.4.3 Seguimiento a los procesos de movilización de recursos y rendición de cuentas.

Por medio de la utilización de herramientas de monitoreo la estructura administrativa municipal hará la evaluación y presentación de informes a donde corresponda:

- Emplea herramientas de evaluación y monitoreo de proyectos.
- Evalúa los resultados del proyecto implementado.
- Elabora el informe de resultados del proyecto y lo presenta al Concejo Municipal.

4.5 Organización y participación social inclusiva y equitativa en ASH

Consiste en contribuir al empoderamiento y la participación de la población organizada (hombres y mujeres) para satisfacer las necesidades y condiciones diferenciadas en agua, saneamiento e higiene de los diversos grupos sociales del municipio.

El empoderamiento de la organización comunitaria es el proceso alrededor del cual se trasladan conocimientos y herramientas sobre la base de su cultura, a los líderes y lideresas que buscan su propio desarrollo y el de su comunidad, con el objeto de potenciar sus capacidades de gestión y liderazgo comunitario y encausar esa energía social y el poder humano de transformar la realidad. En otras palabras, el empoderamiento en el amplio sentido de la palabra, consiste en que las comunidades se vuelven gestoras, ejecutoras y administradoras de su propio desarrollo, para lo cual se organizan, fortalecen y se solidarizan en forma interna para ser sostenibles y sustentables en el avance hacia el propio desarrollo.¹³

¹³ Hermans Annet. Monitoreo de Evaluación desde una perspectiva de género. Guía de Trabajo Nicaragua. P.P.67

La participación ciudadana se entiende como “aquellas experiencias que remiten a la intervención de los individuos en actividades públicas para hacer valer intereses sociales”¹⁴, para nuestro caso específico es aquella aportación y toma de decisiones en forma colectiva y equitativa sobre los factores clave que impulsan el desarrollo comunitario, por medio de procesos de reflexión crítica y de la promoción de formas asociativas y organizativas (respetando las existentes) que faciliten esa integración de todas las expresiones de la comunidad. Por este proceso hombres y mujeres pueden lograr una verdadera redistribución de oportunidades, que les permita tomar decisiones de su propio desarrollo ya no como beneficiarios sino como protagonistas.

4.5.1 Revisión de estructuras organizativas alrededor del ASH

Para que la comunidad participe activamente es necesario desarrollar un proceso de transferencia continua, progresiva, que va desde la investigación participativa, información, capacitación, educación y acción preventiva de cada proyecto específico que pasa por la promoción y creación de redes de diálogo y análisis de los problemas locales con otras comunidades hasta la participación en otros espacios municipales como COMUDE’s y COCODE’s de segundo nivel.

Se promoverá la participación de la mujer con equidad de género, así como se deberá de considerar la identidad y respetar la cultura propia de cada pueblo guatemalteco. La “participación activa” de la mujer en este contexto se refiere a que debemos esforzarnos por que las mujeres participen (códigos multinivel) también con sus opiniones y conocimiento en la toma de decisiones.

La participación comunitaria es un derecho esencial de los seres humanos para lograr sus objetivos en la búsqueda de soluciones a problemas individuales o colectivos cuando no se les han garantizado sus derechos; por lo tanto, todos los miembros de la comunidad deben involucrarse activamente en todas las fases del proyecto (planificación, ejecución y operación y mantenimiento del proyecto que incluye el seguimiento y evaluación).

Se sugieren algunas acciones a desarrollar:

- a. Diagnóstico inicial sobre la organización y participación comunitaria en el municipio, situación, participación, tipos de organización, representación.
- b. Elaboración de un Plan de Acción para la identificación de organizaciones, metodologías para acercamiento y trabajo colaborativo.
- c. Realización de un programa de capacitación para el empoderamiento y la asistencia.
- d. La comunidad debe participar en todo momento en los procesos investigativos/educativos y de reflexión-construcción y aprendizaje. La

¹⁴ Cunill, Nuria. 1991 Citada por Silvia Lara. La participación ciudadana con perspectiva de género. Fundación Arias para la Paz y el Progreso. III Taller Regional Centroamericano.

- participación de la organización comunitaria es de vital importancia en todo este proceso.
- e. Identificar a mujeres alfabetas líderes jóvenes y de mediana edad en las comunidades.
 - f. Desde la municipalidad se debe asegurar la participación de la comunidad y sus líderes en todo el proceso de gestión y ejecución del proyecto, con el debido acompañamiento, apoyo y asistencia técnica, para que dicha participación sea efectiva y equitativa.
 - g. Elaboración de autodiagnóstico comunitario con mujeres líderes y otros grupos en la comunidad.

Se espera que la unidad administrativa municipal en agua y saneamiento logre planificar la asistencia y acompañamiento en la elaboración de autodiagnósticos participativos en la comunidad (urbano y rural); que desarrolle a nivel del COMUDE un plan de fortalecimiento y capacitación sobre la organización comunitaria con la mayor participación posible, de manera equitativa e incluyente; además de identificar y promover la participación en la toma de decisiones de las mujeres en igualdad de condiciones que los hombres y el respeto y valores de la cultura de los pueblos.

4.5.2 Fortalecimiento y capacitación de estructuras organizativas alrededor del ASH

Hay estimaciones en Guatemala de que existen más de veinte mil sistemas comunitarios de agua potable y saneamiento, una buena parte de estos sistemas es gestionado adecuadamente sin embargo en algunos casos no funciona correctamente y no cloran el agua debidamente. Para asegurar que los sistemas construidos no presenten condiciones deficientes y una situación insostenible, el mayor reto de la gestión social municipal es lograr la sostenibilidad de los mismos en el tiempo. En algunos casos el problema es por deficiencias técnicas, pero en la mayoría de los casos es por falta de capacitación y fortalecimiento de la organización comunitaria para garantizar el funcionamiento adecuado del sistema, es decir hay deficiencias en la gestión comunitaria que incluye la administración y cobro de los aportes comunitarios por el servicio que cubran los costos de operación y mantenimiento.

Hay que mejorar las capacidades administrativas y operativas de las municipalidades para que a su vez fortalezcan a los comités y organizaciones comunitarias, a empresas privadas, asociaciones y demás actores que intervengan en la gestión, operación y mantenimiento de los servicios públicos de agua potable y saneamiento. Para esto se deben identificar metodologías participativas y procesos colectivos, que lleguen a los interesados, un buen método es la formación de multiplicadores: la formación de técnicos y líderes que capaciten a las organizaciones comunitarias.

Con relación al fortalecimiento de la organización comunitaria se recomiendan algunos contenidos de fortalecimiento:

- I. Conceptualización de la democracia: base de la participación
- II. La participación ciudadana
 - ✓ La participación es responsabilidad y derecho comunitario de mujeres y hombres
 - ✓ Bases legales de la participación comunitaria
- III. Las mujeres y los hombres en la gestión del agua
 - ✓ Los roles de género en la gestión del agua potable y saneamiento
 - ✓ ¿Qué es sexo?
 - ✓ ¿Qué es género?
- IV. La gestión del agua en la Guatemala inter cultural
 - ✓ Algunos conceptos necesarios
 - ✓ La gestión de los recursos hídricos desde la cosmovisión maya
 - ✓ Base jurídica de los Derechos de los Pueblos Indígenas en la gestión del Agua (donde corresponda).
- V. Estructura y funciones de las organizaciones comunitarias
 - ✓ Constitución de los comités
 - ✓ Constitución de los COCODES
 - ✓ Base legal de las organizaciones comunitarias
- VI. Integridad, equidad, igualdad y transparencia en los servicios de Agua y Saneamiento.

Sobre la administración de los servicios de agua potable y saneamiento, es el conjunto de acciones que a través de la planificación, organización, dirección y control del uso de los recursos actuales logra que el sistema de agua potable y saneamiento básico sea sostenible. Hay cuatro funciones indispensables para una buena administración de los sistemas de agua potable: planificación, organización, dirección y control. Para capacitarlos se recomienda el siguiente contenido mínimo:

- I. Administración de los sistemas de agua potable
- II. Contabilidad básica para los sistemas de agua potable
- III. Cálculo de la tarifa de agua potable
- IV. Funciones del COCODE en la administración de los sistemas de agua potable
- V. Control y medición del consumo de agua potable
- VI. Sistemas de agua potable y sus componentes
- VII. Operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable
- VIII. Técnicas básicas para operación y mantenimiento de sistemas de agua potable
- IX. Conocimientos básicos para la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento.

Durante el proceso de fortalecimiento y conformación de los comités de agua, educación sanitaria y ambiental, se promoverá la participación de mujeres a través de la toma de conciencia de las comunidades y de la generación de normas relativas a la composición de los comités, emitidas a través de los canales pertinentes, y que aseguren un porcentaje de participación de mujeres

Las unidades administrativas deben enfocarse en la generación de conocimientos y capacidades para fortalecer la organización comunitaria. Debe orientarse en el fortalecimiento de las estructuras y funciones de las organizaciones comunitarias, también de promover y fomentar la integridad y transparencia de la administración de los fondos y la ejecución de gastos, así como de educar y capacitar sobre una buena administración de los sistemas de agua potable, por medio de: planificación, organización, dirección y control.

4.5.3 Los hombres y las mujeres en la gestión del Agua, Saneamiento e Higiene en las comunidades

Las brechas de género en la gestión comunitaria del agua¹⁵: La gestión del agua potable es un asunto de mujeres, pero los beneficios de la gestión, no lo son. Hay que hacer un análisis de los roles teniendo en cuenta que no tienen las mismas oportunidades de acceso a bienes, recursos y servicios, ni en la participación.

La primera brecha de género se ubica en el ámbito del trabajo y puede ser formulada así: cómo reflejo de la división sexual del trabajo predominante en la sociedad, las tareas requeridas para construir, mantener, administrar y hacer sostenible el sistema de agua siguen pautas de género que excluyen a las mujeres de aquellas tareas más valoradas en términos económicos y sociales.

La segunda brecha de género se ubica en el ámbito de la participación en los espacios de poder y se puede formular así: las mujeres participan en las estructuras comunitarias que deciden sobre la gestión del sistema de agua, pero lo hacen en menor proporción que los hombres y ocupando, en general, posiciones subalternas y/o de escaso poder de decisión.

La tercera brecha de género se ubica en el ámbito de las pautas culturales y puede formularse así: está socialmente aceptado que abastecer de agua al hogar cuando ésta se consigue por medios precarios, y utilizarla en las tareas domésticas son “funciones propias de las mujeres”. Sin embargo, la construcción de los sistemas de agua, la responsabilidad de su mantenimiento y el control de su gestión son considerados “asuntos propios de los hombres”.

La cuarta brecha o limitante en el logro de la igualdad entre hombres y mujeres en la gestión del agua, es la limitada capacidad, conocimiento y aplicación práctica de las dimensiones de género e interculturalidad entre el personal de las instituciones públicas.

¹⁵ Ocón, L. 2013. La gestión de Agua Potable y Riego con enfoques de género, población y pertinencia cultural. Manual de Facilitación de Talleres de capacitación para personal técnico y directivo de instituciones públicas y agencias de cooperación relacionadas con la gestión hídrica. Programa Conjunto Fortaleciendo capacidades con el pueblo Mam para la gobernabilidad económica en agua y saneamiento. Gobierno de Guatemala / FODM.

Es importante el reconocimiento de las desigualdades en las relaciones entre hombres y mujeres como punto de partida, para identificar las brechas existentes y el impacto del contexto en el desarrollo de las capacidades de unos y otras, para ser partícipe de los frutos del desarrollo (Thillet, B. 2012)¹⁶.

Se debe reconocer el hecho de que la mujer juega un papel preponderante en la gestión y gobernabilidad del agua, sin embargo su participación, oportunidades y accesibilidad siguen siendo escasas, se debe involucrar a las mujeres en las tareas requeridas para construir, mantener, administrar y hacer sostenible el sistema de agua, hay que procurar que las mujeres participen en las estructuras comunitarias que deciden sobre la gestión del sistema de agua en mayor proporción ocupando posiciones de decisión.

El tema de género y agua es reconocido en varios instrumentos internacionales, entre los más relevantes están la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Plataforma de Acción de Beijing 1995. En la Plataforma de Beijing se vincula claramente el derecho humano al agua con los derechos de las mujeres. Por ahora, existen aún una serie de desafíos para la participación de las mujeres y de los Pueblos Indígenas, sin embargo todas y todos sabemos que existen importantes marcos políticos y jurídicos tanto a nivel nacional como internacional, para la protección de los Derechos Humanos de las Mujeres y en contra de la Discriminación Racial.

El fenómeno multicultural tiene inicio con las civilizaciones humanas y fundamenta la existencia de dos o más culturas en un espacio geográfico-político determinado, sin considerar relaciones entre sí y tampoco correspondencia entre Estado y culturas. Siendo Guatemala un país multiétnico, es importante considerar y respetar los patrones culturales, costumbres y tradiciones particulares de cada grupo humano con el que se trabaja, porque todos/as tenemos derecho a ser como somos.

Las evidencias de los derechos sobre la tierra y el agua muestran que la titularidad legal, consuetudinaria e histórica recae generalmente sobre los varones dentro de las familias y Guatemala no es la excepción, lo que tendría efectos sobre los procesos y acciones de decisión a nivel de las familias y especialmente sobre los derechos al agua, los servicios básicos y la tierra.

El rol de los funcionarios y funcionarias de las instituciones y organizaciones debe ser la promoción y garantía de los derechos humanos vinculados a la gestión, actualmente hay debilidad y desconocimiento de estos aspectos en las instituciones, es necesario seguir con el fortalecimiento sobre el derecho de las

¹⁶ Thilleth, B. 2011. Propuesta metodológica y análisis de la aplicación actual de la dinámica de población, género e interculturalidad en procesos institucionales relacionados con la Política Nacional del Agua y su Estrategia, Municipio de San Marcos. Programa Conjunto Fortaleciendo capacidades con el pueblo Mam para la gobernabilidad económica en agua y saneamiento. Gobierno de Guatemala / FODM.

mujeres y pueblos indígenas al agua en los tratados internacionales y normativa nacional para que sean verdaderamente garantes de ese derecho. También debe darse en los procesos de planificación, fortalecimiento y políticas locales.

Para avanzar en la integración de género en la gobernanza del agua, se sugiere plantear soluciones y acciones de cambio en los siguientes ámbitos:

- ✓ En el ámbito de la gestión del recurso agua, para cualquier actividad relacionada con la gestión, ejecución de proyectos y administración del agua hay que tomar en cuenta e incluir a mujeres y hombres de cada vivienda, es decir que en todas las acciones y actividades relacionadas con el manejo y administración del recurso es necesaria la participación de ambos.
- ✓ Hay que promover en las comunidades una mayor participación en espacios comunitarios y en la organización, fortalecer las capacidades comunitarias con especial énfasis de las mujeres para que la participación, administración, operación y mantenimiento sea en igualdad de condiciones.
- ✓ La toma de decisiones, con una mayor oportunidad equitativa frente al acceso al agua y los ingresos, las mujeres deben acceder en igualdad de condiciones en funciones y puestos que sean remunerados a la hora de la ejecución del proyecto así como en su administración, operación y mantenimiento.

La mejor manera o forma de hacer transversal el enfoque de género en la gestión del agua es el planteamiento de acciones de cambio para el logro de la igualdad de género en las etapas del ciclo de proyectos. La mejor interacción de funcionarios/as de gobierno y municipalidades con la comunidad es la ejecución de proyectos, principalmente de agua potable y saneamiento.

Como resultado de la intervención de los funcionarios municipales con las organizaciones comunitarias, se espera que las mismas asocien la noción de ciudadanía con el derecho y el deber de todos los miembros de su comunidad, a participar en las grandes decisiones, especialmente lo relativo a la administración y prestación de los servicios de agua y saneamiento, también tienen la capacidad de identificar las políticas y acciones a través de las cuales se promueve el ejercicio y compromiso ciudadano y la garantía de una vida digna en un Estado de derecho y saben conceptualizar sobre la democracia, base de la participación ciudadana.

Por otra parte el reconocimiento del papel de la mujer en la gestión y administración del agua y el saneamiento, en la gobernanza y la toma de decisiones iguales y equitativas a los hombres en la prestación del servicio de agua y el saneamiento comunitaria.

4.5.4 Estructuras organizativas de Segundo Nivel para su fortalecimiento

El artículo 15 del Decreto Número 11-2002 Ley de Consejos de Desarrollo permite la creación de Consejos Comunitarios de Desarrollo de Segundo Nivel. En los municipios donde se establezcan más de veinte (20) Consejos Comunitarios de Desarrollo, el Consejo Municipal de Desarrollo podrá establecer Consejos Comunitarios de Desarrollo de Segundo Nivel, cuya Asamblea estará integrada por los miembros de los órganos de coordinación de los Consejos Comunitarios de Desarrollo del municipio, y su órgano de coordinación se establecerá de acuerdo a sus propios principios, valores, normas y procedimientos o sus normas estatutarias para ejecutar las acciones que resuelva la asamblea comunitaria, en forma supletoria, de acuerdo al reglamento de esta ley. En este caso:

- a) Las representaciones de los Consejos Comunitarios de Desarrollo en el Consejo Municipal de Desarrollo se designarán de entre los coordinadores de los Consejos Comunitarios de Desarrollo,
- b) La designación se hará en el seno de la Asamblea del Consejo Comunitario de Desarrollo de Segundo Nivel,
- c) Las funciones de la Asamblea del Consejo Comunitario de Desarrollo de Segundo Nivel serán iguales a las de los Consejos Comunitarios de Desarrollo,
- d) Las funciones del Órgano de Coordinación del Consejo Comunitario de Desarrollo de Segundo Nivel serán iguales a las de los órganos de coordinación de los Consejos Comunitarios de Desarrollo,

La conformación de Consejos Comunitarios de Desarrollo de segundo nivel es un buen punto, con el fin de que se organicen para atender los servicios de agua potable y saneamiento en sus comunidades. Si se organizan en función de la prestación de los servicios de agua y saneamiento pueden generar sinergias y ser escuchados, además de fortalecer sus capacidades para la administración, operación y mantenimiento de sus sistemas.

El personal de la unidad administrativa de agua y saneamiento de la municipalidad traslada conceptos sobre la normativa, la participación y descentralización de la prestación de los servicios, fortalece y capacita sobre las estructuras y funciones de las organizaciones comunitarias en igualdad de condiciones hombres y mujeres y comparte nociones de sociedades, cooperativismo y organizaciones de segundo grado.

4.6 Cobertura Universal en agua potable y saneamiento

Consiste en universalizar la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento a través de la implementación, rehabilitación y mejoramiento de sistemas de forma sostenible en concordancia a los acuerdos, políticas, planes y normativas nacionales e internacionales vigentes Política Nacional de Agua Potable y Saneamiento, ODS y Plan de desarrollo KATUN 2032.

4.6.1 Fortalecimiento de la estructura administrativa municipal para su participación en el Sistema de Inversión Pública

El lineamiento I de la Política Nacional de Agua Potable y Saneamiento establece metas y responsables sobre aspectos de cobertura y señala que la estrategia se orientará a priorizar planes, programas y proyectos por medio del Sistema de Consejos de Desarrollo, a la fecha solo se han priorizado proyectos que difícilmente se ejecutan en no menos de 5 años como promedio. Los niveles de ejecución presupuestaria en los últimos años no son significativos, con relación a esto el Banco Mundial recomienda mejorar la eficiencia del gasto y reformar la arquitectura de ejecución presupuestaria.¹⁷

Como se señaló arriba la estructura administrativa municipal en agua y saneamiento debe coordinar al seno del COMUDE la capacitación para la formulación y ejecución de proyectos tanto para ésta como para la DMP, DAFIM, Dirección de la Mujer y Oficina Forestal Municipal.

Es preciso fortalecer y mejorar las capacidades para formulación y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento, que será ser de varias maneras. Una de ellas es promover el incremento y asignar recursos humanos y financieros para mejorar la preinversión a las instituciones correspondientes y gobiernos locales; además se debe procurar que en los CODEDE se tomen decisiones para que las Municipalidades asignen más recursos de presupuesto para la preinversión y fortalecimiento de capacidades; asimismo hay que coordinar con SEGEPLAN, INFOM, MSPAS y la SCEP para capacitación sobre guías, normas y requisitos para la formulación y ejecución de proyectos, es importante fortalecer y mejorar las capacidades municipales y del COMUDE.¹⁸

Por su parte la estructura municipal de agua y saneamiento debe coordinar con la DMP la planificación, formulación y evaluación y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento, también hay que coordinar con la DAFIM el presupuesto y los recursos para la preinversión y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento y solicitar aprobación del Concejo Municipal.

Se debe mejorar los mecanismos y procedimientos de contratación de consultorías. Fortalecer las capacidades de la unidad administrativa para la gestión, formulación de perfiles y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento.

¹⁷ Banco Mundial. 2017. Diagnóstico de Agua, Saneamiento e Higiene y su relación con la Pobreza y Nutrición en Guatemala. Banco Mundial, Washington, DC.

¹⁸ Referencias: Normas SNIP para postular proyectos de inversión. Ordenar y hacer eficiente el proceso de inversión pública. Guía Metodológica para la Formulación y evaluación de Proyectos de Agua Potable y Saneamiento.

4.6.2 Establecer mecanismos y procedimientos para la regulación de los prestadores del servicio de agua potable y saneamiento en el ámbito municipal

El Concejo Municipal como órgano máximo emitirá ordenanzas específicas para prestar y operar los servicios públicos de agua y saneamiento en el municipio tomando en cuenta los principios de equidad, igualdad, integridad y justicia, considerando todos los aspectos y normativa establecidas en la legislación municipal, sanitaria, ambiental y cualquiera otra de observancia general que les sea aplicable. La Regulación tienen como objeto en primera instancia mejorar la calidad del agua y luego la prestación de los servicios en términos de accesibilidad, cantidad, continuidad y costo, ésta considera la Normativa, la Regulación Tarifaria, la Vigilancia, Control y Sanciones y la Información. En coordinación con el MSPAS, MARN y otros diseñar y elaborar el monitoreo y seguimiento sobre la calidad del agua para consumo y disposición de excretas y aguas residuales. Establecer los criterios, normas y reglamentación para realizar la regulación y supervisión de la prestación del servicio en coordinación con el Juez de asuntos municipales y el Concejo Municipal.

La regulación debe tomar en cuenta aspectos normativos:

- ✓ Debe asegurar el Control y Certificación de la Calidad del Agua por parte de los prestadores en el municipio.
- ✓ Acompañar la vigilancia, el control y cumplimiento de la normativa de agua para consumo humano por parte del MSPAS.
- ✓ Vigilar, por parte de los operadores, el cumplimiento de la normativa sobre descargas de aguas residuales en cuerpos receptores naturales Acuerdo Gubernativo 236-2006.
- ✓ Establecer normas y hacer que los operadores, cumplan con la atención a los usuarios, incluyendo aspectos como: tiempos máximos de atención de reclamos, obligación de información oportuna y clara, rápida reparación de problemas, etc.
- ✓ Intervenir en el desarrollo y la asistencia técnica a servicios en áreas rurales, periurbanas y pequeñas localidades.
- ✓ Establecer normas, criterios de eficiencia, indicadores y experiencias exitosas para evaluar la gestión técnica, ambiental, financiera y administrativa de los prestadores teniendo en cuenta tamaño de los servicios y población atendida, las características de cada sistema y los aspectos ambientales;
- ✓ Reglamentar, promover y organizar la participación comunitaria para el desarrollo, gestión y control de los servicios.
- ✓ Vigilar o supervisar que los operadores cumplan con cada una de las normativas reseñadas anteriormente y con las disposiciones contenidas en los cuerpos legales que regulan el desenvolvimiento del sector.
- ✓ Coordinar el diseño y realizar programas de capacitación para el fortalecimiento de la gestión de los prestadores – empresas y comités de usuarios y de las entidades de regulación y control incluido los municipios,

así como para instruir sobre el uso racional de los servicios a la comunidad y a las organizaciones sociales.

- ✓ Atender las guías y protocolos para la atención y relación con los usuarios del servicio que inique el ente rector.
- ✓ Recibir y dar curso a reclamos de los usuarios sobre los servicios prestados, una vez agotadas las instancias de conciliación previstas en los convenios de prestación de servicios entre operadores y usuarios.

Debe observar aspectos sobre tarifas:

- ✓ Atender procedimientos, metodologías y bases técnicas de cálculo para la determinación de tarifas por la prestación de los servicios.
- ✓ Coordinar con ente encargado para calcular, conforme a la metodología previamente establecida, las tarifas de los servicios de cada una de las entidades prestadoras municipales y asistencia a la municipalidad para el cálculo de otros prestadores comunitarios.
- ✓ Observar criterios para la aplicación de subsidios aplicables en el sector, conforme con las políticas del Estado; en particular, determinar las condiciones en las cuales dichos subsidios serán incorporados en el cálculo tarifario
- ✓ Supervisar el cumplimiento de la aplicación de la tarifa, subsidios y mecanismos por otros prestadores en el municipio.

Se tiene la capacidad de proponer al Concejo Municipal las ordenanzas y acuerdos para la regulación, control y fortalecimiento de los prestadores de agua y saneamiento en el municipio; también aplica la normativa y los requisitos para la regulación de los prestadores del servicio de agua potable y saneamiento y promueve la gestión del conocimiento, las buenas prácticas y el intercambio de experiencias exitosas entre los prestadores.

4.6.3 Coordinación con DMP, DAFIM, Consejo y COMUDE para la gestión y ejecución de proyectos

El proceso de coordinación interna entre la estructura administrativa municipal en agua y saneamiento con la DMP, la DAFIM y la Oficina forestal, debe mejorar y fortalecer los procesos para la planificación, formulación, evaluación y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento. Es preciso coordinar con la DAFIM el presupuesto y los recursos para la preinversión y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento.

Sin embargo la coordinación hacia afuera también se hace necesaria para lograr los recursos y el fortalecimiento de las capacidades, la necesidad de presentar ante el COMUDE de un Plan de Fortalecimiento para su aprobación junto al Concejo Municipal.

El fortalecimiento de las capacidades del personal de la unidad administrativa municipal de agua y saneamiento: i) Aplica los procedimientos, los requisitos y metodologías del Sistema de Inversión Pública y de Consejos de Desarrollo; ii) Considera los aspectos legales y la normativa para la formulación de proyectos de agua potable y saneamiento. Identifica los principales problemas de la situación de agua y saneamiento del municipio; iii) Formula proyectos de agua potable y saneamiento en coordinación con dependencias municipales.

4.7 Administración, operación y mantenimiento del sistema de Agua Potable y Saneamiento urbano y fortalecimiento de sistemas rurales

Garantizar el abastecimiento, la calidad, el acceso y procurar la sostenibilidad de los servicios públicos de agua y saneamiento, a través de una adecuada gestión, operación y mantenimiento del sistema de agua potable y saneamiento que realice una evaluación de los riesgos sociales y ambientales, es la recomendación del lineamiento VI de la Política Nacional de Agua Potable y Saneamiento.

Para lograr esa buena gestión es importante que las municipalidades con apoyo de la estructura administrativa municipal de agua y saneamiento diseñe y lleve a cabo campañas de comunicación y sensibilización a la población y usuarios de los servicios, también debe realizar procesos de fomento de la integridad a nivel Municipal y Comunitario, basada en los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación comunitaria para fortalecer la gobernabilidad. Con relación al tema de la sostenibilidad se pueden ver documentos¹⁹²⁰.

4.7.1 Mejorar la calidad de la prestación del servicio público en APS en el área urbana

Sobre la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales la Política sugiere el fortalecimiento del Instituto de Fomento Municipal INFOM como asesor técnico y financiero de las municipalidades. Procurar que se le asignen recursos y más personal para que pueda dar una asistencia como es su mandato. La estrategia añade que las municipalidades deben de mejorar la gestión de los servicios y pasar a una mayor autonomía en la gestión, transparencia y eficiencia con la creación de Empresas Municipales. Ese esfuerzo debe ser capaz de:

¹⁹ Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) Unidad de Agua Potable y Saneamiento. Programa Conjunto “Fortaleciendo capacidades con el pueblo MAM para la gobernabilidad económica en agua y saneamiento”. Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). Año 2012. PLAN DE SEGURIDAD DEL AGUA “PROYECTO AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO CASCO URBANO ESQUIPULAS PALO GORDO, SAN MARCOS.

²⁰ Guías para la calidad del agua de consumo humano: cuarta edición que incorpora la primera adenda [Guidelines for drinking-water quality: fourth edition incorporating first addendum]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2018. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

- Cuidar las fuentes de agua utilizadas por el municipio, verificando la captación del caudal necesario, implementando medición y monitoreo de los caudales disponibles y acciones afines para la protección del recurso hídrico.
- Realizar el análisis correspondiente y ampliar y rehabilitar el sistema en áreas que presenten problemas de continuidad y cantidad de agua distribuida.
- Establecer el registro de la cobertura del servicio tanto de aguas servidas como pluviales, el que debe incluir los servicios conectados al sistema, número y ubicación de tragantes y áreas de desfogue.
- Promover el establecimiento de procesos de pre-tratamiento de las aguas servidas, antes de verterlas a los alcantarillados.
- Gestionar proyectos para la construcción, operación y mantenimiento de las planta de tratamiento de aguas servidas y disposición de excretas necesarias para el municipio.
- Realizar los controles necesarios sobre la calidad del agua en distintos puntos del sistema.
- Efectuar las conexiones de nuevos servicios, previo cumplimiento de requisitos conforme el reglamento del servicio.
- Gestión de las moras, desconexiones y reconexiones según pagos del servicio y conexión ilegal, en coordinación con área financiera.
- Revisión y planificación de la expansión de los servicios y como atender la demanda futura.

El personal de la unidad administrativa tiene la capacidad de aplicar los requisitos, procedimientos y lineamientos establecidos en la normativa legal para mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos de agua potable y el saneamiento; además de realizar las acciones y los procedimientos establecidos en la norma para mejorar la calidad del agua que abastece en el municipio, asimismo aplica los manuales elaborados para mejorar la prestación de los servicios y realiza los controles necesarios sobre la calidad del agua abastecida.

4.7.2 Mejorar la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento en la cabecera municipal y comunidades rurales

La operación y mantenimiento de los sistemas, es la actividad puntual de operar y mantener en funcionamiento el sistema de forma constante, probablemente por aspectos técnicos del sistema es posible que el mismo no preste el servicio uno o dos días pero los usuarios ya están informados de dicha situación. Es por ello que la estructura administrativa a cargo debe mantener repuestos, materiales y tubería en bodega para arreglar desperfectos en un término rápido para reconectar el servicio lo más pronto posible. Se sugieren algunas acciones:

- ✓ Elaborar el plan de operación y mantenimiento anual del sistema de agua y saneamiento, para organizar y ordenar las actividades.

- ✓ Revisar y hacer limpieza, mantenimiento y/o reparaciones de las instalaciones de captación, filtración, canalización, tanques de almacenamiento y tubería de conducción y distribución.
- ✓ Monitoreo del funcionamiento de las obras de arte y sistemas de bombeo de los sistemas de agua.
- ✓ Revisión de las casetas de tratamiento del agua y los equipos (dosificadores, cloro gas y otros).
- ✓ Identificar e informar, sobre las áreas de los centros poblados con mayor problema de estancamiento y falta de agua.
- ✓ Realizar la evaluación del sistema de desinfección en el sistema municipal de agua potable y hacer el mantenimiento respectivo.
- ✓ Realizar el control de la calidad del agua en todo el sistema.
- ✓ Prestar la asistencia técnica correspondiente a la organización comunitaria encargada de prestar el servicio, tomando en cuenta el punteado de esta sección.

En síntesis tienen las capacidades para realizar los controles y la evaluación del sistema de agua y tratamiento de aguas residuales y residuos y desechos sólidos, también de realizar la evaluación periódica del sistema de desinfección en la cabecera municipal y también elabora informes mensuales sobre el control y evaluación de los sistemas de agua y saneamiento.²¹

4.7.3 Desarrollar campañas y programas educativos para el buen uso del agua y el saneamiento adecuado

Los encargados de comunicación y gestión social de las instituciones de gobiernos locales, se organizarán desde el COMUDE para ofrecer información oportuna, confiable y actualizada, que permita a todos los actores del sector, tomar decisiones en agua potable y saneamiento.

Deberán impulsarse mecanismos informativos tanto a nivel local como municipal y nacional que coadyuven a propiciar los cambios que se generan al dotar a los pueblos de servicios de agua potable y saneamiento y que propician un verdadero mejoramiento en la calidad de vida de los habitantes.

La información será dirigida a los distintos grupos de población urbana, rural y periurbana en idiomas propios y respetando los valores culturales, promoviendo la participación con enfoque de género.

Para desarrollar el punto sobre la información en gestión institucional social se proponen las siguientes acciones:

²¹ Programa Conjunto “Fortaleciendo Capacidades con el Pueblo Mam para la Gobernabilidad Económica en Agua y Saneamiento”. Manual de administración, operación y mantenimiento de sistemas de agua potable y saneamiento. San Marcos. 2011

- Elaborar y establecer un sistema de divulgación sobre las actividades y avances del sector a los tomadores de decisiones, funcionarios públicos, de organismos internacionales y nacionales.
- Diseñar y establecer los procedimientos y mecanismos para destacar la información científica, técnica y social relacionada con actividades del sector, a nivel nacional, departamental y municipal.
- Elaborar y diseñar mecanismos de información masiva para dar a conocer la situación del sector, especialmente sobre indicadores y de las actividades más relevantes en agua potable y saneamiento.
- Se elaborará información puntual sobre el tema de agua y saneamiento, comunicados de prensa oportunos y un boletín informativo (mensual, bimensual o trimestral) que serán distribuidos a través del correo electrónico a los medios de comunicación y entidades registrados en el directorio.

Se considera que la comunicación debe estar intencionalmente dirigida y sistemáticamente planificada a la consecución de cambios concretos, tanto en la población como en las instituciones y autoridades.

Esta estará basada principalmente en una estrategia de campaña en medios de comunicación, elaborada con el fin de lograr consensos y alianzas para mejorar las prácticas con relación al agua y el saneamiento en la población.

La campaña deberá enfocarse en: a) la mejora de las prácticas, comportamientos y actitudes de aseo e higiene personal; b) el impacto a nivel local en la obtención de un suministro de agua de mejor calidad y mayor cantidad, más limpia y segura, considerando el tiempo, la ganancia y la reducción del trabajo de las mujeres; c) el incremento del conocimiento y habilidades para mantener y mejorar el saneamiento en comunidades y viviendas.

El contacto con la población se realizará a través de los siguientes medios de comunicación:

- Radios locales y nacionales.
- Periódico de circulación nacional.
- Televisión por cable local.
- Redes sociales.

Se recomiendan algunos temas de importancia para generar conciencia dentro de la población:

- En coordinación con el área social de las instituciones, técnicos y dentro del COMUDE y COMUSAN, se deben planificar actividades de promoción sanitaria y uso de agua segura para consumo humano en el hogar.
- Instruir a los usuarios/as sobre el uso eficiente y seguro del agua, la higiene, la salud y conservación de los recursos naturales.

- Promover y realizar campañas de educación sanitaria y ambiental.
- Promover la protección de fuentes de agua a nivel urbano y rural.
- Facilitación de procesos de educación sanitaria a nivel urbano y rural
- Promover acciones para el buen uso y aprovechamiento del agua y el mejoramiento del saneamiento a nivel urbano y rural.

4.7.4 Integridad en la prestación de los servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento en la cabecera municipal

La integridad en la prestación de los servicios públicos, consiste en fomentar la Integridad a nivel Municipal y Comunitario, basada en los principios de Transparencia, Rendición de Cuentas y Participación para fortalecer la gobernabilidad. Este será liderado por Oficina Municipal de Agua y Saneamiento (OMAS) y la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP).

Aquí se recomiendan tres estrategias: en primer lugar establecer espacios de diálogo a nivel comunitario, municipal, departamental y nacional con entes vinculados al sector A&S y/o redes (ONG's y Organizaciones Gubernamentales), luego hay que involucrar a los diferentes sectores de la sociedad e instituciones presentes en el municipio y finalmente, debe haber un sistema de información y comunicación periódica hacia la población.

Las actividades pueden estar encaminadas a:

- ✓ La Municipalidad rinde información pública de oficio de acuerdo con lo establecido en la ley de acceso a la información pública.
- ✓ Los prestadores de servicio proporcionan la información pública solicitada por los usuarios en relación con la prestación de los servicios de agua y saneamiento.
- ✓ La Municipalidad implementa mecanismos que aseguran la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo del proyecto.
- ✓ Los prestadores de servicio implementan mecanismos de comunicación e información.
- ✓ Los prestadores de servicio implementan mecanismos de atención al usuario sobre quejas y denuncias para mejorar la transparencia.

Rendir cuentas (de ingresos y egresos comunitarios) a quien corresponda de acuerdo con mecanismos establecidos.

La unidad administrativa municipal atiende las solicitudes de información sobre agua potable y saneamiento de manera pertinente, prepara la información necesaria y solicitada sobre la situación de las finanzas municipales en agua potable y saneamiento en coordinación con otras dependencias municipales y fortalece las capacidades de las organizaciones comunitarias para presentar la situación financiera de la administración de los ingresos y egresos por la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua y saneamiento.

4.8 Gestión Integrada del recurso hídrico en el ámbito municipal

Este punto señala la importancia de gestionar el recurso hídrico, considerando los distintos usos de manera interdependiente, privilegiando el agua para consumo humano, con la participación de los diferentes sectores de la sociedad e instituciones del municipio. Se tiene considerado que el mismo será liderado por la OFM o Unidad responsable del manejo de recursos naturales en correspondencia con la estructura administrativa municipal en agua y saneamiento, en coordinación con las CAS, COCODE, Auxiliatura, otros y entidades públicas vinculadas al tema.

4.8.1 Situación del recurso hídrico en el municipio

Como se hizo ver arriba la estructura administrativa en agua y saneamiento de la municipalidad, tiene que hacer un esfuerzo por coordinar esta actividad con otros actores institucionales especializados, a nivel de COMUDE y en especial con los COCODE y otros actores y líderes comunitarios. Principalmente para el levantado de información. El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN ha hecho varios ejercicios sobre levantado de información de fuentes de agua. Se recomiendan algunas actividades:

- ✓ Inventario y caracterización de fuentes de agua en el municipio (con captación y sin captación) (además de información sobre agua subterránea)
- ✓ Diagnóstico y caracterización de las zonas de recarga hídrica (microcuenca, áreas, pendiente, tipos de suelo, riesgos)
- ✓ En el corto y mediano plazo establecer la situación de los recursos hídricos y contaminación de las aguas superficiales en coordinación con instituciones de gobierno, sociedad y otros actores.
- ✓ Coordinación con actores locales sobre problemática de recursos hídricos.
- ✓ Definir y establecer un inventario de recursos hídricos en el municipio.
- ✓ Elaborar el inventario hídrico y georeferencial del municipio con información de localización de los sistemas de agua, nacimientos, comunidades y familias con acceso y sin acceso al agua y saneamiento.
- ✓ Contar con un sistema de datos sobre los recursos hídricos del municipio, con información estadística y técnica que permita el conocimiento del manejo, gestión del agua y saneamiento en el municipio.
- ✓ Revisar y analizar la información y presentar informes al COMUDE, mesas de trabajo y comunidades.

El personal tiene pleno conocimiento del Sistema de información georeferencial SIG, las metodologías y los instrumentos para levantado de información. Ellos son los que coordinan con Oficina Forestal, el Ministerio de Ambiente (MARN) y dentro del COMUDE el levantado de información y socialización de los resultados. Además gestiona proyectos para mejorar la situación del recurso en el municipio.

4.8.2 Plan de manejo de las zonas de recarga hídrica y acciones de reforestación

Inicialmente se trabajará en el diagnóstico y caracterización de las zonas de recarga hídrica (microcuenca, áreas, pendiente, tipos de suelo, riesgos), para este propósito se recomienda la Guía práctica para identificar zonas potenciales de recarga hídrica, la misma indica que hay que realizar diez pasos²²:

- 1) Evaluación y definición de las zonas en donde se va aplicar la metodología.
- 2) Capacitación y participación de los diferentes actores locales.
- 3) Identificación y ubicación de fuentes de agua.
- 4) Primer acercamiento a las zonas potenciales de recarga hídrica a partir del conocimiento y experiencia de los actores locales.
- 5) Evaluación de los elementos del modelo propuesto.
- 6) Determinación del potencial de recarga de las zonas evaluadas.
- 7) Elaboración del mapa de zonas potenciales de recarga hídrica.
- 8) Caracterización de las zonas identificadas.
- 9) Propuesta de estrategias y acciones.
- 10) Difusión de resultados.

Con los resultados se elaborará un el Plan de Manejo de las zonas de recarga hídrica en el municipio, liderado por la Oficina Forestal con el apoyo de la estructura administrativa municipal de agua y saneamiento y otros actores del municipio. Las acciones que corresponden a la unidad administrativa son, por una parte conocer el Sistema de información georeferencial SIG, las metodologías y los instrumentos para levantado de información, luego realiza la sistematización y presenta resultados, además de coordinar la elaboración y realización del Plan de manejo de zonas de recarga hídrica y de reforestación y finalmente, gestiona proyectos para mejorar la situación de las zonas de recarga hídrica en el municipio.

4.8.2 Establecimiento de acuerdos para la gestión sostenible del recurso hídrico del municipio

En el marco del COMUDE se realizarán los acuerdos y convenios para realizar la gestión sostenible del recurso hídrico y la implementación del Plan de Manejo de zonas de recarga hídrica.

²² Guía para la identificación participativa de zonas con potencial de recarga hídrica. Aplicación práctica en la subcuenca del río Jucuapa, Nicaragua. Oscar Matus/ Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza División de Investigación y Desarrollo Turrialba, Costa Rica, 2009.

-"SISTEMATIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE GESTIÓN INTEGRAL EN ÁREAS CON POTENCIAL DE RECARGA HIDRICA DE FUENTES SUPERFICIALES" elaborado por el equipo de ONGAWA en Jinotega en octubre de 2017. Nicaragua.

4.9 Comunicación, sensibilización y educación en ASH

Consiste en fortalecer las capacidades municipales, institucionales y comunitarias para la promoción y adopción de cambios de comportamiento en prácticas claves de higiene y saneamiento a partir de las necesidades específicas de mujeres y hombres en sus diferentes etapas de vida con pertinencia cultural.

4.9.1 Educación sanitaria y ambiental acciones y mecanismos

La educación sanitaria y ambiental es un proceso de formación y capacitación mediante el cual se promueven cambios y prácticas saludables de consumo de agua segura, saneamiento, higiene y aseo personal para proteger la salud para prevenir enfermedades, especialmente mejorando el consumo de agua en calidad y cantidad así como el manejo adecuado y sostenible de letrinas y sanitarios que abarcan disposición sanitaria de excretas, aguas residuales con o sin alcantarillado sanitario y también el manejo de los desechos sólidos. Destacando la importancia de la salud desde la familia, pasando por la comunidad hasta el municipio. El comportamiento de cambios higiénicos adecuados se traduce en una herramienta valiosa para mejorar los indicadores de morbilidad y mortalidad por agua contaminada y malas prácticas.

La Educación Sanitaria orientada a las comunidades, debe incluir la formulación de acciones concretas, como el fortalecimiento y actualización de técnicos institucionales y municipales, la formación de multiplicadores líderes de las comunidades, campañas de sensibilización, la revisión y el diseño de material impreso (libros, folletos, boletines, trípticos, etc.) que contengan (i) instructivos acerca de buenas prácticas de uso del agua, de la gestión integrada de recursos hídricos y manejo de cuencas, y de conservación del ambiente, y (ii) concientización acerca de la importancia de los sistemas de agua potable y saneamiento y sus efectos en la salud, así como de la necesidad de pago del costo real del agua por parte de los usuarios. Estos materiales deberán estar adaptados a las características culturales y socioeconómicas de las áreas involucradas.

Para la educación sanitaria y ambiental se proponen algunas acciones de corto y mediano plazo:

- a) El desarrollo de un modelo educativo, con metodologías apropiadas según sea el caso, con guías y herramientas de intervención.
- b) Como parte de ese modelo educativo, debe realizarse una revisión del material educativo existente, hacer una mediación pedagógica del mismo, así como diferenciarlo y orientarlo según sea el sujeto de atención: niños y niñas, mujeres, hombres, organización comunitaria,

- líderes y personas con conocimientos en la materia. Aunque ya existe material educativo. Ver Caja Herramientas INFOM.²³
- c) Elaboración de un plan de fortalecimiento de forma coordinada desde el COMUDE; que refleje los objetivos, metas, metodología, actividades, productos y cronograma con participantes y responsable, elaborado.
 - d) Debe fortalecerse a los técnicos de las instituciones, especialmente a los inspectores en salud ambiental (ISA) y a los técnicos en salud rural del MSPAS, ellos deberán convertirse en facilitadores de facilitadores de las metodologías existentes y otros conocimientos en Educación Sanitaria y Ambiental. Para que los conocimientos sean replicados a grupos de facilitadores a nivel departamental y municipal, especialmente líderes comunitarios y de las CAS, COCODES y Asociaciones. También deben fortalecerse otros grupos de técnicos a nivel municipal.
 - e) En el caso de la contratación de empresas, firmas consultoras u ONG, es importante que tomen en cuenta las políticas, la estrategia, los instrumentos, los contenidos y las metodologías que le proporcione según sea el caso, las instituciones que requieran de dichos servicios.
 - f) Realizar eventos de actualización de Técnicos Locales en Gestión Social sobre Participación y Fortalecimiento de la Organización Comunitaria, Administración, Operación y Mantenimiento de un proyecto de Agua Potable, Educación Sanitaria y Ambiental, Género e Interculturalidad; dirigido a Técnicos Sociales de mancomunidades, Personal Municipal, y Personal del MSPAS e INFOM-UNEPAR, SESAN, etc.
 - g) Realizar un proceso de Formación a Entes Multiplicadores sobre Participación y Fortalecimiento de la Organización Comunitaria; Educación Sanitaria y Ambiental; Administración, Operación y Mantenimiento; y Género e Interculturalidad. Para que a su vez estos formen a técnicos y líderes comunitarios que se encarguen de educar y capacitar a las comunidades.
 - h) Realizar talleres dirigidos a Organizaciones Comunitarias sobre Participación y Fortalecimiento de la Organización Comunitaria, y Administración, Operación y Mantenimiento de un Sistema de Agua Potable.
 - i) Realizar talleres dirigidos a Grupos Comunitarios sobre Educación Sanitaria y Ambiental.
 - j) Una sistematización que evidencie y divulgue los resultados del proceso implementado.

Facilita conocimientos en educación sanitaria y ambiental a técnicos, grupos, líderes y organizaciones comunitarias; además realiza programas de capacitación a técnicos y líderes comunitarios para que hagan a su vez procesos educativos en

²³ Programa de Gestión Social en Agua Potable y Saneamiento, INFOM-UNEPAR. Manual del Promotor y Promotora Social en Agua y Saneamiento con Enfoque de Género y Multiculturalidad Educación. Módulo 3 Educación Sanitaria. Módulo 4 Educación Ambiental. 2013

escuelas y comunidades y diseña, revisa y actualiza material educativo en agua, saneamiento e higiene.

4.9.2 Metodologías para la educación y sensibilización

Una primera acción es la elaboración de estudios sobre los conocimientos, actitudes y prácticas locales para conocer el contexto y razones culturales de las situaciones actuales sobre higiene y saneamiento en coordinación con OMAS y otras organizaciones presentes en el municipio. Revisar metodología CAP de la OPS/OMS.²⁴

Elaboración e implementación del plan para la promoción de prácticas de higiene y saneamiento en coordinación con OMAS, MINEDUC y otras organizaciones presentes en el municipio al seno del COMUDE.

Al respecto existen varias metodologías para abordar la educación y capacitación en las comunidades, desarrolladas en los últimos años. Uno de ellos es el Manual de Metodologías para el Cambio de Comportamientos en prácticas de higiene y saneamiento de CARE GT, a través de la metodología SARAR – PHAST. La propuesta de la metodología PHAST (por sus siglas en inglés transformación participativa para el agua y el saneamiento) hace un buen planteamiento para abordar la educación sanitaria en las comunidades, dicho documento es el que se recomienda y se toma de base para abordar a la educación sanitaria y ambiental en las comunidades. Ver documento²⁵

Actualmente UNICEF a través de Helvetas lleva a cabo un programa con la metodología SANTOLIC por sus siglas Saneamiento total liderado por la comunidad. SANTOLIC es una iniciativa participativa para resolver el problema del saneamiento, que motiva a las comunidades a vivir libres de defecación al aire libre. Se enfoca en lograr un cambio en el comportamiento, dejar de generar contaminación fecal.²⁶

La estrategia de Escuelas saludables que impulsa el Ministerio de Educación MINEDUC y el Ministerio de Salud MSPAS en coordinación de otras entidades, favorece un “centro educativo digno que contribuye al desarrollo de competencias básicas para la vida, favoreciendo el bienestar biológico, intelectual, emocional y social de las y los escolares, por medio de acciones integrales de promoción de la

²⁴ Programa regional de acción y demostración de alternativas sostenibles para el control del vector de la malaria sin uso de DDT en América Central y México : programa regional salud de los pueblos indígenas de Las Américas. – Panamá : Organización Panamericana de la Salud, 2008.

²⁵ CARE Guatemala. Metodologías para el cambio de comportamiento en prácticas de higiene y saneamiento básico. Año 2016

²⁶ Kamal Kar con Robert Chambers. Manual sobre Saneamiento Total Liderado por la Comunidad. Preparado con el apoyo del Plan Internacional (Reino Unido). Marzo 2008.

salud con la comunidad educativa y su entorno, propiciando el desarrollo humano y Sostenible”.²⁷

Es de suma importancia realizar un monitoreo y evaluación del nivel de adopción de cambios de comportamiento en prácticas claves de higiene y saneamiento con relación al estudio CAP inicial (línea de base) en coordinación con OMAS, MINEDUC y otras organizaciones presentes en el municipio.

Los funcionarios de la unidad administrativa municipal en agua y saneamiento prepara en coordinación instituciones y organizaciones campañas de comunicación y sensibilización sobre consumo de agua segura, contaminación y prácticas higiénicas adecuadas; además elabora e implementa el plan para la promoción de prácticas de higiene y saneamiento en coordinación con otras oficinas municipales vinculadas, MINEDUC y otras organizaciones presentes en el municipio al seno del COMUDE y conoce, se actualiza y da seguimiento a las distintas metodologías que se implementan con relación al saneamiento y prácticas higiénicas adecuadas.

4.10 Aprendizaje y gestión del conocimiento

Este lineamiento consiste en el abordaje de elementos que contribuyen a facilitar los procesos de generación, modificación, actualización, transmisión y uso de conocimientos en el entorno de agua, saneamiento e higiene. Con respecto a la Gestión del Conocimiento la Política Nacional de Agua Potable y Saneamiento señala que: “el lineamiento está orientado a la generación y transferencia de conocimiento, información y de las experiencias existentes, a través del desarrollo de iniciativas de investigación y sistematización de la información, difusión del aprendizaje y de la puesta en práctica de las experiencias”.²⁸

4.10.1 Generación y transferencia de conocimiento, información y experiencias

La generación de conocimiento y experiencias se sugiere sean a partir de la investigación, adopción y desarrollo de metodologías relacionadas con agua, saneamiento e higiene, para la aplicación en diversos ámbitos. Es decir que hay que revisar y sistematizar aquellas metodologías exitosas que pueden surgir a partir de la implementación de: SANTOLIC, PHAST, SARAR, arte social, sistematizaciones sobre escuelas, comunidades y municipios saludables.

También por medio de la investigación, adopción y desarrollo de tecnologías de agua o saneamiento, con procesos de validación en campo. Bombas de diferentes tipos, uso de filtros, captura de agua con aljibes.

²⁷ Comisión Nacional de Escuelas Saludables CONAES. Escuelas Saludables. Ministerio de Educación MINEDUC. Año 2013.

²⁸ Política Nacional de Agua y Saneamiento. Ob cit. Pag. 22.

La adopción e implementación de software o desarrollo de herramientas equivalentes para facilitar la información de agua, saneamiento e higiene. Uso de herramienta A qué Costo, Akvo FLOW, SIASAR, SIVIAGUA.

Lo que propone la Política es desarrollar una alianza con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología para coordinar con centros de investigación y la academia para favorecer la investigación, la formación y educación formal, la no formal en temas agua potable y saneamiento.

Las competencias de los funcionarios de agua y saneamiento municipal: conocen y elaboran informes y sistematizaciones sobre modelos y experiencias en la gestión sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento y cambios de comportamiento y prácticas adecuadas.

4.10.2 Difusión del aprendizaje y puesta en práctica de las experiencias

La parte importante es la difusión de los buenos conocimientos y experiencias que puedan compartirse con y para las estructuras administrativas municipales en agua y saneamiento, con el fin de que sean replicables en los territorios que ellos administran y controlan.

Algunas de las acciones que se recomiendan son el intercambio de experiencias a nivel municipal. Foros sobre lecciones aprendidas y buenas prácticas en la implementación del modelo, la vinculación en la generación de información de monitoreo y evaluación con el aprendizaje y la aplicación de buenas prácticas en temas de agua y saneamiento. Uso de resultados de monitoreo sistematizados para generar nuevas formas de intervención.

Los funcionarios municipales fomentan el uso de redes sociales a nivel del municipio, para la sensibilización sobre el uso del agua y las prácticas higiénicas adecuadas, además realiza sistematizaciones de experiencias positivas en la administración del recurso, de los sistemas y de las buenas prácticas.

4.11 Sistema de información municipal

Este componente busca plantear mecanismos para recolectar, analizar e interpretar datos para utilizarlos en la toma de decisiones relacionadas con la universalización y sostenibilidad de la prestación de los servicios de agua y saneamiento en el municipio y el país.

4.11.1 Diseño y adaptación de un sistema de información en agua potable y saneamiento a nivel municipal

La Política Nacional del Sector Agua Potable y Saneamiento destaca la importancia de contar y proveer información oportuna de la situación de agua potable y saneamiento a nivel nacional.²⁹ Más adelante en la meta propone que para el año 2025 el total de municipios de Guatemala tiene implementado el sistema de información nacional coordinado y liderado por el MSPAS, se entiende entonces que del sistema de información nacional se desprenden cada uno de los sistemas de información en los otros niveles: regional, departamental, municipal.

El Ministerio de Salud y Asistencia Social MSPAS como ente rector del sector agua potable y saneamiento de Guatemala, es miembro del Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento FOCARD APS que a su vez es miembro del Sistema de Integración Centroamericana SICA. Este foro aprobó el Acuerdo Regional para Adoptar la Metodología, Procesos y Reglamentos que se aplican para el Sistema de Información de Agua y Saneamiento Rural (SIASAR), el primero de abril de 2014. Aunque es de libre afiliación adopta el mismo, como sistema de información regional homologado; especialmente porque se aprovecha la base de datos y las experiencias y ventajas de las economías de escala.

El SIASAR - Sistema de Información de Agua y Saneamiento Rural - es una iniciativa conjunta iniciada por los gobiernos de Honduras, Nicaragua y Panamá cuyo objetivo estratégico es contar con una herramienta de información básica, actualizada y contrastada sobre los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento rural existente en un país. La herramienta cumple además con una serie de objetivos operacionales, entre ellos:³⁰

- ✓ Servir de apoyo para la planificación, coordinación y evaluación de las acciones de los diferentes actores del sector.
- ✓ Monitorear la cobertura, calidad y sostenibilidad de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento rural.
- ✓ Registrar el desempeño de los prestadores de asistencia técnica, incluyendo sus limitaciones en logística.
- ✓ Permitir la transferencia de datos estadísticos de agua y saneamiento y cruzar así información con otras bases de datos sectoriales, como por ejemplo en ámbitos como la salud, el medio ambiente, el desarrollo social o comunitario, etc.

Como se señaló anteriormente el MSPAS lleva un sistema de información sobre calidad de agua en el que ha añadido información sobre coberturas y prestación del servicio SIGSA/SIVIAGUA sin embargo últimamente la información no es compartida ni es pública en la página web del ministerio lo que dificulta el

²⁹ Política Nac. APS. Pag.20

³⁰ SIASAR. Sistema de Información de Agua y Saneamiento Rural. Manual usuario de SIASAR. 23 de octubre de 2012 versión 1.2012

seguimiento. Existen otros sistemas de información que utilizan organizaciones no gubernamentales y de cooperación (Akvo FLOW) que en su momento pueden ser de utilidad para obtener información, procesarla y analizarla, aunque cobertura es limitada y se aplica a algunas comunidades.

El personal de la unidad conoce sobre los distintos sistemas de información que se utilizan a nivel nacional y regional y adopta un sistema de información local liderado por el MSPAS; por aparte, levanta, registra y procesa la información sobre agua y saneamiento, la organización comunitaria, prestadores del servicio e indicadores sociales y además, sistematiza y socializa la información recabada.

4.11.2 Alimentación de la base de datos y definición de un sistema de indicadores

Para el levantado de información hay dos instrumentos que han utilizado técnicos del MSPAS y de INFOM. Estas son la boleta SAS y la boleta IEFA,³¹ que ha sido aprobadas interinstitucionalmente. Las características de las boletas es que han sido diseñadas para recoger información puntual sobre coberturas e inventarios de fuentes de agua, hay otros aspectos, variables e indicadores que quedan fuera de la información recogida por estas boletas que en su momento se deben tomar en cuenta para homologarla con los indicadores del ODS 6.

Tanto el SIASAR que promueve el FOCARD APS como el sistema Akvo FLOW que utilizan organizaciones de cooperación, cuentan con instrumentos que tiene considerado las preguntas de la boleta SAS y además de otras variables e indicadores sobre la prestación del servicio, comunidades, organizaciones, etc. La información recabada por estos dos sistemas cumple con variables e indicadores que requiere el seguimiento de los ODS para agua potable y saneamiento.³²

La ventaja de la boleta SAS es que representa menos costos y gastos para levantar la información y no utiliza sistema Android para teléfonos móviles y tabletas, únicamente con la boleta impresa. La desventaja de SIASAR y Akvo FLOW es la inversión inicial y el costo de levantado de información, pero son sistemas que están en línea, la información se digitaliza en el momento.

Actualmente, hay municipalidades que han levantado información y su base de datos es en Excel, sin embargo es una información parcial que no cuenta con todos los elementos e indicadores necesarios para la toma de decisiones.

4.11.3 Comunicación e información de resultados para la toma de decisiones

Cualquiera que sea el sistema de información municipal tiene que observar los datos anotados en este punto, especialmente en los instrumentos del Manual del

³¹ Boletas SAS e IEFA.

³² Manual SIASAR.

SIASAR de esa manera dará respuesta al monitoreo de los avances de los ODS. Pero especialmente para la toma de decisiones a nivel municipal y la elaboración de los planes y fortalecimiento de las capacidades para la atención de la cobertura y la prestación de los servicios públicos en el municipio.

Comunicación de la información para el empoderamiento, incidencia y desarrollo de propuestas para la toma de decisiones:

- ✓ Uso de mapas, desarrollo de formatos, videos, folletos, etc.
- ✓ Desarrollo de rutas críticas para planteamiento a autoridades de gobierno o líderes comunitarios.
- ✓ Uso de información selecta para generación de propuestas en movilización de recursos.

Las principales funciones que se esperan son la coordinación a nivel del COMUDE, levantado de información del municipio; proponer al seno del COMUDE una línea base y los principales indicadores para el seguimiento; además se espera que sistematice y prepare los informes para presentarlos al Concejo Municipal, el COMUDE y otros espacios, también debe elaborar la hoja o ruta crítica del levantado de información y fortalece y reestructura los objetivos del plan estratégico y operativo.

5. CONCLUSIONES

A continuación se hacen una serie de conclusiones y recomendaciones para el seguimiento y la socialización del documento.

Este es un documento propuesta de un Modelo/Guía integral municipal en agua, saneamiento e higiene, que procura detallar las intervenciones, acciones, fortalecimiento de capacidades, metodologías, instrumentos y bibliografía de apoyo a las funciones, actividades y tareas que tiene la gestión municipal referentes al agua potable, el saneamiento y la higiene de la población del municipio.

El documento está dirigido a mejorar la cobertura y sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos municipales en agua potable y saneamiento, estableciendo una serie de pasos secuenciales para asegurar el cumplimiento y la obligatoriedad de la prestación del servicio en los municipios.

El documento es un ejercicio inicial que espera encaminar el análisis, la discusión y el consenso para mejorar la propuesta y se convierta en ese modelo o esa guía de trabajo para las municipalidades.

Los principales socios o aliados en este proceso son las instituciones de gobierno, lograr que el modelo/guía se institucionalice dentro del MSPAS y el INFOM es el principal hito o logro del mismo.



Se recomienda la creación de una caja de herramientas como apoyo bibliográfico al modelo, la ubicación preferiblemente debe estar en el Instituto de Fomento Municipal (INFOM) como ente de asistencia técnica de las municipalidades.

Además se recomienda llevarlo al seno de los miembros de RASGUA para obtener sus comentarios y observaciones al mismo.