

MINISTERIO DEL AGUA
Viceministerio de Servicios Básicos

GUÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO
EN PROYECTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO PARA
POBLACIONES MAYORES A 10.000 HABITANTES
PERIURBANO Y URBANO

5

Bolivia 2008

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Enrique Torrico Vargas
Viceministerio de Servicios Básicos

Equipo Técnico:

Ruddy Rojas Fernández
Edwin Laruta Lipez
Viceministerio de Servicios Básicos

ASESORAMIENTO TÉCNICO

Betty Soto Terrazas
Asesora Agua y Saneamiento
Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo

ELABORACIÓN GUÍA

Evelyn Trehwella Programa de Apoyo a Pequeñas
Comunidades/PROAPAC/GTZ

CONSULTORES DE APOYO

Isabel Ascarrunz GWA
Ricardo Batista OPS/OMS

REVISIÓN TÉCNICA

Gloria Aguilar Perales
Consultora Viceministerio de Servicios Básicos/PROAPAC
Olga Arnez Orellana
Consultora Viceministerio de Servicios Básicos/ SNV

Equipo de Apoyo:

Jorge Tejada Mozo
Ministerio del Agua
Ligia de la Borda
Viceministerio de Servicios Básicos

DEPÓSITO LEGAL

4-1-212-08 P.O.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Trigo Consultores Comunicación y Marketing

IMPRESIÓN

ABBASE Ltda. 222 1639

D.R. © Ministerio del Agua, mayo de 2008
Viceministerio de Servicios Básicos
C. Capitán Castrillo 434 entre Av. 20 de Octubre y Héroes del Acre
Teléfonos: (591) 2 2118582 – 2115571
www.sias.gov.bo
La Paz, Bolivia

MINISTERIO DEL AGUA
Viceministerio de Servicios Básicos

Autoridades Nacionales

Dr. René Orellana Halkyer
MINISTRO DEL AGUA

Lic. Gustavo Adolfo Morales
VICEMINISTRO DE SERVICIOS BÁSICOS

Ing. Enrique Torrico Vargas
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS BÁSICOS a.i.

Lic. Renzo Zubieta Rodríguez
JEFE DE UNIDAD DE NORMAS E INSTITUCIONALIDAD

Ing. Edwin Laruta Lipez
JEFE DE UNIDAD TERRITORIAL DE SANEAMIENTO BÁSICO a.i.



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 075
La Paz 25 AGO 2008

CONSIDERANDO:

Que el literal e) del Artículo 3º de la Ley Nº 3351, de 21 de febrero de 2006, Ley de Organización del Poder Ejecutivo, establece como atribución general de los Ministros: "Dictar normas relativas al ámbito de su competencia y resolver en última instancia, todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio".

Que, el literal c) del Artículo 4º de la mencionada ley, establece que es atribución específica del Ministro del Agua, plantear y ejecutar, evaluar y fiscalizar las políticas y planes de servicio de agua potable y saneamiento básico, riego y manejo de cuencas, aguas internacionales y transfronterizas.

Que el Artículo 61 del Decreto Supremo Nº 28631 Reglamento a la Ley de Organización del Poder Ejecutivo, de fecha 8 de marzo de 2006, establece que en la estructura del Ministerio del Agua, se encuentra el Viceministerio de Servicios Básicos.

Que los literales d) y e) del Artículo 63 del mencionado Decreto supremo, dispone que son funciones del Viceministro de Servicios Básicos, entre otras, las siguientes: d) Promover normas técnicas, disposiciones reglamentarias e instructivos para el buen aprovechamiento y regulación de los servicios básicos y proponer por conducto regular proyectos de leyes y otras disposiciones para el sector; e) Difundir y vigilar la aplicación de políticas, planes, proyectos y normas técnicas para el establecimiento y operación de los servicios básicos, ejerciendo tuición sobre la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Que de acuerdo a lo establecido en el inciso j) del Artículo 10 de la Ley Nº 2066 de 11 de abril de 2000 de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, el Viceministerio de Servicios Básicos debe fomentar y promover la Asistencia Técnica, la capacitación de recursos humanos, la investigación Científica y tecnológica y los programas de educación sanitaria.

Que a efectos de asegurar la sostenibilidad de las obras en servicios de agua potable y Alcantarillado Sanitario en el país, el Sector de Saneamiento Básico cuenta con la Estrategia Social Sectorial, plasmada en la guía de Desarrollo Comunitario para poblaciones menores a 10.000 habitantes, contenido que define el accionar del componente social que se implementa en forma indisoluble de la infraestructura.

Que el Viceministerio de Servicios Básicos dentro del Reglamento de Presentación de Proyectos de Agua y Saneamiento tiene como requisito indispensable en la formulación de proyectos incluir el Fortalecimiento Institucional y el Desarrollo Comunitario como parte de la Asistencia Técnica.

Que después de varios años de implementación del Desarrollo Comunitario, el Viceministerio de Servicios Básicos ha identificado la necesidad de actualizar el contenido de la Guía de Desarrollo Comunitario en proyectos de Agua y Saneamiento





para poblaciones menores a 2.000 Habitantes, considerando el enfoque y visión del actual Gobierno, además de los nuevos lineamientos del sector enmarcados en la Gestión Integral del Recurso Hídricos que lleva adelante el Ministerio del Agua.

Que el Viceministerio de Servicios Básicos dependiente del Ministerio del Agua, en coordinación con las instituciones públicas y privadas del sector, las organizaciones sociales, representantes de Prefecturas, Gobiernos Municipales y las Agencias de Cooperación y financiamiento, en un proceso de consulta nacional actualizó la Estrategia Social Sectorial – "Desarrollo Comunitario" en 6 guías determinadas por población, las mismas que sustituyen a la "Guía de Desarrollo Comunitario en proyectos de Agua y Saneamiento para poblaciones menores a 2.000 Habitantes" editada el 2002 por el Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos.

Que, el objetivo fundamental de las Guías es sentar las bases para la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en todo el país, optimizar procesos y costos de inversión para permitir el acceso de la población a servicios de calidad, priorizando sectores sociales de menores ingresos.

Que, la Unidad de Normas e Institucionalidad, del Viceministerio de Servicios Básicos, mediante Informe Técnico Social: VSB/DGSB/UNI N° 06/2008, de 20 de agosto de 08, e Informe Legal VSB/DGSB/UNI - 91/08, de fecha 21 de agosto de 2008, evidencian y recomiendan la aprobación de las Guías de Desarrollo Comunitario (DESCOM), para su cumplimiento en el marco de la implementación de los proyectos que se desarrollan en el Ministerio del Agua /Viceministerio de Servicios Básicos.

POR TANTO:

El Ministro del Agua, en aplicación de sus atribuciones conferidas por ley.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar las 6 Guías de Desarrollo Comunitario, de acuerdo al siguiente detalle:

1. "Lineamientos Orientadores para la implementación del Desarrollo Comunitario en el Saneamiento Básico de Bolivia";
2. "Guía de Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para poblaciones Menores a 2.000 habitantes";
3. "Guía de Desarrollo Comunitario en proyectos de Agua y Saneamiento para poblaciones de 2.001 a 10.000 Habitantes";
4. "Modelo de Desarrollo Comunitario Productivo – Guía de aplicación en Proyectos de Agua y Saneamiento Para Poblaciones Menores a 10.000 Habitantes"
5. "Guía de Desarrollo Comunitario en proyectos de Agua y Saneamiento para poblaciones mayores a 10.000 habitantes - Peri urbano y Urbano";





6. "Guía de Desarrollo Comunitario: Monitoreo y Evaluación del Impacto en la Salud de la Población"

SEGUNDO.- Recomendar a las Instituciones y Organizaciones que trabajan en la implementación de Proyectos de Agua y Saneamiento la aplicación de las Guías de Desarrollo Comunitario de forma indisoluble a la presentación de Proyectos en todo el territorio nacional.

TERCERO.- El Modelo de Desarrollo Comunitario Productivo – Guía de aplicación en Proyectos de Agua y Saneamiento Para Poblaciones Menores a 10.000 Habitantes, deberá ser aplicado en todo el territorio nacional, por Instituciones y profesionales del sector, en el componente de Desarrollo Comunitario, como una opción en comunidades de bajos ingresos en virtud de la sostenibilidad de los sistemas de agua potable construidos en áreas rurales del país.

CUARTO.- Después de cinco años de la puesta en vigencia y aplicación de las Guías de Desarrollo Comunitario, el Viceministerio de Servicios Básicos evaluará su aplicación para establecerla como Norma Básica del Desarrollo Comunitario.

QUINTO.- Se autoriza al Viceministerio de Servicios Básicos para que en coordinación con la Dirección General de Asuntos Administrativos del Ministerio del Agua proceda a la publicación, difusión y distribución en forma gratuita del Paquete de Guías de Desarrollo Comunitario, a Municipios, Entidades e Instituciones públicas y privadas, bibliotecas universitarias, sociedades de profesionales, programas y proyectos del sector y otros priorizados por el Viceministerio de Servicios Básicos.

SEXTO.- El Viceministerio de Servicios Básicos y la Dirección General de Asuntos Administrativos del Ministerio del Agua, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución Ministerial.

ARTÍCULO 7º.- i) Se abroga la Resolución Ministerial N° 019/2002, de fecha 24 de abril de 2002, emitida por el Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos que aprueba la Guía de Desarrollo Comunitario para Proyectos de Agua y Saneamiento en Poblaciones Menores a 10.000 Habitantes, ii) se abroga la Resolución Ministerial 012/06 de fecha 9 de marzo de 2006 emitida por el Ministerio del Agua, que aprueba el Modelo de Desarrollo Comunitario Productivo.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



Dr. Carlos F. Gómez García Dalenz
DIRECTOR GRAL. DE ASUNTOS JURÍDICOS
MINISTERIO DEL AGUA

Lic. Gustavo Adolfo Morales
VICEMINISTRO DE SERVICIOS BÁSICOS
MINISTERIO DEL AGUA

Dr. René Orellana H.
MINISTRO DEL AGUA





El Ministerio del Agua, a través del Viceministerio de Servicios Básicos, en el marco de sus competencias normativas, pone a disposición de las y los profesionales del país, el presente juego de Guías de Desarrollo Comunitario, actualizado y completo en base a los nuevos requerimientos del sector y los avances sociales y de sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento desarrollados en Bolivia en los últimos años.

Estas guías contienen la Estrategia Social del Sector que tiene como objetivo fundamental, desarrollar las bases de la sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento, a través de un proceso participativo y planificado para la toma de decisiones que articulen el desarrollo y la gestión comunitaria de los servicios con el mandato institucional de la Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, la educación sanitaria y ambiental, la higiene, la salud y, la asistencia técnica del gobierno municipal, para mejorar las condiciones de vida de las mujeres y hombres del país.

Las guías se constituyen en un instrumento que debe ser conocido y aplicado por los responsables de programas y proyectos de agua y saneamiento en todo el país. Estas incluyen nuevos conceptos y lineamientos de acuerdo a los avances y adelantos en procesos sociales, de capacitación, y prácticas del Desarrollo Comunitario, de manera que puedan ser aplicadas en proyectos tanto a nivel urbano, periurbano como rural.

El contar con este juego de documentos fue posible gracias a la participación de profesionales, instituciones y el apoyo decidido de: SNV, UNICEF, PROAPAC-GTZ, PROHISABA, PROCOSI, JICA, PROAGUAS, ACDI VOCA, Gender and Water Alliance, OPS/OMS, PAS y FUNDASAB que contribuyeron para que el Sector de Saneamiento Básico cuente con estos valiosos documentos sociales que en su accionar son indisolubles de la construcción de los sistemas de agua y saneamiento.

Lic. Gustavo Adolfo Morales
VICEMINISTRO SERVICIOS BÁSICOS

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
PRIMERA PARTE	
I. EL DESARROLLO COMUNITARIO EN EL CICLO DE UN PROYECTO DE INVERSIÓN	15
1. El Ciclo del Desarrollo Comunitario	17
2. Implementación del Desarrollo Comunitario	20
Fase I: Promoción y Difusión	20
Fase II: Planificación Sectorial Local	21
Fase III: Preinversión	22
Fase IV: Inversión	26
Fase V: Consolidación del DESCOM	31
Fase VI: Monitoreo y Evaluación	33
3. Experiencias Camino a la Sostenibilidad	39
3.1 Implantación de Sistemas Condominiales en Bolivia	40
3.2 Estudio de Caso Challacaba	43
3.3 Subprograma Mejoramiento de Barrios	45
SEGUNDA PARTE	
II. DESARROLLO COMUNITARIO APLICADO EN LA EPSA	49
Introducción	51
Objetivos	51
1. Marco Estratégico	52
1.1 Desarrollo Social y Sostenibilidad de la EPSA	52
1.2 Sostenibilidad en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento	53
1.3 La Gestión del DESCOM en la EPSA	54
2. Marco Operativo	62
2.1 Implementación del DESCOM en la EPSA	63
Fase I: Diagnóstico	64
Fase II: Sensibilización y Organización	68
Fase III: Planificación	74
Fase IV: Ejecución	76
Fase V: Monitoreo y Evaluación	83
3. Experiencias en Términos de Sostenibilidad	90
3.1 Modelo de Prestación Mancomunada de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado Sanitario y la Participación de los Actores Locales	90
TERCERA PARTE	
III. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EPSA	97
Introducción	99
1. Apoyo al Fortalecimiento Institucional mediante la Asistencia Técnica y la Gestión Social entre Operadores Urbanos y Periurbanos.	99
2. Experiencias en Términos de Sostenibilidad	102
2.1 Asistencia Técnica-Capacitación Continua en Saneamiento-Modelo Salutogénico, Sistémico y Ecológico AT-CCS-MOSSE	102

2.2 Apoyo a la Gestión de Comités de Agua Potable (CAPY'S) en la zona Periurbana de Cochabamaba	106
CUARTA PARTE	
IV. ASPECTOS LEGALES DEL DESARROLLO COMUNITARIO Y MODELOS DE GESTIÓN	109
1. Marco Legal e Institucional del Sector de Saneamiento Básico en Bolivia	111
2. Instituciones que Intervienen en Sector de Saneamiento Básico	111
3. Modelos de Gestión	112
BIBLIOGRAFÍA	115
GLOSARIO DE TÉRMINOS	117
ANEXOS:	131
Anexo 1	
1. A Ejemplos de Instrumentos para el Manejo y Prevención de Conflictos	133
1. B Acta de Conformidad y Partticipación en el Proyecto de Inversión	136
1. C Instrumentos para el Diagnóstico	137
2. A Instrumentos de Empoderamiento	138
2. B Instrumentos, Indicadores y Procedimientos para el Diagnóstico de la EPSA y su Entorno	142
2. C Institucionalización del DESCOM en la EPSA	152
2. D Ejemplo de un Método de Planificación de Proyecto (MPP)	54
3. A Formulario SISAB	158

INTRODUCCIÓN

La guía de Desarrollo Comunitario para poblaciones¹ periurbanas y urbanas mayores a 10.000 habitantes se constituye en un instrumento que orienta las actividades y resultados para todos los actores públicos y privados involucrados en las decisiones e implementación de la Estrategia Social Sectorial de Saneamiento Básico de Bolivia.

Esta guía se concreta en un momento de cambio en el país e incorpora los nuevos lineamientos planteados por el gobierno en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) como: el Desarrollo Humano, la Estrategia Socio-Comunitaria (Pilar Bolivia digna), la Gestión Integral del Recurso Hídrico (GIRH), el concepto de Vivir Bien, el enfoque de equidad de género, la interculturalidad, la intersectorialidad, el medio ambiente, la innovación tecnológica; el control social y la importancia de la presencia determinante de actores de la sociedad civil, los lineamientos propios del Sector de Saneamiento Básico y el marco legal normativo y regulatorio.

El propósito del Sector de Saneamiento Básico mediante la presente guía es el de contribuir a construir una mayor capacidad local para mejorar las condiciones de vida de la población periurbana y urbana, a través del acceso a servicios de agua y/o saneamiento de calidad y sostenibles, fortaleciendo la interacción entre las agencias de cooperación, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas y privadas, gobierno central, gobierno municipal, prefecturas, hombres y mujeres del país.

La guía es un instrumento flexible en sus diferentes fases de implementación y su contenido. Puede ser utilizada por diversos actores en las distintas regiones del país. Un requisito para utilizarla, es contar con una capacitación previa que permita comprender y conocer sus alcances y resultados, para analizar el grado de adaptaciones y modificaciones a realizar dependiendo del tamaño y tipo de población, considerando además los factores socio-económicos, usos y costumbres de la población, capacidad institucional de la EPSA², tipo de proyecto de infraestructura (agua y/o saneamiento) o asistencia técnica, aspectos culturales y geográficos.

En Bolivia, en el Sector de Saneamiento Básico, la estrategia social se ha desarrollado según los ámbitos de acción, sean éstos rurales, periurbanos o urbanos, con aportes desde las propias EPSA, la cooperación internacional y el propio sector gubernamental, dando como resultado una mayor producción y desarrollo de instrumentos y metodologías. En el ámbito urbano las características, demandas y expectativas de las poblaciones tienen su propia dinámica y exigen alternativas específicas.

En este marco, el objetivo del DESCOM es el de desarrollar las bases de la sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento, a través de un proceso participativo, planificado para la toma de decisiones de la población, que articule el desarrollo y la gestión de los servicios con la gestión institucional de la Entidad Prestadora de Servicios de Agua y Saneamiento (EPSA), la educación sanitaria y ambiental, higiene y salud y la asistencia técnica del gobierno municipal.

En su primera parte se desarrolla el contenido del DESCOM en un Ciclo de Proyecto ideal, considerando que su aplicación será principalmente en proyectos de inversión³, que la EPSA⁴, el gobierno municipal o la sociedad civil gestione y ejecute como responsable directa del proyecto bajo diferentes fuentes de financiamiento. Los proyectos serán implementados a través de los ejecutores del DESCOM.

En la segunda parte, Desarrollo Comunitario y su Aplicación en la EPSA, inscrita en un enfoque de gestión social participativa y comunicacional, para alcanzar la sostenibilidad en una Entidad Prestadora de Servicios de Agua y Saneamiento (EPSA). Esta dirigida a los tomadores de decisión de las EPSAS (Directorio y Gerencias), para efectivizar este proceso pueden requerir la participación de tercero y/o la asistencia técnica nacional.

¹ Concepto adecuado del Plan Estratégico 2007-2011 de la Fundación para el Apoyo a la Sostenibilidad en Saneamiento Básico FUNDASAB.

² Ibidem

³ En adelante se empleará la denominación Proyecto con mayúscula para designar el proyecto de inversión.

⁴ Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, definida como una "persona jurídica, pública o privada, que presta uno o más de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y que tiene diversas formas de constitución: empresa pública o municipal; sociedad anónima mixta; empresa privada; cooperativa de servicios públicos; asociación civil; organización de la comunidad indígena o campesina. Existiendo también en la actualidad las EPSA Mancomunarias y los Comités de Agua Potable y Saneamiento CAPyS.

La tercera parte de esta guía, permite al lector adentrarse en los procesos de Fortalecimiento Institucional de la EPSA donde la estrategia social es el elemento articulador para que los operadores de servicios se orienten a la sostenibilidad.

Finalmente, la cuarta parte describe el marco legal del sector y los modelos de gestión de los operadores para estos grupos poblacionales.

Así mismo se describen las experiencias exitosas en el país que evidencian la estrategia social como base para la sostenibilidad de los servicios y el desarrollo del sector. También, todos los componentes han incorporado los enfoques transversales de equidad de género, generacional e interculturalidad, en el marco del saneamiento, salud y medio ambiente; enriqueciendo de este modo, la intervención.

El ámbito de aplicación de la guía se circunscribe a poblaciones urbanas y periurbanas:

- Urbanas donde se encuentran: ciudades metropolitanas, mayores e intermedias⁵, que comprenden las categorías poblacionales: i) ciudades metropolitanas: localidades con una población mayor a 500.000 habitantes, donde se encuentran La Paz, Santa Cruz y Cochabamba y centros urbanos próximos a estos; ii) ciudades mayores: localidades con una población entre 100.000 a 500.000 habitantes (excepto Cobija que se la considera en esta categoría por ser capital de departamento) y iii) ciudades intermedias: localidades con una población entre 10.000 y 100.000 habitantes.
- Periurbanas situadas en los contornos de los centros urbanos, donde se encuentran pobladores asentados, en su mayoría migrantes del área rural.

⁵ Fuente: Castrillo L. Plan de Acción para el logro de las metas de Desarrollo del Milenio en el sector de agua y saneamiento en Bolivia. La Paz, 2004.

Primera Parte

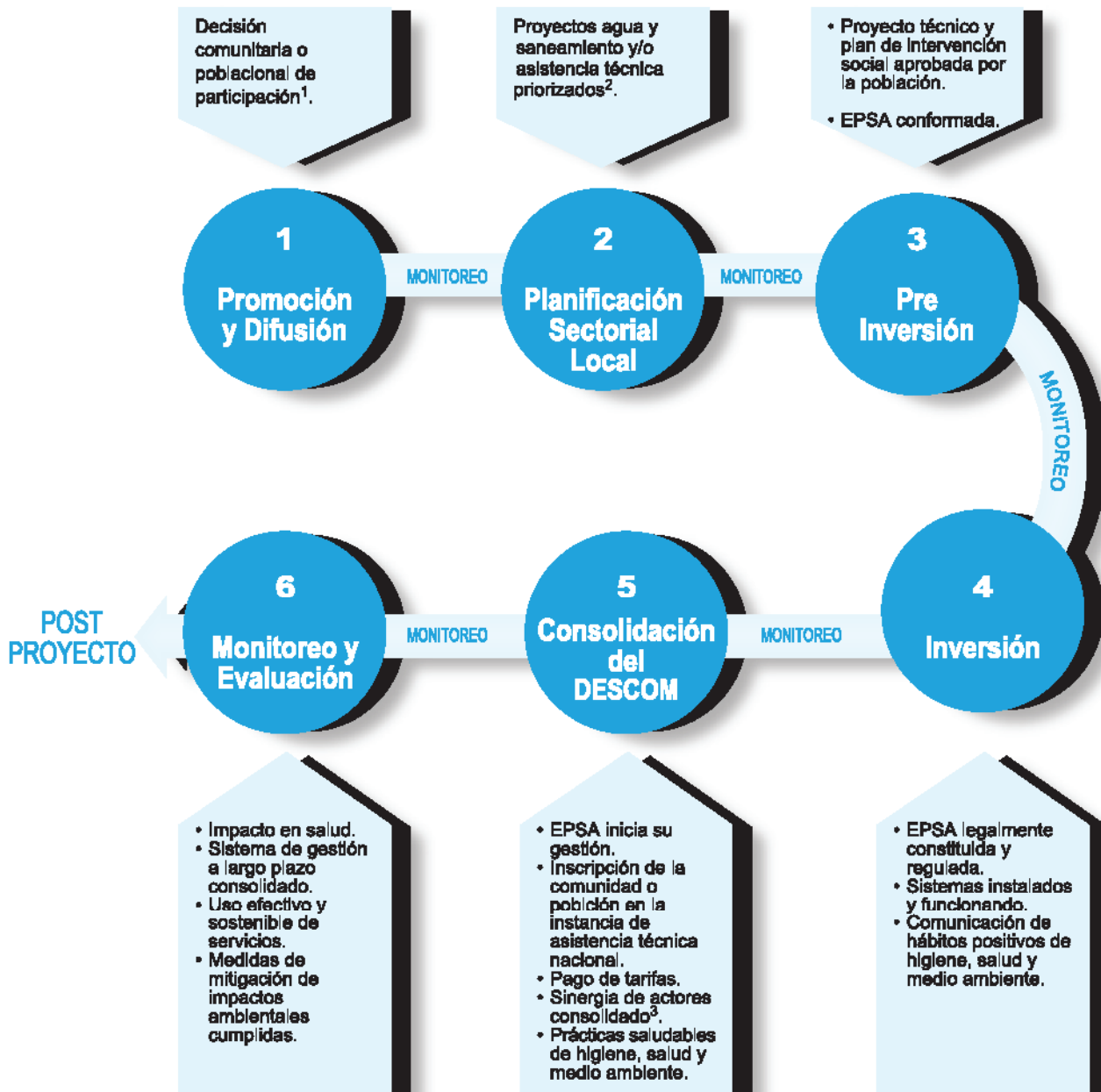


I. EL DESARROLLO COMUNITARIO EN EL CICLO DE UN PROYECTO DE INVERSIÓN

1. EL CICLO DEL DESARROLLO COMUNITARIO

El DESCOM, se desarrolla en el marco del ciclo del Proyecto de Inversión y tiene las siguientes fases: 1) Promoción y Difusión, 2) Planificación Sectorial y Local 3) Preinversión, 4) Inversión, 5) Consolidación del DESCOM y 6) Monitoreo y Evaluación.

GRÁFICO 1: CICLO DEL DESARROLLO COMUNITARIO



¹ La decisión será manifestada en formato estándar.

² Debe incluirse contrapartes locales.

³ EPSA, comunidad, municipio, salud, educación en el área de intervención, interacción local y nivel departamental.

Estas fases no se circunscriben de manera estricta a las etapas de la inversión, ya que esto depende de diferentes factores, como el tamaño de la EPSA, el tipo de proyecto u otros.

El DESCOM se aplica antes, durante y después del Proyecto de Inversión y debe ejecutarse en intervenciones continuas y sostenidas. Asimismo, en su aplicación se debe considerar las siguientes variantes de relacionamiento de la EPSA con su entorno:

MODALIDADES DE RELACIONAMIENTO Y EJECUCIÓN

EP SA	Modalidades de Relacionamiento y Ejecución
	En coordinación con operadoras zonales
	En coordinación con Proyectos Mejoramiento de Barrios
	Relacionamiento directo con los vecinos, a través de sus dirigentes
	Por requerimiento del gobierno municipal
	Por gestión propia para mejorar sus coberturas

Es importante enfatizar tres aspectos:

1. El ciclo permite que cada proyecto, enmarque su intervención a partir de la línea de acción o componente requerido por el contexto y el tipo de infraestructura que debe acompañar, sin tener que ajustarse a todo el ciclo.
2. Las fases de Promoción-Difusión y Planificación Sectorial Local no se encuentran bajo la responsabilidad del DESCOM, si de la EPSA o en algún caso del gobierno municipal, quienes pueden realizarla directamente o a través de terceros (consultor o empresa especializada en comunicación).
3. La estrategia contempla además, la intervención de acciones paralelas a la construcción de un sistema de agua y/o saneamiento que coadyuven a la sostenibilidad (educación sanitaria y ambiental, higiene y salud y acciones intersectoriales en el área del proyecto).

En el siguiente cuadro se encuentra la descripción general de la implementación del DESCOM, contenido que se irá describiendo a continuación:

CUADRO 1: EL DESARROLLO COMUNITARIO EN EL CICLO DEL PROYECTO

FASES	LÍNEAS DE ACCIÓN	COMPONENTES	TIEMPO REFERENCIAL*
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN	Línea de Acción 1: Generación de Respuesta a la Demanda.	Componente 1 - A: Espacios de Interacción para la difusión. Componente 1 - B: Expresión de la demanda.	1 a 3 meses
	Línea de Acción 2: Priorización y Organización en el Proyecto.	Componente 2 - A: Organización del proyecto. Componente 2 - B: Validación de la demanda. Componente 2 - C: Definición de contrapartes. Componente 2 - D: Elegibilidad técnica, social, económica y ambiental.	3 meses
PREINVERSIÓN	Línea de Acción 3: Preinversión.	Componente 3 - A: Opciones técnicas/nivel de servicio y participación. Componente 3 - B: Socialización y comunicación. Componente 3 - C: Diagnóstico Poblacional. Componente 3 - D: Plan DESCOM. Componente 3 - E: Conformación y/o diagnóstico de la EPSA.	2 a 3 meses
INVERSIÓN	Línea de Acción 4 : Preparación de la Inversión.	Componente 4 - A: Actualización del Plan DESCOM y socialización. Componente 4 - B: Institucionalización del DESCOM y rol de fiscalización.	6 a 12 meses
	Línea de Acción 5: Inversión.	Componente 5 - A: Desarrollo de capacidades. Componente 5 - B: Educación sanitaria y ambiental/salud e higiene. Componente 5 - C: Capacitación de mano de obra local, para el proyecto. Componente 5 - D: Movilización ciudadana solidaria.	
CONSOLIDACIÓN DEL DESCOM	Línea de Acción 6: Fortalecimiento Institucional y Poblacional.	Componente 6 - A: Gestión del DESCOM en la EPSA Componente 6 - B: Articulación de la EPSA con su entorno, intra e intersectorial y poblacional. Componente 6 - C: Inscripción de la EPSA con DESCOM para la sostenibilidad post proyecto.	3 a 6 meses
	Línea de acción 7: Monitoreo y Evaluación de Procesos.	Componente 7 - A: Acciones de monitoreo durante el ciclo. Componente 7 - B: Seguimiento del buen uso de los servicios. Componente 7 - C: Evaluación participativa del DESCOM en el proyecto de Inversión.	
MONITOREO Y	Línea de acción 8: Evaluación Final y de Impacto.		1 año mínimo

EXTERNO AL DESCOM

ACCION DIRECTA DEL DESCOM

* El tiempo de cada una de las Fases es referencial, y esta sujeta a cada momento del Proyecto.

2. IMPLEMENTACIÓN DEL DESARROLLO COMUNITARIO

FASE I : PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

Tiene como propósito establecer un proceso de comunicación con la población beneficiaria⁷, el gobierno municipal y los dirigentes de las organizaciones de la sociedad civil, además de otras del área de influencia del proyecto. Esta comunicación está dirigida a la generación o respuesta a la demanda sobre servicios de agua y/o saneamiento, o fortalecimiento de la EPSA⁸.

El desarrollo de esta fase, se realizará tomando en cuenta las siguientes líneas de acción y componentes:

Línea de Acción 1 **Generación o Respuesta a la Demanda**

Para la definición de un Proyecto de Inversión se deben tomar en consideración los aspectos normativos (normas de diseño de sistemas de agua y saneamiento), legales (propiedad de terrenos, derecho al uso de fuentes acordes al tipo de proyecto), ambientales (gestión ambiental, plantas de tratamiento y otros) criterios (tipo de fuente, tamaño y tipo de población), requisitos (tiempo y formas de participación de contrapartes, modelo de gestión) de la población del gobierno municipal, de la prefectura, del gobierno central u otro tipo.

El objetivo es promover que los hombres y mujeres involucrados en el Proyecto de Inversión, valoren los servicios de agua y/o saneamiento y la relación de los mismos con la salud y mejora de sus condiciones de vida.

Componente 1 - A **Construcción de Espacios para la Difusión**

Se generarán las condiciones para que la comunicación fluya entre los diferentes actores, a fin de que todos estén informados sobre:

- El alcance del proyecto.
- Las condiciones de financiamiento.
- La estructura de la inversión.
- La participación de los actores hombres y mujeres en todo el proceso de implementación del proyecto.
- La relación costo beneficio.
- Los niveles de coordinación necesarios para la ejecución del proyecto.
- La futura operación del sistema de agua y/o saneamiento.
- Otros aspectos demandados (fortalecimiento institucional por ejemplo).

La difusión podrá realizarse mediante reuniones y talleres; en una primera instancia, con los diferentes grupos de actores hombres y mujeres, para aclarar sus inquietudes y tratar puntos de interés específicos y luego en reuniones ampliadas para buscar consensos y niveles de coordinación.

Para apoyar estos eventos se deben utilizar materiales de comunicación, tales como: trípticos, papelógrafos, cartillas explicativas, videos, micro-documentales, entre otros, donde recurriendo a imágenes, y con lenguaje sencillo, se explique la temática y el alcance del Proyecto de Inversión. Para la difusión se recomienda la realización de ferias ambulantes en lugares estratégicos y concurridos⁹.

Se recomienda una amplia difusión por medios masivos para asegurar mayor cobertura de población. En esta difusión también se detallarán los acuerdos logrados y los consensos obtenidos.

En caso de surgir conflictos sobre el proyecto, será necesario abordarlos recurriendo a instrumentos específicos, un ejemplo de ellos se presentan en el anexo.

⁷ Toda referencia a población incluye a hombres, mujeres, jóvenes, adultos, adultos mayores y niños.

⁸ Ver lineamiento de comunicación en el documento 1 de esta serie.

⁹ Especificaciones relativas al mensaje por actores, uso de medios y materiales se encuentran en el documento 1 de esta serie.

Componente 1 - B

Expresión de la Demanda

De acuerdo a las características de la demanda Informada¹⁰, los actores involucrados en el Proyecto de Inversión, con énfasis en los potenciales usuarios, deben contar con amplia y precisa información para que les permita la toma de decisiones en los siguientes aspectos:

- Opciones técnicas y niveles de servicios en agua y/o saneamiento.
- Ventajas y desventajas de cada opción técnica.
- Costos y beneficios de los servicios (costo aproximado de tarifa y su proyección en 20 años).
- Formas de prestación de servicios.
- Modalidades de participación de los usuarios en la implantación de los servicios.

Esta información les permitirá definir en forma conjunta a las y los usuarios su solicitud de proyecto, y promover la concertación de las características del mismo con la EPSA. Esta decisión se expresará en una solicitud oficial a la EPSA, al gobierno municipal u otro financiador con un compromiso definido para la participación de los diferentes actores en el proyecto.

La información y definiciones sobre las características del proyecto se realizarán mediante reuniones: por cada barrio, zona o manzano involucrando en la decisión a hombres y mujeres que expresarán sus acuerdos en Actas de Conformidad (ver modelo en el anexo).

Es importante dar respuesta a los interrogantes más frecuentes que surgen entorno al proyecto así como la sensibilización frente a los costos que tendrá el futuro servicio, sin profundizar aún en la definición de los mismos.

FASE II: PLANIFICACIÓN SECTORIAL LOCAL

Esta fase se inicia una vez que la población ha expresado su demanda a través de una solicitud formal a la EPSA, al gobierno municipal o al financiador.

Línea de Acción 2

Priorización y Organización del Proyecto

Esta línea de acción se desarrolla de manera participativa con los actores involucrados en el proyecto mediante los siguientes componentes.

Componente 2 - A

Organización del Proyecto

El propósito es la priorización y organización de las solicitudes de inversión de la demanda expresada en una sola solicitud¹¹. Para ello será necesario contar con criterios de priorización de primer nivel (sin compromiso firmado) como por ejemplo: zona antigua que no cuenta con ningún servicio de saneamiento básico, o que demanda uno de los dos servicios, densidad poblacional, ejercicio del derecho propietario, índice de enfermedades diarreicas en niños menores de cinco años, entre otros.

Componente 2 - B

Validación de la Demanda

Realizada la priorización y organización de las solicitudes de inversión se hace la validación. El ejecutor del DESCOM asegurará la presencia de los dirigentes (hombres y mujeres) firmantes de la solicitud inicial, en representación de la población beneficiaria del proyecto para ratificar su decisión.

En una asamblea general, con la participación de la mayoría de la población beneficiaria, se procederá a la consulta a través de preguntas generadoras de diálogo que incluyan aspectos tales como los beneficios que genera el contar con un sistema de agua y/o saneamiento, tanto en la higiene como en la salud de la población, y otras reflexiones, para identificar el grado del conocimiento adquirido a través de la difusión y promoción realizados con anterioridad. Finalmente se ratificaran públicamente todos los compromisos asumidos y se expresarán en un voto resolutivo.

¹⁰ El enfoque basado en la Demanda Informada, señala que los usuarios deben intervenir en las acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de su vida, pasando de objeto pasivo y receptor de servicios, a sujeto activo y protagonista en la implementación de los mismos. Ello permite que los usuarios asuman su derecho y deber de participar en la toma de decisiones, desde la aceptación del Proyecto en forma libre y voluntaria, el diseño de ésta, la ejecución de obras, la utilización hasta la evaluación del sistema.

¹¹ Pueden existir varias solicitudes dado el crecimiento de la población.

En lo posible se debe registrar en filmación o grabación el momento de ratificación de su demanda, para contar con respaldos, en caso de que surjan conflictos de interés.

Componente 2 - C

Definición de Contrapartes

Una vez validada la demanda, se realiza el análisis de costos aproximados de preinversión e inversión. Con esta base, las autoridades de la EPSA, el gobierno municipal (si participa) junto a las y los representantes sociales, definen, en base a la política financiera del sector o de la instancia financiadora, los recursos de contraparte para el proyecto. Este acuerdo debe expresarse en un compromiso y voto resolutivo, en base a la dimensión del Proyecto de Inversión tomando en cuenta criterios como:

- Tipo de financiamiento (crédito, donación, etc.).
- Tipo de participación del gobierno municipal, EPSA u otras instancias.
- Aportes no reembolsables (agencias de cooperación, subsidios estatales, ONG's, entre otros).
- Recursos propios de la EPSA.
- Aportes de la población.

Para la contraparte de la población, la definición debe considerar su capacidad de pago, el trabajo comunitario o poblacional y otras modalidades. Para ello, es necesario realizar reuniones específicas con dirigentes y bases sociales, analizando cada uno de los posibles aportes, para lograr consensos en este tema.

Todos los compromisos establecidos deben estar documentados con las firmas correspondientes, un ejemplo se presenta en la parte de anexos.

Se debe tomar en cuenta las actividades de las mujeres en el proyecto, promoviendo su aporte en los diferentes momentos de la definición del mismo.

Componente 2 - D

Elegibilidad Técnica, Social, Económica y Ambiental

Comprobar la viabilidad técnica de la solicitud es responsabilidad de la instancia inversora mediante un equipo interdisciplinario que debe estar integrado por un especialista social, quien tendrá entre sus responsabilidades asegurar (el conocimiento, la expectativa y la demanda local sobre el futuro proyecto de agua y/o saneamiento), que sean integrados al estudio.

Los ejecutores del DESCOM estarán en total conocimiento del proceso mencionado para asegurar la participación de los actores (hombres y mujeres) involucrados en la verificación de la elegibilidad de la solicitud, considerando aspectos técnicos¹² (verificar presencia de fuente de agua, distancia, propiedad y uso de fuente, verificación del derecho propietario de terrenos a ser utilizados, otros), económicos (costo probable del proyecto, disponibilidad de financiamiento y de recursos de contraparte, capacidad de pago por el servicio, entre otros), ambientales (viabilidad ambiental en el marco de la Ley 1333) y sociales (rescate del conocimiento local para conjugarlo al conocimiento técnico) del proyecto.

FASE III: PREINVERSIÓN

Esta fase se concentra en el diseño final del proyecto, presenta la opción técnica y nivel de servicio de la infraestructura, las mismas que inciden de manera diferenciada en los costos de los servicios y el nivel de participación de la población. El diseño final debe ser realizado por un equipo interdisciplinario, que incluya la participación de un experto social y el enfoque en la Gestión Integral del Recurso Hídrico.

¹² Este proceso del Proyecto de Inversión debe ser realizado con el enfoque de gestión integral del recurso hídrico GIRH, concepto especificado en el Plan Nacional de Desarrollo y explicitado para esta guía en el Documento No 1 de esta serie.

En esta fase es importante la socialización del diseño final, además de la reflexión colectiva sobre la voluntad de pago y la medición del consumo para asegurar la democratización y sostenibilidad de los servicios.

Los resultados de esta fase serán:

- Localización del diseño final.
- La organización de los actores sociales, hombres y mujeres involucrados en todos los momentos de la inversión.
- El diagnóstico del área de intervención del proyecto que se realiza de manera participativa e incorporando los enfoques transversales de género, interculturales e intergeneracionales. El Plan de intervención social (DESCOM) elaborado interinstitucional e intersectorialmente.

Línea de Acción 3 **Preinversión (propiamente dicha)**

Esta línea de acción se desarrolla con un enfoque integral, técnico, social y ambiental. El rol de la población en esta línea es protagónico, ya que participa activamente para la preparación de la inversión junto con las instancias involucradas en este proceso, donde la EPSA ocupa un lugar preponderante. Incluye la ejecución de las siguientes actividades:

Componente 3 - A **Opciones Técnicas, Niveles de Servicio y Participación**

La participación de la población es fundamental en la selección de la mejor opción técnica de agua y/o saneamiento, en función a su factibilidad técnica, económica y social. Este proceso constituye el inicio de apropiación del sistema a ser construido.

El equipo técnico y social del proyecto promoverá el análisis y reflexión colectiva sobre las opciones técnicas y niveles de servicio a detalle, respondiendo a la demanda de la población y las autoridades. Para la presentación se utilizará material didáctico y motivador que contenga información objetiva, precisa y clara que abarque los siguientes aspectos:

- Opciones técnicas y niveles de servicios.
- Ventajas y desventajas de cada una.
- Costos de los servicios.
- Formas de prestación de servicios.
- Modalidades de participación de los usuarios en la implantación de los servicios.

Se realizarán reuniones con dirigentes y autoridades locales y personal técnico (con la activa participación de ingenieros) responsables del diseño del proyecto, utilizando planos y maquetas que faciliten la comprensión del alcance del proyecto y los posibles costos para su funcionamiento, que se verán reflejados en las futuras tarifas (en un ejemplo de proyección de por lo menos 20 años).

Asimismo, se realizarán demostraciones a los involucrados del proyecto con el material de construcción adecuado y accesorios que respondan a las normas técnicas establecidas. El resultado de esta o estas reuniones deben expresarse en un acta de conformidad.

Para considerar:

En este componente el DESCOM es un facilitador del encuentro entre el equipo técnico, la población y las autoridades, para que se llegue a compromisos y decisiones consensuadas referente a un sistema de agua y/o saneamiento.

Componente 3 - B Socialización y Comunicación

La socialización dará a conocer, de forma masiva a hombres y mujeres, los acuerdos y compromisos asumidos en el componente anterior, sobre: opciones técnicas y niveles de servicio seleccionados, costos y formas de prestación de los servicios y la participación de la población.

Las alternativas y materiales de comunicación a ser utilizados, dependerán del lugar, características de la población, y recursos con que cuenta el proyecto¹³. Se pueden elaborar micro documentales (detallando el proceso realizado para llegar a acuerdos); notas de prensa; entrevistas a los principales responsables y coparticipantes (gobiernos municipales, dirigentes, líderes, etc.), y difundirlos en medios de comunicación local; también se pueden producir cuñas radiales, campañas, que pueden estar acompañadas de spots o afiches explicativos sobre el proyecto que pueden ser colocados en lugares estratégicos. Todos estos instrumentos de comunicación deberán incorporar el enfoque de equidad género en sus contenidos. Y considerar además el idioma predominante local.

Componente 3 - C Diagnóstico Poblacional

El diagnóstico permite conocer en detalle el escenario donde se implementará el Proyecto de Inversión. Sobre la base de este conocimiento, se podrá ajustar las actividades de intervención técnico-social¹⁴.

El diagnóstico comprenderá las siguientes actividades:

- Elaboración y ajuste de los instrumentos de recolección de información (ver guía de monitoreo y evaluación).
- Comunicación del objetivo de la recolección de la información a la población.
- Definición del tamaño de la muestra en relación a la población.
- Identificación de la metodología de recolección de la información cuantitativa y/o cualitativa.

Se presenta a continuación los aspectos mínimos que debe contener el diagnóstico:

**CUADRO 2
CONTENIDOS MÍNIMOS DEL DIAGNÓSTICO**

Partes	Contenidos Mínimos
PARTE I	
Datos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Geografía, localización. • Tipo de población (concentrada, urbanizada). • Tipo de viviendas (Adobe, ladrillo, techo de calamina u otro, etc.).
Aspectos Demográficos, Socioeconómicos y Culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Población (número de habitantes por grupos étnicos y diferenciados por sexo). • Aspectos culturales de la población de hombres y mujeres (fiestas principales, rituales del agua, definición de espacios para disposición de basura, excretas con análisis de roles de género, relaciones de poder y otros). • Idioma predominante por sexo. • Educación (sistema formal, grado de alfabetismo) por sexo. • Actividades económicas (servicios, comercio informal, otros) por sexo. • Iniciativas económicas en los 3 últimos años. • Capacidad de pago. • Diferenciación de roles por sexo y grupo étnico. • Relaciones de género y generacional. • Valoración del agua y los servicios. • Ejercicio de la solidaridad y del control social.



¹³ Orientación precisa al respecto se encuentra en el documento N° 1 de esta serie.

¹⁴ El diagnóstico incluye la línea de base sobre enfermedades de origen hídrico, hábitos de higiene, uso de los servicios, existencia de instalaciones intradomiciliarias.



PARTE II

Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad y acceso a servicios básicos (luz eléctrica, permanente o temporal, gas, salud, educación, agua, saneamiento y otros). • Área de equipamiento social (canchas de fútbol, áreas verdes, mercado, otros). • Presencia de otras EPSA menores.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Vías de accesibilidad y comunicación a la población (acceso permanente, temporal). • Medios de transporte a la población (público, permanente, u otro). • Medios y espacios de comunicación (radio, televisión, ferias semanales, plzarras de anuncios, otros).
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Situación medio ambiental de la población (observación). • Gestión de riesgo (ambientales, naturales: deforestación, recursos naturales, contaminación). • Micro cuenca (parte de la cuenca que corresponde a la población) y su estado actual.
Organización de la Población	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de la población y funciones. • Historia de gestión de desarrollo (desde que cuentan con una organización institucionalizada cuantos proyectos se han ejecutado). • Presencia de otras instituciones. • Manejo de conflictos (capacidad de respuesta).

PARTE III

Línea de Base	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la población de hombres y mujeres sobre enfermedades hídricas (conocimientos tradicionales y actitudes). • Disposición sanitaria de excretas, residuos sólidos y líquidos (prácticas habituales, espacios en la vivienda, etc.). • Prácticas de higiene personal de hombres y mujeres, familiar (observación: lavado de manos, higiene corporal, otros). • Enfermedades de origen hídrico (percepción de las madres y de los padres sobre la relación causa-efecto). • Morbi mortalidad infantil. • Conocimientos sobre causa efecto de las enfermedades relacionadas con el agua y saneamiento. • Otros
----------------------	--

El análisis participativo de la información recolectada, proporcionará información, sobre diferentes tópicos y prácticas sanitarias asimismo indentificará las carencias existentes estos aspectos crearán espacios para la discusión y profundizará el conocimiento para la búsqueda de alternativas de solución. Este enfoque permitirá que los usuarios potenciales, hombres y mujeres del proyecto, se conviertan en sujetos activos de cambio y ejerzan sus derechos y deberes ciudadanos, en corresponsabilidad con los otros actores.

Componente 3 - D El Plan de Desarrollo Comunitario

El Plan de Desarrollo Comunitario debe responder a las interrogantes respecto a ¿qué hacer?, ¿para qué?, ¿cómo hacerlo?, ¿dónde hacerlo?, ¿cuándo hacerlo? y ¿quiénes lo hacen?.

Es necesario que la elaboración del plan se realice desde la perspectiva intra e intersectorial; la primera convocando a los actores del sector,¹⁵ como las UTMAS y las UNASVBIS y la segunda con la participación de dirigentes y autoridades (hombres y mujeres) del área del proyecto.

Es importante involucrar a los sectores de salud, educación y medio ambiente que se encuentran en el área de influencia, para realizar conjuntamente la planificación participativa.

¹⁵ La organización sectorial esta desarrollada ampliamente en el documento No 1 que acompaña a la presente Guía

Para considerar:

Es recomendable que para la planificación participativa se considere en el cronograma: días festivos, tipo de ocupación, horas disponibles de mujeres y hombres, para reuniones y/o realización de trabajos comunitarios, y definir mecanismos de seguimiento, apoyo y control social.

Poner énfasis en la planificación de actividades desagregando las necesidades de hombres y mujeres de forma diferenciada, tomando en cuenta que muchas de las actividades están condicionadas al contexto y al ámbito de aplicación.

Componente 3 - E **Conformación y/o Diagnóstico de la EPSA**

La experiencia adquirida en el país, ha demostrado la importancia de contar con una operadora de servicios. Para conformar una EPSA la población y los demás actores involucrados, deben estar informados sobre los modelos de gestión adecuados al tipo de población y opción técnica, para formular los estatutos y reglamentos que regirán su accionar y elegir a los miembros de la EPSA.

En caso de existir una EPSA, se realizará un diagnóstico de situación actual, para definir el fortalecimiento institucional tanto técnico, social, administrativo y comercial de manera integral, coadyuvando así a la consolidación y sostenibilidad de esta instancia.

FASE IV: INVERSION

En esta fase es donde se ponen en práctica todos los acuerdos suscritos y donde se ejecutan las obras de infraestructura, de manera que el Plan DESCOM acompañe este proceso.

Línea de Acción 4 **Preparación de la Inversión**

En esta línea de acción se actualiza el Plan DESCOM, se socializa los resultados del diagnóstico y se hace efectiva la incorporación del enfoque social en la EPSA, particularmente en su rol de fiscalizador.

El ejecutor de DESCOM debe contar con los siguientes documentos para desarrollar esta línea:

- Los resultados del diagnóstico en sus tres partes.
- La carpeta del proyecto o un resumen sobre el alcance de la infraestructura
- El Plan DESCOM.

Componente 4 - A **Actualización del Plan DESCOM y Socialización de los Resultados del Diagnóstico**

A través de este componente se debe realizar: i) la devolución de información recogida en el diagnóstico, a hombres y mujeres de la población (la misma que sugiere sea presentada de manera participativa entre los propios actores y el equipo DESCOM) ii) ratificación de convenios iii) ajuste del plan.

Estas actividades deben ejecutarse en un taller similar al realizado para la planificación del plan DESCOM para que nuevos actores involucrados en el Proyecto de Inversión, tengan la oportunidad de conocer la información recopilada en el diagnóstico.

Componente 4 – B

Institucionalización del DESCOM en la EPSA, y Rol de Fiscalización

Existen diferentes modalidades de organización institucional¹⁶ para la ejecución del proyecto, donde generalmente la EPSA cumple un rol de fiscalizador de las obras que realiza la empresa constructora. El DESCOM debe trabajar en la incorporación efectiva del enfoque social, en coordinación con el área o unidad social de la EPSA, que debe estar institucionalizada en la misma.

Los mecanismos sugeridos para este fin son: i) el relacionamiento inicial con la gerencia de la EPSA para definir esta inserción y hacerla efectiva ii) contar con la voluntad política de quienes toman las decisiones en la EPSA iii) operativizar a través de reuniones periódicas con las instancias de ejecución del proyecto, donde se realice la transferencia de conocimientos de ambas partes y se evalúen los resultados.

Uno de los temas que se deben trabajar en este componente es la “seguridad industrial” que debe ser dada por la empresa constructora para salvaguardar la vida de los trabajadores y usuarios durante la construcción de las obras.

Línea de Acción 5

Inversión

Esta línea promueve y mantiene la participación de hombres y mujeres en las fases del proyecto estableciendo las condiciones adecuadas para la ejecución de un proceso social proactivo y responsable. Consolida además la articulación con los sectores de salud y educación, dando lugar en la práctica, a la proyección de la intersectorialidad. Para el efecto se desarrollarán cuatro componentes:

Componente 5 - A

Desarrollo de Capacidades

La formación de capital social altamente motivado es necesaria, para poder acompañar un proyecto de inversión y generar condiciones de sostenibilidad.

Dentro del proceso DESCOM, este es el momento, para consolidar capacidades que aporten de manera específica al proyecto de inversión. Para ello se deben desarrollar eventos de información y/o capacitación, donde se abran espacios para la reflexión, el rescate de saberes y experiencias que puedan aplicarse al proyecto de manera concreta y propositiva. El contenido de los eventos debe dirigirse a los diferentes actores hombres y mujeres y planificarse de manera cuidadosa, considerando los lugares y horarios de talleres o reuniones que faciliten la participación de los grupos objetivos. Los eventos deben sistematizarse en memorias que permitirán contar con información para posteriores consultas.

Los contenidos deben transversalizar los enfoques de género y generacional, interculturalidad e intersectorialidad. El tema de prevención y manejo de conflictos debe estar presente en cada contenido, para lo que se sugiere utilizar instrumentos de referencia que se adjuntan en la parte de anexos.

CUADRO 3
DESARROLLO DE CAPACIDADES POR GRUPO DE POBLACIÓN Y CONTENIDO

Contenidos/ Temas	Autoridades Comunitarias y Municipales	EPSA	H y M Adultos	Maestros/ Escolares	Jóvenes	Anclanos
Marco institucional del sector de saneamiento básico	✓	✓	—	—	—	—
Análisis de competencias en el sector de saneamiento básico	✓	✓	—	—	—	—
Sistema de regulación	✓	✓	✓	—	✓	—
Legalidad e institucionalidad de la EPSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓



¹⁶ La Cooperación alemana prevé que la EPSA organice una Unidad Ejecutora que se ocupe exclusivamente del Proyecto de Inversión. Otros actores intervinientes en el proceso de construcción son las empresas constructoras y la supervisora.



Norma ambiental	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manejo de conflictos	✓	✓	✓	—	✓	—
Articulación de actores	✓	✓	✓	—	✓	—
Sinergia de actividades	✓	✓	✓	—	✓	—
Desarrollo integral	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	—
Supervisión/ fiscalización de obras y procesos sociales	✓	✓	✓	—	✓	—
Gestión del recurso hídrico	✓	✓	✓	—	✓	—
Control social	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Se sugiere que los contenidos sean trabajados de manera diferenciada con cada grupo, pudiendo juntarse por afinidades, por ejemplo dirigentes y población. Asimismo se debe convocar a los eventos, especialmente a mujeres y jóvenes, para coadyuvar en la disminución de la brecha de inequidad en la participación.

En este componente el DESCOM es un facilitador, que organiza los eventos, convoca y compromete la participación de personas o instituciones locales expertas en los temas a desarrollar.

En estas acciones de intercambio de conocimientos, es una condición la participación como expositores/facilitadores de personas del área técnica y social con experiencia en este ámbito y en los temas a ser abordados.

Componente 5 - B Educación Sanitaria Ambiental/Higiene y Salud

La educación sanitaria y ambiental/higiene y salud está ligada a un proceso de aprendizaje que promueve cambios, tanto en hombres como en mujeres de diferentes grupos etáreos, hacia comportamientos saludables en relación al uso, así como el pago justo por el consumo repercutirá positivamente en la vida útil de los sistemas de agua y/o saneamiento y por consiguiente en la salud de la población.

Es importante destacar que la educación sanitaria y ambiental es el escenario propicio para ejercitar la intersectorialidad con acciones prácticas, involucrando a los sectores de salud, educación, medio ambiente del área del proyecto, con actividades dirigidas a la educación.

Se realizarán talleres de educación sanitaria y ambiental, en grupos diferenciados de hombres, mujeres, jóvenes y niños. Para ejecutar estas actividades, el equipo DESCOM, recurrirá a diferentes métodos de capacitación participativos y contará con el soporte comunicacional, de acuerdo a las necesidades de cada grupo (hombres, mujeres, jóvenes y niños).

A continuación se presentan los contenidos mínimos que pueden desarrollarse en el proceso de educación sanitaria.

CUADRO 4

CONTENIDOS MÍNIMOS

Eje técnico:

- Metodología de capacitación, Instrumentos educativos.
- Recurso agua, sistema de producción de agua potable y contaminación.
- Gestión Integral del Recurso Hídrico-GIRH y micro cuenca.
- Relación agua/enfermedades de origen hídrico, economía, producción, nutrición.
- Saneamiento ambiental, saneamiento básico, opciones tecnológicas de agua, opciones tecnológicas de saneamiento.





- Disposición de desechos sólidos, contaminación y su repercusión en la salud y el medio ambiente (la basura, los vectores).
- Disposición de desechos líquidos, contaminación y su repercusión en la salud y el medio ambiente (aguas servidas, charcos de agua, criadero de vectores, formas de eliminación).
- Limpieza y mejoramiento de la vivienda (disposición de espacios, disposición de animales domésticos).
- Ecosistema, conservación y protección de los recursos naturales.
- Contaminación ambiental, medidas de prevención.
- Legislación en saneamiento básico.

Eje comunicacional:

- Cultura del agua, valor social y cultural del agua.
- Beneficios de los servicios en la salud y la economía.
- Higiene y salud, enfermedades de origen hídrico.
- Higiene personal, familiar y de la población.
- Agua, saneamiento y nutrición.
- Rol y responsabilidades de los usuarios y usuarias en los servicios de agua y saneamiento.
- Protección del medio ambiente.
- Manejo de conflictos.
- Gestión de riesgos.

Sostenibilidad:

- Uso efectivo y sostenido de los servicios.
- Gestión de los servicios: administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y saneamiento.
- Control y vigilancia ambiental.
- Monitoreo y evaluación del proceso (sobre todo para el post proyecto).

Eje de servicios instalados:

- Sostenibilidad de los servicios y sus factores (tarifas, uso de los servicios, etc.).
- Uso efectivo de los servicios de agua y saneamiento.
- Control y vigilancia de la calidad del agua a nivel domiciliario.
- Control de alimentos (almacenamiento, higiene en la preparación).
- EPSA y gestión de los servicios.
- Administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y saneamiento.
- Coordinación interinstitucional salud y educación.

Los contenidos del eje comunicacional son aquellos que promoverán que la persona asuma la práctica de hábitos saludables, que es la base de la intervención en este componente.

El eje sostenibilidad será desarrollado con la EPSA principalmente y en forma paralela a la construcción de infraestructura. Se extenderá a hombres y mujeres de la población para que exista un número de personas capacitadas, que podrán en un futuro, realizar acciones relacionadas al agua y saneamiento básico.

Higiene y salud

La importancia de la relación de los servicios de agua y saneamiento con la salud de las mujeres y hombres sin distinción de edad, es la base para que se instalen las prácticas de un comportamiento saludable que forme parte de la vida cotidiana de las personas y que sea transmitido de generación a generación.

La práctica debe concentrarse en lograr tres hábitos de higiene para promover la salud en los hombres y las mujeres, sin distinción de edad:

- Lavado de manos en momentos clave (antes de preparar los alimentos y comer, después de usar el baño como prioritarios, sin descuidar los otros momentos).
- Manejo sanitario de excretas humanas, en particular el uso adecuado de baños.
- Manejo seguro sanitario y tratamiento del agua, medidas para evitar la contaminación del agua en el hogar; y otros.

Los contenidos y las metodologías de comunicación educativa respetarán los hábitos saludables existentes y promoverán nuevos en un marco de respeto intercultural. Serán ajustados a los niveles de instrucción de hombres y mujeres con equidad de género.

Metodología de capacitación

La metodología elegida debe inscribirse en un enfoque participativo y de respeto al ser humano, constituyendo un instrumento adecuado para la construcción/actualización de conocimientos de las personas involucradas en el proceso de mejora y cambio de comportamientos. Mejora que promueve un efecto a nivel personal y que inciden en el conocimiento, las actitudes y prácticas cotidianas.

Producción y validación de materiales educativos

De acuerdo a los resultados de la línea de base y los objetivos del plan de intervención social, se elaborarán diferentes materiales educativos (módulos, cartillas, manuales, spots radiales, entre otros) para cada grupo objetivo, los mismos incorporarán el enfoque de equidad de género, generacional e interculturalidad, los que deben ser sujetos de un proceso de validación con los indicadores de: contenido, grado de comprensión, proyección del dibujo, si es motivador o no, diseño gráfico y diagramación, calidad del material entre otros, como un paso previo al diseño final y/o impresión.

Capacitación a capacitadores/replicadores

La experiencia en el país demuestra la importancia de contar con replicadores, por ello es importante contar con recurso humano local capacitado. Los replicadores podrán ser:

- Hombres y mujeres dirigentes de barrios
- Responsables de organizaciones de la sociedad civil
- Personal de salud y educación, que replicará a nivel de mujeres madres y escolares.
- Personal de la EPSA.
- Estudiantes de la universidad, de la normal, pertenecientes a las carreras de ciencias de educación, comunicación social, sociología, salud, y otras.

Promoción de higiene en las escuelas

La promoción de higiene en las escuelas está dirigida a los siguientes grupos objetivo:

- Docentes, ya que tienen prestigio por su permanencia y relación con la niñez y/o adolescencia. Además se debe lograr que el tema se incorpore dentro de la currícula en el marco de los contenidos transversales de la reforma educativa. Pueden también jugar un rol importante en la promoción de hábitos saludables de los adultos (padres de familia) de la población.
- Niñas, niños y jóvenes, ya que son agentes y líderes de cambio en sus familias. Por lo tanto, las acciones de promoción de higiene dirigidas a niñas, niños y adolescentes tiene impacto no sólo en sus propios hábitos de higiene, sino también en los de sus familias y la población.

Componente 5 - C

Capacitación de Mano de Obra Local para el Proyecto

Este componente es desarrollado por la EPSA en coordinación con la empresa constructora y tiene entre sus objetivos el generar empleo local, mediante la capacitación de mano de obra para ser absorbida por la empresa constructora y en la construcción de instalaciones intradomiciliarias de agua y alcantarillado.

El equipo técnico de DESCOM organiza eventos de formación de mano de obra, involucrando a la EPSA, a la empresa constructora y a los técnicos especialistas en los diferentes temas. Esta es una oportunidad para el fortalecimiento de las capacidades del personal de la EPSA, y para las mujeres por elección propia.

Componente 5 - D

Movilización Solidaria Ciudadana

La movilización solidaria ciudadana se inicia con la difusión de mensajes claves y otras actividades prácticas masivas, que permitan fijar los hábitos saludables y generar la apropiación del proyecto que se ejecuta: Los mensajes deben integrar el enfoque de equidad de género, generacional e interculturalidad, dirigidos a la:

- Promoción y fortalecimiento de actitudes saludables a través de actividades alternativas: títeres con escolares, artesanales con mujeres y jóvenes, ferias educativas, de competencia (periódicos murales, canto, poesía), etc.
- Actividades de investigación sobre avances del proceso de cambio, llevadas a cabo de manera práctica por mujeres, hombres y/o escolares (ejemplo: cuantos niños se lavan las manos antes de comer en la escuela), cálculos sobre la pérdida de agua en las clases de matemáticas, entre otros.
- Campañas con diferentes temas (reforestación, limpieza de la escuela, la plaza, eliminación de charcos, lavado de manos, lectura de los micromedidores, comprensión del contenido de la factura y otros), coordinadas con las diferentes instancias (gobierno municipal, salud y educación, organizaciones locales y otras).
- Promoción de la construcción de las instalaciones sanitarias intradomiciliarias, para que la población, haga un uso efectivo de los servicios y sea usuaria directa de la EPSA, mejorando de esta manera sus condiciones de salud.

Para considerar:

Pueden darse demandas de la población, de hombres y mujeres sobre el desarrollo de otros temas. Para los mismos se puede solicitar el apoyo de otras instituciones tomando como eje el carácter integral del proyecto, que no sólo busca solucionar el problema de agua y saneamiento, sino otros aspectos que coadyuvan al mejoramiento de las condiciones de vida. Por ejemplo un tema de violencia doméstica en una zona donde se implementa el proyecto, debe ser resuelto solicitando apoyo a instituciones con experiencia en la temática demandada.

Los diferentes programas de educación sanitaria y ambiental serán desarrollados con la EPSA y en coordinación con los representantes organizacionales e institucionales en cumplimiento a la planificación comprometida (presupuesto desglosado y asumido por los diferentes actores institucionales). El enfoque metodológico será participativo para generar conciencia de las prácticas, usos y costumbres de la población y así mejorar las áreas críticas identificadas en el diagnóstico.

FASE V: CONSOLIDACIÓN DEL DESCOM

En esta fase se realizan acciones que consolidan los procesos del DESCOM en el área del proyecto, ligándolos a la EPSA. A nivel de la población se desarrollan actividades de reforzamiento de la capacitación para asegurar bases sólidas de conocimiento y prácticas adecuadas en saneamiento básico.

Línea de Acción 6

Fortalecimiento Institucional y Poblacional

Mediante esta línea de acción se refuerzan los aprendizajes y prácticas de la fase anterior en acciones que el ejecutor DESCOM desarrolla, a fin de dejar desarrolladas y consolidadas capacidades tanto en la EPSA (ver detalle en la segunda parte de la guía) como en las organizaciones, instituciones y en la población participante como uno de los mecanismos de sostenibilidad social y de apoyo a la gestión del saneamiento básico local.

Componente 6 - A

Gestión del DESCOM en la EPSA

Las acciones desarrolladas por el equipo DESCOM, serán transferidas al equipo social de la EPSA para lograr su continuidad. Para ello se realizan las siguientes acciones:

- Sistematización del proyecto para extraer las lecciones aprendidas, a partir de las cuales se pueden sugerir recomendaciones a la EPSA y a los demás actores.
- Socializar las lecciones aprendidas con la EPSA.
- Transferir los resultados de la experiencia, tales como: convenios, registros, materiales.
- Aplicar una evaluación de salida a nivel técnico y social con acompañamiento del personal a cargo de la EPSA.

Por tratarse de una acción prioritaria se deben realizar talleres de discusión y reflexión sobre el desarrollo del proyecto entre el equipo técnico y social del Proyecto de Inversión y el personal de la EPSA. Posteriormente se socializará mediante reuniones.

Finalmente se realizan actividades de reforzamiento para asegurarse que la población aplique y mantenga lo aprendido en la fase anterior, y se efectiviza el acompañamiento social, por medio del asesoramiento (cambio de rol) y seguimiento a las actividades de la EPSA, lo que implica el inicio de la operación del sistema y el cobro de tarifas.

Componente 6 - B

Articulación de la EPSA con su Entorno Intra e Intersectorial y Poblacional

Los diferentes convenios y compromisos de las instituciones intra, intersectoriales y otras, así como la sinergia lograda durante el desarrollo del proyecto, se evalúan de forma conjunta para establecer una nueva planificación de trabajo con la EPSA al finalizar éste. En talleres de evaluación y planificación se desarrollará un nuevo plan de trabajo con el equipo social de la EPSA y se actualizarán los compromisos de participación intra e intersectorial.

El desarrollo de las capacidades de hombres y mujeres de la población, permite además, que la población asuma la corresponsabilidad por la gestión del sistema, constituyéndose el control social en un factor que coadyuvará la transparencia en el accionar de la EPSA, y a mejorar sus comportamientos saludables.

Se promoverá en la población la identificación de próximos proyectos o iniciativas que mejoren otros aspectos o servicios como por ejemplo: construcción de áreas verdes, eliminación de vectores, entre otros.

Componente 6 - C

Inscripción de la EPSA con DESCOM para la Sostenibilidad Post Proyecto

Una forma de institucionalizar el proceso de implementación del Proyecto de Inversión realizado con el apoyo del DESCOM es su inscripción en la UNASBVI (Unidad Departamental de Saneamiento Básico y Vivienda), el Espacio Sectorial Departamental, el Viceministerio de Servicios Básicos, la Entidad Reguladora y la entidad de apoyo a la sostenibilidad del saneamiento básico, para un futuro apoyo en el fortalecimiento de la EPSA.

Para esta inscripción se deben cumplir los siguientes criterios:

- Proyecto de Inversión ejecutado por una EPSA, el gobierno municipal u otro.
- Hombres y mujeres, adultos, niños, jóvenes, adultos mayores que han participado activamente del DESCOM, con conocimientos sobre el uso efectivo de los servicios de agua y/o saneamiento, la gestión transparente de la EPSA y el control social.
- Inscribir la experiencia a través de una carpeta con los documentos de legalidad e institucionalidad de la EPSA, con copia a las instancias anteriormente descritas.

FASE VI: MONITOREO Y EVALUACIÓN

Para asegurar que el proyecto y el DESCOM cumplan con sus objetivos y metas en el tiempo programado y con los recursos establecidos, deben implementarse las actividades de monitoreo y evaluación.

Línea de Acción 7 Monitoreo y Evaluación de Procesos

Las acciones van dirigidas principalmente al proceso de implementación del DESCOM para asegurar el cumplimiento de las actividades y obtención de los resultados de proceso¹⁷. Los componentes que se desarrollan en esta línea son:

Componente 7 - A Acciones de Monitoreo Durante el Ciclo

El equipo técnico y social del proyecto realiza el seguimiento a la implementación del mismo con personal a cargo de la EPSA.

Las actividades que se desarrollarán se basan principalmente en visitas domiciliarias por muestreo y reuniones de evaluación, realizadas con los dirigentes hombres y mujeres, conjuntamente con el personal de la EPSA. Las mismas también permiten reforzar los hábitos, higiene, salud y medio ambiente. Consultar referencias en la Guía 6 DESCOM. Monitoreo y Evaluación.

Para el monitoreo y evaluación de cada fase se presentan a continuación los resultados, las actividades principales, los indicadores y medios de verificación:

**CUADRO 5
RESULTADOS, ACTIVIDADES INDICADORES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN**

FASE I: PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

Resultados	Actividades Principales	Indicadores de la Fase	Medios de Verificación
Población beneficiaria y gobierno municipal informados y sensibilizados sobre el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir el proyecto de Inversión mediante reuniones, sensibilizando sobre la importancia de contar con servicios de agua y/o saneamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de dirigentes y autoridades hombres y mujeres que reciben información. • N° de organizaciones participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos de los dirigentes para socializar la información del proyecto. • Listado de las zonas o barrios como el proyecto. • Registro de asistentes por sexo.
Decisión manifiesta de la población, gobierno municipal, dirigentes vecinales de participación activa en un proyecto de agua y/o saneamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones vecinales organizadas por dirigentes para difusión del proyecto. • Reuniones de concertación (compromisos, aportes y acciones futuras). 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de reuniones realizadas. • N° de hombres y mujeres que asisten a las reuniones. • N° de hombres y mujeres dirigentes y autoridades que firman compromisos. • Una estructura de organización del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agendas de reuniones. • Registro de participantes por sexo. • Acta de compromiso firmado por hombres y mujeres dirigentes y autoridades. • Estructura de organización del proyecto.

¹⁷ Ver detalle en la Guía de Monitoreo y Evaluación.

FASE II: PLANIFICACIÓN SECTORIAL LOCAL

Resultados	Actividades	Indicadores	Medios de Verificación
Demanda de proyecto priorizado	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de solicitudes de demanda de la EPSA gobierno municipal y/o financiadores. Selección de solicitudes con los criterios definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de hombres y mujeres, de la población, autoridades y gobierno municipal que participan en la toma de decisiones. Nº de solicitudes de proyectos de agua y saneamiento o fortalecimiento recibidos por EPSA gobierno municipal y/o financiadores. Nº de proyectos de agua y saneamiento o fortalecimiento priorizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de priorización de proyectos. Acta de reuniones o asambleas. Carpeta de proyectos priorizados.
Contrapartes consensuadas y definidas.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer el aporte de contrapartes económicas y en especie. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje y tipo de contrapartes definidas. Nº de compromisos de contrapartes. 	<ul style="list-style-type: none"> Planilla de contrapartes. Documentos de contraparte firmados.
Factibilidad social del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de la estrategia social en el estudio de factibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Lo social integrado en el estudio de factibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de factibilidad
Elegibilidad técnica, social, económica y ambiental del proyecto verificada.	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de la elegibilidad (técnica, social, económica y ambiental) de la solicitud de proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de reuniones o asambleas. Nº de hombres y mujeres de la población, autoridades y gobierno municipal que participan en la verificación. Tipo de documentos legales. Proyecto de diseño final que integra el DESCOM. Resolución Ministerial. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de validación. Documento que acredite el uso de fuente. Documento que acredite el derecho propietario de terreno. Informe sobre disponibilidad de recursos. Lista de proyectos para la fase de preinversión.

FASE III: PREINVERSIÓN

Resultados	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación
Opción técnica y el nivel de servicio aprobada por la población.	<ul style="list-style-type: none"> Socialización de las diferentes opciones técnicas y niveles de servicio en su contenido integral. 	<ul style="list-style-type: none"> Opciones técnicas y niveles de servicio seleccionado. Nº de hombres y mujeres informados que definen las opciones técnicas y los niveles de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Acta de selección de opciones técnicas y niveles de servicio con registro de participantes.
	<ul style="list-style-type: none"> Definición de la modalidad de participación de la población en el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de compromisos diferenciados por modalidad de participación. 	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos Individuales firmados.
El proyecto ha sido socializado de manera masiva con todos los actores involucrados.	<ul style="list-style-type: none"> Socialización del proyecto por medio de los dirigentes. Acompañamiento del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de hombres y mujeres dirigentes que han socializado el proyecto a la población. 	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión o asamblea. Informe técnico Fotografías
	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de materiales didácticos informativos, para la difusión masiva del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de materiales didácticos elaborados y entregados. Sondeo de opinión a las personas que han recibido información en los materiales. 	<ul style="list-style-type: none"> Materiales didácticos difundidos. Resultados del sondeo de opinión diferenciando por género hombres y mujeres.





<p>Diagnóstico participativo poblacional realizado y socializado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de instrumentos cualitativos y cuantitativos. • Recolección de la información de acuerdo a la metodología definida. • Socialización, análisis y reflexión del diagnóstico comunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de reuniones realizadas para la organización del diagnóstico participativo. • N° de instrumentos de recolección cuali-cuantitativos con la transversal de género validados. • N° de boletas aplicadas. • N° de hombres y mujeres que brindaron información. • N° de hombres y mujeres informados sobre los resultados del diagnóstico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe técnico del proceso. • Registro de participantes en las reuniones o eventos de organización. • Actas de talleres de socialización del diagnóstico con registro de nombres por sexo. • Documento de Diagnóstico Comunitario que incorpora el análisis de género.
<p>Debilidades y fortalezas de la EPSA en gestión identificadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con autoridades de la población y EPSA para el diagnóstico. • Diseño de instrumentos para la recolección de información. • Aplicación del diagnóstico a la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de hombres y mujeres autoridades y población participantes en la reunión. • N° de hombres y mujeres autoridades y EPSA participantes en el diagnóstico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones con registro de participantes. • Instrumentos aplicados. • Un documento de diagnóstico de la EPSA.
<p>EPSA conformada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información a la población sobre los modelos de gestión. • Conformación de la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de hombres y mujeres informados sobre modelos de gestión. • N° de hombres y mujeres que participan en la conformación de la EPSA. • Miembros de la EPSA conformada. • Estatuto y reglamento en borrador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de elección de los miembros de la EPSA. • Fotografías. • Estatutos y reglamentos en borrador.
<p>Plan DESCOM formulado y socializado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Plan DESCOM, con base en el diagnóstico de manera intersectorial e interinstitucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de hombres y mujeres representantes de instituciones que participan en la elaboración del Plan DESCOM 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan DESCOM elaborado. • Listas de registro de asistentes a los eventos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del Plan DESCOM. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de hombres y mujeres de instituciones informadas sobre el Plan. • N° de hombres y mujeres de la población que han recibido información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de la estrategia DESCOM ajustada priorizando actividades por hombres y mujeres conforme el diagnóstico aprobado. • Acta de socialización del plan. • Registro de participantes de reuniones o eventos.

FASE IV: INVERSIÓN

Resultados	Actividades	Indicadores	Medios de Verificación
<p>Preparación de la Inversión</p> <p>Plan DESCOM actualizado y socializado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Taller de actualización del Plan DESCOM y socialización en su contenido y alcance. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de reuniones o talleres realizados. Nº de hombres y mujeres que participan de la actualización. Nº de hombres y mujeres que participan en la socialización del plan. 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de taller de actualización. Acta de reunión de socialización. Listas de hombres y mujeres participantes. Fotografías. Lista y compromisos de nuevos usuarios demandantes.
<p>Un profesional social integra el equipo de la Unidad Ejecutora de la EPSA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de incorporación de un profesional social en la Unidad Ejecutora a la gerencia de la EPSA. Coordinación entre el área social de la EPSA y el ejecutor DESCOM. 	<ul style="list-style-type: none"> Contratación de profesional social. Nº de hombres y mujeres que participan en la gestión de la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de contrato. Informe de reunión de coordinación con registro de hombres y mujeres.
<p>Equipo social de la EPSA, ejecutor DESCOM, Unidad Ejecutora generan reuniones periódicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realización de reuniones o talleres para intercambio de conocimientos y experiencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de hombres y mujeres que participan en reuniones o talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> Acta de reunión de intercambio, con registro de participantes. Fotografías. Memoria de taller de Intercambio, con registro de participantes.
<p>Trabajadores y usuarios cuentan con seguridad industrial en construcción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión a las acciones de seguridad industrial de los trabajadores y de los usuarios participantes en la construcción. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de hombres y mujeres que participan en el control social a la seguridad industrial. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de supervisión. Lista de trabajadores y usuarios con seguridad industrial.
<p>Inversión (propiamente dicha)</p> <p>Hombres y mujeres participantes en el proyecto desarrollan sus capacidades para el cumplimiento de sus roles y competencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de conocimientos del gobierno municipal en manejo de conflictos, etc en relación al sector. Desarrollo de eventos de capacitación para autoridades de la población en manejo de conflictos y control social organizado. Articulación de actividades entre las autoridades de las poblaciones, el gobierno municipal, los sectores salud y educación e instancia sectorial de la prefectura. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de hombres y mujeres técnicos del gobierno municipal capacitados. Nº de hombres y mujeres autoridades y población que participan de la capacitación. Nº de actividades conjuntas interinstitucionales realizadas. Nº hombres y mujeres participantes en actividades conjuntas interinstitucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de talleres. Registro de participantes por sexo y taller. Fotografías. Acta de reuniones. Acta de actividades conjuntas, interinstitucionales.





Población con prácticas de hábitos de higiene y ambiente comunitario saludable.	<ul style="list-style-type: none"> Talleres sobre temas de educación sanitaria y ambiental/higiene y salud, seleccionados y planificados para la ejecución con el DESCOM. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de hombres y mujeres participantes con desagregación de grupos étnicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Memorias de talleres. Registro de talleres por sexo y grupo étnico. Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación de capacitadores/replicadores (facilitadores, etc), dirigentes de organizaciones y barrios, instituciones sectoriales y otros para la réplica a la población. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de ejes temáticos de capacitación. Nº de hombres y mujeres capacitados. 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de talleres. Fotografías. Registro de participantes por sexo e institución.
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de talleres sobre temas de educación sanitaria y ambiental/higiene y salud a cargo de las instituciones sectoriales. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de convenios para facilitación de talleres de las instituciones sectoriales. Nº de hombres y mujeres que participan con desagregación de grupos étnicos. Nº de hombres y mujeres que facilitan talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> Convenio interinstitucional (EPSA, instituciones sectoriales) con asignación de recursos. Memoria de talleres. Registro de participantes por sexo y grupo étnico. Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de temas de educación sanitaria y ambiental/higiene y salud por medios masivos de comunicación accesible a las poblaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de medios masivos identificados para promoción de hábitos saludables. Nº de personas que recibieron mensajes educativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Sondeo de recepción de mensajes diferenciado de hombres y mujeres.
	<ul style="list-style-type: none"> Promoción e implementación de medidas sanitarias ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de medidas sanitarias ambientales. Nº de hombres y mujeres que participan de las medidas ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico sobre medidas sanitarias ambientales ejecutadas.
Hombres y mujeres de la población capacitados en mano de obra para el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación de miembros de la EPSA, hombres y mujeres identificados de la población para la construcción de obras. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº hombres y mujeres participados en talleres in situ en las obras. Nº de hombres y mujeres capacitados y contratados. 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de talleres. Registro de personas contratadas por sexo.
Movilización ciudadana solidaria para la construcción de instalaciones intradomiciliarias.	<ul style="list-style-type: none"> Promover la construcción módulos sanitarios con el apoyo de un grupo empleando métodos comunitarios de retribución. Promover en las familias la conexión al nuevo sistema de alcantarillado sanitario. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de módulos sanitarios solidarios. Nº de conexiones de agua y/o alcantarillado. 	<ul style="list-style-type: none"> Fotografías Registro de familias de conexiones. Registro de familias con módulos.

FASE V: CONSOLIDACIÓN DEL DESCOM

Resultados	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación
<p>Área social de la EPSA incorporar la experiencia y el resultado del DESCOM</p> <p>EPSA fortalecida con compromisos intra e intersectoriales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Taller de discusión y reflexión entre equipo técnico y social del proyecto y personal a cargo de la EPSA para incorporación de la experiencia y los resultados del DESCOM. Reunión de socialización con el personal de la EPSA. Entrega de material, compromisos, y otros del DESCOM al área social de la EPSA. Taller de formulación del Plan social de la EPSA con aporte comprometido de instituciones intra e intersectoriales de su entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> No. de hombres y mujeres participantes en el taller de discusión y reflexión. No. de hombres y mujeres participantes en la reunión de socialización. No. de hombres y mujeres que planifican plan de intersectorialidad. Un Plan social Intersectorial de la EPSA con apoyo comprometido. 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria del taller. Acta de reunión de socialización. Registro de participantes Institucionales. Compromisos ratificados. Plan social de la EPSA con apoyo intersectorial comprometido.
<p>EPSA inscrita para la sostenibilidad post proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inscripción de la EPSA con DESCOM en el gobierno municipal, con copia en la UNASBVI, UTIM o UTMAS, Instancia de Asistencia Técnica Nacional y/o SISAB. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de inscripción. No. de criterios definidos y cumplidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento que acredite la recepción de documentos.

FASE VI: MONITOREO Y EVALUACIÓN

Resultados	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación
<p>Uso del sistema y mejoramiento de hábitos de la población evaluado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar visitas domiciliarias por muestreo conjuntas entre el personal de la EPSA, equipo técnico y social del proyecto y dirigentes y Observación in situ de hábitos de uso del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> No. de visitas domiciliarias. No. de hombres y mujeres que realizan visitas domiciliarias de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de visitas domiciliarias. Registro de familias visitadas.
	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de evaluación sobre uso del sistema y mejoramiento de hábitos. 	<ul style="list-style-type: none"> No. de hombres y mujeres dirigentes, personal de la EPSA y equipo del proyecto participan en las reuniones de evaluación. No. de reuniones de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación. Registro de participantes hombres y mujeres.
<p>Mejoramiento de hábitos saludables de la población evaluado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de encuesta de hábitos saludables. 	<ul style="list-style-type: none"> No. de hombres y mujeres participan en la encuesta, tanto en su aplicación como en su análisis. Un instrumento de encuesta de hábitos. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de encuesta con análisis de género. Registro de participantes en la evaluación.





Evaluación Final participativa del DESCOM ejecutada	<ul style="list-style-type: none">• Talleres de evaluación participativa facilitada por dirigentes hombres y mujeres con el apoyo de la EPSA.• Asamblea General convocada por la EPSA para socialización de resultados de la evaluación y cierre del Proyecto de Inversión.	<ul style="list-style-type: none">• No. de hombres y mujeres dirigentes facilitadores en el taller con apoyo de la EPSA.• No. de hombres y mujeres de diferentes grupos étnicos participan en talleres de evaluación.	<ul style="list-style-type: none">• Memoria de talleres con análisis de género.• Documento sistematizado de evaluación.• Registro de talleres de evaluación desagregando hombres y mujeres.• Acta de asamblea general.
--	--	--	---

Componente 7 - B **Seguimiento del Buen Uso de los Servicios**

En este componente se aplicará por muestreo la encuesta de hábitos de higiene y de la población efectivamente conectada al sistema de agua y principalmente al alcantarillado. La aplicación de la encuesta diferenciando hombres y mujeres, se realizará al mismo tiempo que se haga el seguimiento al buen uso del sistema, con el mismo método ya definido, acción realizada con apoyo de la EPSA. Los resultados permitirán conocer además los cambios producidos tanto dentro, como fuera de la vivienda.

Posteriormente se llevan a cabo reuniones de análisis de los resultados, en las mismas reuniones con dirigentes hombres y mujeres y se prepara una socialización resumida de los resultados para la asamblea general organizada por la EPSA.

Componente 7 - C **Evaluación Participativa del DESCOM en el Proyecto**

El objetivo de la evaluación participativa es que los vecinos hombres y mujeres realicen un análisis de todas las actividades efectuadas en el proyecto. Esta evaluación se realiza en base a una guía de preguntas motivadoras u otras, así como a los resultados de la encuesta de hábitos de higiene y de la población efectivamente conectada. Esta metodología permite generar la socialización de las experiencias y vivencias logradas por los vecinos, en el marco de un análisis reflexivo y crítico, por medio del cual reconocen los aspectos positivos y negativos de su participación.

Se convoca a un taller de evaluación participativa mediante los dirigentes hombres y mujeres comprometidos en el proyecto. En la misma asamblea general se socializan los resultados finales con la participación de dirigentes hombres y mujeres, equipo técnico y social y personal de la EPSA participante.

Finalmente, la EPSA, el equipo técnico y social del proyecto y dirigentes hombres y mujeres participantes proponen los posibles indicadores de impacto para su evaluación futura por las instancias correspondientes.

Esta Línea de Acción asegura el cumplimiento de las actividades y obtención de los resultados de proceso¹⁸ (la suma de indicadores de cada fase).

3. EXPERIENCIAS EN TERMINOS DE SOSTENIBILIDAD:

En los últimos años en el país se han gestado experiencias exitosas en proyectos de inversión en los ámbitos periurbano y urbano, mediante la estrategia social del sector. Los mismos se presentan a continuación:

¹⁸ Ver Guía de Desarrollo Comunitario N° 6-Monitoreo y Evaluación del Impacto en la Salud de la Población de esta serie.

3.1 Implantación de Sistemas Condominiales en Bolivia:

Problemática de Agua y Saneamiento en Área Urbano y Periurbano

Existe una tendencia a considerar que en las zonas urbanas, la situación de saneamiento presenta mejores condiciones que en las zonas rurales; ya que se asume que existe mayor facilidad para el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Esta percepción no es tan evidente, pues las zonas urbanas y periurbanas presentan normalmente grandes deficiencias en el acceso a estos servicios, a los que se suman otros problemas, como la concentración de la población en áreas más pequeñas, el hacinamiento, la acumulación de basura, etc. que incrementan la vulnerabilidad de la población hacia las enfermedades.

La gran demanda por servicios de saneamiento básico, la escasez de recursos para solucionar este problema y la verificación de que las soluciones no pueden ser aisladas del conjunto de factores involucrados con el problema, han impulsado la búsqueda de diferentes alternativas para encontrar soluciones integrales a los problemas de agua y saneamiento que enfrenta la población. Alternativas que profundizan en aspectos tales como; la conservación del medio ambiente, el uso de tecnologías apropiadas, la participación activa de los usuarios.

Sistema Condominial: Proyecto Piloto El Alto

En este marco el Sistema Condominial se constituye en una alternativa de bajo costo, que permite la solución de los problemas de acceso a servicios sostenibles y apropiados de agua potable y saneamiento con una alta participación de los usuarios. Esto se ha evidenciado en la experiencia desarrollada en el "Proyecto Piloto El Alto"¹⁹ implementado en las ciudades de La Paz y El Alto entre los años 1998 al 2001.

Como primer paso se informó a los usuarios sobre el proyecto para que tengan pleno conocimiento sobre el sistema, lo elijan y se comprometan adaptando las condiciones físicas, socioculturales y económicas. Su participación activa permite menores costos de implantación y promueve un uso adecuado del sistema, de este modo, los usuarios se constituyen en propietarios de los ramales y principales beneficiarios del sistema.

Estas acciones esenciales han sido desarrolladas por el componente social integrado en un equipo de profesionales (trabajadores sociales, sociólogos, educadores, topógrafos, ingenieros, constructores civiles, etc.), aportando desde sus disciplinas, de manera integral, conocimientos teóricos, prácticos e instrumentos claves.

La participación efectiva de los usuarios en la construcción de obras tanto de agua como de saneamiento se constituye en "un proceso educativo, movilizador y aglutinante de la población", de tal manera que al final no sólo se tiene los sistemas de agua y alcantarillado construidos, sino también a los usuarios organizados, para hacer frente a otras reivindicaciones, coadyuvando en la generación de una nueva visión del saneamiento, tanto a nivel individual como comunal.

Esta participación tuvo las siguientes modalidades:

- Sin gestión compartida: cuando los usuarios deciden que la construcción de los ramales condominiales, así como el mantenimiento de los mismos, tanto preventivo como correctivo sea realizado por la EPSA.
- Con gestión compartida: cuando los usuarios y la EPSA, asumen una gestión del sistema en forma compartida. Los usuarios propietarios tienen la responsabilidad de la construcción, la conservación y el mantenimiento tanto preventivo como correctivo de los ramales condominiales. La EPSA, asume la construcción, conservación y mantenimiento preventivo y correctivo de las redes principales y de las plantas de tratamiento.
- Con gestión parcial: cuando la construcción del ramal puede ser realizada por los usuarios y el mantenimiento por la EPSA. Así mismo puede darse el caso de que los usuarios decidan que la EPSA se haga cargo de la construcción de los ramales y que ellos, organizados lleven adelante la operación y mantenimiento de los ramales condominiales.

¹⁹ Con el Proyecto Piloto, se ha logrado atender a más de 11.462 habitantes, asimismo este sistema, ha sido incorporado como una alternativa al Saneamiento en la Norma Boliviana (NB 688)

En el caso de Bolivia, en algunas zonas los usuarios han asumido tanto la construcción como la operación y el mantenimiento de los ramales. En otras zonas los usuarios se comprometieron en la construcción de los ramales y decidieron que el mantenimiento lo realice la EPSA por considerar que la empresa cuenta con equipos adecuados para realizar estos trabajos.

En cuanto a la organización, ésta se plasmó en las organizaciones condominiales consideradas como las unidades básicas de participación y decisión en la implantación del sistema condominial. Para fortalecer esta instancia de organización, los usuarios organizados en condominios, elaboraron documentos que respaldan las actividades de construcción y mantenimiento, (estatutos y el reglamento interno del condominio). La metodología de este sistema fue concebida como un proceso educativo y movilizador, por lo que, fundamentalmente se basó en un enfoque pedagógico constructivista²⁰ y un enfoque de demanda informada²¹. Metodología, que a su vez, contiene temas transversales que son profundizados y abordados en todo el proceso de implantación del sistema, estos son: la educación sanitaria y ambiental y la perspectiva de género.

La educación sanitaria y ambiental en la implantación del sistema condominial, se constituye en un eje transversal y fundamental, profundizando especialmente en los siguientes temas: las enfermedades ocasionadas por el uso de aguas contaminadas, la importancia de la higiene corporal, la importancia del uso adecuado del agua, la disposición de excretas, la disposición de basura, entre los temas más relevantes.

En esta experiencia se ha utilizado material de apoyo educativo, afiches de otras instituciones relacionadas con el saneamiento y videos, también se ha incentivado la elaboración de periódicos murales elaborados por los jóvenes de las zonas, material que ha sido expuesto en lugares estratégicos para que la población pueda observar y reflexionar sobre la situación de saneamiento en su zona.

La perspectiva de género en la implantación del sistema condominial permitió que tanto mujeres, como hombres participen de una manera activa y equitativa en los niveles de decisión para el acceso al agua, saneamiento, mejoramiento de la salud, higiene y conservación del medio ambiente. Se iniciaron charlas de reflexión con hombres y mujeres, rescatando sus experiencias y opiniones respecto al rol de la mujer con preguntas generadoras como: ¿Quién es la persona responsable de la recolección del agua dentro del hogar?, ¿Quién fue la persona que más trabajó en la construcción del sistema? Para la mayoría fue la mujer. Estas dinámicas permitieron iniciar un proceso de reflexión sobre el papel de la mujer así como la valoración de su trabajo por los hombres y por las propias mujeres.

Otra acción de importancia es el diagnóstico sobre la realidad local y social, para lo cuál se emplearon métodos cuantitativos (encuestas socioeconómicas, de hábitos, post proyecto) y cualitativos (sociodramas, grupos focales, talleres). Los primeros dieron información y los segundos conocimiento e información sobre los saberes, sentimientos, expectativas, respecto del acceso y uso del agua y saneamiento.

Entre las acciones realizadas se encuentran:

- Organización de los usuarios (formales e informales), todas las zonas de La Paz y El Alto, donde se implantó el sistema condominial, cuentan con una junta de vecinos que organiza y canaliza las demandas. También se pudo evidenciar la existencia de otras organizaciones como clubes de madres, grupos de jóvenes de la zona, ligas deportivas, etc. con quienes se planificó actividades para optimizar la implantación del sistema.
- Espacios lúdicos de la comunidad (fiestas, encuentros deportivos). Las zonas donde se implantó el sistema, tienen festividades especialmente religiosas.

Entre las etapas en la implantación del sistema condominial se definieron seis etapas (pueden modificarse o ajustarse según las características de las áreas). En el cuadro que se presenta a continuación se realiza una descripción de las seis etapas, así como de las actividades más importantes al interior de las mismas.

²⁰ Enfoque que apoya y reivindica el conocimiento y las ideas de cada uno de los usuarios para la solución de los problemas de agua y saneamiento, a través de él se fue construyendo una identidad barrial y una postura más participativa y activa de la población respecto al saneamiento básico.

²¹ Enfoque que señala que los usuarios deben intervenir en las acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de su vida, pasando de objeto pasivo y receptor de servicios, a sujeto activo y protagonista en la implementación de los mismos, participan en la toma de decisiones, desde la aceptación del proyecto en forma libre y voluntaria, el diseño de éste, la ejecución de obras, la utilización, hasta la evaluación del sistema.

- El equipo social y técnico realiza el acompañamiento en el tema social, en cada manzano y a cada familia, siguiendo la metodología constructivista e interdisciplinaria, que es transferida a este equipo mediante una capacitación intensiva. En base a estas experiencias es recomendable que tanto la empresa constructora o la EPSA se hagan cargo de la implantación, éstas cuenten con un equipo interdisciplinario capacitado y con dedicación exclusiva.
- Asignación de la carga de trabajo a cada equipo de campo sobre la base de los datos logrados en la caracterización socio-económica de la zona, que permite conocer el número de lotes ocupados, desocupados y vacíos, conociendo el número de familias que habitan en cada uno de los manzanos. Esta experiencia permite señalar que un equipo de campo puede realizar la intervención en 8 a 10 manzanos, desarrollando actividades con aproximadamente 180 familias, con las cuales se desarrolla un trabajo intensivo durante el tiempo que dura la implantación del sistema.
- El desarrollo de las etapas de implantación caracterizaron las siguientes actividades:

**CUADRO 6
ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PROYECTO**

Actividades paralelas ejecutadas por el equipo de campo	
Área Social	Área Técnica
<ul style="list-style-type: none"> • Asambleas de presentación según la demanda informada. • Caracterización general de la zona mediante: encuesta socio-económica, relevamiento catastral, elaboración del prediseño, encuesta de hábitos. • Definición de la metodología de Intervención social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento-actualización catastral. • Levantamiento topográfico. • Diseño preliminar del sistema. • Generación de insumos para la licitación de obras.
Segunda etapa: Firma de acuerdos y diseños definitivos	
<ul style="list-style-type: none"> • El Diagnóstico participativo. • El mapa parlante. • Presentación del Sistema Condominial por manzanos. • Transferencia del conocimiento a los vecinos. • Visitas domiciliarias. • Taller de hábitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de obras de redes principales. • Presentación del diseño preliminar al condominio. • Trazado de ramales. • Trazado definitivo de ramales. • Ubicación de cámaras de inspección. • Nivelación topográfica. • Diseño definitivo.
Tercera etapa: Capacitación y planificación de tareas	
<ul style="list-style-type: none"> • Organización del condominio. • Organización de los vecinos. • Elección de los representantes por manzanos. • Firma de contratos individuales con la EPSAS. • Planificación de tareas. • Cronograma de actividades. • Identificación de destrezas. • Capacitación otros grupos. • Jóvenes, niños, mujeres, colegios, profesores. • Capacitación en obras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los condominios. • En ejecución y construcción de ramales. • Capacitación a los condominios. • En ejecución y construcción de módulos sanitarios. • Capacitación en control de calidad de obras.
Cuarta Etapa: Ejecución de obras	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la organización condominial. • Fortalecimiento de los condominios. • Seguimiento al avance de obras. • Ramales condominiales. • Visitas domiciliarias. • Módulos sanitarios. • Baños. • Lavaplatos. • Lavandería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de ramales condominiales. • Seguimiento y control de calidad de los ramales. • Construcción de módulos sanitarios. • Seguimiento y control de calidad de los módulos sanitarios. • Orientación de las conexiones intra domiciliarias.





Quinta Etapa: Consolidación del Sistema

- Talleres de buen uso y cambio de hábitos.
- Talleres de educación sanitaria y ambiental.
- Apoyo técnico y social al seguimiento de módulos sanitarios baños, lavandería y lavaplatos).
- Campañas de limpieza.
- Realización de otros talleres.
- Elaboración de planos As-built.
- Capacitación a los condominios en operación y mantenimiento.
- Mantenimiento correctivo.
- Mantenimiento preventivo.
- Monitoreo del sistema.

Sexta Etapa: Sistematización y Evaluación de Resultados

- Seguimiento al buen uso del sistema.
- Encuesta de hábitos.
- Impacto del acceso al agua y saneamiento.
- Evaluación participativa.
- Análisis sobre el uso y el impacto del agua y el saneamiento con la participación de los usuarios.
- Sistematización de la ingeniería del sistema.
- Costos y materiales.

3.2 Estudio de Caso Challacaba

En áreas rurales y peri urbanas, a menudo hay una demanda de agua para usos productivos a pequeña escala, como riego de huertas, cría de animales, procesamiento de alimentos, microempresas como pequeños restaurantes y preparación de chicha. Estos usos pueden generar ingresos, contribuir a la seguridad alimentaria y ayudar a combatir la pobreza. En este contexto el Programa AGUA TUYA desarrolla una experiencia en la comunidad de Challacaba, en coordinación con el Centro A.G.U.A. de la Universidad Mayor de San Simón, es la primera experiencia en el departamento de Cochabamba – Bolivia.

La comunidad de Challacaba se encuentra ubicada en el Distrito No. 9 del Municipio de Cercado en Cochabamba. Tiene una población aproximada de 30.500 habitantes. Si bien el Distrito esta poblado de habitantes ganaderos, el índice de Desarrollo Humano es el más bajo de todo el municipio (IDH=0.55). La mortalidad infantil es de 90/1000 cuando el promedio a nivel municipal es de 52/1000. La causa principal de mortalidad son las diarreas. Solamente 2.3% de la población de este distrito tiene acceso a agua potable y servicios básicos en condiciones óptimas.

En 1988 la comunidad que en ese momento estaba compuesta por 30 viviendas (aproximadamente 180 habitantes), atravesaba por una situación difícil debido a la escasez de agua. Los pocos ojos de agua de la zona y pozos surgentes desde los cuales se acostumbraba realizar el abastecimiento de agua se secaron. Para la comunidad era crítico resolver el problema del abastecimiento de agua no solamente por las necesidades domésticas, sino por la imperante necesidad del agua como insumo para la crianza de vacas lecheras que fue y es la principal actividad económica de la comunidad y de la zona.

Para enfrentar este problema la comunidad se organizó para mejorar la calidad y confiabilidad de sus fuentes de agua y asumió el reto de encarar la perforación de un pozo profundo propio. Este proyecto se logró en parte gracias a la cooperación de CORDECO (Corporación de Desarrollo de Cochabamba), institución que realizó el trabajo de perforación por un costo de \$us 2,500. De acuerdo al testimonio de los dirigentes, la mencionada institución de desarrollo donó los materiales a la comunidad y cobró solamente por el trabajo, la organización se convirtió en la Cooperativa de Agua Challacaba.

Esta Cooperativa contrató los servicios de la empresa PLASTIFORTE que ofrece la provisión de materiales (tubería, accesorios, etc.) así como los servicios de asesoramiento técnico e instalación del sistema completo de distribución de agua. El costo total que pagó la comunidad a la empresa por la construcción del sistema fue de 4.680 \$us, lo que representa una inversión por socio de 130 \$us. El

10 de Junio de 2003 se creó "legalmente " la Asociación de Agua Potable Challacaba con personería jurídica emitida por Resolución Prefectural No 135/003 de Cochabamba.

La Asociación opera el sistema de distribución desde hace quince años con capacitación periódica de sus miembros. Al visitar la comunidad y entrevistar tanto a los líderes como a los usuarios podemos constatar que se ha creado un círculo virtuoso en el que:

- a. Los usuarios tienen acceso a agua de bajo costo en cantidad y calidad apropiadas.
- b. Además de los usos domésticos, los usuarios utilizan el agua con fines productivos y mejoran su situación económica.
- c. Al utilizar el agua como insumo productivo y mejorar su situación económica, los usuarios mejoran su capacidad y voluntad de pago por el servicio.
- d. El servicio mejora, se renueva y amplía para satisfacer sus necesidades y las de nuevos usuarios.
- e. Este es un ciclo que se repite y se refuerza así mismo creando un servicio sostenible en el tiempo.

El estudio concluye que la Asociación ofrece a sus usuarios una excelente combinación de cantidad calidad y precio del agua. Una vez que se arriba a esta conclusión es interesante analizar los factores que hacen posible obtener estos resultados:

- La optimización de las inversiones mediante la participación activa de la comunidad y el uso de tecnologías apropiadas. La comunidad de Challacaba construye su propio sistema pagando por el costo total del mismo con recursos propios. Cada vivienda invirtió el monto de 130 \$us en la construcción del sistema.

Muchas actividades fueron realizadas por la misma comunidad y no fueron cargadas al costo total del proyecto como ser el cavado y tapado de zanjas que normalmente representan un porcentaje significativo del costo total del proyecto. En cuanto a las tecnologías apropiadas, la comunidad utilizó como sistema de presurización una Torre Hidroneumática¹⁵, equipo desarrollado localmente por la empresa PLASTIFORTE que sustituye a un tanque elevado de hormigón armado. El costo de esta solución alternativa es de 1.950 \$us comparado con los 1.8000 \$us que hubiera costado el tanque elevado para la misma situación. Cualquiera de las dos soluciones tiene una vida útil de 20 años. Ya que el costo de ambas opciones deberá ser amortizado en el mismo tiempo, se puede concluir que el impacto del costo de la solución alternativa en el costo del servicio representa solamente el 10% del impacto que tendría en el costo del servicio la solución "estándar" del tanque elevado.

Otro ejemplo de tecnología apropiada empleada por la comunidad fue la tubería de Polietileno de Alta Densidad (High Density Polyethylene) fabricado localmente también por la empresa PLASTIFORTE. La ventaja de este material es que se instala muy rápidamente ya que viene en bobinas de 100 metros de longitud. Esto permite que la inversión en trabajo (profesional) de instalación se reduzca hasta en un 30%.

- La reducción de costos administrativos mediante la participación activa de la comunidad y el uso de tecnologías apropiadas. Los costos administrativos, se mantienen al mínimo, al tener la Asociación un equipo mínimo de trabajo que no recibe ninguna remuneración. En la parte operativa, el sistema de bombeo y presurización es totalmente automático y no requiere de personal que opere ni vigile su funcionamiento, aspecto que aporta a costos operativos bajos. El trabajo de mantenimiento se reduce a la reparación de tuberías dañadas accidentalmente como cuando se corta una tubería al cavar una zanja, plantar un poste, etc.
- El uso de modelos de financieros apropiados para garantizar la sostenibilidad económica del sistema. La tarifa de agua básicamente cubre costos de operación y mantenimiento. Sería necesario elevar

esta tarifa para que pueda cubrir costos de renovación del sistema en el futuro, perforación de nuevos pozos, ampliaciones y otros. El mecanismo que ha encontrado la comunidad para generar ingresos adicionales es el de dar pequeños créditos a sus usuarios y cobrar por ello un interés. Gracias a este mecanismo no es necesario cargar todos los costos al precio del agua y se puede mantener el nivel de precios muy bajos sin poner en riesgo la sostenibilidad económica del sistema.

- Además de los usos domésticos, los usuarios utilizan el agua con fines productivos y mejoran su situación económica. El 44% de las viviendas tienen algún tipo de animal productivo incluyendo principalmente vacas, cerdos, gallinas, patos. De entre las viviendas que tienen animales productivos, el 69% tiene vacas. En total hay 142 vacas en la comunidad. El promedio de vacas por vivienda (entre las viviendas que tienen vacas) es 7. El promedio de consumo de las viviendas con animales es 33% mayor al promedio de consumo de las viviendas sin animales (12.9 m³/hab/día contra 9.7m³/hab/día). En promedio, de cada 734 m³ de agua que se producen al mes, 125m³ son destinados a los animales.
- Otros servicios y atenciones de la Asociación. Increíblemente la asociación no se limita a ofrecer los servicios descritos, sino que adicionalmente, apoya al deporte en la zona a través del cobro de 0.12 \$us por socio por mes para un fondo que se utiliza para la compra de pelotas, uniformes, etc. que requiere el equipo de fútbol de la zona. A través de un cobro de 0.24 \$us por socio por mes, la Asociación reúne un fondo destinado a aliviar los gastos mortuorios de la familia de algún fallecido de la zona. Y como si esto fuera poco, cada socio, recibe a fin de año por parte de la Asociación un canastón navideño que incluye víveres para el hogar junto a algunos recuerdos como ser calendarios, escarapelas y llaveros.

Cuando la comunidad participa activamente de la gestión del agua, especialmente mediante el trabajo y la inversión directa, se crea un sentimiento de propiedad, que hace que los usuarios se preocupen por la sostenibilidad del servicio en el tiempo. Cuando existe un sentimiento de propiedad del sistema, los gestores del sistema serán más proclives a utilizar tecnologías apropiadas y buscar alternativas innovadoras tanto en el campo técnico como en el administrativo/financiero.

Programa Agua Tuya, fue establecido en el año 2000 como respuesta a la demanda de la población pobre de las zonas periurbanas de la ciudad de Cochabamba en relación a un acceso adecuado a servicios de agua y saneamiento. Es una institución privada que proporciona ayuda a los pobladores, para mejorar la calidad de vida de la gente a través de proyectos de agua y saneamiento. Agua Tuya proporciona paquetes completos en proyectos de agua y saneamiento (diseño, financiamiento, implementación, capacitación y financiamiento) para comunidades menores a 5,000 habitantes. A la fecha ha facilitado el acceso a agua segura a más de 85,000 habitantes. La experiencia lograda en los años de trabajo, hace que sea una institución reconocida a nivel departamental, nacional e internacional.

3.3 Subprograma Mejoramiento de Barrios

Los proyectos de Mejoramientos de Barrios fueron implementados en barrios periurbanos de los 9 departamentos del país. El año 2000 se inició con la implementación de los "Proyectos Pilotos" en los departamentos de La Paz, Cochabamba y Sucre, después de esta experiencia se amplió a nivel nacional con la ejecución de los mismos hasta el año 2005 y/o 2006.

Antecedentes

El año 1998, el gobierno de Bolivia firmó el contrato de Préstamo 1006/SF-BO con el BID, destinado al Programa de Apoyo a la Política de Vivienda PROVIVIENDA del Ministerio de Servicios y Obras Públicas de Bolivia también contó con recursos adicionales del Programa Nacional de Subsidio de la Vivienda (PNSV). El mecanismo operativo fue el Subprograma Mejoramiento de Barrios y fue asignado al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) como la entidad financiera a cargo de la administración de los recursos económicos. Los gobiernos municipales asumieron el rol de ejecutores de los Proyectos Mejoramiento de Barrios en el ámbito de su jurisdicción.

En ese marco, el Subprograma Mejoramiento de Barrios se constituyó en una alternativa destinada a mejorar la situación habitacional y la calidad de vida de las familias bolivianas de más bajos ingresos asentadas en zonas periurbanas de las ciudades de más de 8.000 habitantes, mediante la dotación de servicios públicos, saneamiento básico y equipamiento social.

Por el alto contenido social y de beneficio inmediato, se estimó que los resultados generarían cambios y elevación de la calidad de vida de los pobladores de estas zonas y además su impacto promoverá cambios económicos y sociales en la población. En este proceso es importante la participación activa y organizada de la población, a fin de que se constituyan en sujetos activos en la resolución de sus propios problemas.

Subprograma Mejoramiento de Barrios

El Subprograma tuvo el objetivo general de contribuir a mejorar la infraestructura básica, ambiental y social de los barrios peri-urbanos en ciudades de más de 8.000 habitantes a través de intervenciones integrales que permitan modificar y elevar la calidad de vida de los habitantes beneficiados mediante:

- La provisión de infraestructura básica. Agua potable, alcantarillado sanitario, drenaje pluvial, módulos sanitarios, mejoramiento vial y la construcción de equipamiento social.
- La consolidación de la organización vecinal estimulando la participación social, mediante acciones que promuevan el desarrollo comunitario y la educación sanitaria.
- El mejoramiento de las condiciones ambientales a través de la forestación y arborización.
- El perfeccionamiento del derecho mediante la regularización de la propiedad de los lotes del barrio ante las instancias de Derechos Reales y Catastro Urbano Municipal.

Componente Desarrollo Comunitario

Para la ejecución del Componente de Desarrollo Comunitario dentro de los Proyectos de Mejoramiento de Barrios se plantearon los siguientes objetivos.

Objetivo general:

Establecer las condiciones para que la organización comunitaria desarrolle sus potencialidades, su capacidad de organización y gestión asumiendo los beneficios del proyecto para el mejoramiento de sus condiciones de vida y el logro de sus aspiraciones y demandas, estableciendo mecanismos de garanticen la continuidad del proyecto.

Objetivos específicos según líneas de acción

Línea de acción: Fortalecimiento de la organización comunitaria

- Concientizar a la población sobre las obligaciones y responsabilidades que derivan del mejoramiento del barrio.
- Desarrollar actividades para fortalecer la capacidad de gestión de la Junta Vecinal.
- Establecer las condiciones para la conformación del "Fondo Comunitario".
- Desarrollar las actividades para que la comunidad asuma la responsabilidad del mantenimiento de obras.

Línea de acción: Mejoramiento de las condiciones sanitarias y Ambientales

- Organizar y motivar y organizar a la población para la construcción de los módulos sanitarios.
- Desarrollar actividades para mejorar las condiciones sanitarias y ambientales del barrio.

Línea de acción: Promoción de la regularización del derecho propietario

- Realizar acciones de promoción para motivar a la población a participar en la regularización del derecho propietario.

Estrategia de Intervención

Desde el punto de vista metodológico el Desarrollo Comunitario fue enfocado y ejecutado desde una perspectiva global a través de la capacitación y acompañamiento social que permitió adoptar diferentes modalidades de trabajo con la población con el fin de que los resultados se consoliden paulatinamente para contribuir a la sostenibilidad del proyecto.

Cada línea de acción del Desarrollo Comunitario se ejecutó con las estrategias de capacitación y acompañamiento social, tal como se visualiza a continuación:



Capacitación

Trasmisión de conocimientos y desarrollo de habilidades y destrezas tuvo la finalidad de habilitar a la comunidad para la utilización de esos elementos en situaciones concretas. Para acompañar este proceso se elaboró contenidos de los ejes temáticos para los talleres de capacitación y los materiales didácticos (cartillas, afiches, folletos u otros) para el reforzamiento de los grupos objetivos capacitados (Directiva vecinal, comités, representantes de base, adultos, jóvenes, niños, recursos humanos identificados: promotores y otros, líderes naturales). Para cada línea de acción los materiales se elaboraron con enfoque étnico-cultural, género y generacional acorde a la realidad cotidiana del barrio. La capacitación fue dirigida a:

- Desarrollar la capacidad de gestión de la organización comunitaria en el marco de la Ley de Participación Popular para promover la representación y el ejercicio ciudadano como derecho de hombres y mujeres, mantenimiento de obras, fiscalización, planificación entre otros.
- Desarrollar la educación sanitaria y ambiental para la población en relación a los aspectos de salud, higiene y uso adecuado de los servicios sanitarios.
- Formar promotores o replicadores comunitarios para el proceso de réplica a la población.
- Capacitar a la Directiva vecinal, Comité del Fondo Comunitario y líderes en administración y mantenimiento de obras (centro comunitario, campo deportivo, áreas verdes, etc.).
- Capacitar al Comité de obras para el acompañamiento y control del proceso de construcción de obras.
- Capacitar a la población o grupos identificados en construcción, plomería y electricidad para la autoconstrucción de los módulos sanitarios y regularización del derecho propietario y otros.

Acompañamiento Social

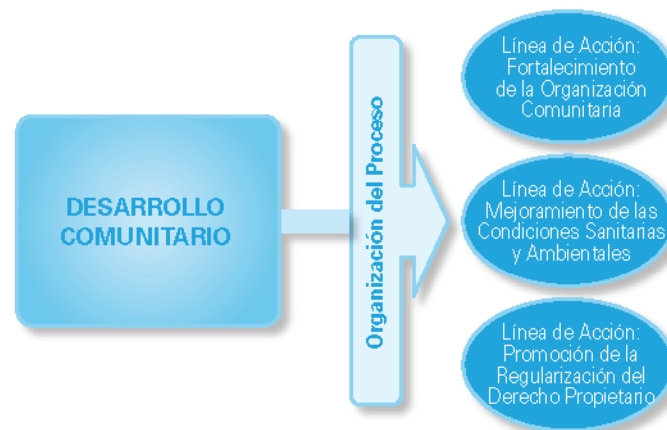
El acompañamiento social como estrategia tuvo la finalidad de fortalecer los cambios y consiguientemente contribuir a la sostenibilidad del proceso de cambio. Estas acciones potenciaron la participación y la capacidad de la población, asimismo brindó orientación y asesoramiento para reforzar roles y responsabilidades, conocimientos y/o destrezas adquiridos con la capacitación, facilitó la resolución de conflictos en torno al proyecto, verificó y orientó el sentido de los cambios de actitud o comportamiento de las familias y en general efectuó el seguimiento a diferentes aspectos del proceso en el avance de actividades. En ese marco el acompañamiento social fue enfocado a:

- Promover reuniones, asambleas generales con diferentes grupos objetivos.

- Generar la coordinación con la empresa constructora y fiscal de obras con el fin de mantener informada a la población sobre el avance de obras.
- Asistencia técnica para la autoconstrucción de los módulos sanitarios a través de seguimiento individualizada.
- Organización y ejecución de un simulacro de desastres (por ejemplo en zonas riesgo con deslizamiento en La Paz).
- Campañas de forestación y arborización.
- Campañas de limpieza para la eliminación de basurales y focos de contaminación.
- Asistencia legal para la regularización del derecho propietario.
- La coordinación con la Unidad Ejecutora Municipal, el fiscal de Obras, Junta Vecinal, Empresa Constructora de Obras y Desarrollo Comunitario con diferentes fines.
- Otras actividades de acuerdo a las necesidades o demandas de la población.

Metodología de Intervención

La implementación del Componente de Desarrollo Comunitario exigió el cumplimiento de actividades preparatorias y la ejecución propiamente dicha de procesos de trabajo con la población, de acuerdo a las líneas de acción y avance porcentual (10%, 20%, 40%, 50%, 80% y 100%). El siguiente gráfico refiere el proceso social ejecutado.



Cumplimiento de criterios mínimos en la ejecución de actividades en cada línea de acción

Para garantizar la efectividad de las actividades en relación a cada línea de acción y asegurar los resultados confiables se cumplieron los siguientes criterios: i) programación y ejecución dentro de cada línea de acción, ii) planificación y ejecución dentro del periodo previsto según el cuadro de productos mínimos esperados, iii) planificación y ejecución por grupo objetivo y iiiii) alcanzar las coberturas mínimas en cada grupo objetivo de acuerdo al cuadro de productos mínimos esperados.

Las actividades de las tres líneas de acción se ejecutaron paralelamente en función del avance porcentual.

Otras referencias sobre la implementación de los proyectos Mejoramiento de Barrios se encuentra en el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR).

Segunda Parte



II. DESARROLLO COMUNITARIO APLICADO EN LA EPSA

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta guía²² en la segunda parte es proporcionar herramientas operativas, sencillas y ágiles que faciliten la incorporación de la estrategia social en todas las acciones de la EPSA bajo el enfoque de una Gestión Social Participativa y de Comunicación²³. Desarrolla el marco estratégico operativo del DESCOM en la EPSA, en sus fases, líneas de acción, componentes, indicadores y medios de verificación de manera integral. Esta parte está dirigida a los tomadores de decisión de las EPSAS (Directorio y Gerencias), los ejecutores del DESCOM pueden asumir el rol de asesores.

El enfoque de Gestión Social Participativa y de Comunicación direcciona el trabajo dirigido a: i) la corresponsabilidad para la inversión ii) el acceso no excluyente a los servicios de calidad de agua y alcantarillado iii) el pago oportuno de las tarifas iv) la solidaridad y subsidiariedad entre los diferentes niveles poblacionales donde se prestan los servicios y v) la asociatividad entre las EPSA menores.

La implementación de la estrategia social se realiza mediante una instancia al interior de la EPSA, sea ésta una unidad, un área, una persona responsable del DESCOM o personal con funciones específicas en el tema. Por tanto, la organización de está condicionada a la capacidad institucional y tamaño de la EPSA.

La Gestión Social Participativa y Comunicación, es entendida como la capacidad de la sociedad civil (en la que predominan intereses sociales), los gobiernos municipales (intereses políticos) y los operadores de servicios (intereses técnico-económicos) de desarrollar el saneamiento básico en forma integral y sostenible. Busca que los actores del saneamiento básico, promuevan la gestión integral del recurso hídrico, con base en los principios de sostenibilidad, gobernabilidad, democracia y equidad, bajo un enfoque basado en el trabajo interinstitucional y la sinergia de las capacidades sectoriales y locales.

OBJETIVOS

Objetivo general

Promover en forma integral, a través de nuevos y/o mejores conocimientos, hábitos, costumbres, actitudes y comportamientos, tanto en la población como en las instituciones sociales y políticas, que coadyuven a una eficiente prestación de los servicios de agua y saneamiento y al mejor desempeño técnico, económico, financiero y administrativo de la EPSA.

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos están dirigidos a:

- Promover una comunicación fluida y la interrelación entre la población, las autoridades y la EPSA (utilizando diferentes medios de comunicación existentes).
- Motivar la articulación y apoyo entre operadores, a partir de una EPSA mayor fortalecida con otras de menor desarrollo, en el marco de los principios de reciprocidad, solidaridad y cooperación horizontal entre EPSA, con el fin de generar procesos de economía de escala, mejorar la gestión integral y compartida de acciones, apoyar a la asistencia técnica y al seguimiento de los procesos de fortalecimiento progresivo de los operadores asociados y/o articulados.
- Promover una participación democrática y cualificada de la población, mediante el empoderamiento de sus actores, tanto hombres como mujeres, fortaleciendo sus capacidades de organización y de toma de decisiones, generando una participación concertada y corresponsable en el desarrollo del sector.
- Incorporar la prevención y manejo de conflictos en el desarrollo de capacidades locales para facilitar espacios de concertación y negociación entre diferentes actores e intereses.
- Implementar metodologías y herramientas para la educación sanitaria y ambiental, higiene y salud adecuados a los contextos socioculturales, que permitan mejorar hábitos en relación al uso de los servicios, al medio ambiente y a la higiene personal para preservar la salud.

²² La presente guía está dirigida a la EPSA ya conformada en su calidad de operadora de los servicios, razón por la que se diferencia de la primera parte que se enfoca al DESCOM en el ciclo de un Proyecto de Inversión. La perspectiva es que las partes se complementen y creen sinergias en la práctica, pues al tener la EPSA un componente social fortalecido, facilitará el trabajo del DESCOM que acompañará un proyecto de inversión y tendrá mayor capacidad de asesorarlo.

²³ Enfoque adaptado del Componente de Gestión Político Social del PROAPAC/GTZ, Bolivia.
El acceso de la población a los servicios básicos, aspectos que deben estar garantizados por los organismos gubernamentales, facultados por Ley.

1. MARCO ESTRATÉGICO

El DESCOM en la EPSA plantea la articulación de los siguientes lineamientos:

- Desarrollo social y sostenible de la EPSA.
- Sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento.
- Gestión social participativa y comunicación en la EPSA.

1.1 Desarrollo Social y Sostenible de la EPSA

Se entiende el desarrollo social como la satisfacción de las necesidades de la población a través del uso racional y sostenible de los recursos. La EPSA, es la encargada de brindar los servicios de agua y saneamiento, estos serán sostenibles en la medida que sean capaces de generar resultados positivos desde el punto de vista económico, técnico, ambiental y social.

Una condición para lograr la sostenibilidad de la EPSA es que adopte un desarrollo integral para lo cual tendrá que monitorear permanentemente la calidad de sus servicios y la satisfacción de los usuarios.

Todo esto exige a la EPSA un mayor diálogo, comunicación y transparencia. Esto, a su vez, requiere de compromisos de toda la entidad, de sus instancias directivas, gerenciales y del personal técnico y social²⁴, por lo que será necesario establecer una mayor relación con los usuarios y las instituciones sociales (sectoriales: salud, educación, medio ambiente; instituciones públicas y privadas; organizaciones de base) y políticas (gobierno municipal y prefecturas) para buscar la corresponsabilidad en el desarrollo sostenible y la intersectorialidad en la gestión del saneamiento básico.

En el siguiente gráfico se muestra la relación de la EPSA con un enfoque de desarrollo sostenible, que articulado desde su interior con las principales áreas, fortalecerá su relación con el entorno y otros operadores para establecer alianzas en el cuidado del medio ambiente.

GRAFICO 2: DESARROLLO SOCIAL Y SOSTENIBLE DE LA EPSA



²⁴ Una EPSA planteada en esta dimensión, requiere contar con una instancia social que desarrolle estas acciones de manera específica. Aunque esta instancia siempre será acorde a su tamaño institucional.

Para considerar:

- La EPSA es un pilar fundamental en la generación del desarrollo social sostenible en el saneamiento básico local.
- Incorporar dentro de la misión y visión del operador una mirada integral de desarrollo, que ayudará a garantizar la sostenibilidad de la EPSA.
- Cuantas más capacidades se desarrollen en la población, tanto en hombres como en mujeres, se contribuirá más al desarrollo humano.
- Se debe manejar los recursos naturales responsablemente; de no hacerlo, se puede generar en el corto o mediano plazo problemas ambientales que podrían ser irreversibles.
- Establecer mejores relaciones entre las áreas de las EPSA y los usuarios, contribuyendo a generar corresponsabilidad en el cuidado y manejo del servicio.
- Integrar a varios operadores de servicios en una relación articulada, solidaria y concertada entre EPSA mayor y menores, contribuirá a disminuir la atomización en la gestión de los servicios, reducir las brechas institucionales, aumentar la capacidad de sinergia para mejorar la gestión del recurso hídrico y la capacidad financiera, así como la negociación.
- Relacionar a la EPSA con su entorno social y político es una tarea compleja y debe ser continua, lo que exige que la EPSA deba contar con personal social específico para ello.

1.2 Sostenibilidad²⁵ en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento

En el marco de la responsabilidad social que tienen los operadores en la prestación de un servicio público, deben orientarse a superar los problemas de falta de sostenibilidad operativa, para cubrir la demanda creciente de la población, en especial de la desfavorecida.

Para alcanzar las metas de cobertura de los servicios no resulta suficiente invertir sólo en infraestructura, sino que es necesario emprender acciones con una visión integral (política, económica, técnica, social y ambiental). Una problemática recurrente en los servicios de agua potable y saneamiento es el rápido deterioro de los sistemas, debido al uso inadecuado por parte de los usuarios, así como a la debilidad institucional de las EPSA. En los casos de operadores menores, el problema es la dificultad económica de sus usuarios para solventar los costos o valorar el servicio.

La sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento será más sólida, mientras mayor sea la consolidación, complementariedad y la apropiación del valor del servicio en la vida pública y privada de la sociedad en general.

La acción integral desde la EPSA entre el componente técnico y la estrategia social, contribuye a brindar servicios sostenibles y aceptables mediante un adecuado uso de tecnología, la gestión comunitaria y los recursos humanos de la EPSA.

Factores de la sostenibilidad

Entre los factores de la sostenibilidad más reconocidos se encuentran: el técnico, el económico, el social y el ambiental. Estos factores, en su interrelación sinérgica, dotan de unidad y coherencia a los procesos de desarrollo y caracterizan el estado ideal al que se debe aspirar en la gestión de los servicios públicos²⁶ (ver guía DESCOM 1 de esta serie).

²⁵ Sostenibilidad es entendida desde el enfoque humanista-ambiental como una dinámica integradora que interrelaciona elementos sociales, económicos, tecnológicos y de medio ambiente y que postula la preservación de los sistemas en el tiempo, así como la gestión en el saneamiento básico.

²⁶ Revisar factores de sostenibilidad en el documento de Lineamientos N° 1 de esta serie.

Entre las variables principales de sostenibilidad de la EPSA son: i) pago por el servicio prestado, ii) calidad de la gestión de la EPSA y iii) operación y mantenimiento apropiado, según indicadores de gestión (calidad del agua, continuidad del servicio, cobertura alcanzada y otros). Existen además otros factores de menor grado, para el logro de las primeras como: educación en higiene y saneamiento, satisfacción de la población con el servicio que presta la EPSA.

1.3 La Gestión del DESCOM en la EPSA

La gestión del DESCOM favorece la prestación de servicios de agua potable y saneamiento con calidad mediante la asignación de responsabilidades compartidas entre los actores involucrados. Independientemente de la forma en que estos grupos estén organizados y de la figura legal de la EPSA, mencionamos tres grupos que están involucrados en la gestión político social de los servicios:

- a. **La población, hombres y mujeres**, como actores sociales son los usuarios potenciales²⁷ de los servicios de agua potable y saneamiento. Pueden estar organizados o no.
- b. **Los operadores de los servicios (EPSA)**, brindan los servicios de agua potable y alcantarillado.
- c. **Los gobiernos municipales**, son los responsables de asegurar la provisión de los servicios de agua potable y saneamiento.

Cada uno de estos actores tiene intereses específicos que pueden ser políticos²⁸ (cumplimiento de normas, respaldo político), sociales²⁹ (mejora de salud, calidad de vida, vivir en equidad de género, contar con servicios, etc.) y técnico-económicos (servicios de calidad, pago puntual, saldos económicos a favor, fondos para inversión). Estos intereses no necesariamente son congruentes, pueden llegar a ser divergentes, pero el desafío de la sostenibilidad está en que sean complementarios para lograr la sostenibilidad institucional de los servicios básicos. Ello requiere que estos grupos participen en forma equilibrada en el desarrollo de la gestión de los servicios alcanzando consensos³⁰ en relación con sus diversos intereses.

Definimos la gestión social participativa y comunicación como la capacidad que tienen las organizaciones sociales, las autoridades públicas y los operadores para desarrollar servicios de agua y saneamiento en forma integral y sostenible; capacidad que se genera a partir de sus líneas de trabajo: educación sanitaria y ambiental/higiene y salud; prevención y manejo de conflictos y empoderamiento del entorno socio participativo, transversalizadas por los enfoques de equidad de género, generacional e interculturalidad.

El DESCOM en la EPSA, debe contribuir a que estos procesos sean posibles para apoyar el desarrollo a largo plazo de los servicios de agua y saneamiento. Sus contenidos de capacitación deben incidir en la mejora de las actitudes y comportamientos de todos los actores para impactar positivamente en los servicios que brinda la EPSA. Así también, generar la solidaridad y reciprocidad entre operadores, mediante procesos de negociación, concertación y apoyo mutuo para que exista una mayor democratización en el acceso a los servicios, equidad y corresponsabilidad de la población. El siguiente cuadro explica lo señalado:

²⁷ Usuarios potenciales son aquellos ubicados en áreas que son por un lado, las establecidas para el trabajo de la EPSA y que no cuentan con los servicios y, por otro lado, aquellos ubicados en la periferia del área de prestación que tampoco cuentan con los servicios y que podrían acceder a ellos a partir de políticas de expansión de la EPSA.

²⁸ El término político se entiende en el sentido de «actividad del ciudadano cuando interviene en los asuntos públicos, con su opinión, con su voto, o de cualquier otro modo» (Diccionario de la lengua española, Real Academia Española). Según Millar (1991), las políticas se definen como «un proceso por medio del cual un grupo de personas, cuyas opiniones e intereses están en un principio divididas, llega a decisiones colectivas, que son generalmente aceptadas como obligatorias para el grupo, e impuestas como política común».

²⁹ El término social está relacionado con la sociedad humana y sus miembros.

³⁰ Por consenso se entiende que varias personas lleguen a estar de acuerdo en uno o varios puntos alrededor de los cuales inicialmente pudo haber diferencias de opinión o controversias abiertas.

**CUADRO 7: HÁBITOS Y ACTITUDES DE LOS USUARIOS
Y LOS OPERADORES Y SU IMPACTO EN EL SANEAMIENTO BÁSICO**

Actor	Actitudes, comportamientos, hábitos		Efectos en la EPSA
	Positivos	Negativos	
Población (hombre o mujer)		Desperdicio del agua	Mayores costos de tratamiento del agua y mayor producción de agua potable.
		Uso inadecuado del alcantarillado y/o letrinas.	Mayores costos de operación (debe disponer de mayor cantidad de recursos humanos para solucionar problemas de funcionamiento en la red).
	Pago oportuno de la tarifa.		Sostenibilidad económica financiera.
		La población no relaciona enfermedades hídricas y la calidad del agua.	La población no valoriza el agua como indicador de su calidad de vida, lo que minimiza la importancia del servicio.
		El gobierno municipal no considera al saneamiento básico en su planificación.	Se limita la posibilidad de contar con asistencia técnica en la gestión.
		El sector educación no incorpora el saneamiento básico en su currículo escolar.	Las pautas negativas de comportamiento se profundizan, restándole eficiencia a la gestión del servicio.
Institucional	La EPSA difunde sus objetivos y procesos.		Mejora el pago puntual de la tarifa, la mora baja.
	Varios operadores se relacionan, apoyándose en asistencia técnica.		Se equilibran brechas socio-económicas de costos de operación y de desarrollo institucional en los operadores.
	Las instituciones sectoriales sensibilizan a la población sobre el valor del agua, su relación con la higiene y la salud.	Las instituciones no apoyan el proceso de gestión de la EPSA.	El uso del agua sube en barrios que mostraban bajos índices de consumo. Se solicitan más conexiones al sistema. Se desarrollan comportamientos responsables relacionados a la salud y el medio ambiente.

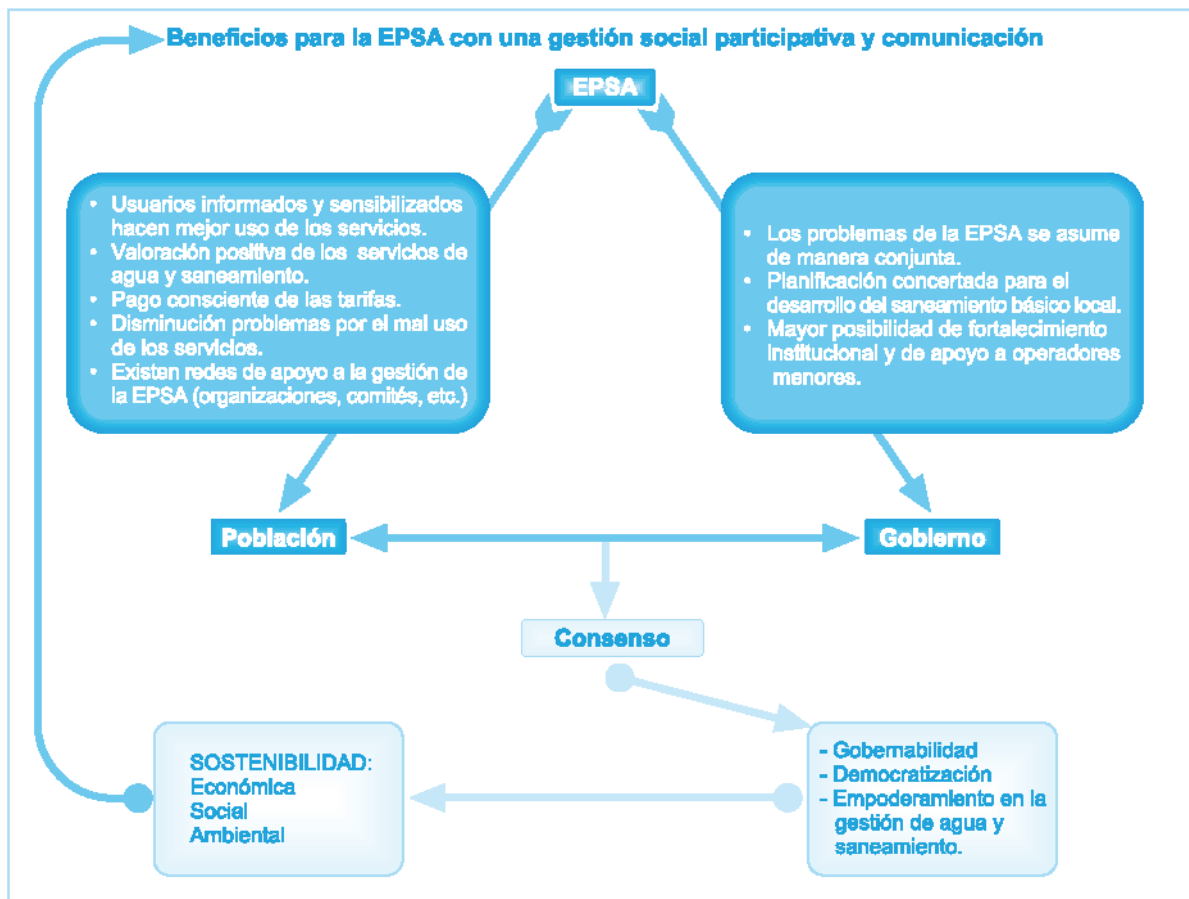
Fuente: Adaptado del módulo de gestión político social del PROAPAC.

El enfoque de la gestión social participativa y comunicación tiene su base en la intersectorialidad, puesto que la EPSA está integrada en un contexto socio político donde existen instituciones y organizaciones con objetivos de mejora de la salud, de la educación, del medio ambiente y se convierte en un dinamizador de la intersectorialidad convocando a los sectores de salud, educación y medio ambiente para identificar y ejecutar acciones conjuntas. Sus actividades facilitarían el diálogo y definirán las responsabilidades y aportes para la gestión del saneamiento básico local.

Así, el Desarrollo Comunitario en la EPSA genera los siguientes beneficios:

- Compromiso en el desarrollo sostenible para preservar los recursos naturales articulados al desarrollo urbano, económico y social de su localidad.
- Políticas de comunicación para promover la corresponsabilidad y compromiso de sus actores hombres y mujeres informados y sensibilizados en el cuidado y buen manejo de los servicios de agua y saneamiento.
- Sostenible que brinda calidad de servicios y que ésta se evidencie en el pago de los mismos, con mayor participación de los usuarios, quienes a su vez utilizan mejor sus recursos y cuidan los servicios. Una mayor responsabilidad en el pago de tarifas.
- Apoya solidariamente a otros operadores menores, contribuyendo a la democratización en el acceso a los servicios de mejor calidad.

GRÁFICO 3: BENEFICIOS PARA LA EPSA CON UNA GESTIÓN SOCIAL PARTICIPATIVA Y COMUNICACIÓN



A continuación se desarrolla las líneas de trabajo en gestión social y participativa y comunicación:

Educación sanitaria y ambiental/higiene y salud

¿Qué es? Es un proceso de formación, reflexión y asimilación de nuevas o mejores formas saludables de vida a partir del cambio de hábitos, costumbres y comportamientos para convertirlos en responsables, respecto al uso del agua, del saneamiento, del cuidado del medio ambiente y de la preservación de la salud.

¿A quién se dirige? Se imparte a todo el conjunto poblacional, sin distinción de edad, de sexo o etnia, ni condición socioeconómica. Los diferentes grupos de la población tienen variadas visiones y percepciones, por lo que se debe contar con diferentes metodologías, herramientas, procedimientos y métodos de para cada situación concreta que presenten los grupos meta. También, existen poblaciones prioritarias para desarrollar estos procesos, como de las instituciones educativas y los mercados.

¿Cómo se trabaja? Las diferentes características propias de los grupos poblacionales participantes hombres y mujeres de diversos grupos étnicos, son aspectos que deben considerarse para la intervención educativa con el enfoque de la gestión social participativa y comunicación.

La educación sanitaria y ambiental/higiene y salud está dirigida a toda la población hombres y mujeres de diferentes grupos étnicos para que preserven de mejor manera su entorno, su salud y los servicios de agua y saneamiento básico.

A continuación se describen los contenidos mínimos y la metodología de trabajo referencial, los mismos que deben ser considerados y adecuados a los diferentes grupos poblacionales con los que se trabaja y desarrollados en correspondencia con las necesidades de la EPSA y el entorno institucional para alcanzar los objetivos del saneamiento básico.

CUADRO 8: CONTENIDOS MÍNIMOS Y METODOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL/HIGIENE Y SALUD

Contenidos	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> • Agua, fuentes de abastecimiento. • Ciclo del agua en la naturaleza. • Contaminación del agua. • Enfermedades de origen hídrico. • Control de calidad del agua. • Proceso de producción del agua potable. • Almacenamiento y transporte del agua. • Usos del agua. • Uso racional del agua. • Disposición de aguas servidas. • Valor social y cultural del agua. • Higiene y salud. • Higiene personal, doméstica y del medio ambiente. • Uso efectivo y adecuado de las instalaciones sanitarias. • Derechos y deberes de los usuarios. 	<p>Fase inicial Organizar y coordinar el proceso participativo (de esta fase depende, en gran medida, el éxito del proceso grupal en su conjunto). Sus momentos constitutivos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de convenio con instituciones participantes. • Aprobación de programa consensuado. • Definición de población meta (directos e indirectos). • Reuniones de coordinación. • Definición de estrategia: metodología de trabajo, establecimiento de responsabilidades, plan de acción, materiales.
<p>Saneamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de excretas y basuras. • Contaminación de medio ambiente. • Uso higiénico de las instalaciones. • Mejoramiento e higiene de la vivienda. 	<p>Fase de ejecución La ejecución considerará varias alternativas: talleres, ferias, difusión, campañas, etc. Sus momentos constitutivos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación y capacitación de facilitadores/as. • Implementación de la estrategia de réplica. • Seguimiento y acompañamiento. • Evaluación.
<p>Medio ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • El uso de la tierra. • La importancia de la conservación del medio ambiente. • Principales problemas ambientales: 	<p>Taller tipo:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dinámica de presentación b. Definición de reglas de trabajo. c. Desarrollo. d. Evaluación.





- La destrucción de la capa de ozono.
- Pérdida de la biodiversidad.
- Deterioro ambiental en los asentamientos humanos.
- Desarrollo sostenible.
- Administración, operación y mantenimiento.
- Sistemas de agua.
- Sistemas de alcantarillado (convencional, condominial o de diámetro reducido) y otros.
- Protección de las fuentes en el marco de la cuenca.
- Administración del sistema.
- El sistema tarifario.
- Control de la calidad del agua.
- Gestión de la organización.
- Leyes vigentes.
- Uso adecuado de las instalaciones.

Sugerencias:

- Siempre se parte de un diagnóstico, mediante instrumentos participativos.
- El desarrollo debe estar permanentemente apoyado con dinámicas apropiadas al tema, manteniendo el interés y promoviendo la participación con igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.
- Refrigerio, que puede coincidir con los espacios de descanso necesario para mantener la atención de los participantes.
- Cerrar todo evento con el compromiso de acciones concretas que se evaluarán en el siguiente encuentro, éstos pueden ser: réplica de los contenidos, de participación en las diferentes instancias, de búsqueda de mayor información, etc.

Orientación para el proceso de capacitación

En cuanto a lo **cuantitativo**:

La sensibilización: primera relación con el hecho, acontecimiento o situación que afecta a los sistemas cognoscitivo, valorativo y actitudinal, despertando interés y motivación por ampliar su conocimiento, a través de la investigación y la praxis. Permite:

- Información acerca del tema.
- Conocimiento básico.
- Motivación.
- Acciones promocionales.

La **presentación, proceso de análisis y reflexión**. Corresponde a la búsqueda y acopio de mayor información y conocimiento para valorar los efectos, las ventajas, los resultados, las implicaciones individuales y sociales del hecho, acontecimiento o situación. Entra en el estudio, análisis y conclusiones que no es neutral y deja huella en el sistema valorativo y de conocimiento.

La **apropiación** del conocimiento está en relación con la profundidad alcanzada en la reflexión. Apropiar es incorporar en la conciencia el conocimiento, ubicándolo en el esquema mental y en la conciencia, a partir de lo cual, habrán comportamientos responsables que configura y organiza nuevas aptitudes, actitudes, conductas, convicciones, sentimientos y prácticas nuevas en el marco de una construcción de una cultura sanitaria.

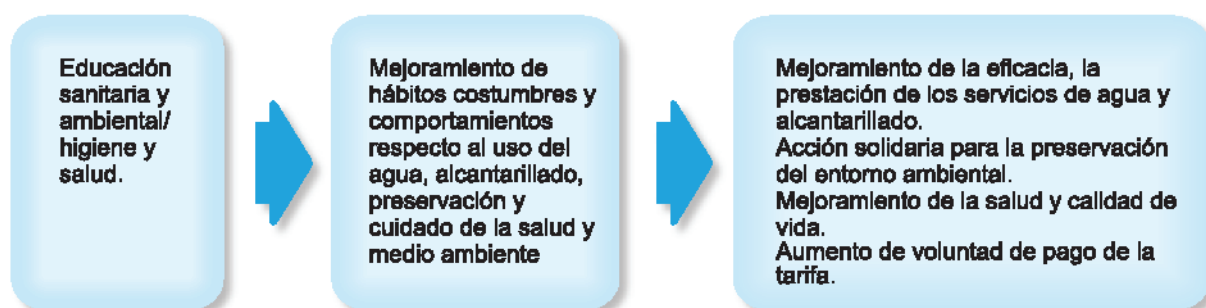
Decisión y acción, expresada como aporte, compromiso, actuación y participación. Evitar la pasividad o neutralidad. Ahora si es posible transformar lo que se conoce. La convicción se convierte en fines que impulsan la realidad.

La participación comunitaria puede asumir diferentes modalidades y dimensiones según los ámbitos:

- a. Familiar en su doble función: doméstica y productiva y/o generadora de ingresos.
- b. Barrial, con prácticas vecinales de educación, vigilancia, autorregulación, control social y prevención social, sustentadas en sus organizaciones naturales (escolares, cívicas, sociales y otras).
- c. Comunitaria/ municipal, con intervención en la definición de acciones comunales y en la formulación de políticas y programas sociales con participación organizada, viabilizada a través de canales de participación municipales y comunales.

En cada uno de los momentos, dimensiones y ámbitos estará presente la **transversalización** del enfoque de género, generacional e interculturalidad. El siguiente gráfico resume el proceso planteado en educación sanitaria y ambiental:

GRÁFICO 4: EL PROCESO DE LA EDUCACION SANITARIA Y AMBIENTAL



Este enfoque direcciona a un planteamiento más integral e incluyente que permite visualizar las capacidades de control frente a los determinantes que influyen en el desarrollo social. De esta manera se toma las líneas de acción de la promoción de la salud³¹ como una forma de concretar la educación sanitaria y ambiental para la gestión social participativa y comunicación en agua y saneamiento como se resume en el siguiente gráfico.

Para considerar:

La educación sanitaria y ambiental/higiene y salud:

- Crea las condiciones para que los actores involucrados participen activamente en la gestión participativa social y comunicación de los servicios de agua y saneamiento.
- Promueve el uso adecuado de los servicios de agua y saneamiento.
- Orienta a los actores hombres y mujeres de diferentes grupos atareos a tomar decisiones para la protección de la salud y el cuidado del medio ambiente.
- Sensibiliza frente al cuidado del medio ambiente como una tarea que compromete a todos y que implica tener políticas, promover estilos y ambientes adecuados, generando participación y empoderamiento de la población.

Prevención y manejo de conflictos

¿Qué es? Es un proceso que aborda los conflictos entendido como las condiciones que acompañan irremediamente a todo cambio social, e incluso resultan necesarios para éste dentro de la convivencia en todas las sociedades. Aparecen reflejando las tensiones y falta de consenso entre diferentes grupos mutuamente independientes con respecto a sus correspondientes requerimientos, intereses y valores.

Para esta línea de trabajo se utilizan técnicas para el análisis, la prevención y el manejo de conflictos. A continuación se describe algunas de ellas:

- La concertación, la búsqueda de consensos y la negociación. La concertación será un medio para la búsqueda de consensos en situaciones de controversia o conflicto, para alcanzar acuerdos y armonizar los intereses de las EPSA y los usuarios de los servicios, así como con las autoridades.
- La negociación es "un procedimiento que permite generar acuerdos y formalizar compromisos que den respuesta a los distintos intereses de las partes, fijando normas equitativas para la distribución de las cargas y beneficios y de los derechos y obligaciones" (OIT).

³¹ Promoción de la salud como la capacidad de control frente a los determinantes de la misma.

¿A quién se dirige? A los actores hombres y mujeres de diferentes grupos poblacionales involucrados en la gestión del saneamiento básico para sensibilizarlos y desarrollar en ellos capacidades de prevención y manejo de conflictos adecuados a las condiciones socio culturales, económicas y políticas de la región donde se desempeñan. En tanto, que una situación de conflicto, se dirige a los grupos primarios y secundarios, se proponen algunas herramientas para intervenir en situaciones de conflicto que podrán encontrarse en la partes de anexos. A continuación se describe algunas reglas básicas y contenidos mínimos.

CUADRO 9: REGLAS BÁSICAS Y CONTENIDOS MÍNIMOS DE MANEJO DE CONFLICTOS

Metodología	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> • A cualquier intervención en áreas de conflicto debe anteceder un análisis minucioso del conflicto (a través de un mapeo de actores diferenciando los intereses de hombres y mujeres, potencialidades de paz y de guerra, posibles impactos negativos de las medidas, relaciones de poder, sentimientos de las partes y causas del conflicto). • A partir de este diagnóstico, se elabora una estrategia de intervención, en estrecha colaboración y coordinación con otros actores, especialmente con aquellos que apoyan una solución pacífica del enfrentamiento. • Durante toda la intervención se realiza un monitoreo y seguimiento continuo, cuidando los contratiempos y efectos secundarios negativos. • Las medidas de intervención tienen que tener coherencia con el análisis de conflictos, especialmente con las fases (por ejemplo, no es adecuado comenzar un proyecto de reconstrucción de viviendas en un momento de crisis violenta. Las partes difícilmente estarán motivadas en reconstruir sus casas cuando en cualquier momento pueden ser destruidas). • Cualquier actor, aunque sea periférico o secundario, debe realizar un análisis de impacto de su intervención (Por ejemplo, el aparente hecho "neutral" de construir un puente en una zona de guerra o de conflicto latente, puede agravar el conflicto con comunidades que no se benefician por esta construcción³²). <p>Toda intervención en el tema debe considerar contexto sociocultural, participación de hombres y mujeres, diferenciación de grupos etareos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de conflicto. • Historia del conflicto. • Enfoques del conflicto y el movimiento Integrador. • Tipos del conflicto. • Principios referentes a las fuentes en conflicto • Frustración y conflicto. • Ciclo del conflicto. • Índice de Conflictividad. • Repercusiones y acciones post conflicto. • Herramientas específicas de prevención y manejo de conflictos. • Enfoque de género, generacional e intercultural transversalizado al tema de conflicto.

El problema no está en el conflicto en sí mismo, sino en la manera en que se manifiesta. El objetivo de la gestión social participativa y comunicación es prevenir y ayudar a superar la violencia como manifestación de los conflictos, apoyando al manejo constructivo de los mismos. De esta forma, se puede influir de manera reguladora y preventiva de la violencia y sancionadora sobre el proceso conflictivo donde son los actores involucrados quienes consensuarán soluciones constructivas.

• Empoderamiento³³ del entorno socioparticipativo

¿Qué es? El empoderamiento va más allá de la sola participación, tiene que ver con la conquista de espacios de poder o control de los recursos a partir de la construcción de nuevos conocimientos y capacidades. En este sentido, permite llegar a cambiar relaciones de poder, mediante la transformación de uno mismo, de las relaciones sociales y de la cultura, mediante los siguientes componentes:

- El fortalecimiento de capacidades para lograr participación cualificada de hombres y mujeres en sus diferentes grupos etareos poblacionales.
- La relación con la toma de control sobre la propia vida, con la capacidad de organizarse, tomar decisiones, establecer prioridades, planificar, gestionar apoyos y recursos, adquirir habilidades, desarrollar la autoestima y la confianza personal.
- La demanda de participación en las estructuras políticas formales y el incremento del liderazgo y capacidad de decisión en los asuntos públicos.
- La facultad de identificar el poder en términos de su capacidad para aumentar la independencia y fuerza interna y no en términos de dominación sobre los demás.

³² Gregor Barié: Nuevos enfoques para abordar viejos conflictos: aportes de la cooperación. Artículo a publicarse en Sistematización de experiencias en resolución alternativa de conflictos. La Paz, Capítulos Bolivianos de Derechos Humanos, 2004. Citado en Gestión Política Social en la EPSA N° 45. Sistema Modular de Capacitación ANESAPA, La Paz Bolivia, 2004.

³³ Empoderamiento es la traducción oficial de OCDE-CAD para el término inglés "Empowerment", su aplicación en general está en el potenciamiento de grupos sociales seleccionados, sobre todo de aquellos que sufren exclusión social.

- La demanda de alteración de estructuras y procesos que reproducen las estructuras de exclusión social³⁴.

El empoderamiento tiene su campo de acción en el capital social³⁵, se dirige a que todos los actores hombres y mujeres involucrados en proyecto de agua y saneamiento tengan un nivel similar de empoderamiento y que se establezcan relaciones³⁶ entre ellos.

¿A quién se dirige? El empoderamiento se define para los siguientes grupos de población:

a. Organizaciones sociales para la gestión del saneamiento básico local:

En el entorno de la EPSA, se encuentra la población organizada y no-organizada que tienen relación con la gestión de saneamiento básico local. Para el empoderamiento de estas organizaciones sociales, se deberá informar, motivar, capacitar y fomentar su participación en la misma.

b. Autoridades locales:

Si bien los gobiernos municipales están facultados por ley como responsables formales en el saneamiento básico local, por varios factores, no todos se encuentran suficientemente involucrados. En este sentido, su intervención será una tarea fundamental para la buena gestión de servicios de la EPSA.

c. Funcionarios de la EPSA:

Es un proceso por el cual, los operadores de servicios obtienen control de sus decisiones y acciones relacionadas con la prestación de los mismos con calidad y eficiencia y se movilizan para lograr una atención en forma sostenida para responder a las demandas de la población. Considera también el desarrollo de capacidades integrales para las acciones del sector, más allá de las específicas del área en que se desempeñan; asimismo, se empodera para lograr una actitud solidaria de apoyo a otros operadores, quienes pueden tener características totalmente diferentes.

d. Población:

Para la población se definirán procesos de empoderamiento tomando en consideración las transversales de género, generacional e interculturalidad. A continuación se mencionan los diferentes grupos poblacionales:

- Grupos de mujeres y hombres (enfoque de equidad de género)
- Grupos juveniles (enfoque generacional)
- Indígenas (enfoque de interculturalidad)
- Representantes de los gremios de decisión de la EPSA

Para el desarrollo de esta línea de trabajo se proponen los siguientes contenidos mínimos que serán aplicados en los momentos, tales como: análisis del entorno y marco legal normativo, construcción de escenarios, planificación por procesos de impacto, preparación de programas y proyectos, proyectos de inversión, monitoreo y evaluación, diseño y coordinación de redes interorganizacionales e interinstitucionales.

CUADRO 11 CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL EMPODERAMIENTO

Contenidos mínimos
<p>Organizaciones sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El rol de la sociedad civil en el saneamiento básico. • Derechos y deberes de los usuarios/as de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. • Acceso y control. • Participación de los gremios en la decisión de la EPSA. • Necesidades prácticas (condición) e intereses estratégicos (posición). • Participación en los gremios de decisión de la EPSA.



³⁴ ACCI/Proequidad/GTZ: Igualdad de género en la cooperación para el desarrollo. Bogotá, Colombia, 2000 Citado en Gestión Político Social en la EPSA N° 45. Sistema Modular de Capacitación ANESAPA, La Paz-Bolivia, 2004.

³⁵ Capital social entendido como "las normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza y la cooperación entre las personas, en las comunidades y en la sociedad en su conjunto", en Construyendo capital social comunitario. Una experiencia de empoderamiento rural en Guatemala. Durston John. Serie Políticas Sociales Abril 1999.

³⁶ Relaciones establecidas en torno a oportunidades y desafíos de actores hombres y mujeres provenientes de diferentes contextos sociales y culturales, que definen también las diferencias de género.

**Género:**

- El concepto de género.
- Género como construcción social.
- Los roles de hombres y mujeres en la familia y en la sociedad y su valorización.
- Acceso y control.
- Autoestima.
- Necesidades prácticas (condición) e Intereses estratégicos (posición).
- El género en el saneamiento básico.

Interculturalidad:

- Concepto de cultura e interculturalidad.
- Identidad.
- Acceso y control.
- Autoestima.
- Necesidades prácticas (condición) e Intereses estratégicos (posición).
- Exclusión social y racismo.
- Interculturalidad en el saneamiento básico.

Juventud

- Concepto del enfoque de juventud.
- Acceso y control.
- Necesidades prácticas (condición) e intereses estratégicos (posición)
- Los jóvenes en el saneamiento básico.
- Participación en gremios u organizaciones y en la decisión de la EPSA.
- Roles y responsabilidades de los miembros de los gremios de decisión.
- Valor y repercusión de lo intergeneracional.

EPSA

- Relaciones humanas.
- Acceso y control.
- Necesidades prácticas (condición) e intereses estratégicos (posición).

2. MARCO OPERATIVO

2.1 Implementación del DESCOM en la Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

El siguiente cuadro permite visualizar las acciones que debe desarrollar el Desarrollo Comunitario en la EPSA.

CUADRO 12: IMPLEMENTACIÓN DEL DESARROLLO COMUNITARIO EN LA EPSA

FASES	LÍNEAS DE ACCIÓN	COMPONENTES	ANEXO	TIEMPO ³⁷
DIAGNÓSTICO	Línea de Acción 1: Diagnóstico Integral de la EPSA y el Entorno. Línea de Acción 2: Establecimiento de Mecanismos para la Gestión del Saneamiento Básico Local.	<ul style="list-style-type: none"> Componente 1 - A: Diagnóstico Interno de la EPSA. Componente 1 - B: Diagnóstico externo de la EPSA. Componente 2 - A: Sensibilización al nivel de la toma de decisiones. Componente 2 - B: Organización de la instancia DESCOM en la EPSA (organigrama, definición de funciones, personal y recursos). Componente 2 - C: Capacitación del recurso humano. Componente 2 - D: Sensibilización e información a la EPSA sobre el DESCOM. Componente 2 - E: Establecimiento de políticas para el relacionamiento y coordinación Intra e interinstitucional local. Componente 2 - F: Establecimiento de mecanismos de apoyo entre operadores. 	Anexo 2.B Anexos 2.A y 2.C	
SENSIBILIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN				
PLANIFICACIÓN	Línea de Acción 3: Planificación Participativa.	<ul style="list-style-type: none"> Componente 3 - A: Planificación de la EPSA. Componente 3 - B: Planificación Intra e Interinstitucional. 	Anexo 2.D	
EJECUCIÓN	Línea de Acción 4: Fortalecimiento de la Participación Poblacional - Empoderamiento Línea de Acción 5: Promoción de Estilos de Vida y Ambientes Saludables	<ul style="list-style-type: none"> Componente 4 - A: Respaldo Intra-Intersectorial, Interinstitucional y poblacional. Componente 4 - B: Fortalecimiento de la población: empoderamiento. Componente 4 - C: Desarrollo de capacidades. Componente 5 - A: Educación sanitaria y ambiental/higiene y salud. Componente 5 - B: Movilización ciudadana solidaria. 	Anexo 2.A	
MONITOREO Y EVALUACIÓN	Línea de acción 6: Monitoreo y Evaluación de Procesos.	<ul style="list-style-type: none"> Componente 6 - A: Monitoreo y Evaluación de procesos del DESCOM en la EPSA. Componente 6 - B: Evaluación del impacto del DESCOM en la EPSA. 		

³⁷ El tiempo de cada una de las fases está sujeta a cada momento de la implementación del DESCOM, a las condiciones y grado de institucionalidad, así como al tamaño de la EPSA.

FASE I: DIAGNÓSTICO

En la implementación del Desarrollo Comunitario en la EPSA primeramente se genera el proceso de relevamiento de información y conocimiento de la situación local del saneamiento básico, el nivel de desarrollo de la gestión social participativa y comunicación al interior de la EPSA y al exterior para conocer el entorno, así como la percepción de los usuarios frente a la EPSA.

La información recopilada será socializada a las instancias correspondientes para su empleo pertinente y específico; por ejemplo, aquella información que se relacione con el área técnica y que ha detectado percepciones de satisfacción o de queja sobre aspectos técnicos, será devuelta a está instancia para que ésta tome las acciones del caso.

El proceso de relevamiento y organización de información es participativo y contribuye a que los actores involucrados visibilicen aspectos de la realidad del saneamiento básico existente, que muchas veces no son identificados y, sobre todo, para que reconozcan su responsabilidad en la gestión del mismo.

Para considerar:

La principal potencialidad del diagnóstico es la capacidad de recuperar los procesos anteriores que expresan y modelan el presente, para poder proyectar el futuro; de tal manera que se convierte en la articulación entre el pasado, el presente y el futuro.

Línea de Acción 1

Diagnóstico Integral de la EPSA y el Entorno

El diagnóstico permite conocer el estado de situación del saneamiento básico local para medir el impacto de la implementación del DESCOM en y desde la EPSA. Esta línea cuenta con 2 componentes que se desarrollan a continuación:

Componente 1 - A

Diagnóstico Interno de la EPSA

Este componente ejecuta el diagnóstico en sus 3 áreas³⁸:

- Diagnóstico técnico: analiza el ámbito técnico del proceso de producción de los servicios hasta su llegada al consumidor, para mejorarlos, innovarlos, cambiarlos según el objetivo y capacidad institucional de la EPSA. Cada sector y subsector existente precisa un nivel de especialización y una lógica específica al mismo, considerando especialmente: el ciclo de producción, la EPSA y las características del servicio.
- Diagnóstico comercial: analiza el desempeño de la operadora y el mercado a través de la venta de sus servicios, en consideración de que la economía del mercado demanda permanentemente no sólo la recuperación de la inversión y costos de operación, sino la sostenibilidad del servicio y la competitividad de la entidad respondiendo en forma permanente a las necesidades del usuario. aspectos a considerar: servicio, mercado, oferta del servicio, distribución y proveedor.
- Diagnóstico social: define como su objeto a las personas hombres y mujeres y sus relaciones, pueden existir objetos más particularizados en la EPSA que apunten a la optimización del funcionamiento institucional, enmarcados en el proceso de gestión de recursos humanos, en la perspectiva de lograr un crecimiento de la entidad.

El equipo de trabajo, o en su defecto, la persona, deberá tener en cuenta que la información relevada de la EPSA es un insumo principal para establecer la situación actual. Su análisis y sistematización será enriquecido con los funcionarios de cada área; no obstante, el personal de DESCOM debe

³⁸ Aquellos referidos al diagnóstico técnico y comercial se mencionan referencialmente, ya que su aplicación en extenso requiere de especialización y no ingresa en el campo de las competencias sociales que hacen a la Guía, sino a condición de contar con información que sea complementaria al enfoque integral que se desarrolla.

conocer el contenido de los mismos para contribuir desde su perspectiva social al análisis integral del funcionamiento de la EPSA.

En cuanto al procedimiento, existen diagnósticos en profundidad³⁹ y diagnósticos rápidos. Para el caso de la presente guía se propone el diagnóstico rápido porque se aplica ante situaciones en las que se requieren respuestas y acciones inmediatas, su procedimiento es ágil y expedito en un tiempo breve, pero sin disminuir su rigurosidad y validez. En un plazo máximo de 10 días se identifican los problemas fundamentales, sus causas y se formulan situaciones y propuestas, sus características principales son:

- Demanda de respuestas y acciones rápidas.
- Agilidad en los procedimientos.
- Puede ser participativo.
- Permite definir acciones de corto plazo.

Los instrumentos e indicadores serán consensuados con el nivel gerencial para ser aplicados a cada una de las áreas funcionales con un instructivo que defina la responsabilidad, también el objetivo del diagnóstico, el tiempo de ejecución y la metodología a ser utilizada. Asimismo, deberá ser histórico de forma que refleje correlativamente la situación de la EPSA en al menos los últimos 5 años. El contenido referencial del diagnóstico interno de la EPSA es el siguiente:

CUADRO 10: CONTENIDOS REFERENCIALES DEL DIAGNÓSTICO RÁPIDO

Contenidos Mínimos del Diagnóstico Interno de la EPSA	
<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos históricos de la EPSA. • Aspectos técnicos de los sistemas de agua y alcantarillado sanitario. • Aspectos orgánicos y funcionales de la EPSA . • Aspectos normativos de la EPSA y su relación con los vigentes. • Aspectos comerciales. • Aspectos financieros. • Comunicación. • Cultura Institucional. • Aspectos sociales (Incluye análisis de género, generacional e interculturalidad). • Medio ambiente y la salud. • Comportamientos ciudadanos (encuestas, sondeos de opinión, entrevistas, y otros). • Atención al cliente. • Señalización. • Estado y disposición para recibir fortalecimiento institucional. • Disposición de los funcionarios para brindar asesoramiento técnico a otras EPSA. • Derecho propietario (uso de terrenos y otros). • Derecho de uso de la fuente(s) de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de la EPSA en el desarrollo de temas (conceptual y metodológico) y monitoreo de movilización, educación y participación comunitaria (acciones desarrolladas según los diferentes programas: comunicación, educación sanitaria, etc.) • Percepción de los funcionarios sobre su EPSA y otras EPSA. • Existencia de monitoreo del entorno realizado por la EPSA (Línea de base de salud con énfasis en las enfermedades de origen hídrico). • Identificación de hábitos de higiene en los funcionarios. • Identificación de condiciones de la Infraestructura de la EPSA, en relación al manejo de agua, instalaciones sanitarias, y residuos sólidos. • Identificación del tipo y nivel de transversalización de enfoques de género, generacional e interculturalidad. • Sistema de monitoreo al uso efectivo del sistema de agua y/o alcantarillado u otro.

La aplicación de estos instrumentos, demanda un intenso y sistemático trabajo que requiere la colaboración del personal de la EPSA, tanto en el acopio, la sistematización, como en la actualización de los datos (base de datos). El análisis de la información relevada en el diagnóstico interno deberá cruzar la del diagnóstico externo, con una mirada crítica y reflexiva, esto permitirá determinar las acciones a seguir para dar soluciones a los problemas y establecer mecanismos de mejoramiento continuo.

³⁹ Tipo de diagnóstico que enfatiza un análisis detallado y sistemático de todos los aspectos convergentes, sea que faciliten y dificulten criterios e indicadores establecidos en un determinado proceso.

Componente 1 - B

Diagnóstico Externo de la EPSA

Este componente incluye 5 aspectos de diagnóstico.

- Percepción de los usuarios sobre los servicios de la EPSA.
- Identificación de las instituciones públicas y privadas locales, organizaciones de la sociedad civil vinculadas al tema de agua y saneamiento en el entorno local de la EPSA.
- Organización y participación de la población hombres y mujeres para el acceso del servicio de agua potable y de alcantarillado sanitario.
- Formas y efectividad de participación y control social.
- Presencia de otras EPSAS menores.

Cada uno de ellos generará información de relevancia para el accionar y mejoramiento de la EPSA. En cuanto al procedimiento se deberá concertar con los funcionarios de la EPSA de las áreas respectivas, las modalidades de recopilación de información, análisis y socialización.

Así también el diagnóstico social externo referente a la comunidad organizada en familias, organizaciones y grupos sociales diversos. Se trata de mostrar cuál es la situación de los hombres y las mujeres en sus diferentes grupos atareos que viven en la comunidad para comprender su comportamiento e identificar las potencialidades para viabilizar el desarrollo en saneamiento básico.

En el siguiente cuadro se encuentran los contenidos referenciales del diagnóstico externo, en tanto que sus instrumentos y guía de análisis se presentan en anexos, con la recomendación de aplicación sistemático.

CUADRO 11: CONTENIDOS REFERENCIALES DEL DIAGNÓSTICO EXTERNO

Contenidos Mínimos del Diagnóstico Externo

- **Aspectos históricos de la EPSA que la población conoce**
- **Aspectos geográficos**
 - Localización.
 - Topografía.
 - Ecología.
 - Aspectos demográficos.
- **Población (diferenciando hombres y mujeres)**
 - Tamaño.
 - Composición y estructura familiar.
 - Jefatura del hogar.
 - Ocupación.
 - Organización del tiempo.
 - Acceso a servicios básicos.
- **Salud (de acuerdo a cuadro No. 2 de la primera parte de este documento)**
 - Línea de base de salud con énfasis en las enfermedades de origen hídrico.
 - Identificación de hábitos de higiene.
 - Identificación de condiciones higiénicas de la vivienda y hábitos con relación al manejo de aguas servidas y residuos sólidos.
 - Establecimientos de salud (de primer, segundo, tercer, etc., nivel).
 - Acciones educativas en salud pública.
 - Acceso a servicios de salud.
- **Educación**
 - Grado de instrucción por edad y sexo.
 - Acceso a la educación.
 - Acciones educativas en el área social.
 - Número y tipo de establecimientos.
- **Idioma y aspectos culturales**
 - Idioma por edad y sexo.
 - Idioma y lugar de origen.
 - Tradiciones.
 - Creencias sobre el uso del agua y el saneamiento.
 - Prácticas culturales en relación al agua, saneamiento e higiene.





- **Género**
 - Roles de hombres y mujeres.
 - Toma de decisiones y relaciones de poder.
 - Autoestima.
- **Economía**
 - Características económicas de la población.
 - Actividades económicas.
 - Ingresos.
 - Trabajo.
 - Género y trabajo.
 - Pobreza.
- **Aspectos socio organizativos**
 - Nivel de cohesión.
 - Tipos de participación.
 - Naturaleza de las organizaciones.
 - Tipo y número de instituciones del entorno.
 - Servicios de las Instituciones sectoriales.
 - Necesidades de la población en relación al saneamiento básico.
 - Relación de la EPSA con las organizaciones sociales y las instituciones públicas y privadas y las instituciones sectoriales del entorno.
 - Relación de la EPSA con otros operadores.
 - Número y tipo (modelos de gestión) de operadores del entorno de la EPSA (peri y con-urbano).
 - Derecho propietario de las familias.

Los instrumentos más utilizados se mencionan a continuación:

- Encuesta rápida y sondeos de opinión⁴⁰ (pueden realizarse durante actividades específicas (ferias, talleres, asambleas, etc.) o aprovechando otros espacios y momentos como cuando los usuarios visitan la EPSA,
- Radio (programas radiales en vivo, donde los usuarios puedan obtener respuesta a sus demandas sobre el servicio de agua potable y alcantarillado de parte de ejecutivos y técnicos de la EPSA).

Estas sugerencias están sujetas a la capacidad institucional de la EPSA y sus necesidades. En el caso de EPSA menores (periurbanas), se debe aprovechar la capacidad organizativa que tienen los pobladores de áreas de reciente asentamiento, para realizar diagnósticos participativos, además de buscar alianzas con el gobierno municipal, la Subalcaldía u ONG's asentadas en el área de intervención de la EPSA.

La identificación de las organizaciones e instituciones locales vinculadas al tema de agua y saneamiento en el entorno local de la EPSA, tiene como objetivo promover la participación de hombres como mujeres, que es una tarea prioritaria y esencial para el desarrollo de la estrategia social; ya que el trabajo externo puede variar según la modalidad empleada y si la EPSA cuenta con una unidad social o en su caso funcionarios que puedan realizar este trabajo.

Todos estos elementos unidos al análisis del posicionamiento de la EPSA en el escenario local y su propia imagen pública, determinaran el camino a seguir en el trabajo externo. Otro aspecto de gran importancia para este enfoque es capacidad de la EPSA de articularse a otros operadores de su entorno peri y con-urbano para generar una red de trabajo solidario en temas de asistencia técnica y fortalecimiento institucional.

Para considerar:

Todo instrumento aplicado en la población es un medio de relacionamiento de la EPSA con los usuarios, por lo que se recomienda incluir frases con diferentes fines, por ejemplo: "gracias por su colaboración, su EPSA está para servirlo", acompañada de su logotipo.

⁴⁰ Puede construirse una base de datos para la tabulación de la información, ésta puede ser elaborada en un programa de conocimiento universal y de alta accesibilidad como Excel, quedándose en la EPSA para ser actualizada de forma periódica, para lo que se sugiere la aplicación del sondeo cada año y/o profundizar su información y/o analizar sus datos desde otras variables.

Socialización de resultados de diagnóstico

Una vez concluida la recolección y sistematización de la información de los diagnósticos: interno y externo, se planifica la difusión de los resultados, el mismo que será socializado en la EPSA y en el entorno, con participación tanto de hombres como de mujeres de la población, según los mecanismos más acordes a la entidad: medios de difusión masiva locales y a nivel interno en la EPSA se sugiere mediante un taller específico para ello.

Finalmente, se elabora un informe que debe reflejar gráficamente la situación encontrada, buscando analizar las causas y, sobre todo, definir las alternativas de solución, que se plasmarán en el plan de trabajo.

FASE II: SENSIBILIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Después del diagnóstico, se procederá a definir el programa de implementación desde la EPSA, el que se iniciará con una fase de sensibilización interna y externa que apunte a informar y difundir la labor de la EPSA para conseguir la corresponsabilidad de los diversos actores tanto de hombres, como mujeres. Después de la identificación de estos actores políticos, técnicos y sociales relacionados con el servicio de agua y saneamiento, se favorecerán los espacios para que puedan participar y cumplir sus compromisos, para lo cual se proponen diversas formas de organización (de los directivos, de la población y usuarios involucrados en el respectivo programa).

Línea de Acción 2

Establecimiento de Mecanismos para la Gestión del Saneamiento Básico Local

Se busca que la población y las instituciones asuman una actitud corresponsable frente a los servicios de agua potable y alcantarillado, por lo que se debe promover la participación organizada con una normatividad que permita garantizar la sostenibilidad social.

En esta línea de acción se debe lograr que la sensibilización y la organización involucre a los diferentes actores publico-privados identificados en la gestión social participativa y comunicación de los servicios de agua y saneamiento, generando relaciones armoniosas y concertadas entre sus intereses para realizar un trabajo conjunto que garantice la sostenibilidad de los servicios que brinda la EPSA. La permanente sensibilización a los usuarios domésticos e institucionales sobre la importancia del servicio, de sus costos y del buen uso de ellos, permitirá generar la corresponsabilidad en la operación y mantenimiento de los sistemas, lo cual será posible organizando formas y mecanismos de participación social, mediante las organizaciones e instituciones.

CUADRO 15: CONDICIONES PARA PROMOVER UNA GESTIÓN DEL SANEAMIENTO BÁSICO LOCAL

Instancias	Condiciones
Instancia decisora	<ul style="list-style-type: none">• Visión y misión de la EPSA que incorpora el desarrollo sostenible y la sostenibilidad económica, social y ambiental. Directivos, gerencia y técnicos conocen la visión y reconocen el aporte al desarrollo local. Directivos comprometidos con la implementación de una gestión social participativa y comunicación y una educación sanitaria y ambiental /higiene y salud.
Instancia técnica	<ul style="list-style-type: none">• Institucionalización de una Unidad Social Participativa y de Comunicación.• Establecimiento de políticas de relacionamiento y coordinación intra e interinstitucional además de intrasectorial local.
Instancia social	<ul style="list-style-type: none">• Redes de organizaciones sociales identificadas que trabajan en la gestión del agua y saneamiento con la población.• Establecimiento de convenios con las organizaciones sociales e institucionales sectoriales del entorno de la EPSA

Parte fundamental de esta acción es generar en los usuarios un sentido de transparencia y de compromiso social, creando en todo momento condiciones de participación comunitaria dentro de los procesos de gestión, sin perder de vista la necesidad de propender a la articulación con operadores menores en términos de gestión local del saneamiento. Así mismo es importante promover la articulación con operadores menor en términos de gestión local del saneamiento.

Componente 2 - A Sensibilización al Nivel de la Toma de Decisiones

Establecer los mecanismos para la gestión del saneamiento básico local, partimos de la EPSA, a fin de que ésta pueda contar con un espacio de trabajo específico para el DESCOM.

Este espacio que podrá ser una unidad, un área o, en su defecto, contar con profesionales especializados que se integren al trabajo de la EPSA, pero realizando una actividad específica en lo social, definición que estará en relación a la capacidad institucional de la operadora⁴¹. Definir este espacio supone un proceso de sensibilización a nivel de las instancias que toman las decisiones para insertar en la estructura orgánica y funcional de la EPSA una unidad de gestión social y comunicación. De este modo, la unidad contará con personal y presupuesto propio al igual que otras áreas como la técnica, administrativa-financiera o comercial.

Al ser reconocida su institucionalización como un aspecto estratégico en la EPSA, ésta podrá enriquecer su intervención de forma integral e interdisciplinaria, consolidando su desarrollo. Esta acción se podrá realizar a través de un Taller de Sensibilización⁴² con las instancias directivas de la EPSA y la Gerencia y/o una serie de reuniones, cuyo resultado sea la Resolución de Directorio sobre la implementación del área social, según las características y capacidad de la EPSA.

Componente 2 - B Organización de la Instancia DESCOM en la EPSA (organigrama, personal, funciones y recursos)

Con esta actividad se define la ubicación del DESCOM a nivel orgánico y funcional. Si bien el DESCOM es un tema transversal; es decir que sus actividades cruzan todas las áreas y ámbitos de una EPSA, debe existir un espacio orgánicamente definido y su relacionamiento con otros ámbitos o temas:

- Comunicación.
- Relaciones Públicas.
- Imagen corporativa/institucional.
- Relacionamiento de la EPSA con los usuarios.
- Lobbying (con donantes, gobiernos municipales, etc.)

Por su importancia, se proponen algunas opciones para la ubicación del Desarrollo Comunitario:

Opción 1: Ubicar el DESCOM en línea directa con la gerencia general, como tema transversal. Sin embargo, se puede combinar la gestión social con comunicación y/o relaciones públicas.

Ventajas	Desventajas
Se garantiza su inclusión en todas las áreas pertinentes.	Existe el riesgo de que si no se establecen claramente responsabilidades, el DESCOM pierda importancia.

⁴¹ En COSMOL el DESCOM es un nivel de gerencia.

⁴² Anexo 2A: Herramienta Sensibilización y Reconocimiento del Cambio.

Opción 2: El DESCOM con su propia Unidad que se dedica exclusivamente a temas de gestión participativa social y comunicación, como educación sanitaria, promoción social, comunicación institucional, imagen corporativa, información y contenidos, prensa y periodismo, relaciones públicas, comunicación estratégica, etc. Esta opción es la más efectiva para el desarrollo del DESCOM en la EPSA.

Ventajas	Desventajas
Se mantiene separadas las funciones especializadas, contribuyendo al logro de los resultados.	Costos más elevados por el número de personal.

Opción 3: Esta opción, considera una combinación entre gestión social, comunicación y relaciones públicas.

Ventajas	Desventajas
Costos más bajos; Mejor coordinación entre las tres especialidades.	Dispersión del trabajo con la pérdida de la especificidad del DESCOM.

Una vez definida la mejor opción para la EPSA se establecerá el objetivo, funciones y relación con las otras áreas, enmarcando su accionar en un trabajo con enfoque integral de la entidad.

A continuación se define el objetivo que debe orientar y la estructura del DESCOM en la EPSA.

Objetivo de la instancia del DESCOM

Articular y concertar los intereses de los actores locales del saneamiento básico con el fin de lograr sostenibilidad social, política y ambiental de los servicios de saneamiento básico en las localidades del entorno de una EPSA.

Concretada la ubicación y el objetivo de la Instancia del DESCOM en la EPSA, se procede con la definición de los perfiles y los términos de referencia del personal a ser contratado o reubicado, los que dependen, en primer lugar, de la ubicación a nivel orgánico y funcional. La EPSA puede establecer esta instancia optando por una de las tres presentadas. En la parte de anexos se presenta las referencias de las opciones.

El número de personas que deberían trabajar en esta instancia depende, además, de factores como: i) la extensión geográfica y el número de usuarios/as de la EPSA, ii) el presupuesto de la EPSA y iii) la forma de relacionamiento de la EPSA con los usuarios.

Las funciones generales de la instancia social de la EPSA consistirá en desarrollar:

- La política de comunicación con equidad de género de la entidad frente al relacionamiento con sus clientes usuarios, organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas y la población.
- Mecanismos de coordinación con las instituciones del sector gubernamental municipal y prefectural y a su interior promover mecanismos de organización institucional en apoyo de la acción socio-educativa en saneamiento básico, en especial las del sector ambiental, salud, educación y social.

Promoverá:

- Acciones para el cambio en la cultura ciudadana e institucional, favorables al adecuado relacionamiento recíproco EPSA-población.
- La comprensión, compromiso y apoyo de las organizaciones no gubernamentales, organizaciones

sociales e instituciones y organizaciones representativas de la población en relación a los fines y propósitos buscados por la entidad

- La movilización y la participación consciente de clientes o usuarios y población en apoyo del eficiente desempeño comercial de la EPSA y de la sostenibilidad de los servicios que presta.
- Las modificaciones físicas y del entorno requeridas para brindar óptima atención a los clientes en sus relaciones de servicios con el operador.
- Mecanismos de apoyo entre operadores y
- Velar por la calidad del servicio y la atención al cliente.

Asimismo, se enuncian las funciones esenciales por áreas:

- Apoyo a la Gerencia General:
 - Desarrollar la política de la EPSA dirigida a promover el relacionamiento de la institución con la población, buscando la comprensión, compromiso, apoyo y colaboración de los clientes, usuarios, gremios, instituciones, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, dirigencia y población, para con los fines y propósitos buscados por la EPSA, actuando de canal de comunicación en ambas direcciones.
 - Desarrollar un Programa de Capacitación Interno a la EPSA con el objetivo de que los/as funcionarios/as se interioricen y comprometan con los objetivos del componente socio-educativo.
- Educación y participación comunitaria:
 - Fomentar nuevos hábitos, conocimientos, costumbres, valores, actitudes, opiniones, comportamientos, experiencias en los clientes, usuarios y población, favorables al eficiente desempeño en la gestión de la EPSA y la sostenibilidad de los servicios.
 - Promover la sensibilización y valoración de la población, hombres y mujeres, frente al significado, importancia, utilidad y beneficios de los servicios de agua potable y alcantarillado para el medio ambiente, la salud, el bienestar individual y la calidad de vida en común.
 - Informar y divulgar los esfuerzos técnicos y económicos que exige prestar los servicios de AP y ALC, extender la cobertura del servicio, mantener y reponer equipos y los demás aspectos de la gestión.
 - Promover la conformación de grupos sociales de la población, en el marco de la Ley de Participación Popular, para apoyo a la gestión de la EPSA, buscar la cooperación de las organizaciones representativas de la comunidad para idéntico fin y colaborar en la implementación de la participación de los usuarios en las instancias de dirección, control y vigilancia de la EPSA, acorde con el marco jurídico existente sobre la materia.
- Comunicación Social: promover la difusión de información sobre la EPSA aprovechando los medios de comunicación masiva y de comunicación alternativa para apoyar los procesos socio-educativos hacia la comunidad, usuarios y a los funcionarios sobre actividades, acciones, resultados y logros de la Institución como otro mecanismo de transparencia.
- Relaciones públicas: dirigir actos oficiales de la EPSA, promoviendo la imagen corporativa ante la población, coordinando los actos públicos que demandan la presencia y actuación de la institución y manteniendo buen relacionamiento con los medios de comunicación masiva, con instituciones y organizaciones con las que se relaciona en su entorno y sobre todo con los usuarios.

Es importante disponer de un presupuesto específico para esta Unidad; de lo contrario, no se podrán realizar sus actividades específicas. Es difícil poder establecer el costo, pues depende del número de personal y de las actividades que realizarán.

Componente 2 - C

Capacitación de Recursos Humanos del DESCOM

Se realizará un proceso de inducción sobre el rol del DESCOM y la gestión del saneamiento básico local y capacitación al personal del DESCOM para que conozca sus roles y competencias en la EPSA.

Proceso que puede considerar las siguientes etapas:

Componente 2 - D

Sensibilización e Información al Personal de la EPSA sobre el DESCOM

Los funcionarios de la EPSA deberán conocer los conceptos, alcances y actividades del DESCOM. De este modo, se promueve la integración de estas acciones en todas las áreas fortaleciendo a la operadora en un enfoque integral dirigido hacia los usuarios y población en general.

Se realizarán reuniones de información, de coordinación y talleres de planificación e integración de acciones con los profesionales y el total de funcionarios, según las necesidades. Actividades que tienen el propósito de:

- Mantener informados a la instancia gerencial y a todos los funcionarios.
- Consensuar e integrar las acciones de todas las áreas.
- Definir responsabilidades, actividades, alcances y niveles de coordinación.

Para la socialización, se podrá elaborar material de difusión que explique las características de esta Unidad, para ser distribuido tanto a nivel interno, como externo. Asimismo, se usarán todos los medios de comunicación posibles para la socialización de los beneficios que ésta traerá a la EPSA y al entorno.

El alcance de la institucionalización de la instancia del DESCOM está en relación a la capacidad económica e institucional de la EPSA y a la labor efectiva de sensibilización efectuada, por lo que debe imprimirse el mejor de los desempeños para lograr este objetivo esencial en el fortalecimiento de la EPSA.

Componente 2 - E

Establecimiento de Políticas para el Relacionamento y Coordinación Intra e Interinstitucional Local

En el entorno de la EPSA, su desempeño se ve afectado por la acción de un "campo de fuerzas", que refleja las relaciones de poder entre los actores de su entorno. Éstas pueden ser de carácter político, cultural, cognitivo, económico, capital social, tradiciones, etc., y provocan incertidumbre y frenan el carácter innovador que puedan tener las políticas que se generan desde la EPSA, jugando a favor o en contra de ellas. Por eso es importante que desde la entidad se cuenten con políticas de relacionamiento y coordinación con las instituciones políticas y sociales del entorno, las que estarán a cargo de la Social y Comunicación, (o DESCOM) empleando diversas acciones para ello:

- Definir mecanismos de relacionamiento formal con las instituciones sociales y políticas mediante compromisos que establezcan responsabilidades de ambos lados.
- Relacionarse de manera específica con las instituciones, según la particularidad de acciones y niveles que se establecerán con la EPSA y sus actividades. Por ejemplo, con las instituciones sectoriales locales como el Servicio Departamental de Salud SEDES, Servicio Departamental de Educación SEDUCA, o instancias departamentales de medio ambiente se definirán acciones de responsabilidad conjunta con la EPSA para promover la gestión del saneamiento básico local. Otras instituciones del área de influencia de la EPSA participarán coadyuvando a estas acciones, tales como ONG's, Fundaciones, Asociaciones, Federaciones, Grupos de hombres y mujeres niños, jóvenes, adultos o adultos mayores. Por su parte, aquellas organizaciones de la sociedad civil como FEJUVE's, OTB's, Comités Cívicos y otros participarán de manera específica (se sugiere consultar con las Guía DESCOM 1 y 3 de esta serie).
- Definir mecanismos de participación responsable donde se dispongan recursos de cada organización participante.
- Definir el compromiso de las instituciones para la replica de acciones, mediante personas institucionalmente designadas como responsables ello.

Componente 2 - F

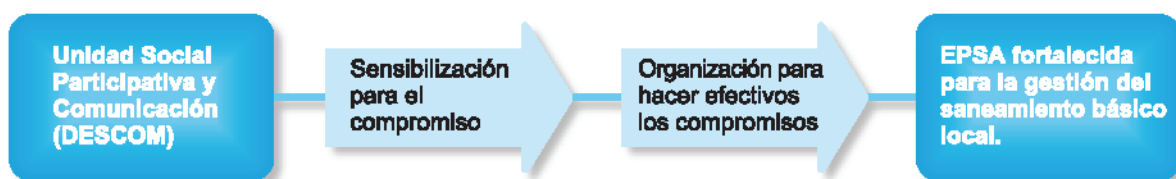
Establecimiento de Mecanismos de Apoyo entre Operadores

Entre las acciones del DESCOM en la EPSA se encuentra una que apoya el establecimiento de mecanismos de colaboración entre operadores, consiste en promover la disposición interna de la EPSA para relacionarse de forma armónica, concensuada y responsable con operadores menores a fin de cumplir con un principio esencial del enfoque social adoptado, como la democratización en el acceso a los servicios de la población, sobre todo de menores recursos.

Las líneas de trabajo del DESCOM en la EPSA definidos en este enfoque permitirán implementar los contenidos de empoderamiento, prevención y manejo de conflictos, así como el desarrollo de una cultura sanitaria en este componente para que desde la EPSA de intervención se optimicen mecanismos de apoyo a operadores menores.

La sensibilización y acciones serán desarrolladas en la mayoría de los casos en momentos comunes.

GRÁFICO 5: SENSIBILIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN



Cuando el rol del gobierno municipal es activo y coordinado con la EPSA, tomar en cuenta los siguientes aspectos y logros:

- Espacios de concertación promovidos por el gobierno municipal (puede ser la Subalcaldía) para abordar la problemática del medio ambiente y los recursos naturales de la zona o barrio.
- Actividades de sensibilización impulsadas por el gobierno municipal (puede ser la Sub Alcaldía) para la protección medioambiental.
- Inclusión de actividades y proyectos para el cuidado del agua y saneamiento, así como el apoyo en proyectos de inversión para ampliación o mejoramiento de los servicios en el plan de desarrollo del gobierno municipal.
- Espacios de concertación liderados por la municipalidad para abordar la problemática del agua y saneamiento.
- Difusión entre la población de los planes y proyectos concertados antes de su implementación, durante y después en coordinación con la EPSA y las organizaciones e instituciones sectoriales locales.

Desde la instancia Social Participativa y Comunicación (DESCOM) y los actores convocados para ello, se trabajarán los siguientes aspectos:

- Instar a que las ordenanzas municipales para la protección y el cuidado del medio ambiente se cumplan para mejorar la calidad de los servicios de agua y saneamiento.
- Gestionar acuerdos entre diversas fuerzas políticas, para lograr mayor equidad en la distribución de los servicios de agua potable.
- Gestionar (en instancias departamentales) para que las instituciones educativas desarrollen temas de agua y saneamiento en su diversificación curricular.
- Gestionar que, desde las instancias correspondientes, se cumpla el apoyo técnico tanto a la EPSA de intervención como a operadores, en acción conjunta con la EPSA.
- Gestionar y ejecutar acuerdos de cooperación entre instituciones y organizaciones para el mejor cuidado y protección de los servicios de agua y saneamiento, como por ejemplo, los mercados y centros de abasto.

- Motivar para que las instancias correspondientes cuenten con reglamentos de las organizaciones de base, mercados y lugares públicos en los que se exijan medidas de higiene, utilización adecuada de servicios y el uso racional del agua.
- Promover que los medios de comunicación locales emprendan campañas de sensibilización con enfoque de género a la población.
- Para poder lograr una coordinación efectiva con las instituciones sociales y políticas del entorno de la EPSA puede conformarse una instancia específica: Comité Interinstitucional de apoyo a la gestión al saneamiento básico local por ejemplo.

Para considerar:

Los actores involucrados en la gestión social de los servicios de agua y saneamiento son la población hombres y mujeres, la EPSA y otros operadores y el gobierno municipal. Ellos deben generar relaciones armoniosas y de trabajo conjunto para garantizar la sostenibilidad de los servicios con una verdadera relación de participación social.

Es preciso entender que cada uno de los actores de la gestión de participación social tiene distintos intereses, para lo cual la EPSA deberá ser capaz de llegar a un consenso con ellos y lograr que estos intereses sean complementarios.

Existen grandes beneficios al incorporar la gestión social participativa y comunicación dentro de la EPSA. Esto permitirá sensibilizar a los usuarios sobre la importancia del servicio, de sus costos y del buen uso de ellos, generando corresponsabilidad en la operación y mantenimiento de los sistemas mediante programas sistemáticos y continuos.

Si se logra que las y los usuarios tengan mayor conocimiento del servicio prestado, serán más conscientes de la necesidad del buen uso y del pago a tiempo de sus tarifas, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio.

Recuerde que un aspecto fundamental es generar en las y los usuarios un sentido de transparencia y de compromiso social, creando en todo momento condiciones de participación comunitaria dentro de los procesos de gestión.

Cuando la relación es adecuada con los usuarios se puede tener de primera mano observaciones, sugerencias, críticas, etc., eso permitirá dar mejores respuestas a sus demandas y garantizar la calidad del servicio.

FASE III: PLANIFICACIÓN

En esta fase es importante contar con actores sensibilizados sobre la necesidad de una gestión social participativa y comunicación para el saneamiento básico local, y sobre el impacto que su accionar tendrá en los servicios de la EPSA, en la salud y otros operadores menores, así como en la población usuaria. Consiste en lograr que se concrete la decisión política de incluir el agua y el saneamiento en los planes respectivos. En el ámbito local, es necesario incluirlos en los planes de desarrollo local de las instituciones que trabajan en saneamiento básico, fundamentalmente en las de salud, educación y medio ambiente, tanto públicas, como privadas.

Del mismo modo, en la EPSA se requiere "integrar" la estrategia social en los planes operativos de sus diversas áreas, pues esto garantizará que todos se involucren en la relación con el usuario, para que sea corresponsable de la calidad del servicio y el logro de los indicadores de su gestión. Asimismo, se podrán programar actividades para que la EPSA apoye solidariamente a operadores menores.

Planes (externos e internos) que deberán concretarse en la implementación de programas desde el DESCOM, dirigidos a los diversos actores, que podrán ejecutarse de acuerdo con las posibilidades y necesidades de la EPSA, en su relación con la población y otros operadores. Para lograrlo se ha propuesto la siguiente operativización:

Línea de Acción 3 Planificación Participativa

Consiste en el involucramiento de los actores de la EPSA como de su entorno en el marco de la corresponsabilidad en la gestión de saneamiento básico local.

Componente 3 - A: Planificación de la EPSA

Componente en el que se integran las actividades sociales y de comunicación en los planes de desarrollo: anual, quinquenal y decenal. El enfoque debe ser participativo e integral y se grafica de la siguiente manera:

GRÁFICO 6: PLANIFICACIÓN DEL DESCOM EN LA EPSA



Para efectuar la planificación se necesita contar con la siguiente información:

- Resultados del diagnóstico.
- Análisis FODA⁴³ (u otro).
- Plan Estratégico de la EPSA (si tuviera).

En un taller interno de la EPSA se realiza la planificación, donde puede emplearse el método MPP-Matriz de Planificación del Proyecto (ver anexo). Definidos el plan general de la EPSA y con la proyección del desarrollo institucional que incluye su relacionamiento con el entorno y otros operadores, se formulan los programas y proyectos respectivos a cada área, en las cuales se evidencia la transversalización del DESCOM además de un plan específico del mismo.

Componente 3 - B Planificación Intra-Intersectorial e Institucional y Poblacional

El plan de trabajo de la instancia del DESCOM en la EPSA deberá estar definido con la participación concertada y comprometida de los diferentes actores involucrados en la gestión del saneamiento básico local.

En el entorno de la EPSA, se encuentran las organizaciones e instituciones que ya fueron sensibilizadas y organizadas, en este componente se deberán planificar las acciones conjuntas a realizar. Las organizaciones sociales más importantes que deben considerarse para su participación en el contexto de las EPSA son:

⁴³ Método de Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas FODA.

- Las OTB's, que incluye a las juntas vecinales, los sindicatos agrarios y los pueblos indígenas, que están reconocidas por la Ley de Participación Popular y cuentan con personalidad jurídica.
- Las FEJUVE, FEDJUVE y CONALJUVE, que son la Federación de Juntas Vecinales, la Federación Departamental de Juntas Vecinales y la Confederación Nacional de Juntas Vecinales que congregan a las organizaciones conforme aumenta espacio territorial.
- El Comité de Vigilancia, es una organización creada con la Ley de Participación Popular; es el vínculo entre las organizaciones sociales y el gobierno municipal para establecer el control social al uso de los recursos.
- El resto de las organizaciones existentes son funcionales no territoriales. Ahí se encuentran los Comités Cívicos que reúnen a diversas organizaciones e instituciones de una ciudad, provincia o un departamento para coadyuvar a su desarrollo. También están los clubes de madres, las asociaciones productoras, los grupos de la iglesia, los juveniles, etc.

Se realizará un taller de planificación intra-intersectorial e interinstitucional y poblacional para contar con un plan de trabajo concertado, que cuente con el apoyo efectivo en tanto recursos económicos, materiales, humanos, logísticos, etc. Planificación que se realizará por procesos de impacto como una herramienta que facilita la planificación participativa. En los recursos deben incluirse todas las instituciones participantes, con financiamientos en moneda o en especie. Un aspecto importante de este componente es la socialización del plan de trabajo, mediante los participantes en sus respectivas instituciones.

FASE IV: EJECUCIÓN

Esta fase comprende la participación efectiva de todos los actores, hombres y mujeres, para ello, es necesario el desarrollo de capacidades que permitan ejecutar las acciones del plan de trabajo y/o programas, teniendo en cuenta las condiciones que se quiere alcanzar y la participación de todos para garantizar la sostenibilidad.

Se plantea el desarrollo de un conjunto de programas que pueden ser implementados por hombres y mujeres en los distintos escenarios (escuelas, barrios, mercados, etc.) para contribuir a la gestión de la EPSA.

Línea de Acción 4 Fortalecimiento de la Participación Poblacional- Empoderamiento

Esta línea de acción relaciona la participación responsable a través del conocimiento, el comportamiento y estilos de vida que valora el recurso, y la decisión de pago que toma la o el jefe de familia.

Para lograr que las familias paguen a tiempo sus facturas o recibos, necesitan reconocer el valor del agua, asumir un comportamiento responsable ante el pago de tarifas y organizar su presupuesto pensando en destinar el dinero para hacerlo.

Componente 4 - A Respaldo Intra-Intersectorial e Interinstitucional y de la EPSA

Para la ejecución del plan o programas de la instancia del DESCOM concertados y planificados se buscará el respaldo formal de las organizaciones e instituciones. Para alcanzar esto se ha agrupado a los actores en tres niveles:

- Intrasectorial: incluyen todos aquellos actores que son parte directa del sector de saneamiento como la EPSA, gobierno municipal, prefectura y cabeza del sector a nivel nacional. Se proponen las siguientes acciones:
 - Conformar un acta de compromiso y de trabajo con sus representantes.
 - Sensibilizarlos para la formulación de estrategias internas en sus instituciones⁴⁴.

⁴⁴ Estrategias que se definirán según las condiciones de cada una de ellas..

- b. Intersectorial: grupo de actores que desde sus sectores como educación, salud y medio ambiente contribuyen directamente con el sector de saneamiento básico. En este nivel de acción las actividades son más operativas y se enlazan en una sinergia más activa. La ejecución de acciones conjuntas, permite a todas las instituciones participantes alcanzar sus propias metas. Se proponen las siguientes acciones a realizar:
- Firma de acuerdos de participación.
 - Asignación de recursos materiales, humanos, logísticos, etc., según sus posibilidades.
- c. Interinstitucional y poblacional: refiere al plano de relacionamiento con instituciones (ONGs, Iglesia y otros) y organizaciones (OTB, otros) de las que la población es parte. Toda persona participa de al menos una institución u organización, lo que facilita la ejecución de los programas de gestión social participativa y comunicación porque garantiza la convocatoria de participación.

De este modo, se llega a la población mediante sus organizaciones e instituciones y en los diferentes planos: como edad, filiación voluntaria, ejercicio de derechos y deberes ciudadanos, entre otros; lo que garantiza mejor impacto de los programas en el comportamiento y aprendizaje. Se propone realizar:

- Firma de acuerdos de participación.
- Asignación de recursos materiales, humanos, logísticos, etc., según sus posibilidades.

**CUADRO 15: CONDICIONES PARA LOGRAR
EL RESPALDO INTRA-INTERSECTORIAL E INTERINSTITUCIONAL Y DE LA EPSA**

Instancias	Condiciones
Instancia decisora	<ul style="list-style-type: none"> • Respaldo del gobierno municipal y de la prefectura, mediante la UNASBVI para la implementación del programa concertado intersectorialmente, impulsado por la Unidad Social Participativa y comunicación de la EPSA. Respaldo del directorio y gerencia de la EPSA a los programas a implementarse en los diferentes escenarios. Instancias directivas se empoderan y replican incrementando la capacidad de acción.
Instancia técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de formación: aprendizaje social impulsado en los diferentes escenarios locales que responden a los criterios técnicos y necesidades de desarrollo Institucional de la EPSA en general y de cada área en particular. • Personal de toda la EPSA desarrolla capacidades específicas a nivel social para optimizar su relacionamiento con la población. • Personal de toda la EPSA se dispone a responder a la demanda de apoyo y asesoramiento técnico-en todas sus áreas-a operadores menores.
Instancia social	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de la población hombres y mujeres, mediante coordinación intersectorial local, en los programas definidos impulsados por la EPSA. • Organizaciones e instituciones locales comprometidas en la implementación de los programas, mediante capacidades desarrolladas para la gestión del saneamiento básico.

Componente 4 - B Fortalecimiento de la Población: Empoderamiento

Las estrategias, mecanismos y estímulos que se promueve para el desarrollo de fortalecimiento deben incrementar en hombres y mujeres de la población la capacidad de actuar y decidir sobre sus vidas, mediante el empoderamiento⁴⁵. Así también en operadores menores para que demanden asesoramiento

⁴⁵ Caroline Moser le dio carta de ciudadanía al concepto y llamó el enfoque de Género y Desarrollo el "Empowerment Approach" (enfoque de empoderamiento). Caroline O.N. Moser Gender Planning and Development. Theory, Practice and Training. London 1993. Citado en Capacitación para la EPSA Boliviana N° 45 Gestión Político Social en la EPSA ANESAPA, PROAPAC/ GTZ, 1ª Edición-La Paz, Diciembre, 2004.

técnico y contribuyan con las capacidades logradas a un tarea conjunta para el desarrollo del saneamiento básico.

El empoderamiento conlleva a que la EPSA cuente con un interlocutor social y técnico organizado, consciente de la problemática de la sostenibilidad y más competente al asumir su rol en el desarrollo de los servicios de agua y saneamiento.

Se plantean las siguientes acciones a realizar:

- Reuniones y entrevistas con actores políticos.
- Coordinación con los representantes institucionales para la realización del programa de empoderamiento.
- Promoción de los talleres, mediante las instituciones y medios de comunicación locales.
- Realización de talleres, según la necesidad o demanda.

Las actividades a realizarse se efectuarán tomando en consideración los contenidos mínimos y metodología anteriormente planteados. Se propone los siguientes talleres (ver anexos):

- Sensibilización y reconocimiento del cambio.
- Construcción de escenarios.
- Juego de actores.

Componente 4 - C **Desarrollo de Capacidades**

El desarrollo de capacidades es un proceso integral mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades movilizan, conservan, adaptan y amplían sus competencias para plantear el desarrollo de modo sostenible.

Es un proceso que debe ser llevado adelante por los actores hombres y mujeres involucrados y presupone "apropiación", es decir, un alto grado de identificación y compromiso de parte de los involucrados en relación con los roles y responsabilidades que a cada persona, sea hombre o mujer, e institución le corresponde en el proceso de cambio que se pretende alcanzar. Como apropiación ésta también va surgiendo en el proceso de involucramiento, en el curso del proceso de reformas; hasta llegar a asumir la corresponsabilidad durante estos procesos.

El enfoque específico en esta guía sobre el desarrollo de capacidades, deriva del modelo del desarrollo sostenible que la EPSA promueve con su entorno, entendido como un proceso permanente de búsqueda, negociación y aprendizaje de todos los involucrados con la incorporación de transversales: como género, generacional, interculturalidad e intersectorialidad: educación, salud y medio ambiente.

¿Qué se logra?

El desarrollo de capacidades busca desarrollar competencias necesarias por grupos poblacionales, bajo un enfoque generacional, de equidad, de género e interculturalidad, para generar auto confianza y el compromiso solidario con el proceso, que garantice un esfuerzo comunitario sostenido, en la gestión del saneamiento básico local.

El alcance del desarrollo de capacidades de manera referencial se mencionan a continuación:

CUADRO 13: DESARROLLO DE CAPACIDADES POR GRUPO DE POBLACIÓN Y CONTENIDO

Contenidos/Temas	Actores Políticos	Organizaciones de Base	Instituciones Públicas y Privadas	Instituciones Sectoriales (salud, educación, medio ambiente)	Actores Técnicos
Autoestima	✓	✓	✓	✓	✓
Liderazgo	✓	✓			✓
Comunicación	✓	✓	✓	✓	✓
Facilitación en la capacitación		✓		✓	✓
Facilitación transferencia de conocimientos	✓	✓	✓	✓	✓
Manejo de conflictos	✓	✓	✓	✓	✓
Negociación	✓	✓	✓	✓	✓
Herramientas de empoderamiento	✓	✓	✓	✓	✓
Control social		✓	✓		✓
Manejo de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓

Línea de Acción 5 Promoción de Estilos de Vida y Ambientes Saludables

Los estilos de vida, entendidos como la manera general de vivir, se basan en la relación entre las condiciones de vida y el desarrollo de habilidades sociales, emocionales y de conocimientos que permitan crear condiciones que impulsen bienestar y calidad de vida, para lograrlo es imprescindible que se desarrollen comportamientos responsables para la valoración y buen uso de los sistemas de agua, alcantarillado y otras opciones técnicas.

Para promover estilos y ambientes saludables es necesario implementar métodos innovadores de capacitación, coordinación y articulación que conduzcan a la creación de redes sociales, de grupos de autoayuda, de reconocimiento social y de valoración de la EPSA, que son parte de la movilización social solidaria, que junto a la educación sanitaria y ambiental se podrá alcanzar este objetivo.

Componente 5 - A La Educación Sanitaria/Higiene y Salud

La educación sanitaria/higiene y salud es parte del DESCOM, conjuntamente con la movilización social solidaria, ambos tienen el objetivo de generar una cultura sanitaria en hombres y mujeres que coadyuve a la sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, así como a la preservación del medio ambiente y la salud. Su implementación se realizará mediante:

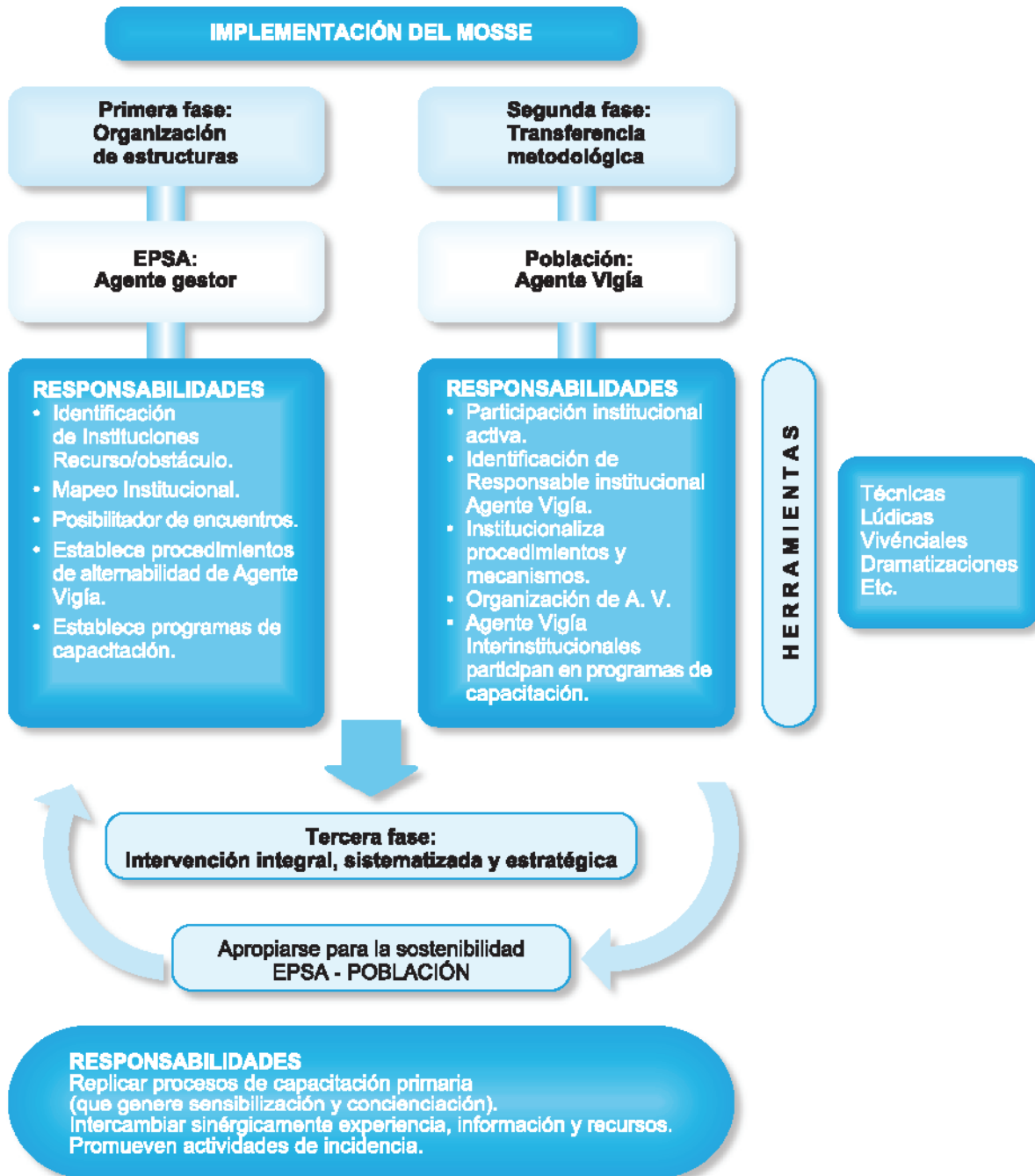
- Coordinación interinstitucional, intersectorial y poblacional.
- Realización conjunta de eventos: talleres, campañas, ferias, conferencias, etc.
- Capacitación a facilitadores locales, en contenidos de educación sanitaria y ambiental, salud e higiene. En saneamiento básico es uno de los elementos que aseguran su continuidad y sostenibilidad.
- Elaboración y producción concertada de materiales educativos, como folletos, cartillas, afiches, sociodramas, cuñas y spots radiales o de televisión, microinformativos, minidocumentales, documentales, etc. con enfoque de equidad de género, generacional e interculturalidad.
- Como estrategia metodológica, se sugiere 2 modelos: a) método de cascada, b) método sistémico MOSSE, cuyas siglas corresponden a sistémico y ecológico⁴⁶.

⁴⁶ El MOSSE, es una propuesta o lineamiento que procura aportar a la construcción de alternativas que definan estrategias de intervención desde la EPSA contribuyendo al desarrollo de Comunidades Sostenibles. Es una propuesta flexible, modificable y enriquecida por los diferentes actores hombres y mujeres intervinientes ya que éstos son considerados los verdaderos protagonistas de la acción en base al desarrollo de una conciencia ciudadana con ejercicio de derechos y deberes. Propuesta que ha sido creada por ETSAI Srl. (Escuela Tecnológica Andrés Ibáñez) y aplicada en varias experiencias en el Departamento de Santa Cruz.

Modelo Sistemico MOSSE

La implementación de un proceso de capacitación a facilitadores/as en educación sanitaria y ambiental/higiene y salud para saneamiento básico, demanda el desarrollo de acciones definidas en pasos secuenciales, programáticos y consensuados para alcanzar los objetivos propuestos. Las referencias del mismo se presentan a continuación:

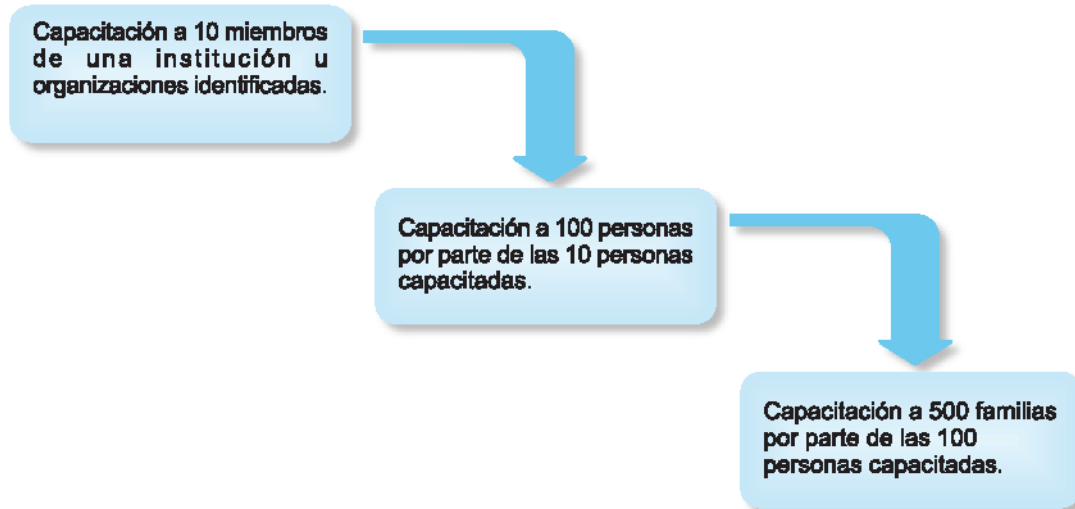
GRAFICO 8: MODELO SISTÉMICO MOSSE



Modelo en cascada

El principio de este modelo es el crecimiento en progresión de los beneficiarios de la capacitación. La relación del número de personas comprendidas en cada fase de este modelo (10 a 100 y a 500), es solamente referencial, ya que siempre deberá adecuarse a los grupos poblacionales, de acuerdo al contexto en el que se vaya a aplicar. A continuación se presenta el modelo:

GRAFICO 7: EJEMPLO DEL MODELO EN CASCADA.



La secuencia de acciones a ser ejecutada en procesos de capacitación a facilitadores se presentan a continuación:

CUADRO 18: ACCIONES PARA LA CAPACITACIÓN DE REPLICADORES/FACILITADORES

Modelo A: En Cascada

Primera Fase:

- Identificación de multiplicadores potenciales hombres y mujeres, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores.
- Elaboración de propuestas de convenios.
- Firma de convenios o acuerdos.
- Recopilación de materiales y elaboración de contenidos del taller.
- Elaboración estrategia de la capacitación a facilitadores.
- Ejecución del taller de capacitación a facilitadores.

Segunda Fase:

- Diseño de instrumentos para la réplica.
- Planificación de actividades de réplica.
- Ejecución de talleres de capacitación de réplica.
- Seguimiento.
- Evaluación y retroalimentación.

Condiciones necesarias para la capacitación de réplica:

- Contar con una organización que en lo posible vaya ampliando
- Identificar a las organizaciones territoriales de base, que dada la estructura piramidal con la que funcionan, hacen posible la réplica a grupos cada vez amplios.
- Identificación de una persona (con conocimiento de la problemática barrial), para definir como facilitador del proceso.
- Identificación de Instituciones u organizaciones que son potenciales multiplicadoras de conocimientos, se procede al análisis interno en la EPSA, sobre las fortalezas y debilidades que presenta cada una de ellas y el grado de afinidad que tienen con la empresa y sus objetivos institucionales.
- Coordinación institucional para conciliar objetivos comunes e identificar la percepción y las posibilidades de la institución u organización para trabajar conjuntamente con la EPSA.

Modelo Sistémico MOSSE

Primera Fase: Organización de estructuras

- Proceso de sensibilización y organización en la EPSA como "agente gestor".
- Designación de agente vigía en la EPSA (entre todo el personal ellos designan el rol inicial a uno de los funcionarios, luego lo ocupará otro en sentido rotatorio).
- Identificación o mapeo institucional de las organizaciones e instituciones del entorno de la EPSA, definidas como instituciones recurso u obstáculo.
- Planificación del programa de trabajo en la EPSA, mediante la Unidad Social Participativa.

Segunda Fase: Transferencia metodológica

- Suscripción de convenios interinstitucionales EPSA-Instituciones.
- Designación de vigías institucionales (representantes elegidos en la misma modalidad rotatoria) quienes tendrán la responsabilidad de representar, replicar y evaluar (multiplicadores potenciales).
- Recopilación y elaboración de contenidos (talleres) y actividades. (ferias, campañas, etc.).
- Implementación de la estrategia de capacitación a facilitadores.
- Diseño y ejecución de actividades, de transferencia continua a facilitadores.
- Concertación para implementar el sistema de seguimiento y de réplica (el "Vigía" de la EPSA es activo en la coordinación con los vigías institucionales).

Tercera Fase: Intervención integral, sistemática y estratégica

- Ejecución de actividades de capacitación, seguimiento, réplica y evaluación⁴⁷.

Los materiales de capacitación o información pueden ser locales o regionales y deben contener en lo posible materiales didácticos adecuado a los grupos objetivos.

El sistema de seguimiento al proceso de réplica debe desarrollarse con base en los instrumentos definidos en cada modelo. Su aplicación permitirá la evaluación del proceso y su retroalimentación correspondiente.

Componente 5 - B Movilización Ciudadana Solidaria

La movilización ciudadana solidaria que se implementa desde la instancia del DESCOM está destinada a fortalecer las acciones realizadas en la fase anterior mediante procesos cíclicos, con actividades de reforzamiento en áreas críticas. Esta acción se facilita porque en Bolivia, tanto en las comunidades, o en poblaciones menores, así como en las ciudades intermedias e inclusive las grandes ciudades, la población está organizada, lo que constituye la base fundamental del capital social, el mismo que a través de las acciones sociales logra su empoderamiento proactivo hacia los objetivos del saneamiento básico.

La movilización social en torno a los servicios de agua y saneamiento apela a diferentes componentes como son: la salud, el medio ambiente, la regulación de los servicios, etc., desde las EPSA, las instituciones gubernamentales y las organizaciones no gubernamentales, con responsabilidades en el mejoramiento ambiental, la protección de la salud, la organización social y la educación comunitaria. Los contenidos de la movilización comunitaria solidaria orienta sus acciones a partir de las instituciones como de las autoridades y la EPSA para que promuevan y estimulen procesos educativos, lo cual no sólo modifica y fomenta actitudes y comportamientos favorables a una buena gestión, sino que también apoya a la sostenibilidad integral de la gestión en general y valorización de los aspectos socio-culturales en particular en sus aspectos positivos.

Esta acción contemplará lo siguiente:

- a. Sistema de réplica en dos niveles: i) en sus espacios de interacción cotidiana hogar, trabajo, círculo social, mediante un comportamiento responsable que inste a que los demás la repliquen, ii) sistemáticamente en acciones programadas en las organizaciones e instituciones a la que representan.

⁴⁷ Por tratarse de un modelo sistémico, en el MOSSE todas las actividades del proceso se realizan de forma alterna; es decir, la capacitación comprende transferencia y construcción de conocimientos, habilidades, destrezas, conjuntamente a la definición de instrumentos y a la construcción de metodologías de las actividades –talleres, ferias, festivales, campañas, etc.- que en forma consensuada, se definen con las instituciones participantes. Del mismo modo, se realizan actividades de réplica y de seguimiento de forma conjunta. En este sentido, no existe una linealidad en el proceso de las actividades, sino más bien una interacción de actividades de un proceso circular y sistémico.

- b. Fortalecimiento a la "actitud", a partir de la réplica, se inicia la promoción hacia la adopción de actitudes mejoradas a través de actividades alternativas: elaboración de títeres artesanales con los escolares, ferias educativas y comunitarias, actividades de competencia, campañas (periódicos murales, canto, poesía, etc.).
- c. Actividades de investigación sobre avances del proceso de cambio, llevadas a cabo de manera práctica por las mujeres, los hombres y/o los escolares (ejemplo: cuantos niños se lavan las manos antes de comer en la escuela).
- d. Reconocimiento a las personas, familias o instituciones con la entrega de pergaminos o una Resolución Municipal o carta de la EPSA, entre otras, visibilizando las prácticas saludables.
- e. Las campañas con diferentes temas, son actividades que necesitan una organización estricta en el sentido de distribución de responsabilidades, para ello se debe coordinar con diferentes instancias del gobierno municipal para alcanzar el propósito de involucrar a la población, autoridades y técnicos en acciones que puede ser:
 - Reforestación, en cercanías de la fuente de agua, los establecimientos de educación, de salud y la plaza.
 - Limpieza (eliminación de residuos sólidos y de plásticos).
 - Eliminación de residuos líquidos (charcos de agua).
 - Lavado de manos y otros.
 - Otras actividades (consultar con las guías DESCOM 2 y 3 de esta serie).

Actividades que deben ser cumplidas de manera solidaria (intercambio de conocimientos y actividades) entre las y los pobladores que son usuarios del servicio de agua y/o saneamiento.

FASE VI: MONITOREO Y EVALUACIÓN

El monitoreo, la evaluación de los procesos de la instancia DESCOM de la EPSA proveerá información sistemática y primordial para su sostenibilidad. En esta fase se definen los mecanismos para la evaluación, tanto de los procesos como de los resultados. Los mismos que se realizarán de manera participativa por la propia EPSA. Se ejecutarán una evaluación de medio término y final al concluir el proceso social en la EPSA y, posteriormente, una evaluación anual de impacto en la salud para conocer los cambios en las condiciones de vida y salud de la población correspondientes a los impactos generados por los impactos de la EPSA (consultar la guía DESCOM 6 Monitoreo y Evaluación de esta serie). Los instrumentos referenciales para el monitoreo y evaluaciones se encuentran en la guía 6 de Monitoreo y Evaluación de esta serie.

Mediante esta fase, se logra establecer los avances de la EPSA, el aporte que hace al saneamiento básico local y de qué manera el DESCOM está contribuyendo en la relación política, técnica y social.

A continuación se presenta el cuadro de resultados, actividades, indicadores y medios de verificación. El proceso de monitoreo se realizará en base al esquema del ciclo del DESCOM en la EPSA, mediante fases, líneas de acción y componentes.

CUADRO 19: RESULTADOS, ACTIVIDADES, INDICADORES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN

FASE I: DIAGNÓSTICO

Resultados	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación
Diagnóstico participativo de situación interna y externa de la EPSA ejecutado.	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de instrumentos cuantitativos y cualitativos de recolección de información consensuados con la gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de instrumentos de recolección de información en la EPSA, que incorporan el enfoque de género, generacional e interculturalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Instrumento de diagnóstico interno de la EPSA aprobado por gerencia. Instrumentos de diagnóstico con las Transversales.
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de los instrumentos y entrevistas en cada EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres que brindan información. Número de boletas o instrumentos aplicados. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de participación con diferencia de sexo. Informe del diagnóstico poblacional.
	<ul style="list-style-type: none"> Socialización de la Información de la EPSA y validación con participación de hombres y mujeres u otras organizaciones de la población. Análisis y reflexión del diagnóstico de la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres informados sobre el diagnóstico de la EPSA. N° de Organizaciones de la sociedad civil. 	<ul style="list-style-type: none"> Actas de socialización con registro de participantes. Registro de las opiniones que validan la información. Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> Sondeo de percepción de las y los usuarios, en relación a la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres que participan en el sondeo. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de participantes en el sondeo de percepción. Reporte periódico de sondeo percepción.
	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de las acciones que realizan las instituciones vinculadas al tema de agua y saneamiento local. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de visitas realizadas. N° de hombres y mujeres que son entrevistados. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de entrevistas. Reporte fotográfico

FASE II: SENSIBILIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Resultados	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación
Instancia DESCOM institucionalizada en la EPSA	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la propuesta a la EPSA de la creación de la instancia DESCOM. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de propuesta. N° de hombres y mujeres que participan en la presentación. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de creación de la EPSA. Acta de reuniones con registro de participantes por niveles Institucionales.
	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión en la declaración institucional de la EPSA (visión, misión, objetivos estratégicos) de políticas de gestión del DESCOM. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento estratégico de la instancia creada. 	<ul style="list-style-type: none"> Declaración institucional de la EPSA incorpora la gestión del DESCOM.





	<ul style="list-style-type: none"> Definición de la ubicación de la instancia DESCOM orgánica y funcional en la EPSA. Creación de la instancia DESCOM en la EPSA con estructura orgánica y funcional para su funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Instancia de DESCOM en funcionamiento. Organigrama de la EPSA. N° de mujeres y hombres que integran la instancia DESCOM. EPSA con estructura orgánica, funcional y presupuesto. Designaciones de responsables, diferenciando N° de hombres y mujeres.⁴⁸ 	<ul style="list-style-type: none"> Estructura orgánica y funcional. Términos de referencia. Convocatoria, selección y contratación de personal. Lista de personal de la Unidad. Presupuesto. Balance entre hombres y mujeres en los contratos.
	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación al personal de la EPSA en Desarrollo Comunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> La EPSA cuenta con personal capacitado mediante un proceso de inmersión y capacitación en DESCOM N° de hombres y mujeres capacitados. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe del taller con registro de participantes por sexo. Fotografías. Videos. Memoria de talleres.
	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas informativas y de coordinación con todas las instancias de la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres de la EPSA participantes en las reuniones. N° de reuniones informativas y de coordinación con EPSAS. 	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reuniones. Informe de coordinación.
	<ul style="list-style-type: none"> Taller de planificación e integración de la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres de la EPSA participantes en los talleres. N° de talleres realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de talleres. Fotografías. Registro de participantes por sexo.
	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un plan de difusión y posesionamiento de la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres de la EPSA que participan en la elaboración. N° de reuniones. N° de materiales de difusión elaborados. N° de hombres y mujeres expuestas a los mensajes. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento del plan estratégico de comunicación. Materiales de difusión que evidencia el enfoque de equidad de género, generacional e interculturalidad. Percepción de los usuarios sobre la EPSA antes de la socialización.
	<ul style="list-style-type: none"> Socialización y difusión del plan de comunicación o difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de mecanismos de socialización % de muestra representativa de la población hombres y mujeres sensibilizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de socialización. Encuestas a usuarios, a líderes de opinión sobre la percepción que se tiene de la EPSA y la imagen en su comunidad.
Medidas de protección del medio ambiente implantadas	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización y difusión concertadas para la conservación y cuidado del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de reuniones interinstitucionales para concertar la sensibilización y difusión del tema. Tipos de medios de difusión identificados. N° de muestra representativa de la población hombres y mujeres sensibilizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe del proceso con análisis de equidad de género.⁴⁹ Actas de reuniones de construcción.



⁴⁸ Se debe considerar el número de designaciones entre hombres y mujeres, según la capacidad institucional definido por la EPSA. Así si hay posibilidad de contratar a dos funcionarios, uno deberá ser hombre y la otra mujer, para así lograr un equilibrio de género.

⁴⁹ Análisis que considere los conceptos de equidad género, es decir que hombres y mujeres participen en los procesos, y además que las mujeres participen no sólo como número, sino como participación activa (el informe deberá mostrar no sólo desagregación cuantitativa hombres y mujeres)



<p>Instancia de atención al cliente fortalecida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación e implementación de mecanismos para mejorar la calidad de atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de muestra representativa de la población, hombres y mujeres que manifiestan satisfacción con la calidad de los servicios brindados por la EPSA. • Mecanismos identificados de atención eficientes que mejoren la atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos. • Documentos con mecanismos de atención. • Visitas domiciliarias y percepción de las familias.
<p>Políticas para el relacionamiento y coordinación Intra e interinstitucional local establecidas y aprobadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de políticas de relacionamiento y coordinación intra e interinstitucional local ▪ Elaboración de políticas de relacionamiento y coordinación Intra e interinstitucional local. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A fines de.....: la EPSA cuenta con políticas de relacionamiento y coordinación ▪ Documentos de políticas de relacionamiento y coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de políticas de relacionamiento y coordinación aprobado por la EPSA.
	<ul style="list-style-type: none"> • Definir normas y reglamentos que garanticen la participación de EPSA en el cuidado de los servicios de agua y saneamiento a nivel de todas las autoridades, instituciones y de la EPSA. • Crear un espacio de concertación. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de normas y reglamentos de participación en cada institución participante. • N° de reuniones para elaboración o definición. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de compromiso y participación aprobadas. • Documento de normas y reglamentos de participación. • Documento de conformación de un Comité Interinstitucional.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taller de ejecución para la conformación del Comité Interinstitucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de hombres y mujeres participantes en el taller. • Documentos con miembros del Comité Interinstitucional conformado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria del taller. • Fotografías. • Registro de listas. • Acta de conformación del comité.
	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea Interinstitucional para definición de los representantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de representantes hombres y mujeres elegidos. • N° de asambleas ejecutadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de asamblea desagregada por hombres y mujeres. • Lista de representantes. • Fotografías. • Compromisos institucionales.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Institucionalización de mecanismos de representación y participación en la EPSA. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de acciones realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de mecanismos de representación aprobado.
<p>Políticas para el relacionamiento y coordinación intra e interinstitucional local establecidas y aprobadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas de coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de mujeres y hombres que participan en reuniones de coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe con análisis de género.
	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización en las instituciones sobre el Comité Interinstitucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de mecanismos de socialización. • N° de reuniones de socialización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe técnico del proceso. • Registro de participantes. • Fotografías.

FASE III: PLANIFICACIÓN

Resultados	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación
Planificación interna de la EPSA y del DESCOM definida y aprobada.	<ul style="list-style-type: none"> Taller para definición del Plan Estratégico de la EPSA mediante un método adecuado. Taller de formulación del Plan en coordinación de los funcionarios de la EPSA. Definición del Plan DESCOM 	<ul style="list-style-type: none"> No. de mujeres y hombres de las área participantes. Número de mujeres y hombres participantes de las diferentes áreas de la EPSA. Un plan con todos los elementos definidos en talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento del Plan Estratégico de la EPSA. Registro de participantes. Documento Plan de Unidad Social Participativa.
	<ul style="list-style-type: none"> Taller de elaboración del POA, PDQ y PDD⁸⁰. 	<ul style="list-style-type: none"> No. de mujeres y hombres participantes en talleres de las diferentes áreas de la EPSA. Un documento del POA. Un documento PDQ. Un documento PDD. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de POA, PDQ y PDD. Informe técnico. Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> Talleres de evaluación trimestral de avance de POA y evaluación anual del Plan Estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de mujeres y hombres participantes en talleres de las diferentes áreas de la EPSA. Una evaluación trimestral de avance POA. Evaluación anual del plan estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes. Registro de participantes. Fotografías.
Planificación externa del DESCOM interinstitucional definida y aprobada.	<ul style="list-style-type: none"> Taller de planificación Interinstitucional en base a compromisos, acuerdos, actividades de cambio y corresponsabilidad por parte de la EPSA y los actores involucrados. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de mujeres y hombres representantes de las organizaciones e instituciones (Comité Interinstitucional). Nº de acuerdos y compromisos. Nº de programas definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento Plan Interinstitucional. Lista desagregado por hombres y mujeres. Convenio de corresponsabilidad en la ejecución del Plan. Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> Socialización Interinstitucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de actividades de socialización. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de socialización con análisis de género, generacional e interculturalidad. Fotografías.

FASE IV: EJECUCIÓN

Resultados	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación
Respaldo de participación intra e intersectorial e Interinstitucional y de la EPSA definido.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con los actores intersectoriales. Reuniones de definición de responsabilidades de organizaciones e instituciones según su nivel de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de reuniones realizadas. Nº de hombres y mujeres que toman decisiones. Nº organizaciones e instituciones Intrasectoriales. Intersectoriales participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de identificación y caracterización de responsabilidades con análisis. Actas de reuniones con registro de nombres. Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> Firma de compromisos de respaldo de la participación con instituciones identificadas y comprometidas. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de compromisos, con responsabilidad para la participación Nº de mujeres y hombres firmantes de los compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos de respaldo con firmas desagregados por hombres y mujeres.



⁸⁰ POA: Plan Operativo Anual; PDQ: Plan de Desarrollo Quinquenal; PDD: Plan de Desarrollo Decenal, documentos exigidos por la Superintendencia de Servicios Básicos SISAB.



	<ul style="list-style-type: none"> Incluir en el plan de desarrollo local actividades y proyectos para el cuidado del agua y el saneamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de actividades y proyectos Instituciones generadoras de actividades y proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe con actividades programadas o proyectos
	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de las instancias directivas de las instituciones (incluida la EPSA) para la ejecución del plan social interinstitucional disponiendo recursos económicos, humanos, materiales, logísticos y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de documentos de aprobación, por cada institución participante con asignación de recursos. Grado de cumplimiento de los compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos aprobados por cada institución participante. Visitas Institucionales.
	<ul style="list-style-type: none"> Talleres de empoderamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres de todos los grupos étnicos que participan en los talleres. Cambio en el grado de empoderamiento de hombres y mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de talleres desagregada por hombres y mujeres. Sondeo. Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de capacidades: destrezas, habilidades en recursos humanos interinstitucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres que identifican capacidades para su participación en las actividades de la Unidad Social Participativa y Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe del proceso. Registro recursos humanos identificados.
<p>Desarrollo de capacidades</p> <p>Hombres y mujeres de los diferentes grupos étnicos identifican y reflexionan sobre sus saberes y experiencias y se capacitan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Talleres de capacitación para desarrollo de saberes y experiencias de acuerdo al plan. Talleres de capacitación para desarrollo capacidades y competencias de acuerdo al plan. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de hombres y mujeres de los diferentes grupos étnicos que participan en el taller. N° de talleres de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Memorias de talleres con registro desagregada hombres y mujeres. Registro de participación de facilitadores institucionales. Encuesta CAP.
<p>Programa de educación sanitaria y ambiental implementada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de coordinación con el Comité Interinstitucional para la ejecución del programa de educación sanitaria según el plan. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de mujeres y hombres representantes en el Comité Interinstitucional coordinando y tomando decisiones. N° de reuniones de coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión con registro de nombres.
	<ul style="list-style-type: none"> Realización del autodiagnóstico sanitario para conocer los saberes, sentires y pensares y la valoración que tienen los participantes respecto al agua, alcantarillado y medio ambiente considerando el diagnóstico poblacional. 	<ul style="list-style-type: none"> N° de mujeres y hombres de los diferentes grupos poblacionales encuestados. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento Informe Autodiagnóstico. Registro de los participantes por sexo. Registro de observación directa.





	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y producción concertada de materiales didácticos educativos, como folletos, cartillas, afiches, sociodramas, cuñas radiales spots radiales o de televisión, micro informativos, mini documentales, documentales, etc. con participación de interinstitucional, según el diagnóstico poblacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de mujeres y hombres que elaboran material educativo incorporando el enfoque de género, generacional, e intercultural. • Tipos de materiales impresos auditivos o audiovisuales producidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales didácticos Impresos, auditivos y audiovisuales que evidencien enfoques transversales. • Sondeo de percepción o efecto de los materiales.
	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de sensibilización sobre los hábitos de higiene saludables y el efecto positivo en la salud de los niños, familia y población. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de mujeres y hombres de los diferentes grupos étnicos participantes de talleres. • N° de talleres desarrollados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de talleres con análisis de género. • Registro de participantes. • Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del programa de capacitación para facilitadores u otros (que incluye a las organizaciones). Considerando modelos de capacitación en cascada o MOSSE u otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de mujeres y hombres. • Representantes de instituciones capacitados como facilitadores/as. • N° de talleres de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento del programa de capacitación con análisis de género. • Informe del proceso de capacitación. • Fotografías.
	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de actividades de réplica en las organizaciones e instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de actividades de réplica programados. • N° de instituciones y organismos participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de planificación de réplica en educación sanitaria y ambiental.
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de instrumentos para el seguimiento a la réplica de educación. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de Instrumentos para réplica. • Validación de instrumentos y resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de réplica. • Informe de validación.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de actividades de réplica en las instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de hombres y mujeres facilitadores que replican en sus instituciones. • N° de tipo de actividades por institución replicadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades. • Fotografías. • Sondeo de opinión sobre el proceso de réplica.
	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento, retroalimentación y evaluación de actividades de réplica. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de hombres y mujeres que participan en las actividades de seguimiento, retroalimentación y evaluación. • N° de tipo actividades realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe técnico de evaluación de la réplica con análisis de género. • Matriz de monitoreo y evaluación.
<p>Mobilización social solidaria realizada con participación de hombres y mujeres de los diferentes grupos poblacionales de las instituciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades de fortalecimiento en áreas críticas identificadas (por ejemplo a la "actitud", actividades de investigación sobre avances del proceso de cambio, (reconocimiento a las personas, familias o instituciones), campañas (reforestación, limpieza, eliminación de residuos líquidos, lavado de manos y otros). 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de mujeres y hombres de los diferentes grupos poblacionales participantes de las actividades de movilización social solidaria. • N° de actividades desarrolladas en la movilización social solidaria. • Tipos de actividades generados por los replicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe técnico con datos desagregados por sexo. • Fotografías.

FASE V: MONITOREO Y EVALUACIÓN

Resultados	Actividades Principales	Indicadores	Medios de Verificación
Evaluación del DESCOM en la EPSA y el entorno ejecutada.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del propuesta de evaluación participativa final del DESCOM, • Organización de la evaluación final. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un documento de propuesta de evaluación final participativa. • N° representantes de organizaciones, instituciones Intrasectoriales e Intersectoriales que participn en la evaluación final. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de la evaluación final de la EPSA y el entorno. • Registro de participantes. • Fotografías. • Sondeo de opinión.

3. EXPERIENCIAS EN TÉRMINOS DE SOSTENIBILIDAD

En el país se han gestado experiencias exitosas de apoyo a los operadores de los servicios de agua y saneamiento (EPSA) mediante programas y proyectos con una fuerte base en la estrategia social del sector. Las mismas marcan los esfuerzos por alcanzar mejores niveles de sostenibilidad de los servicios, en poblaciones peri urbana y urbana.

3.1 El Modelo de Prestación Mancomunada de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y la Participación de los Actores Locales

El modelo de prestación mancomunada, parte de la premisa de que en el saneamiento básico participan instancias gubernamentales, técnicas y sociales, quienes al entrar en consenso sobre los objetivos de la mejora de la gestión, posibilitan la sostenibilidad de la misma .

Por otro lado, para la GTZ/PROAPAC, los ingredientes fundamentales para lograr la sostenibilidad de los servicios, es el manejo empresarial, basado en un modelo de gestión adecuado a las características culturales y socioeconómicas de la población, con el desarrollo permanente de la gestión político social, todo ello enmarcado en el enfoque de la gestión integral del recurso hídrico.

Gráfico 1. Ingredientes para la sostenibilidad en saneamiento básico



Fuente. Página WEB PROAPAC

Por consiguiente, la sostenibilidad desde el enfoque humanista-ambiental, se entiende como una dinámica integradora que interrelaciona elementos sociales, económicos, tecnológicos y de medio ambiente y que postula la preservación de los sistemas en el tiempo, así como la gestión del saneamiento básico.

El modelo de gestión

El modelo para la prestación de los servicios de agua y saneamiento buscó la participación efectiva de los tres actores de la gestión del saneamiento básico, bajo las siguientes características:

- La incorporación efectiva de los gobiernos municipales a la gestión del saneamiento básico, que si bien está normada por la Ley de Municipalidades, en los hechos, los gobiernos municipales cuando tienen una EPSA prestadora del servicio, actúan como si la gestión empresarial no fuera de su competencia y en muchas ciudades de Bolivia son los principales deudores de las empresas de agua, poniendo a éstas en condiciones financieras difíciles.
- La participación de la población en la toma de decisiones empresariales, le asegura el acceso democrático a los servicios y el ejercicio de sus derechos ciudadanos para corresponsabilizarse de la gestión empresarial.
- Además, la prestación mancomunada se sustenta en la experiencia de los anteriores operadores, rescatando de esta manera el conocimiento técnico y local sobre la temática.

Esta integración de los tres actores se sustenta en los principios de equidad y solidaridad, que aplicadas en las EPSA, aseguran que no exista ningún tipo de discriminación, ya sea por tamaño de población en un esquema de mancomunidad de municipios o localidades, o por situación económica, social, cultural, de género y generacional de los pobladores..

Estos tres actores, bajo el concepto de la gestión político social, deben construir consensos que lleven a la gestión local del saneamiento básico a la democratización en el acceso a los servicios, empoderamiento de los actores para la participación efectiva en la gestión local y gobernabilidad del saneamiento básico. Logrando de esta manera que la gestión del saneamiento sea vista de manera integral y con corresponsabilidad tanto de parte de los usuarios, operadores, y gobiernos municipales, quienes juntos deben aportar a la sostenibilidad de los servicios tal como señala el siguiente gráfico, que expresa la base filosófica del modelo en lo que a participación se refiere.

Gráfico 2 Los actores y la sostenibilidad



Fuente: Adecuación propia

Este consenso debe alcanzarse en dos planos: el intramunicipal, es decir entre los tres actores (gobiernos municipales – operadores pre-existentes - sociedad civil) y el intermunicipal (como corresponde a cualquier mancomunidad), con la participación de los mismos actores.

Bajo estos conceptos, se inició un proceso participativo de construcción de las EPSA mancomunitarias, el mismo que se desarrolla a continuación

El proceso de construcción de las EPSA mancomunarias

Las EPSA de estudio están localizadas en dos regiones de Bolivia: el Chaco y Bustillo.

Durante dos años se trabajó en la generación y construcción del modelo de gestión con los actores involucrados en las dos regiones, respetando sus costumbres y cultura. Como resultado de este trabajo conjunto se creó la EPSA Ma. Este trabajo de construcción del modelo se realizó mediante reuniones y talleres con las autoridades locales y organizaciones sociales tales como los comités cívicos, las organizaciones territoriales de base (OTB) y diversas asociaciones civiles.

El resultado de estas actividades fue el de consolidar la integración mancomunada de las cabeceras urbanas de los seis municipios en el Chaco y tres distritos del Municipio de Llallagua, que se tradujo en compromisos locales para la conformación de una empresa única, que además sea inclusiva y transparente.

Estos criterios se plasmaron en una estructura organizacional de las EPSA, que permitió la participación igualitaria de los actores, a través de instancias de representación como la Junta de representantes y el Directorio de la entidad prestadora de servicios. Constituyéndose la **Junta de Representantes** en la máxima instancia de representación de la voluntad social y de definición de políticas y estrategias y fue conformada por:

- i) representantes de los gobiernos municipales, que son elegidos de acuerdo a normas y procedimientos propios de la institución
- ii) representantes de las operadoras de los servicios, elegidos también por sus propios procedimientos en su calidad de cooperativas de servicios
- iii) representantes de la población, elegidos por métodos democráticos y en sujeción a usos y costumbres de las organizaciones sociales pertenecientes a la jurisdicción de las EPSA.

En el caso de Bustillo, se cuenta con la participación del gobierno municipal y la población solamente, puesto que allí no existía un prestador de servicios, el servicio de agua y alcantarillado era una unidad del gobierno municipal.

Otra instancia de representación esta constituida por **El Directorio, el mismo que** se constituye en el órgano de dirección de las EPSA sus miembros son elegidos de la misma Junta de Representantes y por ellos mismos, esta figura se da en el Chaco; en cambio en la mancomunidad de Bustillo el directorio es elegido de acuerdo a sus usos y costumbres (por asambleas de distritos) y/o mediante voto secreto. Cabe señalar que estas modalidades de elección del directorio, no afecta al organigrama de las EPSA.

La composición del Directorio se asienta además en el principio de lograr un equilibrio tripartito entre los grupos participantes en la mancomunidad de saneamiento básico.

A partir de la gerencia, las EPSA tienen una estructura acorde a las características locales, conjugando funciones centralizadas con funciones descentralizadas en las poblaciones donde opera, pero siempre velando por la generación de economías de escala y calidad de los servicios.

Bases sociales de la prestación mancomunada de servicios

El proceso de constitución de las EPSA MANCOMUNITARIAS en las dos regiones, partió con la gestión político social, en el entendido de que para lograr soluciones que permanezcan en el largo plazo, desde el inicio del Proyecto era necesaria la generación de consensos entre todos los actores involucrados en el nivel local y sectorial.

La base de este trabajo, fue desarrollada en el componente II, Gestión Político Social de del PROAPAC, cuyo concepto señala:

La triada de: democratización, empoderamiento para la participación democrática y gobernabilidad, que dan lugar a la sostenibilidad la gestión del saneamiento básico local, se explican a continuación:

La gestión político social en saneamiento básico, es la capacidad de las organizaciones sociales, públicas y privadas, por sí mismas o asociadas, de intervenir en la gestión de saneamiento básico para desarrollar y mantener los servicios de agua potable, alcantarillado y residuos sólidos en forma integral, democrática y sostenible.

Democratización

La **democratización**, entendida como la implementación, ampliación y/o profundización de la democracia, se expresa en el sector de saneamiento básico en dos ámbitos: i) el acceso a los servicios y ii) en el acceso a la toma de decisiones en la gestión, lo que supone que la gestión empresarial incorpore en la definición de sus políticas tanto a usuarios como a los todavía no-usuarios de los servicios.

La **democratización** es el ámbito desde el cual se ejerce la participación efectiva de la población y que antes de la implementación del enfoque humanista - ambiental, en su generalidad estaba limitada al accionar de los grupos de poder locales, que debilitaban el ejercicio del control social a la gestión del saneamiento básico.

Asimismo, la **democratización** alcanza a actores que tradicionalmente están excluidos de la toma de decisiones, ya que a partir de la incorporación del enfoque humanista que conlleva una mirada de género, generacional y étnica, además de no discriminar a los estratos de escasos recursos, se incorpora a toda la población, de manera que en la EPSA MANCOMUNITARIA, participan en igualdad de condiciones hombres, mujeres y jóvenes, sujetos a los usos y costumbres locales.

Empoderamiento para la participación de los actores de la gestión del saneamiento básico

El **Empoderamiento**, entendido como el proceso por el cual los actores: a) toman conciencia de la dinámica del saneamiento básico en su contexto vital; b) desarrollan las habilidades y la capacidad necesarias para ejercer los roles que les corresponde desempeñar para la gestión, la consolidación y la sostenibilidad del saneamiento básico; c) ejercitan el uso de su poder sin infringir los derechos de los "otros"; y d) apoyan el empoderamiento de los "otros". Convirtiéndose la población en un agente de cambio, generándose una participación concertada y corresponsable.

Se enfatiza que mientras el concepto de participación permite solamente tomar parte de la estructura del poder, el concepto de empoderamiento para la participación democrática, significa transformar las relaciones de poder a través de la transformación de uno mismo, de las relaciones sociales y de la cultura.

La Gobernabilidad

Gobernabilidad, significa que quien toma decisiones debe crear consenso u obtener el consentimiento necesario para llevar a cabo un programa, en un escenario donde están en juego diversos intereses.

En saneamiento básico, la gobernabilidad es el encuentro entre los procesos políticos, económicos, sociales y ambientales, que se dan en la gestión, y las instituciones y organizaciones mediante las cuales los gobiernos, la sociedad civil y los operadores, generan decisiones sobre cómo usar, desarrollar y manejar los recursos hídricos, aspectos que se traducen en una gestión del saneamiento básico sostenible y una gestión empresarial eficiente.

En el modelo de prestación mancomunada de los servicios, la **gobernabilidad** se desarrolla en primera instancia en la visión de **mancomunidad en el saneamiento básico**, que se da a partir de los gobiernos municipales, quienes son responsables del saneamiento básico en su jurisdicción y en el marco del enfoque humanista – ambiental, ejercitan en forma práctica los principios de **equidad y solidaridad**.

La **governabilidad** tiene su expresión objetiva en los órganos directivos de las EPSA (Junta de Representantes de la EPSA, y Directorio) donde están presentes los tres actores involucrados en la gestión local del saneamiento básico.

Tanto en la etapa de diseño del modelo de prestación mancomunada, como en sus diferentes fases de implementación, los principios **mancomunidad y democratización** fueron encarados a partir de un proceso de sensibilización, que partió de la decodificación de formas poco democráticas que estaban y aún están internalizadas en las poblaciones.

Resumen de la Implementación de la prestación mancomunada de los servicios de agua y alcantarillado

Concertación sobre el modelo (1999-2002)

	(1999 – Junio 2002) Proceso de Consenso sobre el Modelo	Resultados
Empoderamiento	Creación de grupos de difusión con base en voluntarios que salen de las OTBs.	Creación de la mancomunidad. Aprobación de Proyecto de EPSA UNICA por parte de los tres niveles involucrados. Convenio para mantener una oficina de coordinación mientras se crea la EPSA.
Democratización	Reuniones de información a la población, sobre la importancia del saneamiento básico, el impacto en la calidad de vida y los componentes de la gestión del saneamiento básico.	
Governabilidad	La búsqueda de soluciones para la problemática del saneamiento básico entre los gobiernos municipales, operadores de los servicios y dirigencias sociales.	

Definición del modelo de gestión empresarial (2002)

	(Junio 2002) Constitución de la EPSA SAM	Resultados
Governabilidad	Definición de la figura jurídica del modelo de gestión Definición de forma de elección de los representantes poblacionales, bajo criterios de profundización de la democracia, solidaridad y equidad.	EPSA SAM.
Empoderamiento	Análisis de los documentos constitutivos de la Empresa en reuniones con los stakeholders() en cada localidad.	Minuta y estatutos concertados con pleno consenso de los involucrados.
	Planificación por impactos de la gestión empresarial, con involucramiento de la Junta y el Directorio.	Planificación concertada y aplicada con el seguimiento de los niveles de decisión de la Empresa.
Democratización	Difusión de los documentos de constitución a la población.	Paulatina apropiación del modelo.
	Educación sanitaria en saneamiento básico.	Involucramiento de los sectores de salud y educación locales.

La representación poblacional

	Representación poblacional	Resultados
Governabilidad	Representantes poblacionales a la Junta elegidos mediante el voto directo y con el aval de las organizaciones locales.	Legalidad y legitimidad de los representantes poblacionales.

Empoderamiento	Capacitación de Comités Electorales y candidatos/as. Capacitación a instancias locales vinculadas al proceso electoral en calidad de veedores, (Universidades, Comités Cívicos, Comités de Vigilancia.). Capacitación a representantes poblacionales en todas las áreas vinculadas al saneamiento básico y con énfasis en sus roles y funciones	Proceso continuo de apropiación de sus roles. Participación activa en la institucionalización de la EPSA.
Democratización	Elección de comités electorales en asambleas vecinales por localidad. Profundización de la democracia en las OTBs a partir de la decisión de realizar voto directo.	Participación masiva en las elecciones poblacionales.

Desarrollo de capacidades locales (febrero 2003 - a la fecha)

	Implementación 2002-a la fecha	Resultados
Gobernabilidad	Promoción de la incorporación de la cartera de saneamiento básico en las OTBs. Ejercicio de roles en la Junta.	Definición del rol de las OTBs en el saneamiento básico local. Legitimidad de la Junta y el Directorio.
Empoderamiento	Fortalecimiento de las capacidades de gestión en la Junta, el Directorio y el entorno con relación al saneamiento básico	Niveles de decisión de la EPSA informados y con capacidad de ejercer la toma de decisiones.
Democratización	Información sostenida a la población por medio de las organizaciones sociales y otros grupos organizados. Fortalecimiento del capital social Análisis del rol de las organizaciones de base para articularse efectivamente a la gestión del saneamiento básico Ajuste de la participación poblacional para generar una efectiva articulación de los representantes con sus bases. Debate sobre la efectivización del control social a la gestión del saneamiento básico.	Discusión de estrategias de control social a la gestión del s.b. y mejora del proceso electoral de los representantes poblacionales y su articulación a las organizaciones de base.

A manera de conclusiones.

Las fases en las que se trabajó el diseño, implementación y ajuste del modelo de prestación mancomunada se pueden resumir en el siguiente cuadro:

FASES
Concertación del modelo
Definición del status legal
Definición de la organización de la EPSA
Fortalecimiento institucional
Ajustes al status legal
Adecuación de las EPS

- Si bien la experiencia de gestión político social en el modelo fue positiva e intensa, uno de los aspectos que es necesario mejorar es la relación de los representantes poblacionales con sus bases sociales, pues en la práctica los representantes poblacionales electos se fueron desarticulando paulatinamente de las bases que les dieron origen.
- Se considera fundamental trabajar con las organizaciones de base ya existentes y fortalecerlas, puesto que estas son reconocidas y legitimadas por la población. Para ello

se puede fomentar la creación de instancias que trabajen de manera específica el tema de saneamiento básico.

- Ha sido importante la generación de sinergias y aliados estratégicos para construir y adecuar el modelo mancomunitario de saneamiento a la realidad local.
- El abordaje sistemático y holístico en lo social y técnico, permitió generar las bases de la corresponsabilidad hacia la gestión.
- El modelo implica un intenso proceso de cambio de mentalidades y actitudes que llevan a decodificar prácticas arraigadas en las poblaciones y la sociedad como son: el autoritarismo, la falta de democracia, el prebendalismo, la verticalidad en la toma de decisiones, la discriminación por género, edad y origen étnico, por lo que es un trabajo lento y continuo, enmarcado en el constructivismo que rescata saberes propositivos y los conjuga con el conocimiento técnico.
- El proceso por tanto es un ir y venir permanente, donde los impactos no son muy visibles en el corto plazo, por lo que las intervenciones deben ser sostenidas en el tiempo, para no perder lo avanzado que muchas veces es intangible.

Esta experiencia nos lleva a la conclusión de que la sostenibilidad de los servicios de saneamiento básico, ameritan inversión que se recuperará no solo en la vida útil de la infraestructura, sino en el autoestima de las poblaciones al contar con mejoras en su calidad de vida.

Tercera Parte



III. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EPSA

INTRODUCCIÓN

El fortalecimiento y la consolidación de la EPSA tienen como base la implementación de un enfoque integral en las diferentes áreas que la componen, dirigido a brindar un servicio con criterios de calidad, eficacia y eficiencia. A ello se suma un enfoque participativo que involucra a todos los niveles de la operadora, donde el trabajador es quien obtiene los logros para su entidad.

El enfoque integral responde a los siguientes lineamientos:

- Información recopilada y transferida a cada área (diagnóstico) para su correspondiente empleo en el mejoramiento de sus acciones.
- Actores del sector sensibilizados para brindar apoyo a la gestión de la EPSA, con compromisos establecidos.
- Planificación interna y externa que orienta acciones de mejoramiento continuo para la EPSA y sus diferentes áreas.
- Ejecución de programas de capacitación interna y externa a la EPSA-desarrollo de capacidades, empoderamiento, prevención y manejo de conflictos y educación sanitaria y ambiental/higiene y salud- para la implementación de actividades que contribuyan a la sostenibilidad de los servicios a partir de comportamientos responsables.
- Monitoreo y evaluación de impactos en la EPSA y de ésta en el entorno y principalmente de sus usuarios/as.
- Gestión de proyectos de inversión sostenible para incrementar la cobertura de servicios, tanto en agua, como en alcantarillado sanitario.

1. APOYO AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MEDIANTE LA ASISTENCIA TÉCNICA Y LA GESTIÓN SOCIAL ENTRE OPERADORES URBANOS Y PERIURBANOS

En algunas áreas geográficas existen EPSA con diferente grado de desarrollo institucional, mediante la implementación de asistencia técnica y el DESCOM se llega al fortalecimiento institucional de una EPSA y, por intermedio suyo, a otros operadores menores. Estos procesos de fortalecimiento están dirigidos a optimizar la gestión institucional y social con calidad, en beneficio y satisfacción de las y los usuarios. La Gestión Social Participativa y Comunicación contribuye a que se involucre a las y los usuarios, las organizaciones de la sociedad civil y las instituciones públicas, privadas y sectoriales locales para la articulación con la EPSA, para así desarrollar acciones tendientes al mejoramiento de la gestión con la corresponsabilidad en la prestación del servicio. Asimismo, una EPSA con desempeño eficaz puede apoyar a otras que no lo hayan logrado.

¿Qué es el Fortalecimiento Institucional?

Es un proceso estructurado y continuo de interacción entre el operador y el entorno social en los ámbitos urbano, periurbano y rural, dirigido a mejorar la capacidad de gestión y el desarrollo de los servicios, mediante asistencia técnica y capacitación en las diferentes áreas y, de gestión con una visión de modernización institucional, acompañamiento y apoyo a procesos de monitoreo y evaluación del desempeño.⁵¹

¿Qué es la Asistencia Técnica?⁵²

La asistencia técnica promueve la gestión institucional y social, permite mejorar la oferta de servicios de agua potable y saneamiento con calidad, en beneficio y satisfacción de los usuarios y la optimización de procesos técnicos, administrativos y comunicacionales del operador.

La asistencia técnica implica las siguientes actividades:

- Diagnóstico situacional interna y externa (que incluye recursos humanos, materiales, económicos, logísticos; aspectos técnicos y relacionamiento con el entorno).

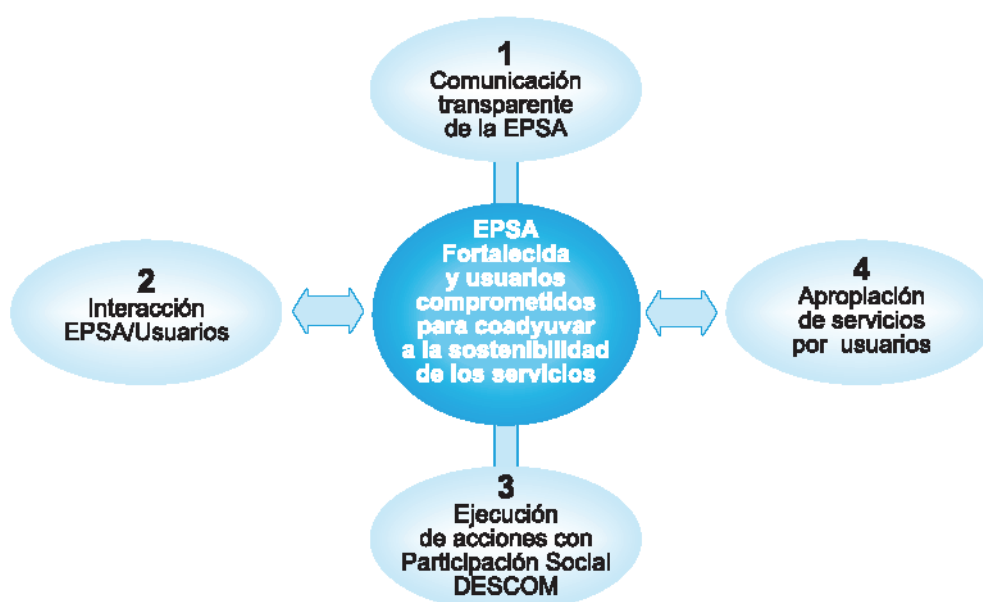
⁵¹ Concepto adecuado del Plan Estratégico 2007-2011 de la Fundación para el Apoyo a la Sostenibilidad en Saneamiento Básico FUNDASAB.

⁵² Ibidem.

- Observación y seguimiento de los servicios: mediante procedimientos y sistemas establecidos para asegurar el control de calidad.
- Implementación de procesos de mejora continua en las áreas identificadas como deficitarias y en las inexistentes.
- Monitoreo con intervenciones periódicas para medir los resultados de la asistencia técnica en: mejora de la gestión de la EPSA, análisis del manejo de la información, capacitación e investigación para el cumplimiento y evolución de los indicadores, la interacción con la población usuaria, en actividades compartidas relacionadas a la satisfacción por del servicio mejorado y la gestión de la EPSA.

En el siguiente gráfico se puede visualizar esta relación:

GRÁFICO 10: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EPSA Y COMPROMISO DE LOS USUARIOS



Todo esto se acompaña de procesos de comunicación y relación permanentes, dirigidos a los y los usuarios para transparentar el desempeño de la EPSA en todas sus áreas (comercial, técnica, administrativa, gestión, dirección, planificación etc.), y está en relación con el contexto, tamaño y nivel de institucionalidad alcanzada por la EPSA.

El relacionamiento de la EPSA con su entorno (usuarios) y con otros operadores es una acción central del DESCOM; asimismo, la generación de una dinámica interna para su desenvolvimiento institucional es otra acción que se desarrolla desde el componente social.

En este sentido, el accionar interno del DESCOM en la EPSA tiene el objetivo de promover el desarrollo de capacidades de los funcionarios para el cumplimiento de sus funciones y las ejerzan con compromiso social, fortaleciendo la relación interna y externa. Se ha evidenciado que son factores de desarrollo institucional cuando se logra "legitimar" a la EPSA en su relacionamiento político y social, "fidelizando" a los usuarios/as y "transparentando" el funcionamiento de la EPSA, para lograr la participación comprometida de todos los actores—sociales, técnicos y políticos—en la gestión de los servicios y el desarrollo del saneamiento básico local.

Finalmente, la apropiación de los servicios por las y los usuarios, como resultado del proceso, se concretará en un alto grado de participación en la "toma de decisiones", para coadyuvar en la sostenibilidad de los servicios.

Otro aspecto de importancia del fortalecimiento es el desarrollo tecnológico que alcanza una determinada EPSA. Aspecto que tiene el objetivo de rescatar las experiencias existentes para ser replicadas y transmitidas a otras operadoras, especialmente, menores. De manera general,

el desarrollo tecnológico se inscribe en el campo de la investigación, con los siguientes temas: mejora de la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento; factores de éxito y fracaso en la prestación de los servicios; especialmente la percepción de los usuarios (as) sobre la EPSA; factores que reflejan una voluntad o cultura de pago por los servicios de agua y saneamiento, entre otros.

1.1 Análisis de la Gestión desde el Enfoque Técnico, Administrativo, Comercial, Financiero y Socioparticipativo

Para realizar el fortalecimiento institucional de la EPSA, se debe tomar en cuenta el tamaño y las características de la misma, pudiendo valorar su situación real para emprender procesos de apoyo solidario a otros operadores menores.

Hay que considerar la naturaleza compleja del proceso innovador y de la relación entre innovación tecnológica y sociedad. La innovación no es sólo la aplicación de los resultados de investigación y/o adecuación a diferentes contextos, sino que también es el resultado del desarrollo de capacidades emprendedoras, estratégicas, de decisión, organizativas e imaginativas.

De esta manera es posible una intervención con innovación tecnológica, individualizando sus potencialidades, evaluando sus límites y describiendo el impacto diversificado sobre el territorio y sobre el sistema socioeconómico de las y los pobladores.

Por lo anterior, en el sector se requiere reflexionar sobre los siguientes puntos:

- Desarrollar una cultura de innovación y mejoramiento continuo para enlazar acciones a más largo plazo y para promover conciencia de reciprocidad, donde los más grandes contribuyen con los más chicos y viceversa.
- Adaptar y facilitar su acceso a tecnologías para las condiciones específicas de una población, es esencial para evitar rezagos tecnológicos que castigarían sobre todo a las familias y al medio ambiente.
- Rescatar la capacidad de investigación tecnológica y social, la capacidad organizativa de las y los profesionales para el enlace entre la dimensión nacional, departamental y local.

En este marco, se describen algunos tópicos que permiten analizar la situación de gestión de los operadores:

a) Evaluación financiera-institucional:

- El diagnóstico de las EPSA provee información para el respectivo análisis desde el momento de su conformación, consolidación y constitución legal en los siguientes aspectos: personería jurídica, estatutos, reglamento interno, certificación de existencia y representación legal, licencia o registro⁵³ ante la Entidad de Regulación.

Una acción de respuesta es el fortalecimiento, es decir la capacitación al personal de las EPSA, en el marco legal vigente para el funcionamiento de los servicios, así como en el manejo legal y coactivo del servicio.

- Sistema de Organización Administrativa, que deberá ser ajustado por la EPSA tomando en cuenta sus características y tamaño, así como la cultura organizacional y el contexto de la región, respetando sus usos y costumbres. Los aspectos a tomar en cuenta son:
 - Planificación y declaración institucional: visión, misión y objetivos estratégicos.
 - Manual de organización y funciones.
 - Estructura orgánica.
 - Cuadro de asignación del personal (CAP).
 - Clasificador de cargos.
 - Planificación organizacional.

⁵³ Ver Anexo.

b) Evaluación técnica y social

La intervención técnica y social puede desarrollar, de manera progresiva, la implementación de un sistema organizacional institucional, que permita a la EPSA, aplicar un programa metodológico de Asistencia Técnica al interior de su estructura funcional, para luego incidir de manera organizada y sistemática en otras EPSA menores que son parte de su entorno, y que juntos pueden llegar a modelos de solidaridad y reciprocidad, como el sistema integral nucleado de operadores⁵⁴

Este planteamiento metodológico permite generar un nuevo enfoque del proceso de fortalecimiento institucional de forma progresiva, mediante la asistencia técnica. La gradualidad de su implementación, permite desarrollar un acompañamiento y seguimiento con aplicación práctica in situ, tanto de transferencia de tecnología, como en la aplicación práctica de lo aprendido en las capacitaciones.

En la experiencia del país, en el entorno peri urbano de las EPSA urbanas, han ido proliferando operadores menores. Estos últimos no siempre funcionan de manera óptima en relación a la calidad de sus servicios y, mucho peor, no cuentan con sistemas de calidad del agua, lo que genera múltiples problemas, que son en esencia los ámbitos de acción de la gestión social participativa.

Si bien, muchas EPSA urbanas están inmersas en la resolución de sus propios problemas para alcanzar una gestión sostenible de sus servicios, la reflexión propuesta en este apartado de la guía, es incidir en una metodología solidaria entre EPSA que les permita a todas, urbanas y peri-urbanas enlazarse a una dinámica sinérgica y constructiva para solucionar los problemas organizacionales –donde se incluyen los aspectos técnicos, administrativos, comerciales, etc.- y, además, poder encontrar mejores alternativas en el cuidado y preservación del medio ambiente y la salud.

El DESCOM, es imprescindible para alcanzar esta dinámica, enlazando a la población, con el fin de generar mecanismos y procesos de interacción y corresponsabilidad ciudadana para la gestión del saneamiento básico, para alcanzar esta evaluación integral se sugiere consultar con los Documentos del Sistema Módulo V de ANESAPA-SAS.

2. EXPERIENCIAS EN TÉRMINOS DE SOSTENIBILIDAD

2.1 Asistencia Técnica-Capacitación Continua en Saneamiento-Modelo Salutogénico, Sistémico y Ecológico AT-CCS-MOSSE

Antecedentes

Desde hace cuatro años se viene implementando en el departamento de Santa Cruz, un programa denominado Asistencia Técnica con Capacitación Continua en Saneamiento, últimamente se incorporó el componente social, mediante el modelo MOSSE. Inicialmente la capacitación continua en saneamiento (CCS) fue impulsada por la GTZ-PROAPAC, en un programa caracterizado por:

- Bajo costo para los participantes.
- Capacitación sistemática de un día con un tema único.
- Más práctico que teórico.
- Definición de próximos temas, según demanda generada en el evento por los asistentes de manera participativa.
- Las EPSA se convierten en receptores y vitrina de procesos de capacitación según la tecnología dominada.
- Generación de documentos de consulta concisos y específicos al tema, tomando en cuenta factores como: cultura, idiosincrasia, particularidad, idioma, estructura organizacional y nivel de escolaridad prevalente.

El programa de Capacitación Continua en Saneamiento, a pesar del poco tiempo de su aplicación, logró alcanzar niveles de aceptación por las EPSA de áreas urbanas y rurales del departamento de Santa Cruz, como modelo adecuado de generación de cambio en las operadoras de servicios, debido a resultados altamente positivos logrados por quienes tuvieron la posibilidad de participar en el programa.

⁵⁴ El Sistema Integral Nucleado de EPSA, es la agrupación de varios operadores de servicios, que se apoyan entre sí, teniendo como referente a la EPSA de mayor desarrollo tecnológico y de gestión institucional, a la que se denomina NÚCLEO. Enfoque metodológico empleado por ETSAI Srl., que podrá conocerse mejor en la descripción de su experiencia exitosa en este mismo apartado.

Frente a la creciente demanda existente en los operadores y en ocasión de contar con el respaldo institucional de ASSACRUZ, la Escuela Tecnológica Superior "Andrés Báñez" ETSAI s.r.l., constituyó la DICAT Dirección Técnica de Capacitación Continua y Asistencia Técnica, para poder responder a esta demanda.

En la dinámica de implementación de un programa de transferencia de conocimientos asistido, ETSAI s.r.l. se propuso retomar la CCS, por los siguientes factores:

- 1.- El CCS es altamente flexible, en su estructura de organización y ejecución de procesos de capacitación.
- 2.- El CCS aporta sustancialmente al planteamiento de alternativas de solución viables de orden local, sostenible en su aplicación y de bajo costo para los participantes.
- 3.- El CCS gira en función a demandas reales de orden puntual, y responde a necesidades progresivas de desarrollo institucional de EPSA participantes.

Propuesta ETSAI s.r.l. para aplicación de la Capacitación Continua en Saneamiento

Si bien esta propuesta causó expectativa en varias EPSA cruceñas por su versatilidad, pronto se hizo preciso implementar procesos no solamente de capacitación puntual, sino más bien incidir como variante la asistencia técnica⁵⁵. En este entendido, se diseñó un modelo que aplicara para este efecto el proceso de manera cíclica entre la EPSA núcleo y los operadores de servicios que interactúan entre sí en una misma región, con la finalidad de construir redes de cooperación y coordinación interinstitucional, respetando la estructura y modelo de gestión particular de las EPSA participantes en los sistemas nucleados.

La propuesta de aplicación de procesos de Asistencia Técnica mediante Capacitación Continua en Saneamiento AT-CCS con componente social participativo MOSSE, está basada en los siguientes ejes articuladores:

- a) Articulación de demandas de operadores menores hacia EPSA mayores.
- b) Organización de ciclos de asistencia técnica mediante la aplicación metodológica de CCS, con retroalimentación guiada y seguimiento a cargo de la misma EPSA núcleo con asesoramiento de ETSAI s.r.l.
- c) Desarrollo de procesos metodológicos con la EPSA núcleo, tanto de capacitación sistemática y puntual -a demanda, según necesidades de los operadores menores- como de procesos de seguimiento y retroalimentación in situ.
- d) Conformación de núcleos de operadores por cercanía y afinidad de intereses.
- e) Implementación de sistemas de formación de formadores en el sistema AT-CCS-MOSSE a tres niveles:
 - Formación de técnicos y profesionales libres (consultores especialistas).
 - Formación de profesionales y técnicos de EPSA núcleo y operadores menores.
 - Formación de técnicos y/o especialistas de gobiernos municipales y otras instancias sectoriales e intersectoriales locales.
- f) Fortalecimiento de procesos de AT-CCS-MOSSE con asistencia técnica puntual bajo la modalidad de seguimiento aplicativo retroalimentador nucleado.
- g) Conformación de redes de núcleos.

Metodología

La metodología que se emplea para la ejecución del programa es altamente participativa donde se establece como concepto práctico, *la capacitación no para el empleo, sino para la empleabilidad de capacidades*⁵⁶ de los recursos humanos al interior de sus instituciones, este elemento conceptual ha permitido operativizar la lógica altamente participativa del AT-CCS-MOSSE. El proceso metodológico consiste en:

⁵⁵ Asistencia Técnica, entendida como proceso puntual de apoyo sostenido a EPSA en desarrollo (el proceso de AT se inicia con la atención de demandas de temas puntuales de capacitación para posteriormente realizar seguimiento aplicativo y retroalimentativo a nivel de recursos humanos e institucional).

⁵⁶ El simple hecho capacitante a través de la historia dio como resultado un ser humano dedicado solamente a desarrollar una actividad mecánica de orden repetitivo en su espacio laboral, hoy en día los procesos de capacitación giran en función del desarrollo integral de las capacidades del ser humano, para que de esta manera pueda aportar significativamente al sistema organizacional en el desempeño de sus funciones.

a.- Conformación y organización de núcleos

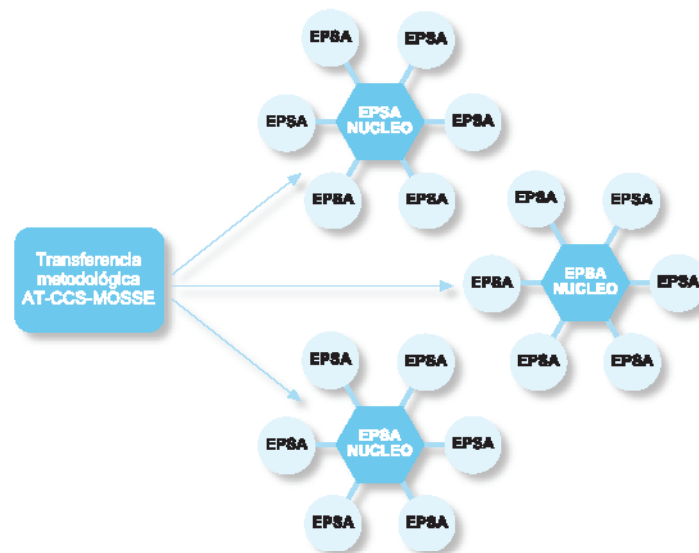
Para la conformación y organización de sistemas nucleados, se prevé la visita institucional a la EPSA núcleo, gestando su organización de manera participativa en base de un listado previo a las EPSA que se constituirán en componentes del mismo, en caso de mayor presencia de EPSA se generarán nuevos núcleos.

Frente a posibles situaciones de conflicto de intereses o de falta de seguridad en sus acciones, se aplican procesos socioparticipativos como manejo de conflictos y técnicas de empoderamiento.

b.- Transferencia pedagógica de metodología AT-CCS-MOSSE y herramientas de seguimiento aplicativo a la EPSA

La transferencia pedagógica de metodología de asistencia técnica en base a experiencias de la CCS, se aplica a todo el personal de la EPSA núcleo, con la finalidad de desarrollar capacidades internas, identificando y empoderando a los funcionarios para que difundan progresivamente sus acciones con los funcionarios de las EPSA menores.

Del mismo modo, se trabaja la metodología de seguimiento aplicativo, mediante formación e instrumentos de monitoreo y evaluación que permitan de manera organizada y pertinente responder a la demanda de las EPSA participantes a cada evento de ciclo establecido.



El proceso de transferencia pedagógica se complementa con la programación del primer ciclo⁵⁷ de AT-CCS-MOSSE en el núcleo constituido.

c. Ejecución de Ciclos de AT-CCS-MOSSE con seguimiento DICAT como monitoreo de aplicación metodológica y transferencia de procesos capacitantes

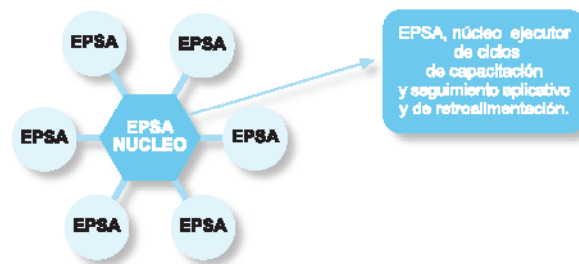
La ejecución de ciclos formativos de AT-CCS, se desarrolla con la participación activa del personal específico de la EPSA Núcleo, profesionales de otros núcleos o consultores externos de la región que transfieran herramientas y técnicas para el desarrollo de una determinada área de la EPSA.

Este proceso de capacitación definido por núcleos tiene dentro de su dinámica, un proceso de apoyo y cooperación constante entre EPSA (componente de núcleo) y entre otros núcleos hasta llegar a la red.

Implementación de sistemas organizacionales

En el proceso de seguimiento a EPSA componentes de cada núcleo se dará mayor énfasis en la consolidación de sistemas organizacionales, como medida institucional de cumplimiento de objetivos previstos en cada ciclo de AT-CCS implementado.

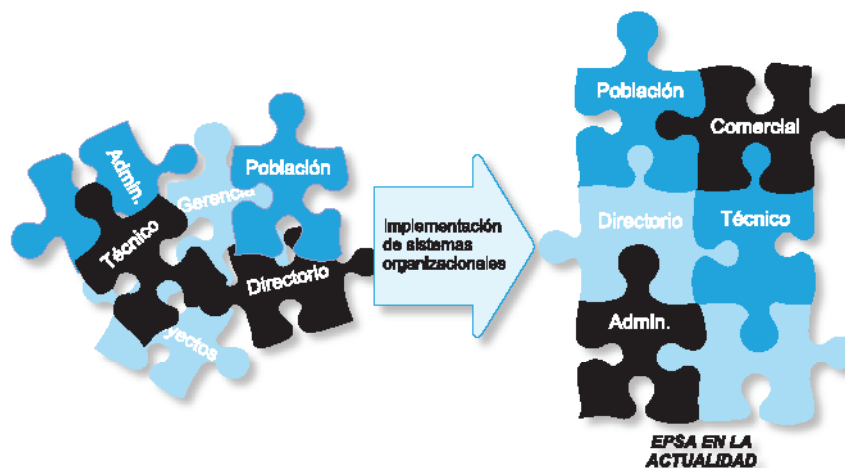
⁵⁷ Cada Ciclo de AT-CCS, estará conformada por tres eventos que se complementen entre sí para crear procesos cíclicos de formación con la finalidad de que su seguimiento aplicativo retroalimentante pueda incidir de manera positiva y organizada a nivel del núcleo, aportando a la creación de redes internas de apoyo cooperativo.



Creación de redes de desarrollo institucional sostenido

Mediante los procesos de internalización progresiva de herramientas tecnológicas, gerenciales y para motivación a la funcionalidad de sistemas organizacionales en las EPSA, como dispositivo de potenciamiento, se consolidará una red de cooperación interinstitucional sostenida entre actores de un núcleo y/o en coordinación con otros núcleos, con la finalidad de afianzar lazos e intercambio de experiencias exitosas replicables, e identificación de factores incidentes en el fracaso de logro para ser compartido preventivamente.

Cuanto mayor es la sinergia entre operadores y núcleos, la red permite generar beneficios para todos, pues se abaratan costos a todo nivel, incluso en la compra de materiales al por mayor y, principalmente, se realizan gestiones de acercamiento con financiadores e instancias políticas como el gobierno municipal, la prefectura e incluso el gobierno central.

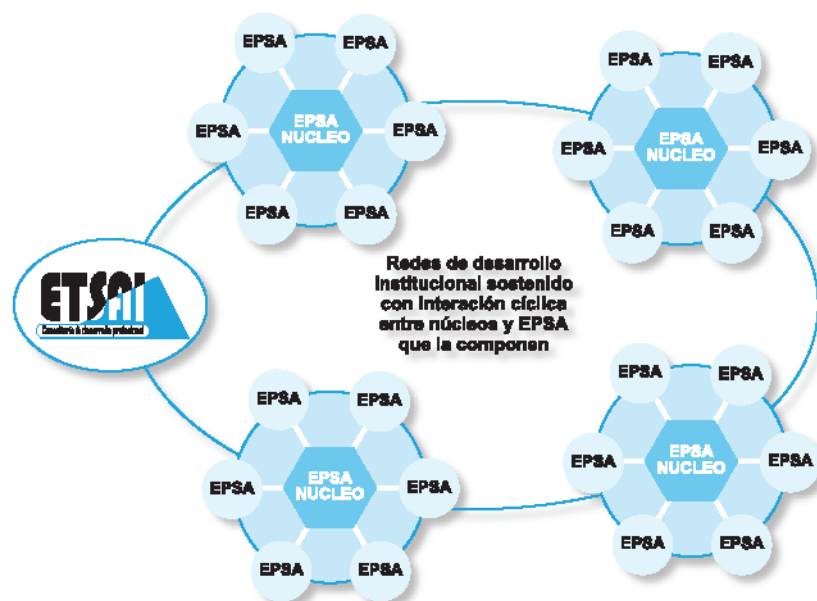


Seguimiento aplicativo

El seguimiento aplicativo con la retroalimentación se inicia a la conclusión de cada evento planificado, de tal manera que se puedan cerrar ciclos de AT-CCS, con aprendizajes significativos que incidan en las EPSA de manera integral. El seguimiento a EPSA nucleadas participantes en eventos de capacitación recae en la EPSA núcleo y ETSAI s.r.l., mediante un sistema de coordinación directa y reportes de aplicación, los mismos que se acumulan en una base de datos sectorial a nivel departamental para su atención interinstitucional.

Tiempo de ejecución

El proceso de transferencia metodológica se complementa con 36 talleres prácticos en 12 ciclos y en diferentes áreas con mayor problema en las EPSA, se requiere un periodo de dos años calendario.



2.2 Apoyo a la Gestión de Comités de Agua Potable (CAPY'S) en la Zona Periurbana de Cochabamba

Contexto y problemática

Negotat es un proyecto que trabajó en dos zonas: Cochabamba-Bolivia y Sao Paulo-Brasil, dedicándose a desarrollar, probar y validar herramientas para facilitar discusiones y negociaciones entre actores sociales sobre problemas de acceso al agua y uso de la tierra en zonas periurbanas.

La metodología fue desarrollada orientada al fortalecimiento de Comités de Agua Potable con gestión comunitaria en zonas periurbanas de Cochabamba. Comités que brindan un servicio regularmente aceptable, pero presentan debilidades en su organización y enfrentan diversos problemas: técnico, económico-financiero, administrativo, legal e institucional. En cuanto a la calidad del agua distribuida, en la mayoría de los Comités no existen procesos de potabilización. Por otro lado, los socios no aceptaban el incremento de las tarifas, con lo que se podía mejorar el servicio en la zona de Tiquipaya por problemas de administración y en la zona sur por el nivel económico.

Intervención

Frente a esta situación, el proyecto determinó realizar su intervención en 4 Comités con gestión comunitaria en dos zonas periurbanas de Cochabamba, ubicados en dos contextos diferentes. Se inició en el Municipio de Tiquipaya, donde los Comités que presentaban similares condiciones, no tenían problemas de fuentes de agua, lo que les permitía tener bajas tarifas, así como un tiempo de funcionamiento de 5 años.

En la segunda etapa, se intervino en la zona Sur con Comités donde en uno se aplicó la metodología de manera formal, es decir, se desarrollaron todos sus procesos y, en el otro, sólo se respondieron a las demandas específicas de los dirigentes del Comité.

Metodología

Se promovió el fortalecimiento institucional y organizacional de los Comités en zonas periurbanas, a fin de mejorar la capacidad organizativa a nivel de la directiva y de los socios. Para el desarrollo de la metodología se adoptaron tres enfoques:

- Participación como medio para que la comunidad acepte como legítimo el proceso y permita

el empoderamiento de los grupos de interés relacionados con el Comité y, también para que mediante las actividades planificadas, se logre capacitar a los participantes y facilitarles el acceso a información, posicionándolos en negociaciones con actores externos vinculados al Comité.

- Una segunda opción fue no imponer soluciones provenientes del contexto externo, sino brindar elementos necesarios para que los mismos socios elijan y discutan de manera informada las alternativas de solución.
- Finalmente, se planteó que no era posible realizar el cambio de actitud sino se desarrollaba un proceso de tres o cuatro meses que permitiría alcanzar los resultados en el mejoramiento de la gestión de un Comité.

La metodología permitiría crear un espacio de discusión y búsqueda participativa de soluciones sobre los problemas del Comité, priorizados por la misma comunidad; asimismo, se pretendía lograr que la mayoría de los socios participen en diversas discusiones de manera informada y equitativa.

Tres niveles fueron desarrollados con la metodología: a nivel del socio (entrevistas), trabajo en pequeños grupos (comisiones de trabajo) y organización de reuniones formales del Comité con la participación de todos los socios. La secuencia fue:

- Diagnóstico integral del Comité: identificación y priorización de problemas.
- Discusión sobre alternativas de solución de los problemas.
- Institucionalización y concreción de los resultados y visión a futuro de los socios sobre su Comité.

Las herramientas empleadas fueron:

- Juego de roles sobre el funcionamiento del Comité.
- Análisis de escenarios para apoyar discusiones sobre la sostenibilidad del Comité.

Resultados

- Cumplimiento de condiciones para que la intervención sea eficaz, se obtuvo los siguientes resultados:
 - La Directiva cumplió con su papel de co-organizador.
 - Participación de los socios durante la intervención.
- Impactos de la intervención a través de la metodología.
 - Se trabajaron los temas priorizados sobre los problemas que enfrentaba cada Comité.
- Pertinencia de la metodología
 - Respuesta a demanda.
 - Metodología orientada a apoyar la gestión interna, teniendo en cuenta que muchas veces la solución proviene de los actores externos, por lo que se trabajó sobre la negociación.
 - Tiempo de intervención: corta y pertinente.

Lecciones aprendidas

Es una metodología pertinente para Comités que están funcionando varios años, en ellos se identifican los problemas de gestión y administración, los reconocen y se involucran en su solución; no funciona igual con Comités nuevos porque éstos dan prioridad a problemas técnicos relacionados a la puesta en marcha.

La existencia de divergencias entre dirigentes y sus bases puede llevar a un desentendimiento entre el equipo facilitador y las bases, en la medida en que este equipo identifique la existencia de tales incompatibilidades.

Lograr la participación supone un proceso largo y sostenido, muchos estaban acostumbrados a intervenciones de corto plazo con resultado tangibles, como: participación en mano de obra o dinero. Mientras que intervenciones participativas llevan procesos más largos, con un costo que sólo es asumido por pocas instituciones.

El éxito de este tipo de intervención depende del interés y acompañamiento constante de uno o varios representantes legítimos del Comité, pues son intermediarios entre el equipo y la comunidad. La intervención debe contar con un proceso claro y establecer reglas de participación antes de empezar para evitar prebendalismos.

Visión sobre la sostenibilidad y profesionalización del apoyo a Comités

Para lograr sostenibilidad se hace necesario garantizar el apoyo, mediante un proyecto para la gestión interna de los Comités, donde se incluya la capacitación de un equipo de profesionales, egresados y/o personas con conocimientos técnicos y sociales; luego el equipo podrá apropiarse de la experiencia de apoyo para que continúe ofreciendo sus servicios a un costo de operación bajo que permita el acceso a los Comités.

Cuarta Parte



IV. ASPECTOS LEGALES DEL DESARROLLO COMUNITARIO Y MODELOS DE GESTIÓN

1. El marco legal e institucional del Sector de Saneamiento básico en Bolivia

El marco legal del Sector de Saneamiento Básico en Bolivia, relativo a la Constitución Política del Estado Ley de Agua y Alcantarillado Sanitario, Ley de Participación Popular, Ley del Medio Ambiente, el Plan Nacional de Desarrollo como Contexto Doctrinario y otras se desarrolla en la Guía 2 Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para Poblaciones Menores a 2.000 Habitantes, aplicables a todo el país.

2. Instituciones que Intervienen en el Sector de Saneamiento Básico

Las instituciones que intervienen como:

- Ministerio del Agua - Viceministerio de Servicios Básicos
- Prefecturas Departamentales
- Gobiernos Municipales
- Fondo de Inversión Productiva y Social

El detalle de las competencias de estas instituciones en el sector se encuentran en la Guía 2 Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para Poblaciones Menores a 2.000 Habitantes, aplicables a todo el país.

Superintendencia de Saneamiento Básico

Mediante la Ley No. 2066 se crea la Superintendencia de Saneamiento Básico (SISAB), que es parte del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE), constituyéndose en el organismo con jurisdicción nacional a cargo de regular la prestación y utilización de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, con las siguientes atribuciones y competencias (Ley No. 1600 y Ley No. 2066 y sus reglamentos):

- a) Otorgar, de acuerdo a lo que corresponde, concesiones, licencias y registros a las entidades prestadoras de los servicios regulados y suscribir los correspondientes contratos.
- b) Delegar su atribución de otorgar registros, a las comisiones técnicas de registro, con domicilio en la prefectura de cada departamento y que se conformarán de acuerdo al "Reglamento de Concesiones, Licencias y Registros para Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario" de la Ley No. 2066. Las Comisiones enviarán a la SISAB los registros otorgados para su homologación correspondiente.
- c) Vigilar la correcta prestación de los servicios regulados.
- d) Aprobar metas de calidad, expansión y desarrollo de las EPSA, consistentes con los planes de expansión de la cobertura y mejoramiento de la calidad de los servicios.
- e) Aprobar y publicar los precios y tarifas aplicadas por las entidades reguladas.
- f) Controlar el estricto cumplimiento de los precios y las tarifas aprobadas.
- g) En caso de ser necesario intervenir las empresas reguladas, a fin de garantizar la continuidad de los servicios.
- h) Sancionar a los transgresores del marco regulatorio.
- i) Procesar los reclamos presentados por los usuarios de los servicios.
- j) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios.
- k) Solicitar a las entidades prestadoras de los servicios, toda la información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones.

Organizaciones Territoriales de Base y Comités de Vigilancia

De acuerdo a la Ley No. 1551 de Participación Popular en el artículo 5 reconoce como un derecho de las Organizaciones Territoriales de Base (OTB) proponer, pedir, controlar y supervisar la realización de obras y la prestación de los servicios públicos, de acuerdo a las necesidades comunitarias en

materias de educación, salud, deporte, saneamiento básico, microriego, caminos vecinales, y desarrollo urbano y rural, y teniendo la obligación de participar y cooperar con el trabajo solidario en la ejecución de obras y en la administración de los servicios públicos.

Siendo también el Comité de Vigilancia, en representación de las OTBs, quien vigile y controle que los recursos municipales de participación popular sean invertidos en la población de manera equitativa, constituyendo el nexo para que las OTBs ejerzan sus derechos reconocidos por la Ley de Participación Popular.

3. Modelos de Gestión⁵⁸

Gestión de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, es el conjunto de decisiones, actividades y procedimientos orientados a la prestación de los servicios con criterios de calidad, eficiencia y equidad. Para desarrollar esta gestión se consideran diferentes modelos de conformación de las EPSA.

A partir de la Ley 2066 de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, se reformula la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento para ingresar al sistema de regulación sectorial, y se define a una Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario como una persona jurídica pública o privada que presta uno o más de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

3.1 Formas de Constitución de las EPSA

Las EPSA a cargo de la prestación de los servicios, ejercerán sus funciones bajo formas de constitución o modelos de gestión que pueden variar de acuerdo al tipo y número de población o a las costumbres y usos del lugar, estas pueden ser de acuerdo a la Ley No. 2066 y otras normas específicas:

- Comité de Agua Potable y Saneamiento (CAPYS).
- Pueblos indígenas y originarios, comunidades indígenas y campesinas, asociaciones, organizaciones y sindicatos campesinos.
- Cooperativa de servicios públicos.

Estos modelos se desarrollan en la Guía 2 Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para Poblaciones Menores a 2.000 Habitantes, aplicables a todo el país.

- Cooperativa de multiservicios públicos.
- Empresa pública municipal.
- Mancomunitaria social.

Ver detalles de estos modelos en la Guía 3 Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para Poblaciones de 2.000 a 10.000 Habitantes, aplicables a todo el país.

3.2 Derechos de los Prestadores de los Servicios⁵⁹

Las EPSA tienen los siguientes derechos:

- a. Cobrar tarifas de acuerdo a lo establecido en la Ley 2066 y sus Reglamentos (una vez aprobados)
- b. Cobrar por servicios prestados a los usuarios con aprobación de la SISAB, de acuerdo a reglamento.
- c. Suspender los servicios por las razones indicadas en la Ley 2066.
- d. Cobrar multas a los usuarios, de acuerdo a reglamento y,
- e. Los demás establecidos mediante reglamento, cuando corresponda.

3.3 Prestación Directa de Servicios por un Gobierno Municipal

Descripción

En circunstancias en que la prestación de servicios no pueda ser ejercida por una EPSA, el gobierno municipal asegurará la provisión de éstos de manera directa, a través de una de sus dependencias

⁵⁸ Ministerio de Servicios y Obras Públicas-Viceministerio de Servicios Básicos. Gestión de Servicios de Agua Potable y Saneamiento. Manual de Capacitación No. 3 2004 Bolivia.
⁵⁹ Idem.

(dirección, departamento o unidad). Esta atribución tiene respaldo legal en la Ley No. 2028 de Municipalidades y de la Ley No. 2066 de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Su aplicación es local. Los activos de los sistemas serán de propiedad pública, consiguientemente no susceptibles a embargo o comercialización.

Organización

Corresponderá a la estructura organizacional de la repartición del gobierno municipal, asignada para estas funciones, generalmente a una dirección municipal, bajo la dependencia de la oficialía mayor técnica. El Alcalde Municipal constituirá la máxima autoridad ejecutiva.

Concejo Municipal

En su condición de la máxima autoridad del gobierno municipal, deberá fiscalizar la gestión de los servicios.

Personal Técnico y Administrativo

El gobierno municipal deberá contratar al personal suficiente y con el grado de preparación adecuado, para el cumplimiento eficiente de las funciones de la repartición municipal a cargo de los servicios.

Tasas

Deberán ser establecidas por el gobierno municipal, de acuerdo a lo estipulado por el "Reglamento de Precios, Tasas, Tarifas y Cuotas para los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario" de la Ley No. 2066. Serán validadas por el Concejo Municipal y presentadas al Ministerio de Hacienda para posterior aprobación en el Senado Nacional.

Recaudación de las Tasas

Los ingresos provenientes de la prestación de los servicios, a través de la recaudación de las tasas, deberán ser administrados en contabilidad independiente y no podrán tener un destino diferente al correspondiente a la prestación de dichos servicios, de acuerdo al Artículo 8, inciso u) de la Ley 2066.

Manual de Funciones

La repartición municipal a cargo de la prestación de los servicios, deberá elaborar los respectivos manuales de funciones de los funcionarios bajo su dependencia.

Licencia y Padrón Nacional

El gobierno municipal, a cargo de la prestación directa de los servicios, deberá solicitar la licencia y la inscripción en el Padrón Nacional de Prestadores de Servicios ante la SISAB.

Informes

El gobierno municipal deberá presentar informes a la SISAB y ante los usuarios.

Sistemas de Administración Control

Por tratarse de una entidad del sector público, se le aplicarán los Sistemas de Administración y de Control señalados en la Ley 1178, de acuerdo al Artículo 3º de dicha ley.

Ventajas	Desventajas
Se concentra en ésta instancia la prestación directa de los servicios.	Al ser parte del gobierno municipal puede ser una instancia burocrática y pesada.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia colombiana de Cooperación Internacional ACCI/Proequidad/GTZ Igualdad de género en la cooperación para el desarrollo Santa Fé de Bogotá 2000.

Alta Escuela de Dirección y Administración de Empresas. Gestión del Desarrollo Social y Comunitario. Documento no publicado. La Paz. sin año.

Albo Xavier, Iguales aunque Diferentes EDOBOL LTDA., La Paz-Bolivia, 2002.

Barié Gregor, Nuevos enfoques para abordar viejos conflictos: aportes de la cooperación. Artículo a publicarse en: Sistematización de experiencias en resolución alternativa de conflictos. Capítulos Bolivianos de Derechos Humanos La Paz 2004.

Bejarano Nilse, Formación de multiplicadores y facilitadores en educación sanitaria. Documento no publicado La Paz 2001.

Escalante Carmen, El agua en la cultura andina Lima 1999.

Heiland Stephanie, Bejarano Nilse, Quitón Mery, Sistema Modular de Capacitación, Capacitación para la EPSA Boliviana N° 45. Gestión Político Social en la EPSA, © ANESAPA, La Paz / Bolivia y GTZ, Eschborn / Alemania, 2002.

Instituto Nacional de Estadísticas de Bolivia INE, Censo de Población y Vivienda de Bolivia, La Paz 2001.

IBID, Enfoque de género en la producción estadística, La Paz 2002.

IBID, Plan Bolivia Sector Agua y Saneamiento y Plan Estratégico Servicios Básicos (2003-2007), La Paz 2003.

IBID, Enfoque metodológico para la participación y gestión comunitaria. Desarrollo comunitario. Módulo 1, La Paz 2004.

IBID, Organización y movilización comunitaria. Desarrollo comunitario. Módulo 2, La Paz.

IBID, Educación sanitaria y ambiental. Desarrollo comunitario. Módulo 3, La Paz.

IBID, Desarrollo comunitario escolar y municipal en agua y saneamiento, La Paz

IBID, Proyecto: Educación sanitaria. Ediciones Educativas Agua y Saneamiento, La Paz.

IBID, Promotor. Ediciones educativas Agua y Saneamiento, La Paz.

IBID, La mujer campesina y la importancia de organizarse. Ediciones educativas Agua y Saneamiento, La Paz.

IBID, La Cartilla educativa sobre saneamiento básico. Ediciones educativas Agua y Saneamiento, La Paz.

IBID, Mejoremos la calidad del agua antes de consumir, La Paz.

MOSEY, Caroline O.N. Gender Planning and Development. Theory, Practice and Training. New York/ Routledge, 1993.

Niño de Guzmán, Jessica/ZEBALLOS C., Mercedes Construyendo la equidad de género. Metodología e instrumentos para su inclusión en proyectos de agua y saneamiento. Programa de Agua y Saneamiento PAS, Lima 2002.

OPS/OMS, Organización escolar en higiene y salud ambiental. Serie educativa: Higiene y salud ambiental, La Paz 2000.

OROZCO LÓPEZ, Orlando, Proceso metodológico del componente social de educación y participación ciudadana en la gestión ambiental de los residuos sólidos.

OVERHOLT, Catherine etal, Gender and Development. West Hartford 1985.

PROEQUIDAD, Herramientas para construir equidad entre hombres y mujeres. Manual de capacitación. Bogotá.1995.

PROGRAMA DE AGUA Y SANEAMIENTO PAS Género en el sector de agua y saneamiento de la región andina. Hallazgos, recomendaciones y propuesta estratégica. Lima 2002.

Rojas O., Franz; ROSENAUER, Michael Horst; HEILAND, Stephanie y VENEGAS, Patricia Hacia modelos de gestión sostenible en agua potable y saneamiento. La Paz, Bolivia, 2005.

Sánchez García, Ruth Gestión y Participación Social en Saneamiento Básico, Documento no publicado. La Paz 2002.

Sánchez García, María del Carmen Marco conceptual de la educación sanitaria. Documento no publicado. La Paz 2002.

VELEZ Quevedo Jorge Luís, EPS Gestion política social y Educación Sanitaria y Ambiental. GTZ PROAGUA, Primera Ed. Lima Perú 2006.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACCESIBILIDAD

Facilidad con la que la población puede obtener servicios de agua y/o alcantarillado, frente a barreras de orden económico, financiero, técnico, organizativo, geográfico, social y cultural.

ACCIÓN CONCERTADA

Son los actos ejercidos de mutuo acuerdo entre los sujetos sociales involucrados, quienes han asumido la decisión de asumir un proyecto o actividad en función de objetivos determinados y afines.

ACTIVIDAD

Medida con contenido y duración definidos⁶⁰, constituida por una o más operaciones.

ACTOR SOCIAL

Sujeto social que puede ser un individuo, grupo, organización, comunidad o institución que actúa en función de los roles atribuidos y en representación de sus intereses y objetivos con el propósito de realizarlos. Cada actor social (en un espacio comunal, local, regional o nacional) cuenta con cierta posición, poder y capacidad para obtener sus objetivos, dentro de un contexto de relaciones y sistemas complejos de interacciones. También se refiere a sujetos sociales considerándolos como protagonistas de los procesos de desarrollo y que actúan en la solución de los problemas, en la definición de sus fines y en el sistema de decisiones; y cuya acción incide en el sistema social inmediato y mediato.

ADMINISTRACIÓN DEL COMPONENTE SOCIAL

Proceso mediante el cual se planifica, organiza, dirige y controla el área social de las EPSAs. Contempla un conjunto de principios, teoría, técnicas y procedimientos que se aplica en la organización institucional de las EPSAs con fines del logro de los fines institucionales desde la perspectiva social. Requiere en su ejercicio habilidades técnicas, humanas, conceptuales y de diseño.

ANÁLISIS

Examen detallado de los hechos, para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, sus interrelaciones, así como la relación de cada elemento con el todo⁶¹; método de trabajo constitutivo tanto del diagnóstico como de la evaluación.

APRENDIZAJE

Proceso que implica un cambio real o potencial en el comportamiento⁶², relativamente persistente, que es debido a la interacción sujeto-medio, y posible a través de la construcción cognoscitiva en actividades estructuradas de aprendizaje, observación, experimentación; constituye el correlato lógico de la enseñanza⁶³.

ASIMILACIÓN

Proceso mediante el cual un grupo cultural asume rasgos culturales de otra cultura, perdiendo su identidad y sus valores fundamentales.

AUTODETERMINACIÓN

Derecho de los pueblos, de disponer de sí mismos, de escoger la forma de gobierno⁶⁴. Refiérese también al derecho de las instituciones, organizaciones y personas a optar y decidir por sí mismos sobre su vida presente y futura y sobre los procesos de desarrollo que les afectan.

AUTODIAGNÓSTICO

Proceso por el cual, el conjunto de miembros de un grupo social o comunidad recogen, comparten y analizan información, profundizando el conocimiento sobre su propia realidad. Abarca el conocimiento de sus problemas, necesidades, prioridades, fortalezas, debilidades, recursos y potenciales como base de su participación y acción social. Es el proceso mediante el cual los propios actores sociales identifican y analizan el estado de situación en que se encuentran en un ámbito determinado de interés colectivo. Se caracteriza por la autonomía del proceso con apoyo o no de actores externos a la comunidad.

⁶⁰ KRESSIRER, Robert / SALZER, Walter: Monitoring und Evaluierung in Projekten der Technischen Zusammenarbeit. Ein Orientierungsrahmen, (= Schriftenreihe der GTZ, No. 229, ed. GTZ), Eschborn 1992, p. 100

⁶¹ FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamin: Auditoría administrativa, ed. McGraw Hill, México, Noviembre 2000, pp. 543 ss.

⁶² Ligeramente reformulado en base a HUBER, Michael / HUBNER, Ulrich / ROTH, Jochen / WITTMER, Wolfgang: Cómo elijo contenidos didácticos para la formación profesional y cómo preparo una unidad didáctica?, (= Berufspädagogik für Partnerländer [bapl]), ed. DSE, s/l (Alemania), aprox. 1989, p. 82

⁶³ Fundación Nacional INFOCAL: Glosario de términos técnicos utilizados en el contexto del Sistema Modular de Capacitación del SNCSB, (= Creación del Sistema Modular, 10/99-08/00, Parte III de IV, Producto D2, ed. ANESAAPA/GTZ), La Paz, Agosto 2000, p. 9

⁶⁴ Ministerio de Desarrollo Humano (ed.): El pulso de la democracia, Ed. Nueva Sociedad, Caracas 1997, p. 187

AUTOGESTIÓN

Son formas de organización de instituciones, organizaciones sociales y económicas en las que la estructura, el sistema organizativo y funcional se asienta en que los propios miembros son los que asumen la responsabilidad de la gestión de ese organismo en un marco de autonomía de decisión. Supone una forma de democracia en el funcionamiento organizacional en el que los miembros toman parte en las decisiones que les afectan. Surge de procesos sociales espontáneos en la lucha por la reivindicación de derechos ciudadanos, o a partir de procesos de promoción social, que avanzan hacia la autonomía de la organización.

AUTONOMÍA

Es la sociedad o entidad que se rige por su propia ley, es decir que no depende de una norma ajena. La autonomía no es soberanía, es restringida sobre sus asuntos, pero están sometidos a la soberanía estatal, puede ser: política y administrativa por razones de mayor eficiencia⁶⁵.

Implica la capacidad de un grupo o comunidad de proponer y alcanzar un objetivo, de realizar sus acciones por propia voluntad y decisión, con apoyo exterior o sin él, sin estar sujetos a decisiones ni condicionales externas. La decisión de sus acciones radica en la propia organización de acuerdo a los fines propuestos independientemente, en el marco de las normas sociales más generales en las que se desenvuelve.

BENEFICIARIO

Son las personas o familias que reciben un determinado bien, servicio o recursos que les beneficia. Comprende a las personas o familias que tienen el derecho a contar con servicios de agua o alcantarillado, tengan acceso actual o no. Denominase usuario y en algunos casos cliente, dándole un sentido de sujeto activo del servicio.

CALIDAD

Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades⁶⁶.

CALIDAD DE ATENCIÓN

Atención centrada en el usuario del servicio con base en sus necesidades, intereses y derechos. El concepto de calidad, está vinculado a la provisión de servicios accesibles y equitativos, con óptimo nivel técnico y calidad en las relaciones interpersonales; teniendo en cuenta los recursos disponibles y la satisfacción del usuario.

CALIDAD DE VIDA

Situación que engloba las diferentes dimensiones que determina el grado de bienestar integral de las personas o de una población. La calidad de vida no solo se expresa en parámetros económicos o materiales, sino también sociales, psicológicos y ambientales, los que a su vez deben estar en armonía con la historia y cultura de cada población.

CAPACITACIÓN

- Proceso de enseñanza y aprendizaje mediante el cual se da la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas y atributos actitudinales para asegurar el desempeño eficiente de personas en una determinada ocupación. Es el desarrollo de las capacidades y competencias laborales del trabajador, basada en normas de competencia laboral⁶⁷.
- Adquisición certificada de un conjunto de conocimientos teóricos y prácticos, habilidades y destrezas, necesarios para desempeñarse efectivamente en un puesto de trabajo o una ocupación, realizando tareas determinadas que da como resultados la competencia en dicha actividad; de menor duración que la formación profesional⁶⁸.

CAPACITACIÓN (PROFESIONAL)

Adquisición certificada de un conjunto de conocimientos teóricos y prácticos, habilidades y destrezas, necesarios para desempeñarse efectivamente en un puesto de trabajo o una ocupación, realizando tareas determinadas que da como resultado la competencia en dicha actividad; de menor duración que la formación (profesional)⁶⁹.

CAPACITACIÓN ULTERIOR

Capacitación con el propósito de actualizar, profundizar o perfeccionar conocimientos, habilidades y destrezas existentes⁷⁰.

⁶⁵ BORJA, Rodrigo: Enciclopedia de la política, ed. Fondo de Cultura Económica, México 21992

⁶⁶ FRANKLIN, op. cit., p. 543 ss.

⁶⁷ TORREZ, Eduardo / RODAS, Javier / WALTHER, Max: Guía metodológica del Sistema Modular de Capacitación del SNCSB, (= Creación del Sistema Modular, 10/99-08/00, Parte III de IV, Producto D4, ed. ANESAAPA/GTZ), La Paz, Diciembre 2001, p. ???

⁶⁸ Ibid. Op.cit. ??? en SONNTAG, Thomas M.: Concepto práctico para los textos didácticos, ed. ANESAAPA/GTZ, La Paz, Agosto 2001, p. ???

⁶⁹ Fundación Nacional INFOCAL, op.cit., pp. 17 s.

⁷⁰ SONNTAG, op. cit., p. ???

CAPITALIZACIÓN

Es el proceso de inversión privada en empresas estatales con la finalidad de la dinamización económica empresarial para lograr incrementos significativos de capital y tecnología. El supuesto de la capitalización se basa en que las empresas estatales y la economía nacional se reactivarán con la inversión privada, reforzando de manera sustancial el aparato productivo, generando empleo y procesos de acumulación que posibiliten de manera efectiva, la redistribución de la propiedad estatal entre los ciudadanos⁷¹. (Capitalización en Bolivia)

CIUDADANÍA EN SANEAMIENTO BÁSICO

Forma parte de la ciudadanía social y es la condición que implica derechos de vivir en un ambiente sano y limpio, tener acceso a los servicios y deberes de proteger, cuidar el medio ambiente y apoyar a la sostenibilidad de los servicios que se recibe.

COMPONENTE SOCIO-EDUCATIVO (en saneamiento básico)

Parte integral del sector SB y área funcional de las EPSAs. Subsistema institucional que integra un conjunto de principios, objetivos, metodologías, técnicas dirigidos a la búsqueda de nuevos conocimientos, procedimientos y prácticas, tanto en la comunidad como en instituciones y organizaciones sociales, que coadyuven y promuevan la eficacia en la prestación de los servicios de saneamiento básico, el mejor desempeño técnico, operativo, económico financiero y administrativo de las EPSAs y la acción solidaria para la recuperación y preservación del entorno ambiental, la salud y la calidad de vida.

COMPRENSIÓN

Facultad de conocer la totalidad de los hechos encerrados en una idea⁷².

COMUNIDAD

Conjunto de personas, familias, organizaciones sociales e instituciones que comparten valores, normas, costumbres e intereses, que tiene base territorial común o una actividad común, cuyos miembros actúan con sentido de pertenencia recíproca a la misma. Comparten representaciones sociales expresadas en problemas y percepciones sobre una realidad o situación común.

CONCERTACIÓN

Es el pacto social, un instrumento político, estratégico que posibilita una acción conjunta entre todos los actores sociales en el ámbito de un territorio determinado, para optimizar los esfuerzos recursos y medios con el máximo de eficiencia y efectividad, para alcanzar mejor calidad de vida.

CONFLICTOS

Los conflictos son condiciones que acompañan irremediablemente a todo cambio social, e incluso resultan necesarios para esté dentro de la convivencia en todas las sociedades. Podemos decir que los conflictos ocurren cuando por lo menos dos partes interdependientes perciben que sus objetivos son incompatibles y que la otra parte interfiere para alcanzar sus metas.

CONSENSO

Acuerdo de la mayoría de los miembros de una sociedad, organización o comunidad que comparte valores, creencias y posiciones afines respecto a aspectos fundamentales de su planteamiento político, económico, jurídico, la producción, la distribución, las normas, el orden social⁷³. En un sentido más restringido se entiende como el procedimiento democrático de toma de decisiones basado en el acuerdo de la mayoría o de todos sobre un aspecto determinado.

COPARTICIPACIÓN

Participación conjunta entre dos actores sociales en el marco de objetivos comunes. Supone el desarrollo de decisiones y acciones conjuntas en el marco de responsabilidades asumidas conjuntamente.

CULTURA

"Patrimonio intelectual y material..., constituido por: valores, normas, definiciones, lenguajes, símbolos, señas, modelos de comportamiento, técnicas mentales y corporales que poseen funciones cognoscitivas, afectivas, valorativas, expresivas, regulativas y manipulativas; la objetivación, los soportes y vehículos materiales o corporales de los elementos constitutivos de este patrimonio; los medios materiales para la producción y la reproducción social del hombre, producidos y desarrollados por entero mediante el trabajo y las interacciones sociales, transmitidos y heredados por al mayor parte de las generaciones pasadas, también de otras sociedades, y sólo en pequeña parte producidos originalmente o modificados por las generaciones vivas...⁷⁴"

⁷¹ Ministerio de Desarrollo Sostenible (ed.): Taller de impacto ambiental, La Paz 19??, p. 3

⁷² Fundación Nacional INFOCAL, op.cit., p. 14

⁷³ GALLINO, Luciano: Diccionario de sociología, ed. Siglo XXI, México 1995, p. ???

⁷⁴ GALLINO, op. cit., p. 243.

CULTURA INSTITUCIONAL

Sistema de acción institucional definido por valores, normas, creencias, símbolos, lenguaje, modelos de comportamiento y formas estructuradas y establecidas del pensamiento y la acción institucional que inciden en la forma de ser, pensar y actuar de sus miembros otorgando un referente de identidad, pertenencia colectiva. Influye en la organización de los sistemas de relación formales e informales, configura las visiones y prácticas cotidianas institucionales e incide (beneficia o limita) la gestión del saneamiento básico.

DECISIÓN

Resultado del proceso de análisis y selección entre diversas alternativas posibles⁷⁵.

DEMANDA SOCIAL

Necesidad reconocida socialmente con grados de exigibilidad acerca de su cumplimiento ante los entes institucionales responsables de producir, distribuir los medios y recursos para su satisfacción, así como el de definir los procedimientos y mecanismos para el acceso a los mismos.

DEMOCRACIA

Del griego demos = pueblo y kratos = fuerza, poder. Es el gobierno o poder del pueblo, que se expresa en una forma de gobierno con base en la cual la totalidad de sus miembros tienen el derecho y la posibilidad de intervenir en las decisiones de mayor relevancia colectiva⁷⁶, sea en forma directa o representativa. Es un sistema de poder que se sustenta en principios de libertad, igualdad de los derechos ciudadanos y participación. Reconoce el derecho de cada individuo de tomar parte en la vida económica, política y social. Es el sistema político que permite al ciudadano la libre elección.

DERECHO DE LIBRE DETERMINACIÓN

Es el derecho que tiene la población a la independencia entendida como imposible de ser canjeada contra su voluntad (ver también autodeterminación).

DESARROLLO HUMANO

Es crear un entorno en el que las personas puedan hacer realidad sus posibilidades de vivir en forma productiva y creadora, de acuerdo con sus necesidades e intereses. Los pueblos son la verdadera riqueza de las naciones y, por ende, el desarrollo humano consiste en la ampliación de las opciones que ellos tienen para vivir de acuerdo con sus valores. El desarrollo signada más que crecimiento económico, el cual solamente se constituye un medio, para ampliar las opciones de la población.

Las condiciones esenciales para el desarrollo humano son tener una vida larga y sana, tener conocimientos, acceso a los recursos necesarios para alcanzar un nivel de vida decoroso y poder participar en las acciones de la comunidad. Sin estas condiciones, sencillamente no se dispone de muchas opciones ni se llega a tener acceso a las oportunidades que brinda la vida⁷⁷.

DESARROLLO LOCAL

Proceso integral de ampliación de las oportunidades para las personas, grupos y comunidades que comparten un territorio específico. Se genera en gran medida a partir de la movilización de las distintas capacidades y recursos de la propia población local y externa a favor del bien común.

DESARROLLO SOSTENIBLE

Proceso que tienen como centralidad a la persona humana y tiende al mejoramiento de la calidad de vida, fundamentada en la conservación, entendida ésta como el respeto por la capacidad de la naturaleza para el suministro de recursos y servicios para el mantenimiento de la vida. Implica la utilización racional del capital humano, los recursos naturales, económicos financieros y el patrimonio cultural, sin poner en riesgo la satisfacción de necesidades de futuras generaciones y la capacidad de asimilación de la naturaleza.

Está constituida por tres componentes:

- a) Económico: con incremento de la capacidad productiva, crecimiento económico y aumento del ingreso manteniendo las existencias básicas del capital humano y el capital natural;
- b) Social: presupone la equidad social, la interdependencia de las comunidades humanas y la participación política de todos los sectores sociales y la rendición de cuentas de los gobiernos, como requisitos básicos de la calidad de vida aceptable;
- c) Ambiental: con uso de los bienes ambientales de forma que no disminuya la productividad de la naturaleza ni la contribución general de los bienes y servicios ambientales al bienestar humano⁷⁸.

DIAGNÓSTICO

Explicación de la situación de un hecho o de un sujeto social como una comunidad, grupo social o institucional, que señala las características, relaciones y comportamientos más relevantes respecto a

⁷⁵ FRANKLIN, op. cit., p. 543 ss.

⁷⁶ GALLINO, op. cit., p. ???

⁷⁷ Informe sobre desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. En línea <http://www.undp.org/hdr2001/spanish>.

⁷⁸ REED, David (ed.): Ajuste estructural, ambiente y desarrollo sostenible, Ed. Nueva Sociedad, Caracas 1996, p. ???

su esencia, estructura, organización y funcionamiento. Determina las causas y factores que inciden en el mismo. Representación teórico-empírica que describe y explica la realidad y sintetiza la situación inicial en la que se encuentra un grupo social, comunidad o institución. Establece un conocimiento de la realidad que sirve de fundamento para la acción social, política e institucional.

Proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema existente, que permite destacar los elementos más significativos de su composición y funcionamiento.

DINÁMICA

Con vida propia. Fenómenos sociales y psico-sociológicos que se presentan en un grupo, estimulados por un interés común, creando un clima social particular que genera interacciones entre los miembros y se proyectan fuera de él.

Inherente a los procesos sociales expresando el movimiento, las variaciones y transformaciones que ocurren como producto de la interacción social y determinaciones del contexto histórico y espacial.

EDUCACIÓN

Es la totalidad de las ayudas tendientes a la enculturización, socialización y personalización de la juventud; tiene que ver con su crecimiento desde el nacimiento hasta la incorporación a la sociedad de los adultos. Es una función de la sociedad.

Es la parte (subsistema) fomentada, sistemática y metódica de la socialización (sistema) del individuo; ocurre en forma intencional, con objetivos y según reglas pedagógicas, conscientes o inconscientes. Genera disposiciones de actuación en el individuo. No está limitada a un determinado estrato etéreo.

EDUCACIÓN INFORMAL

Actividad y función social que transcurre de modo cotidiano y permanente, no ligado a acciones sistemáticas de tipo instruccional, sino a la suma de estímulos sociales en el medio en que vive el individuo o grupo. Parte del proceso de desarrollo de la vida humana.

EDUCACIÓN NO FORMAL

Actividad educativa organizada y sistemática realizada fuera del marco del sistema formal, escolar, para proporcionar tipos selectos de aprendizaje a grupos particulares de la población, tanto de adultos como de niños.

EDUCACIÓN POPULAR

Proceso de apropiación, producción y aplicación de instrumentos conceptuales y operacionales en el nivel de la práctica ocupacional, social y política, por parte de la población, grupos de base comunitarios y otros. El punto de partida de la educación popular es la realidad concreta de los participantes y ella no solo se refiere a las necesidades sentidas, sino al contexto socio económico y político en el cual la gente sobrevive. Implica la toma de conciencia de las fuerzas sociales y del medio ambiente que determina un modo de vida, un tipo de producción y determinadas relaciones sociales.

Es concebida en su aplicación para grupos poblacionales excluidos y menos favorecidos como un proceso sociopolítico que promueve el conocimiento de la propia realidad para impulsar su participación política para la transformación de las actuales condiciones de vida.

EDUCACIÓN SOCIAL

Proceso de enseñanza y aprendizaje dirigido a grupos humanos de base comunitaria

EDUCACIÓN SANITARIA

Función social de las EPSAs que se expresa en un proceso de enseñanza y aprendizaje con transferencia de contenidos técnicos de saneamiento básico, con fines de desarrollar capacidades, competencias, valores y nuevos modelos de comportamiento para lograr el acceso, uso, control y sostenibilidad de servicios básicos como el agua potable y alcantarillado sanitario, integrando la dimensión de la calidad de vida y la conservación de los recursos naturales. Proceso destinado a promover nuevas condiciones y nuevas prácticas en saneamiento básico que contribuyan a una habitabilidad y convivencia social en el marco del ejercicio elemental de los derechos sociales de las personas. Contempla la dimensión técnica, social, cultural, ideológica y política.

EFFECTIVIDAD

Capacidad de una organización para lograr los objetivos, con la menor cantidad de recursos, optimización de las acciones, con calidad, y logrando los resultados propuestos.

EFICACIA

Capacidad de una organización para cumplir con los objetivos propuestos.

EFICIENCIA

Utilización adecuada y optimizada de los recursos y medios en función de los objetivos determinados.

EFICIENCIA SOCIAL

Eficiencia relacionada al cumplimiento de objetivos sociales.

EMPODERAMIENTO

Adaptación del inglés empowerment. Se entiende como facilitación del acceso a los espacios de decisión y ejercicio de poder que permita generar condiciones para la equidad social y la justicia económica. Surge de una nueva concepción de poder que niega las relaciones autoritarias y propugna un ejercicio más democrático del poder donde exista corresponsabilidad en la toma de decisiones entre los representados y los representantes. Presupone el desarrollo de la de la autonomía personal y la capacidad de tomar decisiones mediante el desarrollo y utilización de capacidades. Sustentadas en los derechos fundamentales.

ENFERMEDADES DE ORIGEN HÍDRICO (HIDROINDUCIDAS)

Aquellas enfermedades que se originan por beber agua contaminada y que han dado lugar a epidemias como el cólera y enfermedades gastrointestinales como las salmonelas.

En Bolivia los riesgos epidemiológicos relacionados con el consumo de agua contaminada por gérmenes muy virulentos, como son los del cólera, las fiebres tifoideas o la hepatitis vírica, así como la existencia de otras enfermedades de origen hídrico resultantes de la contaminación microbiológica de las aguas de consumo humano, causan un gran impacto en la población.

ENFOQUE SISTÉMICO

Modelo de análisis que enfatiza en la relación de los elementos, a los cuales no considera como aislados sino en sus relaciones e interacciones. Cualquier cambio al interior del sistema va a repercutir transformándolo en su totalidad e incluso al entorno con el que interactúa. El enfoque sistémico considera relevante la capacidad de un sistema para generar las transformaciones que le permiten adaptarse a las exigencias del contexto, reconociendo al mismo tiempo las necesidades como carencias y potencialidad.

ENSEÑANZA

Consiste en estructurar, sistematizar y transferir (de manera óptima) conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores mediante la organización del medio educativo; incluye la gestión facilitadora y orientadora del docente para lograr los objetivos de la enseñanza. Constituye el correlato lógico del aprendizaje.

Similar a, pero más amplio que clase.

ENTORNO SOCIOPOLÍTICO

Conformado por las instituciones y organizaciones que estando vinculadas a la gestión del saneamiento básico, ejercen influencia en ella y donde se implementan las acciones de gestión político social.

EQUIDAD

Equiparación de condiciones y de igualdad de oportunidades. Parte del reconocimiento de las condiciones desiguales existentes en sectores, regiones, comunidades, grupos sociales, personas, propendiendo a la igualdad de oportunidades.

EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

Grupo integrado por personas formadas en diferentes disciplinas profesionales, cuyos conocimientos, capacidades y experiencia se complementan frente a una tarea común, facilitando el trabajo y el logro de los objetivos en forma efectiva. Favorece la complementariedad de enfoques para el tratamiento de un asunto específico.

ESTADO

El Estado es la sociedad política más la sociedad civil, el conjunto de la sociedad con sus órganos de gobierno que ocupa un territorio determinado esta representado como el ordenamiento normativo de una sociedad a través de cuya imposición o aceptación por consenso desarrolla funciones y mecanismos de reproducción social, económica, política y cultural de una sociedad. Se expresa también como hegemonía revestida de coerción, la supremacía de una clase aparece bajo dos formas: como dirección y como dominio. Es dirigente en relación a sus clases aliadas y es dominante respecto a las clases o grupos antagónicos.

ESTADO DE BIENESTAR

La naturaleza del "estado de bienestar" consiste en ofrecer algún tipo de protección a las personas que sin la ayuda del Estado puede que no sean capaces de tener una vida mínimamente aceptable según los criterios de la sociedad moderna, sobre todo de la Europa moderna.

ESTRATEGIA

Principios y rutas fundamentales que orientarán un proceso para alcanzar los objetivos propuestos; marco de referencia que permite la evaluación el análisis y comparación del desempeño de un proyecto en términos de eficiencia, eficacia y congruencia.

ETNIA

Es una construcción social que tiene su base biológica en la raza y configura grupos sociales que comparten un idioma, sistemas culturales y sistemas socio organizativos comunes, teniendo la capacidad de mantenerse, reproducirse y proyectarse a partir de su identidad.

EVALUACIÓN

Proceso de confrontación (comparación, cotejo) de los resultados obtenidos de las acciones realizadas, con las metas previamente establecidas. Proceso que analiza las causas del logro o no de las metas, mide la eficiencia, eficacia, productividad y congruencia, entre otros, mediante indicadores pudiendo o no desembocar en la elaboración de acciones de ajuste, mejora y/o desarrollo.

FACILITADOR/A

Es la persona responsable de promover y facilitar procesos educativos, analíticos, reflexivos y propositivos con grupos sociales determinados.

FORMACIÓN (profesional)

Proceso educativo certificado mediante un título, destinado a desarrollar sistemática e integralmente en la persona competencias para el trabajo, a través de modalidades de enseñanza-aprendizaje que le permiten adquirir conocimientos, destrezas, habilidades técnicas, sociales y de emprendimiento, valores y actitudes, conducentes a un desempeño efectivo, crítico y creativo en el contexto laboral y su entorno; de mayor duración que la capacitación (profesional).

FUERZAS POLÍTICAS

Organizaciones políticas, movimientos sociales, medios de comunicación social e instituciones con influencia en las decisiones públicas en el campo del saneamiento básico. Refiérese también a organizaciones que concurren en escenarios de relaciones de poder, dominación, participación y sistemas decisionales.

FUERZAS SOCIALES Y CULTURALES

Organizaciones y factores que contienen potencialidad en cuanto a valores, normas, prácticas, perspectivas y estilos de vida que influyen en la población servida por la EPSA.

FUNCIÓN

Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización.

Conjunto de actividades asignadas a cada una de las unidades administrativas que integran una organización, definidas a partir del ordenamiento que la crea.

Conjunto de actividades ejercidas por un elemento vivo que persigue un propósito predeterminado; las funciones pueden ser de carácter general, en cuyo caso pueden ser desglosadas en funciones más específicas, hasta llegar a estar constituidas por una sola actividad.

(Ver también figura al final de este glosario.)

GENERACIONAL

Construcción social que se basa en la diferencia de edades que incide en la organización y estratificación social de acuerdo a atributos y roles asignados, y expectativas sociales demandadas por la sociedad para cada grupo etéreo.

GÉNERO

Sistema social basado en la diferenciación sexual que define o determina las relaciones, posiciones, roles y atributos definidos culturalmente de hombres y de mujeres. No sólo es la relación entre hombres y mujeres, sino es un elemento y ordenador constitutivo de las relaciones sociales en general y se expresan en el tejido de relaciones e instituciones sociales en símbolos, normas de organización política y social, y en las subjetividades personales y sociales.

GESTIÓN AMBIENTAL

Conjunto de actividades normativas, regulativas, administrativas, operativas y de control, ejecutadas por el Estado y la sociedad en general, para garantizar el desarrollo sostenible y la óptima calidad de vida. Tiene como finalidad alcanzar un desarrollo sostenible a largo plazo, adecuado a los recursos ambientales y a la capacidad ecológica de nuestro territorio.

GESTIÓN POLÍTICO SOCIAL

Proceso político, social y administrativo de articulación de la sociedad civil que busca a través de la participación de los diferentes actores sociales potenciar las acciones dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida, optimizando los recursos en función de metas y objetivos comunes para el logro de un desarrollo social armónico e integral, en cada instancia geográfica y político-administrativa del país. El objetivo de la gestión social es desarrollar un proceso integral (político, social y administrativo) la sociedad civil y el Estado, a través de la interacción y concertación permanentes de las diferentes instituciones sectoriales de la sociedad civil (tanto productivas como sociales) y del sistema político, así como de las estructuras de poder local para contribuir al fortalecimiento y desarrollo integral de la comunidad y al mejoramiento de la calidad de vida.

GRUPO

Organismos sociales conformados por conjuntos de personas que poseen una característica común o se encuentran asociadas por un objetivo común. La base de su constitución e interacción esta dada por fines, intereses y acciones comunes, a partir de los cuales desarrollan una dinámica propia colectivas, constituyendo un cuadro social estructurable, organizado y con tendencia a la cohesión. Establecen visiones, percepciones, valores, normas y modelos de comportamiento compartidos que organizan las relaciones internas y con el medio en el que se desenvuelve, otorgándoles el carácter de unidades colectivas reales y parciales. Varían en su composición, tamaño, duración, funcionamiento, relación, etc.

INDICADOR

Dimensión utilizada para medir un estado; unidad de medida que se establece ex ante para medir los resultados efectivamente obtenidos en la ejecución de un programa, proyecto o actividad, precisar el avance en el desarrollo de una función; elemento constitutivo del diagnóstico y de la evaluación.

INSTITUCIONALIZACIÓN DEL COMPONENTE SOCIAL

Es la inclusión del componente social en la propuesta estratégica en la cultura, en los procedimientos y el quehacer cotidiano institucional. Corresponde a su incorporación como parte constitutiva de la estructura, organización y funcionamiento institucional.

INSTRUCCIÓN

Es el acto de enseñanza del instructor en un contexto de adiestramiento o entrenamiento práctico, generalmente en el lugar de trabajo, o sea no tanto en un contexto de clase. Puede ser parte o complemento de la formación o de la capacitación.

INSTRUMENTO

Es un dispositivo que se utiliza para realizar una determinada actividad, sea ésta investigativa, educativa etc.

INTEGRACIÓN SOCIAL

Estado variable de una sociedad o de un sistema social específico, de un grupo o de una colectividad, que tienen la tendencia y disponibilidad constantes de sus miembros que la componen a coordinar, regular sus propias acciones sociales con la de los demás en los distintos niveles de la estructura de la misma sociedad, ayudando a que los conflictos se resuelvan sin alterar el conjunto de la estructura. Es una condición necesaria para la existencia duradera de una colectividad.

INTERACCIÓN

Influjo recíproco que los actos de las personas y de los grupos ejercen entre sí, normalmente a través de la comunicación, el intercambio de significados y especialmente el lenguaje. Relación entre dos o más sujetos individuales o colectivos, de breve o larga duración, en cuyo curso o proceso cada sujeto modifica reiteradamente su comportamiento o acción social de acuerdo al comportamiento del otro. Es un término genérico que denota relaciones diversas.

INTERÉS(ES)

Orientación, actitud, disposición compleja de un sujeto individual o colectivo en relación con un objeto o un estado cuya adquisición o realización - o conservación- considera idónea para defender o mejorar su situación, con base en una evaluación de su propia situación actual comparada con la de otros sujetos y con la posibilidad de que se modifique autónomamente en el futuro.

INTERESES ESTRATÉGICOS

Comprende los recursos y oportunidades que tienen hombres y mujeres, personas de diferentes edades y étnias, para desarrollar su capacidad de influencia social y política. Un análisis de la posición social, reflejará por ejemplo, las relaciones de poder y de control entre hombres y mujeres y, por ende, las desigualdades entre ellos. Situación similar se da si se estudian las relaciones intergeneracionales e interétnicas.

INTERSECTORIALIDAD

Trabajo coordinado de instituciones representativas de sectores sociales y económicos destinado a transformar una situación problema. Mecanismo que posibilita que todos los sectores involucrados en el desarrollo económico y social de un contexto determinado, se articulen en torno a un plan de desarrollo social en este caso del agua y saneamiento como un componente prioritario, y como estrategia para alcanzar la responsabilidad colectiva en la gestión de los servicios.

INTERSECTORIALIDAD

Trabajo coordinado de instituciones representativas de sectores sociales y económicos destinado a transformar una situación problema. Mecanismo que posibilita que todos los sectores involucrados en el desarrollo económico y social de un contexto determinado, se articulen en torno a un plan de desarrollo social en este caso del agua y saneamiento como un componente prioritario, y como estrategia para alcanzar la responsabilidad colectiva en la gestión de los servicios.

JERARQUÍA

Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización, derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad.

LEGISLACIÓN

Instrumento de las políticas, dirigido a determinar el marco legal y reglamentario para su cumplimiento.

MANEJO DE CONFLICTOS

Intento de influir de manera reguladora, preventiva de la violencia y sancionadora sobre el proceso conflictivo. Esta dirigido a implementar soluciones constructivas, que ofrecen ventajas para todos los involucrados.

MATERIAL DIDÁCTICO

Material (p.ej. acetato) que es transmitido a través de un medio didáctico (p.ej. retroproyectora); la distinción terminológica entre material y medio didáctico no es del todo clara.

MEDIO DIDÁCTICO

Todo objeto que ofrezca informaciones útiles para el proceso de enseñanza-aprendizaje que se desea alcanzar en clase. Canal a través del cual se comunican los mensajes de enseñanza; pueden ser medios didácticos: la palabra hablada, escrita, medios audiovisuales estáticos, medios sonoros, medios audiovisuales movibles o dinámicos, medios de tipo escénico, aparatos e instrumentos propios de talleres y laboratorios, incluso los modelos y simuladores, las computadoras y máquinas destinadas a la enseñanza.

MÉTODO

Del griego *methodos* = camino hacia algo. Se refiere en su concepción genérica al camino que se ha de seguir para alcanzar un fin determinado, puede ser este relativo a la intervención, al conocimiento u a otros ámbitos de la actividad humana.

MÉTODO CIENTÍFICO

Es el conjunto de procedimientos que valiéndose de instrumentos o técnicas necesarias aborda o soluciona un problema o un conjunto de problemas.

Es decir, es el conjunto de procedimientos lógico-formales que permiten o viabilizan el abordamiento de un problema de investigación con la finalidad de acceder a su conocimiento.

METODOLOGÍA

Es el estudio de los métodos y no los métodos en sí, con referencia a su descripción, explicación y justificación. Incluye los supuestos y valores que sirven como base procedimental que sirve para interpretar datos y establecer conclusiones.

MOTIVACIÓN

Proceso que implica dispositivos educativos, informativos, que actúan en la conciencia social y política y promueve decisiones, acciones, en torno a la participación y al involucramiento social en un proceso social determinado dirigido a objetivos sociales compartidos (comunitarios, societales).

MOVILIZACIÓN

Es la disposición y acción directa de las fuerzas sociales de la comunidad para actuar y lograr un objetivo concreto, sea en el plano reivindicativo, de defensa, por intereses de acceso a bienes, servicios y recursos, o de transformación de una situación determinada.

MOVILIZACIÓN SOCIAL

El desarrollo de la capacidad inherente de la población organizada para poner en actividad todos sus recursos y potencialidades en acciones directas en función de sus aspiraciones y objetivos referidos a su desarrollo y a cambios que exige la construcción de la sociedad.

NECESIDADES BÁSICAS INSATISFECHAS

Es un índice estadístico que identifica la proporción de personas y/o hogares que tienen insatisfecha alguna (una o más) de las necesidades definidas como básicas para subsistir a la sociedad a la cual pertenece el hogar, capta condiciones de infraestructura y se complementa con indicadores de dependencia económica y asistencia escolar.

NECESIDADES PRÁCTICAS

Son el conjunto de circunstancias materiales de los hombres y las mujeres que definen su condición de vida, tales como acceso al alimento, vivienda, educación, salud, higiene, saneamiento.

NECESIDAD

Falta de recursos materiales o no materiales, que objetiva o subjetivamente requiere o demandan los sujetos individuales o colectivos para lograr un mayor nivel de bienestar. La carencia puede provocar disfunciones sociales.

NORMA SOCIAL

Representación colectiva que prescribe conductas esperadas socialmente y sancionadas por leyes y disposiciones. Constituyen elementos culturales.

OBJETIVO

Propósito o fin que se pretende alcanzar con la realización de una operación, actividad, procedimiento o función.

OPERACIÓN

Cada una de las acciones, pasos o etapas, físicas o mentales, que es necesario ejecutar para llevar a cabo una actividad o labor determinada; división mínima del trabajo en la EPSA. (Ver también figura al final de este glosario.)

ORGANIZACIÓN

Unidad social constituida en forma liberada con fines y objetivos predeterminados sobre una base de actuación de cierta permanencia, que se rige por un orden normativo y se estructura alrededor de centros de poder y de decisión internos.

ORGANIZACIÓN SOCIAL

Proceso que conduce a que las personas se asocien bajo fines y acciones comunes. Implica un sistema de interacciones sociales para alcanzar fines comunes. En esta acepción, la organización designa cualquier iniciativa humana intencional emprendida para alcanzar determinados objetivos, los mismos que sirven como un vehículo de integración y permite la capacidad de interacción, el comportamiento y la acción colectiva. La organización como función administrativa significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos responsables de la administración, establecer las relaciones entre ellos y fijar sus atribuciones.

PARTICIPACIÓN

Intervención en el sistema de decisiones como posibilidad real y acción directa que permite la determinación en igualdad de condiciones respecto a la definición del modelo de convivencia, de la distribución de los bienes, servicios, recursos, costos y beneficios. Constituye un rasgo característico de la democracia y el desarrollo humano, porque permite la propia realización de las capacidades y aptitudes, convierte a los individuos y conjuntos en protagonistas de los diversos procesos sociales. Este protagonismo, marca el menor o mayor avance de la democracia en una sociedad. Hay muy variadas formas, niveles y grados de participación; lo importante es que cada persona aporte todo su potencial de conocimientos y esfuerzos a la vida social.

PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

Proceso por el cual los individuos y grupos que forman una unidad local determinada, asumen responsabilidades en cuanto a su bienestar y el de la colectividad, mejorando la capacidad de contribuir a su propio desarrollo económico y comunitario. Debe ser entendida como la acción consciente y libre de la comunidad para formar parte del análisis, deliberaciones, decisiones y acciones de carácter social, económico y político.

PARTICIPACIÓN POPULAR

Intervención organizada para incrementar el control sobre los recursos de los grupos y movimientos, de los hasta entonces excluidos de tal control, no evade la cuestión central del poder, aunque no la incluye claramente.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Deriva de "tomar parte en". Se refiere al proceso de inclusión activa y efectiva de la población, en las decisiones y acciones que competen a su cotidianeidad, desarrollo y ejercicio pleno de sus derechos. Influencia sobre el proceso de toma de decisiones en todos los niveles de la actividad social y de las instituciones sociales en los niveles de decisión en torno a las políticas, programas, y servicios, con la finalidad de ejercer control y decisión sobre los recursos y sus beneficios (ver gestión social). Proceso mediante el cual las personas se apropian y controlan los proyectos de desarrollo en los cuales se encuentran involucradas. También se entiende por proceso que implica el empoderamiento en la toma de decisiones.

PEDAGOGÍA

- Arte de educar o instruir a un niño;
- Por un lado, teoría de la educación, y por el otro, ciencia que promueve la educación como arte;
- Como pedagogía general, sinónimo de ciencias de la educación.

PLAN

Es el conjunto de políticas, prioridades, estrategias, actividades y tareas plasmados en forma sistemática con un plazo y secuencia definidos. Es un instrumento que sintetiza con precisión los cursos de acción a seguir en función de la definición de objetivos, con asignación de recursos, responsabilidades y procedimientos en un espacio y tiempo determinado.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Herramienta gerencial que permite desarrollar una visión futura de la EPSA para responder eficazmente a las necesidades de cambio y lograr su desarrollo y consolidación. Se aplica mediante el ejercicio dinámico y participativo, a través del cual los equipos de trabajo clarifican la dirección futura de la empresa en términos de análisis de la misión, visión, oportunidades, riesgos y capacidades de la misma.

POBLACIÓN

Conjunto de personas que habitan o residen en un determinado territorio.

POBREZA

Es una condición de déficit de recursos necesarios para alcanzar y mantener el nivel de vida que se considera socialmente aceptable.

PODER

Capacidad actual y potencial de un sujeto individual o colectivo de obtener de forma intencional determinados objetivos en una esfera específica de la vida social, o de imponer en ella su voluntad sobre otros, incluso, pero no necesariamente contra su voluntad. Es una relación social que mediante formas de control social ejerce, la autoridad, la influencia y el dominio sobre otros. También se entiende como la capacidad de acceso y uso del espacio decisonal para influir en el desarrollo de los procesos sociales; esta influencia puede darse con carácter de imposición de unos sobre los otros o la capacidad de desplegar esta influencia para promover el desarrollo de las capacidades colectivas favorables al bienestar común.

POLÍTICA(S)

Son declaraciones, interpretaciones generales que contienen medidas con un grado de generalidad que abarca a toda la sociedad u organización considerada. Es un marco interpretativo que guía la toma de decisiones en áreas determinadas de la vida económica, social, política y cultural. Implica la definición del sentido que deberá tener la acción. Contiene elementos normativos y prescriptivos, de los que resulta una visión, sobre un futuro deseable.

POLÍTICA(S) PÚBLICA(S)

Conjunto de medidas y acciones que manifiestan determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una "cuestión" que concita atención, interés, demanda o movilización de otros actores en la sociedad civil. De dicha intervención puede inferirse una determinada orientación normativa, que previsiblemente afectará el futuro curso del proceso social hasta entonces desarrollados en torno a la "cuestión".

POLÍTICA(S) SOCIAL(ES)

Conjunto de decisiones y medidas que crean derechos y obligaciones en el seno de la sociedad involucrada y en el propio sector que tiene el poder político. Conjunto de medidas asumidas por el Estado, destinadas a asegurar la satisfacción mínima de las necesidades vitales. En tanto políticas públicas, expresan la naturaleza del Estado como dominador y garante de esa dominación, pero en posición de mediador neutral en esa relación que debe ser de igual a igual. Constituye la acción del Estado, para garantizar la reproducción de las relaciones sociales de producción o la creación de condiciones mínimas de vida y de bienestar, en los términos liberales.

PROCEDIMIENTO

Serie de actividades y tareas pre-establecidas que se realizan en un proceso determinado. Constituye un conjunto de actividades ordenadas en una secuencia lógica y sistematizada con relación a fases determinadas del proceso. Son pautas de acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse las actividades. Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí que constituyen una unidad dentro de un ámbito determinado de aplicación.

PROCESO

Conjunto de actividades interrelacionadas con insumos y rendimientos prescritos, que atraviesan los límites funcionales de una organización.

PROCESO EDUCATIVO

Conjunto de actividades secuenciales, organizadas que determinan una dinámica continúa de enseñanza y aprendizaje con fines de desarrollo de competencias y capacidades. Implica un sistema de relaciones de contenido y objetivos educativos.

PROMOCIÓN AMBIENTAL

Proceso que incorpora la temática ambiental en la educación y otras acciones con fines de desarrollar el conocimiento, concienciar e impulsar acciones relativas a la conservación ambiental en su articulación con el saneamiento básico. Puede aplicarse con la incorporación de la educación para el desarrollo sostenible el saneamiento básico como estrategia de desarrollo, implantar un sistema de coordinación con sectores e instituciones, en educación ambiental; regionalización de la política educativa, uso de medios de comunicación masiva, diálogo y concertación sobre el desarrollo sostenible e implantación del sistema de relacionamiento institucional para la concertación.

PROMOCIÓN SOCIAL

Proceso que impulsa la participación y acción organizada de los actores sociales en torno a fines de interés colectivo. Contempla los esfuerzos para coordinar y planificar actividades asistenciales, organizar e integrar a los sectores sociales marginados, gracias a la motivación que ellos desarrollen para solucionar sus propios problemas. Aplicación de estímulos, generación de espacios de información, reflexión y acción. Proceso que articula la eficiencia con la equidad.

ROLES

Son aquellas responsabilidades asignadas por la cultura y consideradas apropiadas, para hombres y mujeres, jóvenes, indígenas y demás diferencias sociales.

Saneamiento básico

Sector integrado por los subsectores de agua potable, alcantarillado sanitario y residuos sólidos, donde se desarrollan las gestiones correspondientes a cada uno de ellos y su intersectorialidad que los hace interdependientes.

SANEAMIENTO BÁSICO

Sector integrado por los subsectores de agua potable, alcantarillado sanitario y residuos sólidos, donde se desarrollan las gestiones correspondientes a cada uno de ellos y su intersectorialidad que los hace interdependientes.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Entendido como la valoración positiva del servicio recibido, como técnicamente bueno, humanamente agradable. Tiene relación con calidad de la atención y calidad del servicio.

Servicio de Agua Potable: Servicio público que comprende una o más de las actividades de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable a los usuarios mediante redes de tuberías o medios alternativos.

SISTEMA SOCIAL

Conjunto de posiciones ocupadas o papeles desempeñados por sujetos individuales o colectivos que interactúan mediante comportamientos, acciones, actividades, en el marco de normas reguladoras y de otro tipo de vínculos que limitan la variedad de actos permitidos a cada sujeto con relación a los demás. También es entendida como el conjunto de elementos que presentan una interrelación e interacción entre ellos y con su entorno.

SOCIALIZACIÓN

Es el proceso a través del cual todas las personas desde su nacimiento reciben contenidos sociales, valorativos, normativos, modelos de comportamiento que según el medio son útiles y funcionales a su formación y para su desenvolvimiento como personas. La socialización forma parte de su habilitación social que les permite aprender todos los elementos necesarios para desenvolverse de acuerdo a las expectativas sociales en ese medio cultural. Los medios de socialización son la familia, la escuela, los medios de comunicación, también denominados agentes de socialización.

SOCIEDAD CIVIL

Población, comunidades y organismos privados que residen en un territorio nacional determinado que están sujetos a la constitución y normas vigentes. Constituyen los sujetos de derecho.

SOSTENIBLE

Para el saneamiento básico significa que los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, deben tener una vida útil acorde al previsto por la inversión que se hizo en ellos.

La sostenibilidad solo se genera si la gestión del saneamiento básico se desarrolla de una manera integral y holística incorporando los aspectos sociales, políticos, ambientales, técnicos, financieros y otros.

TÉCNICA

Del griego techne = oficio, maestría. Es el conjunto de procedimientos específicos y recursos los cuales son utilizados para producir conocimiento.

También se considera como la habilidad para operar conforme a reglas. Asimismo es entendida como una operación especial de incidencia en los hechos, en manipular determinados factores para la realización de un producto. Es parte del método y como tal constituyen las prácticas y operaciones que coadyuvan a la aplicación del método.

TRANSVERSAL

Que cruza de un lado al otro. En el saneamiento básico se habla de la transversalidad de la gestión político social pues sus componentes están presentes en lo técnico, lo ambiental, lo comercial, lo financiero, y desde ellos se presentan de manera específica.

USUARIO

Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza alguno de los Servicios de Agua Potable y/o Saneamiento.

VIVIENDA

Igual a residencia. Unidad constructiva y urbanística que está destinada al alojamiento más o menos permanente de sus habitantes; un predio o lote puede abarcar varias viviendas, y una vivienda puede estar compuesta de una sola unidad socio-económica u hogar (vivienda "unifamiliar") o de varios hogares (vivienda "multifamiliar", p.ej. en el caso de un edificio de departamentos).



ANEXOS

EJEMPLOS DE INSTRUMENTOS PARA EL MANEJO Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

A. Perfil básico del conflicto

Herramienta: PERFIL BÁSICO DEL CONFLICTO													
Introducción	El perfil básico permite hacer una clasificación inicial del conflicto. Las personas que elaboran el perfil tienen que ponerse de acuerdo entre sí. El perfil básico es la base de la discusión sobre el conflicto.												
Objetivo	Identificar a los involucrados, la fase en la cual se encuentra el conflicto, la causa o el motivo del conflicto y el lugar donde ocurre.												
Procedimiento⁷⁹	<p>En grupos de trabajo, se elabora fichas técnicas con los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actores • Fase • Causa • Lugar <p>El rol de los actores :</p> <p>Se distingue entre actores primarios y secundarios. En un segundo nivel, se distingue entre actores iniciadores, potenciadores y calibradores. Puede ser, por ejemplo, a través de la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>ACTORES</th> <th>INICIADORES</th> <th>POTENCIADORES</th> <th>CALIBRADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primarios</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Secundarios</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fases del conflicto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fase latente • Confrontación • Crisis • Negociación • Arreglo ▪ Post-conflicto <p>Para trabajar este punto, se puede dibujar una línea de tiempo (ver ejemplo)</p> <p>Causa del conflicto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de relación / comunicación. • Conflictos de intereses / necesidades. ▪ Conflictos por recursos. Se generan por tener, acceder, prestar. ▪ Conflictos por el modo de realizar actividades. • Conflictos por preferencias, valores, creencias. • Conflictos estructurales. • Conflictos personales. <p>Lugar del conflicto:</p> <p>¿Dónde ocurre el conflicto?</p>	ACTORES	INICIADORES	POTENCIADORES	CALIBRADORES	Primarios				Secundarios			
ACTORES	INICIADORES	POTENCIADORES	CALIBRADORES										
Primarios													
Secundarios													
Momento de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para la preparación de la intervención. ▪ Al inicio de la mediación. ▪ Punto de entrada para monitoreo (línea de base). 												
Participantes	Actores externos, grupos involucrados.												
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Papeles grandes. • Paneles. • Marcadores. 												
Tiempo	40 a 60 minutos												

⁷⁹ Estos mismos temas pueden ser desarrollados mediante el uso de títeres, sociodramas, periódicos murales y teatro; actividades que pueden ser presentadas en los mismos talleres de capacitación, seminarios, ferias del agua y medio ambiente, lo que permitirá internalizar el conocimiento a partir de actividades lúdicas.

B. La línea del tiempo

Herramienta: LÍNEA DE TIEMPO	
Introducción	La línea de tiempo representa un listado de los eventos claves en el transcurso del conflicto en forma cronológica. En este sentido, la línea de tiempo refleja la percepción subjetiva de cada grupo involucrado en el análisis. Permite documentar la historia del conflicto, identificar eventos claves y clarificar y aceptar diferentes perspectivas.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las percepciones de los diferentes actores del conflicto. • Tener una visión clara de los puntos de vista de los involucrados. • Reconocer los hechos que son importantes para los actores. • Marcar las acciones que detonaron el conflicto.
Procedimiento⁵⁰	<p>En esta herramienta se listan los acontecimientos más importantes dentro del proceso de desarrollo del conflicto.</p> <p>Pasos a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del año base para la línea. 2. Documentación de los eventos más importantes del conflicto siguiendo la línea de tiempo. 3. Discusión sobre las causas de los eventos y de efectos importantes (efectos políticos, psicológicos, etc.).
Momento de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • En el transcurso del conflicto para entender mejor la percepción de los grupos. • Monitoreo. • Cuando los involucrados no están de acuerdo sobre eventos que han vivido.
Participantes	Grupos involucrados con mediación como punto de entrada.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Papeles grandes. • Paneles. • Marcadores.
Tiempo	60 minutos


C. El árbol del conflicto

Herramienta: ÁRBOL DEL CONFLICTO	
Introducción	Esta herramienta sirve para definir un problema clave; seguidamente, permite apuntar a todos los factores del conflicto; luego, ayuda a ubicarlos en la imagen.
Objetivo	Identificación del problema clave y ver la relación de las causas y efectos con el mismo.
Procedimiento⁵¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dibujar un árbol con tronco, raíces y ramas. 2. Anotar en tarjetas factores importantes del conflicto. 3. Poner las tarjetas donde corresponde al árbol (tronco = problemas claves; raíces = causas; ramas = efectos). 4. Discusión sobre las causas/efectos y la identificación correcta del problema clave. 5. Discusión sobre potenciales medidas de solución del problema clave.
Momento de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de enfoques de intervención. - Discusión y documentación de las causas y efectos del conflicto.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo del proyecto. • Involucrados.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Papeles grandes, • Paneles • Marcadores
Tiempo	120 a 180 minutos
Resultado	Identificación de las causas y efectos y su utilización posterior para trazar estrategias de solución.

⁵⁰ Estos mismos temas pueden ser desarrollados mediante el uso de títeres, sociodramas, periódicos murales y teatro; actividades que pueden ser presentadas en los mismos talleres de capacitación, seminarios, ferias del agua y medio ambiente, lo que permitirá internalizar el conocimiento a partir de actividades lúdicas.

⁵¹ Estos mismos temas pueden ser desarrollados mediante el uso de títeres, sociodramas, periódicos murales y teatro; actividades que pueden ser presentadas en los mismos talleres de capacitación, seminarios, ferias del agua y medio ambiente, lo que permitirá internalizar el conocimiento a partir de actividades lúdicas.

D. La cebolla del conflicto

Herramienta: CEBOLLA DEL CONFLICTO	
Introducción	La herramienta de la cebolla permite una definición participativa de ambas partes. Sirve, en primer lugar, para el análisis del conflicto.
Objetivo	<p>Representación gráfica de una cebolla, mostrando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las necesidades (lo que los grupos tienen que tener). 2. Los intereses (lo que ellos quieren). 3. Posiciones (lo que ellos dicen que quieren). <p>Los involucrados validan su propia posición y mejoran el entendimiento para los intereses y necesidades del otro grupo.</p>
Procedimiento	<p>Se forma grupos de trabajo por tema de análisis. En cada grupo deben estar presentes representantes de las partes en conflicto.</p> <p>Se dibuja el siguiente gráfico y se explica qué significa cada término. Primero, cada grupo expresa sus posiciones frente al conflicto; segundo, sus intereses; tercero, sus necesidades.</p> <p>Posiciones: la demanda formal, oficial, pública o reacción. Intereses: la motivación detrás de la posición, lo que los involucrados 'realmente' quieren en una situación específica. Necesidades: los requerimientos fundamentales para la supervivencia que no son negociables.</p> 
Momento de aplicación	<p>Punto de entrada y parte integral para procesos de Mediación y Negociación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades mutuales como punto de entrada para la planificación y ejecución de proyectos.
Participantes	Grupos involucrados con mediación como punto de entrada.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Papeles grandes. • Paneles. • Marcadores.
Tiempo	90 minutos
Resultado	Delineación de motivaciones. Diferenciación de motivaciones sentidas (necesidad), declamadas (intereses) y reactivas (posiciones).

ACTA DE CONFORMIDAD Y PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DE INVERSIÓN XXXXX

Consta por la presente Acta de Conformidad que se suscribe entre la EPSA..... y la comunidad , Provincia....., Departamento de , representando por el o los señores (as) , en adelante usuarios, con motivo de manifestar **total conocimiento** de las características del Proyecto de Inversión..... y **aceptarlas plenamente**, para poder expresar su solicitud oficial a la EPSA.....(puede ser gobierno municipal u otro financiador).

La presente Acta de Conformidad se suscribe también para poder **establecer las modalidades de participación de los vecinos según las siguientes características:**

- (Especificar cada una de ellas, con la mayor claridad posible)
-
- , etc.

En absoluto consentimiento de lo establecido en la presente Acta de Conformidad, ambas partes firman el presente compromiso a los..... días del mes de de 200.....años.

.....

.....

(Incluir sellos y, si fuera necesario, hacer notariar el documento)

INSTRUMENTOS PARA EL DIAGNÓSTICO POBLACIONAL

Los diferentes instrumentos referenciales para el diagnóstico son presentados en la guía N° 6 Monitoreo y Evaluación de la presente serie. A manera de complementación se incluyen algunas consideraciones y contenidos básicos como ejemplos para poblaciones urbanas y periurbanas.

Diagnóstico de potencialidades para celebración de convenios interinstitucionales

Diagnóstico de entorno

La localidad se verá como una unidad de gestión, se identificará el estado de su infraestructura de servicio, su interrelación logística con las ciudades próximas, el movimiento turístico, etc. De esta manera puede verse el grado de dependencia e identificar las oportunidades para efectuar convenios con otras instituciones.

Propuesta referencial de ficha de diagnóstico de entorno estratégico:

- ¿La localidad está considerada dentro de una estrategia local? (Plan de Desarrollo Municipal, regional, etc.). De existir, ¿cómo está considerado el sector saneamiento?
- Características de los principales servicios públicos existentes en la localidad y en la zona.
- Característica de la infraestructura educativa en la localidad y en la zona.
- Especificar el nivel de alfabetización en la localidad y/o en la zona.
- Características de la infraestructura de salud en la localidad y en la zona.
- Estadísticas de salud vinculadas al tema saneamiento.
- Estado de las vías de comunicación en la localidad y en la zona.
- ¿Qué tipo de actividades productivas se desarrollan en la localidad y en la zona?
- Presencia de la cooperación internacional en la localidad y en la zona.
- Características del turismo en la localidad y en la zona (cuánta influencia tiene el turismo en el desarrollo económico de la localidad y de la zona, tipos de turistas, etc.).
- Características de la infraestructura turística.
- Características de los sectores sociales (desigualdad social, influencia urbana/rural, etc.)
- Relacionamiento con los organismos sectoriales.
- Rol del gobierno municipal en el desarrollo de la localidad y de la zona.
- Principales vinculaciones comerciales con otras localidades aledañas.
- Información socioeconómica (ingresos promedios en la localidad y en la zona, composición social (estratos).
- Material predominante de viviendas, tipo de viviendas.
- Percepción del nivel de hacinamiento en viviendas. Promedio de habitantes por vivienda.
- Procedencia de los pobladores (altiplano, valle, llano, chaco).
- Temas complementarios (existencia de plataformas de discusión, tipos de organizaciones sociales, organizaciones sectoriales, etc.).

Identificación de instituciones cooperantes potenciales

Consiste en realizar un mapa de instituciones presentes en la localidad y/o en la región con potencialidades para establecer convenios de cooperación en el tema saneamiento. Cabe resaltar que a este nivel únicamente se identificara las instituciones y describira sus potencialidades; luego, dentro de la implementación de la intervención se profundizará las indagaciones de voluntad y factibilidad política.

INSTRUMENTOS DE EMPODERAMIENTO

A continuación se incluyen algunos ejemplos de herramientas que han sido utilizados con buenos resultados para generar el empoderamiento de la población que participa en el proyecto.

A. Sensibilización y reconocimiento del cambio

Herramienta: SENSIBILIZACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL CAMBIO											
Introducción	En el proceso de empoderamiento, es importante comprender y expresar el cambio como un proceso natural de vida, sobre el cual se debe trabajar para controlarlo.										
Objetivo	Tener control sobre el cambio.										
Tipo	Análítica										
Procedimiento	<p>Actividades a ser realizadas en taller o reunión en pasos sucesivos, en el momento de planificación operativa de un nuevo proyecto o macro actividad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se repasa los impactos o cambios que el proyecto generará en el ámbito de influencia del mismo. 2. Se continúa con el reconocimiento individual de los recursos y limitaciones personales de los participantes en el taller, relacionados con el Proyecto, en las cinco dimensiones (física, emocional, Intelectual, espiritual y social), realizado de manera individual y anónima en una planilla de trabajo. <table border="1" data-bbox="470 891 1337 1014"> <thead> <tr> <th colspan="2">INTELLECTUAL (PROYECTO X)</th> </tr> <tr> <th>LIMITACIONES PERSONALES</th> <th>RECURSOS PERSONALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tengo buen conocimiento del tema.</td> <td>No tengo acceso a computadora</td> </tr> </tbody> </table> 3. Se hace énfasis en las limitaciones y se pide que cada persona de manera individual busque el cambio a sus limitaciones. <table border="1" data-bbox="470 1131 1337 1218"> <thead> <tr> <th>LIMITACIONES PERSONALES</th> <th>ACCIONES DE CAMBIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No tengo acceso a computadora.</td> <td>Iré al café internet a utilizar una.</td> </tr> </tbody> </table> 4. El mismo ejercicio se realiza en grupos pequeños con la pregunta acerca de cuáles son las limitaciones y recursos con los que cuenta su localidad o comunidad o ciudad con relación al proyecto, vista en las cinco dimensiones. El segundo momento de este ejercicio es elaborar un plan de cambio personal con sus respectivas acciones y hacer un seguimiento para enfrentar la implementación del proyecto. 	INTELLECTUAL (PROYECTO X)		LIMITACIONES PERSONALES	RECURSOS PERSONALES	Tengo buen conocimiento del tema.	No tengo acceso a computadora	LIMITACIONES PERSONALES	ACCIONES DE CAMBIO	No tengo acceso a computadora.	Iré al café internet a utilizar una.
INTELLECTUAL (PROYECTO X)											
LIMITACIONES PERSONALES	RECURSOS PERSONALES										
Tengo buen conocimiento del tema.	No tengo acceso a computadora										
LIMITACIONES PERSONALES	ACCIONES DE CAMBIO										
No tengo acceso a computadora.	Iré al café internet a utilizar una.										
Participantes	Dirigentes sociales y autoridades locales (número limitado de 15 personas).										
Tiempo	1 hora y media (1/2 hora para el ejercicio personal y una hora para el ejercicio grupal).										

B. Análisis del entorno

Herramienta: Análisis del entorno	
Introducción	El análisis de las instituciones perfila la cultura institucional que rodea a la EPSA, identificando pautas de comportamiento, actitudes, hábitos, etc. que tienen las instituciones frente al saneamiento básico y que define las actividades de intervención de la EPSA para con las instituciones locales.
Objetivo	Construir los perfiles de las instituciones del sector, en términos de su actitud frente al saneamiento básico.
Procedimiento	1. Pedir a los directivos de la Empresa o de la/s organización/es con las que se está trabajando que preparen de antemano la siguiente información para participar en un evento de análisis del entorno y definir los límites de incertidumbre frente al proyecto.

	Análisis de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Pago por los servicios a la EPSA. Cooperación en el trabajo de educación sanitaria. • Fortalezas y debilidades para el desarrollo de trabajos conjuntos. • Condiciones financieras de las instituciones locales. • Disponibilidad de recursos propios para el desarrollo de campañas y programas educativos. • Características de organización y gestión. 					
	Fuerzas económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento económico local. • Gasto público y social para saneamiento básico. • Déficit de las finanzas públicas. • Políticas nacionales frente al sector y a la región. • Políticas de los organismos Internacionales (económicas y sectoriales) frente al SB y su acceso para la región. 					
	Fuerzas regulatorias	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación de la prestación de servicios básicos. • Legislación municipal • Legislación tributaria. • Legislación industrial. • Leyes de descentralización y participación ciudadana. • Procesos de reforma: nueva institucionalidad. 					
Procedimiento	Fuerzas sociales y culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes frente a los servicios básicos. • Tendencias en los estilos de vida. • Problemas de calidad de vida. • Cambios demográficos. • Cambios en la ética del trabajo. • Cambios en la ética social. • Problemas étnicos y tendencias. • Fragmentación social. • Violencia y criminalidad urbana. • Conflictos Internos y regionales. 					
	Fuerzas políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de las relaciones de poder en la sociedad: alianzas y oposiciones de partidos políticos importantes en torno al SB y hacia problemas críticos. • Sindicatos y gremios. • Profesionales involucrados con el SB. • Movimientos sociales. • Medios de comunicación social. • Organizaciones religiosas. • Fuerzas Armadas. • Universidades. • Sector empresarial. • Sector burocrático. • Clases y grupos sociales. 					
	Fuerzas científico técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Innovaciones (procesos). • Nuevo conocimiento y acceso al mismo. • Nuevos equipos y materiales. • Nuevos sistemas de información y acceso. 					
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Poner en consideración de los participantes al taller la información de los grupos y ajustarla y/o complementarla. 3. Poner en consideración cada una de las fuerzas identificadas en el "Análisis de los actores". <table border="1" data-bbox="491 1711 1310 1823"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Complejidad (-)</th> <th>Estabilidad (+)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> 4. Elaborar un informe de resultados que esté al alcance del staff gerencial o de los dirigentes durante todo el tiempo de implementación del proyecto. 	Variables	Complejidad (-)	Estabilidad (+)		
Variables	Complejidad (-)	Estabilidad (+)					
Participantes	Staff gerencial de la Empresa o dirigentes de las organizaciones con las que se trabaja.						
Tiempo	40 horas						

C. La construcción de escenarios

La construcción de escenarios es una herramienta del DESCOM permite apoyar a la exploración de imágenes de futuro. Como tal, forma parte de la planificación estratégica y contribuye a construir una visión de futuro (el futuro deseable) de la organización, en nuestro caso de la EPSA, en términos de su misión, servicios y recursos tangibles e intangibles.

Esta construcción se caracteriza:

- Es un método de análisis y proyección de la realidad valioso per se, en la medida en que ayuda a estudiar los problemas críticos de una sociedad y a prever sus posibles desenlaces.
- Definen como la descripción de una situación futura y la secuencia de eventos que permiten avanzar hacia ella. Este método permite transitar desde la situación actual hacia una situación futura, deseable y posible, describiendo coherentemente dicho tránsito.
- Se inscribe (teórica, instrumental y empíricamente) en el campo de las ciencias sociales, como un subcampo llamado "estudios del futuro" ó futurología. También forma parte la familia de técnicas de planificación, como un método de previsión, siendo la prospectiva su ámbito específico de pertenencia.
- Es el método de creación de imaginarios desarrollado por la prospectiva, definida como el estudio de las causas científicas, técnicas, económicas, políticas, sociales y culturales que aceleran la evolución del mundo moderno, y la previsión de las situaciones que surgirían de sus influencias conjugadas.

Hacer prospectiva es interrogarse sobre los grandes problemas y desafíos de la sociedad y explorar los posibles futuros.

Esta herramienta es importante para la gestión social en saneamiento básico, por las siguientes razones:

- El diseño de estrategias y planes de desarrollo social requiere de visiones de largo plazo que contribuyan a la innovación y al cambio social.
- La construcción de escenarios constituye una forma de elaborar previsiones, que lejos de apegarse a la realidad presente, la cuestiona y busca transformarla profundamente y pensarla alternativamente.
- Un método tradicional de elaboración de pronósticos y previsiones se basa en extrapolaciones, y, en ellas, el futuro es explorado como prolongación del pasado y del presente, de forma tal que el futuro aparece como continuación ampliada de lo que ya ocurre.
- Con base en el método de escenarios, la gerencia social transforma la idea clásica de previsión para asumir que el futuro está por hacer, lo que dependerá de la calidad de las visiones y estrategias en torno a las cuales se impulse la acción.
- La gerencia social, por ser una gerencia estratégica, inscribe su acción en horizontes de largo plazo, los mismos que son definidos en amplios procesos participativos de reflexión y debate sobre futuros deseables y los medios para lograrlos.
- Por ello método de escenarios contribuye de manera importante, pues esclarece la acción presente a la luz de los imaginarios futuros, por ello podemos decir que este método sirve como una especie de brújula para la marcha.
- El carácter estratégico y flexible de la gerencia social requiere de un ejercicio continuo de vigilancia prospectiva, que asegure el vínculo entre previsión y gestión.
- La lectura continua del entorno así como la identificación de riesgos y oportunidades permite que los actores y las instituciones involucradas en el desarrollo social se movilicen alrededor de sus objetivos, puedan anticiparse a los problemas y ajustar sus planes.
- En las organizaciones con cultura estratégica los escenarios se actualizan periódicamente y retroalimentan la acción gerencial.

La construcción de escenarios en saneamiento básico, comprende el desarrollo de un conjunto de pasos encadenados lógicamente, que son los siguientes:

- Construcción de la base de los escenarios.
- Donde se procede a la delimitación del sistema analizado (que puede ser una organización, un fenómeno o problema determinado, un sector específico) mediante la identificación de las variables

esenciales que caracterizan dicho sistema. Por ejemplo, podemos tratar el tema de la tarifa de AP y ALC, donde una de sus variables será el costo de la operación y mantenimiento de los sistemas, y otras que influyan en la definición de la tarifa, como la situación socioeconómica de los usuarios, los diferentes estratos que componen la población usuaria, etc.

- Tales variables son las que permiten realizar un análisis explicativo global, lo más exhaustivo posible, del sistema, organización o problema estudiado y del entorno.
- Ellas son de dos tipos: internas (costos) y externas (situación económica, estratos, etc):
- Las variables internas caracterizan el sistema estudiado; y las variables externas caracterizan el entorno explicativo general del fenómeno estudiado, en sus aspectos económicos, sociales, políticos, urbanos, culturales, tecnológicos, demográficos, etc.

La construcción de la base de los escenarios incluye:

- **Análisis retrospectivo** que identifica los mecanismos y actores determinantes de la evolución del sistema a lo largo del periodo analizado. Mediante este estudio se pone en evidencia las rigideces del sistema y sus tendencias pasadas. Un tema para el análisis retrospectivo es el caso de la tarifa de AP y ALC. Se deberá contestar las siguientes preguntas: ¿Desde cuándo se cobra por los servicios?, ¿Esto está asimilado en la población?, ¿Desde cuándo se continúa con la imagen de que los servicios deben ser subvencionados por el Estado?, etc. Este examen se complementa con el siguiente.
- **Análisis de la situación actual** que permite identificar los cambios ocurridos en la evolución de las variables esenciales y en las estrategias de los actores, y con ello se evidencian lo que en el lenguaje prospectivo se llama gérmenes de cambio o hechos portadores de futuro. Continuando con nuestro ejemplo, analizaremos si nuestra base poblacional en los últimos tiempos ha cambiado, por ejemplo existen migrantes del campo para quienes el concepto de pago por los servicios no está claro o la relación salud y AP no está establecida, lo que impide que sea prioridad el pago de la tarifa, pues para estos estratos sociales el pago por estos servicios no es considerado dentro del presupuesto familiar.

D. Juego de actores

Herramienta: JUEGO DE ACTORES																						
Introducción	Este análisis sirve para identificar a los actores clave, sus objetivos, recursos y estrategias, con el fin de establecer su grado de influencia en el comportamiento del sistema, problema u organización bajo estudio.																					
Objetivo	Identificar los objetivos, los medios y las estrategias (posibles alianzas y conflictos) de los actores inmediatos del proyecto.																					
Tipo	Análisis																					
Procedimiento	<p>Para trabajo en plenaria, identificar los principales actores inmediatos con los que debe interactuar el proyecto en la fase que está atravesando. Utilizar de manera ampliamente visualizable la siguiente matriz:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Acción sobre Acción de</th> <th colspan="3">Estrategias e Intereses</th> </tr> <tr> <th>Actor 1</th> <th>Actor 2</th> <th>Actor 3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Actor 1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Actor 2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Actor 3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Acción sobre Acción de	Estrategias e Intereses			Actor 1	Actor 2	Actor 3	Actor 1				Actor 2				Actor 3			
Acción sobre Acción de	Estrategias e Intereses																					
	Actor 1	Actor 2	Actor 3																			
Actor 1																						
Actor 2																						
Actor 3																						
	Realizar un informe de los resultados.																					
Participantes	Staff gerencial y/o dirigencias vecinales.																					
Tiempo	3 horas																					

Fuente: Gestión Político Social en la EPSA N° 45. Sistema Modular de Capacitación ANESAPA, La Paz-Bolivia, 2004.

INSTRUMENTOS, INDICADORES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA EPSA Y SU ENTORNO

A. Diagnóstico Interno

El empleo de instrumentos para el diagnóstico de la EPSA se deberá consensuar con el nivel gerencial la aplicación a cada una de las áreas funcionales, el mismo que irá acompañado de un instructivo que defina el objetivo del diagnóstico, el tiempo de ejecución y la metodología a ser utilizada. Asimismo, deberá ser histórico y correlativo de forma que refleje la situación de la EPSA en al menos los últimos 5 años.

A continuación se presentan algunos instrumentos como ejemplo:

1. Diagnóstico rápido

Ficha operativa: Diagnóstico rápido	
Introducción	Diagnóstico definido por el tipo de procedimiento, en este caso rápido, se emplea en situaciones que requieren respuestas y acciones inmediatas y rápidas.
Objetivo	Contar con Información relevante Inmediata sobre aspectos relacionados a la situación interna de la EPSA.
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Priorización de los problemas según el objetivo del diagnóstico - Llenado de matrices que incluyen indicadores, fuentes e instrumentos - Encuestas o sondeos de opinión
Momento de aplicación	El momento de aplicación será al inicio del ciclo del DESCOM en la EPSA.
Participantes	Todos los funcionarios de la EPSA
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz para el diagnóstico interno (previamente preparada) • Lápices o bolígrafos • Hojas auxiliares • Encuestas o sondeos de opinión
Tiempo Resultado	Según el instrumento Se ha relevado información que servirá para la toma de decisiones en corto plazo

2. Matriz para el diagnóstico Interno

Área	Indicadores	2000		2001	
		Servicio de agua	Servicio de alcantarillado	Servicio de agua	Servicio de alcantarillado
Aspectos técnicos de los sistemas de agua y alcantarillado	• No. de usuarios	✓	✓	✓	✓
	• No.de conexiones		✓	✓	✓
	• Se cuenta con planta de tratamiento	✓	✓	✓	✓
	• % de cobertura	✓	✓	✓	✓
	• Antigüedad del sistema	✓	✓	✓	✓
	• Áreas nuevas de cobertura	✓	✓	✓	✓
	• Continuidad en el servicio	✓	✓	✓	✓
	• Modalidad de dotación	✓	✓	✓	✓
	• Agua no contabilizada	✓			✓
	• % de pérdidas y causas de las pérdidas	✓		✓	
	• No. de reclamos por distrito	✓	✓	✓	✓
	• Fuentes de abastecimiento	✓	✓	✓	✓
	• Red de distribución actual	✓	✓	✓	✓
	• Áreas de deficiente cobertura	✓	✓	✓	✓
	• Calidad de agua (sistema de potabilización)	✓		✓	

Área	Indicadores	2000		2001	
		Servicio de agua	Servicio de alcantarillado	Servicio de agua	Servicio de alcantarillado
	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de ampliación de la distribución del agua • Expansión del servicio de alcantarillado • Implementación de escala tarifaria 	✓		✓	
		✓	✓	✓	✓

Área	Indicadores	2000	2001	2005	2007
Aspectos orgánicos y funcionales	• No. de áreas en el organigrama	✓	✓	✓	✓
	• % de hombres y mujeres en general	✓	✓	✓	✓
	• % de hombres y mujeres en áreas de decisión	✓	✓	✓	✓
	• % de hombres y mujeres en áreas operativas	✓	✓	✓	✓
	• % de movilidad laboral	✓	✓	✓	✓
	• No. de cursos de capacitación en general	✓	✓	✓	✓
	• No. de cursos de capacitación por área	✓	✓	✓	✓
	• No. de personal capacitado	✓	✓	✓	✓
	• No. de personal no capacitado	✓	✓	✓	✓
	• Educación y capacitación del personal para el desempeño y relacionamiento con la población	✓	✓	✓	✓
	• % de cumplimiento del POA	✓	✓	✓	✓
	• % de ingerencia política en la EPSA	✓	✓	✓	✓
	• Asistencia técnica recibida por la EPSA	✓	✓	✓	✓
	• Asistencia técnica recibida en la EPSA	✓	✓	✓	✓
	• Situación socio laboral de operarios de los sistemas	✓	✓	✓	✓
	• Sistemas de supervisión, control y vigilancia de los sistemas	✓	✓	✓	✓
	• Normatividad local existente para regular la prestación de servicios	✓	✓	✓	✓
	• Evaluación de la aplicación de la normatividad nacional y local frente a los servicios	✓	✓	✓	✓
	• Planes de interrelación e interacción entre áreas	✓	✓	✓	✓
	• Manual de aplicaciones de desempeño	✓	✓	✓	✓
	• Políticas de motivación y asensos	✓	✓	✓	✓
	• Carrera administrativa	✓	✓	✓	✓

Área	Indicadores	2000	2001	2005	2007
Aspectos comerciales	• % de medidores instalados	✓	✓	✓	✓
	• % de medidores instalados en funcionamiento	✓	✓	✓	✓
	• No. de reclamos por distrito	✓	✓	✓	✓
	• % en la eficiencia de la cobranza (recaudación)	✓	✓	✓	✓
	• No. de conexiones por población total	✓	✓	✓	✓
	• Tarifas vigentes/taridas meta	✓	✓	✓	✓
	• Estratos/categorías existentes	✓	✓	✓	✓

Área	Indicadores	2000	2001	2005	2007
Aspectos financieros	• Ingreso por facturación de servicios anual	✓	✓	✓	✓
	• Importe recaudado	✓	✓	✓	✓
	• % de inversión en operaciones	✓	✓	✓	✓
	• % de inversión en comunicación	✓	✓	✓	✓
	• % de inversión en programas sociales	✓	✓	✓	✓
	• Costos y financiamiento en la prestación del servicio	✓	✓	✓	✓
	• % de cobro de la tarifa	✓	✓	✓	✓
	• Situación de morosidad	✓	✓	✓	✓
	• Políticas y planes de recuperación de la cartera en mora	✓	✓	✓	✓
	• Sistema de recaudo	✓	✓	✓	✓
	• Gestión de cobro persuasivo y coercitivo	✓	✓	✓	✓
	• Deuda institucional	✓	✓	✓	✓
	• Políticas salariales	✓	✓	✓	✓

Área	Indicadores	2000	2001	2005	2007
Cultura Institucional	• Estado de relacionamiento de la EPSA con los usuarios, clientes y otras instancias (muy buena, buena, regular, mala)	✓	✓	✓	✓
	• Comportamiento de los funcionarios frente a los usuarios (muy buena, buena, regular, mala)	✓	D	✓	✓
	• Comportamiento de los operadores frente a los usuarios (muy buena, buena, regular, mala)	✓	✓	✓	✓
	• Atención de reclamos de usuarios (% y formas) (muy buena, buena, regular, mala)	✓	✓	✓	✓
	• Llamadas de atención, sanciones a los usuarios por uso inadecuado de los servicios	✓	✓	✓	✓
	• Funcionamiento de ODECO (muy buena, buena, regular, mala)	✓	✓	✓	✓
	• Estado de relacionamiento con otras EPSA (muy buena, buena, regular, mala)	✓	✓	✓	✓

Área	Indicadores	2000	2001	2005	2007
Impacto sobre el medio ambiente y la salud	• Acciones de preservación de las fuentes de agua	✓	✓	✓	✓
	• Situación de la red	✓	D	✓	✓
	• Manifiesto ambiental	✓	✓	✓	✓
	• Registro de indicadores de enfermedades hidroinducidas	✓	✓	✓	✓
	• Políticas medio ambientales y de salud	✓	✓	✓	✓

Área	Indicadores	2000	2001	2005	2007
Área social	• No. de programas ejecutados	✓	✓	✓	✓
	• No. de convenios realizados	✓	D	✓	✓
	• No. de instituciones participantes	✓	✓	✓	✓
	• No. de hombres y mujeres que trabajan en el área	✓	✓	✓	✓
	• % de hombres y mujeres participantes	✓	✓	✓	✓
	• % de grupos etéreos participantes	✓	✓	✓	✓
	• N° de talleres y otros de capacitación	✓	✓	✓	✓
	• No. de hombres y mujeres capacitados (facilitadores/as)	✓	✓	✓	✓
	• No. de actividades de réplica en instituciones	✓	✓	✓	✓
	Comportamientos ciudadanos	• Prácticas inadecuadas de los usuarios con relación al sistema de agua, y de alcantarillado	✓	✓	✓
• Conexiones clandestinas		✓	✓	✓	✓
• Actitud frente al pago por el servicio		✓	✓	✓	✓
Movilización, educación y participación comunitaria	• Papel que juega la población en los servicios de agua y alcantarillado	✓	✓	✓	✓
	• Instituciones públicas y privadas, organizaciones sociales cooperantes en la gestión del agua y el alcantarillado (de salud, medios de comunicación, organizaciones sociales, comunitarias, universidades, etc.)	✓	✓	✓	✓
	• Acciones y campañas de promoción y educación directa a los usuarios	✓	✓	✓	✓
	• Materiales educativos producidos	✓	✓	✓	✓
	• Evaluación de impacto de las experiencias educativas realizadas	✓	✓	✓	✓
	• Formas de participación comunitaria lograda	✓	✓	✓	✓
	• Grado de satisfacción comunitaria por el servicio	✓	✓	✓	✓
	• Transferencia de información sobre el servicio y la gestión a la población por parte de la EPSA	✓	✓	✓	✓
	• Transversalización de género, generacional e interculturalidad en las actividades	✓	✓	✓	✓

Área	Indicadores	2000	2001	2005	2007
Comunicación	• No. de medios de comunicación empleados	✓	✓	✓	✓
	• Aprovechamiento de los medios de comunicación para información y educación de los usuarios	✓	D	✓	✓
	• Actividades realizadas en relaciones públicas	✓	✓	✓	✓
	• Medios e instrumentos de comunicación con los usuarios	✓	✓	✓	✓
	• Campañas masivas publicitarias	✓	✓	✓	✓
	• Receptividad y apoyo en los medios de comunicación locales frente a la temática	✓	✓	✓	✓
	• No. de medios e instrumentos empleados	✓	✓	✓	✓
	• No. de hombres y mujeres que trabajan en el área	✓	✓	✓	✓
	• Transversalización de género, generacional e interculturalidad en la comunicación	✓	✓	✓	✓

3. Herramienta para realizar encuesta o sondeo de opinión

Ambos se podrán aplicar durante actividades específicas para ello o aprovechando otros espacios y momentos cuando los usuarios visitan la EPSA, ferias, talleres, asambleas, etc.).

Espacio para el logo de la EPSA	Administración autónoma para obras sanitarias Unidad de Gestión Social Participativa y Comunicación				
<p><i>Señor cliente: Necesitamos su opinión para servirle mejor, porque (nombre EPSA) es su EPSA. Por favor califique los siguientes aspectos con una (x). Gracias por su colaboración</i></p>					
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Malo
1. Los cajeros de cobranza					
2. La atención de facturación					
3. La cortesía y trato del personal					
4. La Gerencia General					
5. El trabajo del Departamento Técnico					
6. La atención del Departamento administrativo					
	Si	No	Horarios de mañana	Horarios de tarde	Horarios de noche
7. Estaría interesado en participar en actividades de educación sanitaria y ambiental u otros					
8. La calidad del servicio cuando llama por teléfono es amable, cubre su interés					

B. Diagnóstico Externo

1. Análisis del entorno de la EPSA

Herramienta: Análisis del entorno de la EPSA	
Introducción	<p>Es una herramienta clave de la gestión social porque permite realizar un examen inicial del contexto donde tendrá lugar el desarrollo de las políticas, programas y proyectos sociales, identificándose así las oportunidades y riesgos del contexto para la ejecución con éxito de los mismos.</p> <p>También porque contribuye a caracterizar el comportamiento retrospectivo y actual de un determinado sistema u organización.</p> <p>En el ámbito de la gestión social es una herramienta que apoya tanto la comprensión de la realidad social donde se interviene como la conceptualización y reajuste continuo de la acción estratégica a desarrollar para atender las demandas sociales en un determinado contexto cambiante. El análisis del contexto es un proceso dinámico, participativo e interactivo en su naturaleza que contribuye a la necesidad de una continua reconceptualización y revisión de la acción estratégica.</p>
Objetivo	<p>Caracterizar el entorno donde se desarrollará la acción social desde la EPSA, (identificación de las fuerzas del entorno próximo así como del remoto:) definiendo el tipo de estrategia y comportamiento innovador para orientar el desempeño organizacional en el largo plazo.</p>
Procedimiento	<p>Pueden ser talleres específicos Sus resultados pueden ser insumos para enfrentar situaciones emergentes y en la planificación estratégica.</p> <p>El análisis realizado en los talleres se debe centrar en los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Definición consensuada de categorías claves (variables económicas, políticas, sociales, culturales y tecnológicas), como conceptos que permiten organizar y analizar la información;• Identificación de fuentes apropiadas de datos (libros, revistas, periódicos, expertos, conferencias);• Interpretación de ciclos problemáticos (patrones predecibles cíclicos, problemas críticos emergentes en dicho marco). <p>Las etapas se desarrollan interactivamente y son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Identificación de las fuerzas del entorno próximo, así como del remoto para determinar la forma en podrían afectar el desempeño del programa o de la EPSA en un mediano y largo plazo. <p>Para ello se establecen las variables que integran esas fuerzas haciendo un listado lo más exhaustivo posible de sus variables.</p> <p>Identificación de las variables clave:</p> <ul style="list-style-type: none">- Recolección y análisis de información relevante;- Identificación de oportunidades y riesgos;- Elaboración del pronóstico y supuestos;- Elaboración del informe de resultados; <p>Se formarán grupos sólo de hombres y sólo de mujeres. Se contará con una guía de preguntas que apoyará a la elaboración del mapa parlante. Se incentivará la participación activa de todos los y las participantes.</p>
Momento de aplicación	<p>El momento de aplicación será al inicio de un proceso de la educación sanitaria y ambiental, en el cual todos los participantes socialicen sus experiencias respecto al tema y sirva además al facilitador como Insumo para iniciar el proceso de la educación sanitaria, respetando costumbres y prácticas culturales.</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Equipo interdisciplinario interno de la EPSA.• Paneles de asesores.• Consultores externos.
Materiales	<ul style="list-style-type: none">• Material para talleres (papelógrafos, marcadores de colores, pegamento, cinta Adhesiva, etc.)• Documentos de la EPSA.• Otros documentos requeridos.
Resultado	<p>Este proceso contribuye a fortalecer al equipo gerencial en la tarea de conceptualización de la estrategia organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none">• Acceso a los servicios de agua y alcantarillado en su zona y vivienda.• Condiciones del medio ambiente en su zona.• Cuáles son las condiciones del equipamiento sanitario en su zona y dentro de sus viviendas.• Equipamiento de servicios básicos en su zona.• El valor que tiene el agua (económico, social y cultural).

2. Aspectos a tomar en cuenta para el diagnóstico externo

Diagnóstico social de la EPSA	
Análisis Interno	Análisis externo
Contratación	Mercado de trabajo
Formación y capacitación	Ofertas de capacitación
Movilidad laboral	Políticas laborales
Condiciones de trabajo	Demandas de la comunidad
Clima laboral	Política sectorial de SB
Conflictos	Agenda estatal
Comunicación	Políticas municipales
Diagnóstico social de la Comunidad o Población	
Análisis Interno	Análisis externo
Necesidades de la comunidad en SB	Políticas de SB
Organizaciones sociales (de base)	Política Institucional de la EPSA
Instituciones sociales	Entorno social
Instituciones sectoriales	Entorno social
Cultura y sistema de valores	Entorno económico
Tipos de Educación	Asignación de recursos a municipios
Relaciones con los usuarios	Prioridades y agenda municipal
Acceso a servicios de SB	Participación

3. Ejemplo de algunos puntos clave en la boleta de encuesta

Percepción sobre organizaciones vivas y la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario

Ciudad:.....

Nombre del encuestador:.....

Esta encuesta está dirigida a conocer las organizaciones vivas de su ciudad. Tiene carácter confidencial (es anónima) y los resultados se darán a conocer públicamente próximamente.

I: Variables Bibliográficas:

1. Sexo:	1.1 Mujer	1.2 Hombre	
2. Edad en años:	2.1) de 18 a 29	2.2) de 30 a 39	2.3) de 40 a 49
	2.4) de 50 a 59	2.5) de 60 o más	
3. Idiomas que habla: (puede marcar más de una opción si es necesario)			
	3.1) Castellano	3.2) Guaraní	3.3) Quechua
	3.4) Aymará	3.5) Otros (especificar).....	
4. Lugar de nacimiento:			
	4.1) Departamento.....	4.2) Localidad.....	
5. Nivel de instrucción alcanzado:			
	5.1) Primaria	5.2) Secundaria	5.3) Técnico
	5.4) Universitario	5.5) Profesional	5.6) Ninguno
6. ¿En qué trabaja usted actualmente?			
<i>(Indique sólo la actividad más importante para la persona):</i>			
.....			

II: Conocimiento y Percepción de la Comunidad de sus Organizaciones Vivas:

Se define organización de la siguiente manera:

ORGANIZACIÓN: grupo de personas con intereses comunes respecto a su localidad. Ejemplo: cívicas, religiosas, vecinales, gremiales, sociales, etc.

Para esta investigación no se debe tomar en cuenta a la Alcaldía, la Prefectura, la Policía, las Fuerzas Armadas, empresas prestadoras de servicios y cooperativas.

Tomando en cuenta lo anterior pregunta:

7. ¿Qué organizaciones conoce que trabajan en (su ciudad).....?
Señale al menos 3 organizaciones por orden de importancia

7.1: _____

7.2: _____

7.3: _____

8. a) ¿Cuál cree que es la organización de su ciudad que aporta más al desarrollo de la misma?
Marque solamente una opción, aquella más importante para el encuestado

- | | | |
|--------------------------|-------------------------------|----------------------|
| a.1) Org. vecinal | a.2) Comité cívico | a.3) Org. de mujeres |
| a.4) Iglesia | a.5) Org. gremial | a.6) Ninguna |
| a.7) No sabe no responde | a.8) Otras (especificar)..... | |

b) ¿Por qué ?

Marque en orden de importancia uno o más alternativas, siendo el número uno el valor más alto

b.1) Trabaja por la ciudad.....	1	2	3	4	5	6
b.2) Cumple sus promesas.....	1	2	3	4	5	6
b.3) Escucha y atiende a todos	1	2	3	4	5	6
b.4) Es democrática.....	1	2	3	4	5	6
b.5) Honesta y transparente	1	2	3	4	5	6
b.6) Otros (especificar).....	1	2	3	4	5	6

9. ¿Qué aspectos negativos presentan las organizaciones de (ciudad).....?
Marque solamente una opción, aquella más importante para el encuestado

- | | |
|---|-------------------------------|
| 9.1) No hace nada por el pueblo | 9.2) Realizan mal su trabajo |
| 9.3) Responden a intereses privados y/o sectoriales | 9.4) Son politizadas |
| 9.5) No cumplen promesas | 9.6) Ninguno |
| 9.7) No sabe, no responde | 9.8) Otros (especifique)..... |

10. ¿Qué organización considera usted genera problemas en (ciudad).....?
Indique solamente una sola organización, la más significativa para el encuestado

.....

11. a) ¿Participa usted activamente en alguna organización?

- | | |
|---------|---------|
| a.1) SI | a.2) NO |
|---------|---------|

SI LA RESPUESTA ES SI PASE AL INCISO (b), SI LA RESPUESTA ES NO PASE AL (c)

b) ¿En cuál participa?

Marque solamente una opción, aquella más importante para el encuestado

- | | | |
|--------------------------|-------------------------------|----------------------|
| b.1) Org. vecinal | b.2) Comité cívico | b.3) Org. de mujeres |
| b.4) Iglesia | b.5) Org. gremial | b.6) Ninguna |
| b.7) No sabe no responde | b.8) Otras (especificar)..... | |

c) ¿Por qué NO participa?

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| c.1) No conoce | c.2) Falta de tiempo | c.3) Falta de interés |
| c.4) Desconfianza | c.5) No sabe no responde | |
| c.6) Otros (especificar)..... | | |

III. Conformación de las Organizaciones:

12. Las organizaciones por usted señaladas ¿Dan la misma participación a hombres y mujeres?

- | | |
|----------|----------|
| 12.1) SI | 12.2) NO |
|----------|----------|

13. ¿Cómo son elegidos los dirigentes de sus organizaciones?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| 13.1) En Asamblea por aclamación | 13.2) Voto (elecciones) |
| 13.3) Se eligen entre ellos | 13.4) Concurso de méritos |
| 13.5) Otros (especifique)..... | |

14. ¿Cómo le gustaría elegir a sus representantes?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| 14.1) En Asamblea por aclamación | 14.2) Voto (elecciones) |
| 14.3) Que se elijan ellos | 14.4) Concurso de méritos |
| 14.5) Otros (especifique)..... | |

IV. Percepción sobre los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y el Trabajo de la EPSA

15. ¿Quiénes se ocupan de los servicios de agua potable y alcantarillado de (ciudad).....?

Marque más de una opción si es necesario

- | | |
|-------------------|---------------------------------|
| 15.1) Cooperativa | 15.2) La EPSA |
| 15.3) La alcaldía | 15.4) Población |
| 15.5) Ninguna | 15.5) Otros (especifique) |

16. a) ¿Sabe usted qué hace la EPSA en (ciudad).....?

- | | |
|---------|---------|
| a.1) SI | a.2) NO |
|---------|---------|

Si la respuesta es no pase a la pregunta 17, si es sí al inciso (b)

b) ¿Qué conoce de la EPSA?

Sólo indique el punto más importante que mencione el encuestado

.....

17. a) ¿Sabe si existe un proyecto de Agua Potable y Alcantarillado en (ciudad).....?

- | | |
|---------|---------|
| a.1) SI | a.2) NO |
|---------|---------|

b) ¿Qué conoce del proyecto?

Sólo indique el punto más importante que mencione el encuestado

.....

18. ¿Cómo se entera de las actividades de la EPSA?

Puede marcar más de una opción si es necesario

Asistió a un taller o reunión.....

A través de familiares o vecinos.....

Mediante televisión.....

Mediante radio.....

Material impreso (afiches, cartillas, trípticos, etc.).....

Otros (especifique).....

19. a) ¿Cómo califica el servicio, que usted recibe, de agua potable y alcantarillado?

a.1) Muy bueno

a.2) Bueno

a.3) Regular

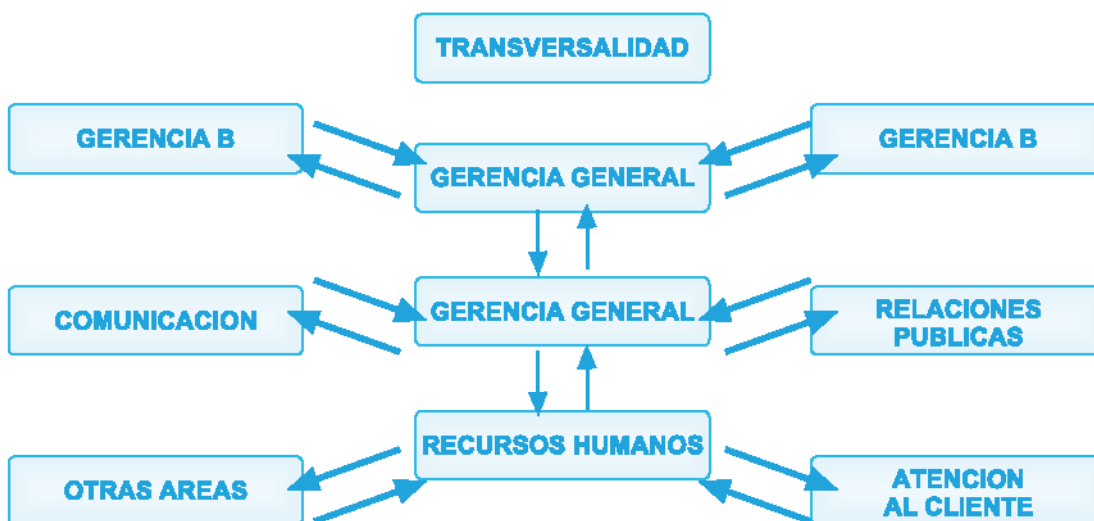
a.4) Malo

b) ¿Por qué lo califica así?

Sólo Indique el punto más importante que mencione el encuestado

OPCIONES PARA INSTITUCIONALIZACIÓN DEL DESCOM EN LA EPSA

Opción 1:



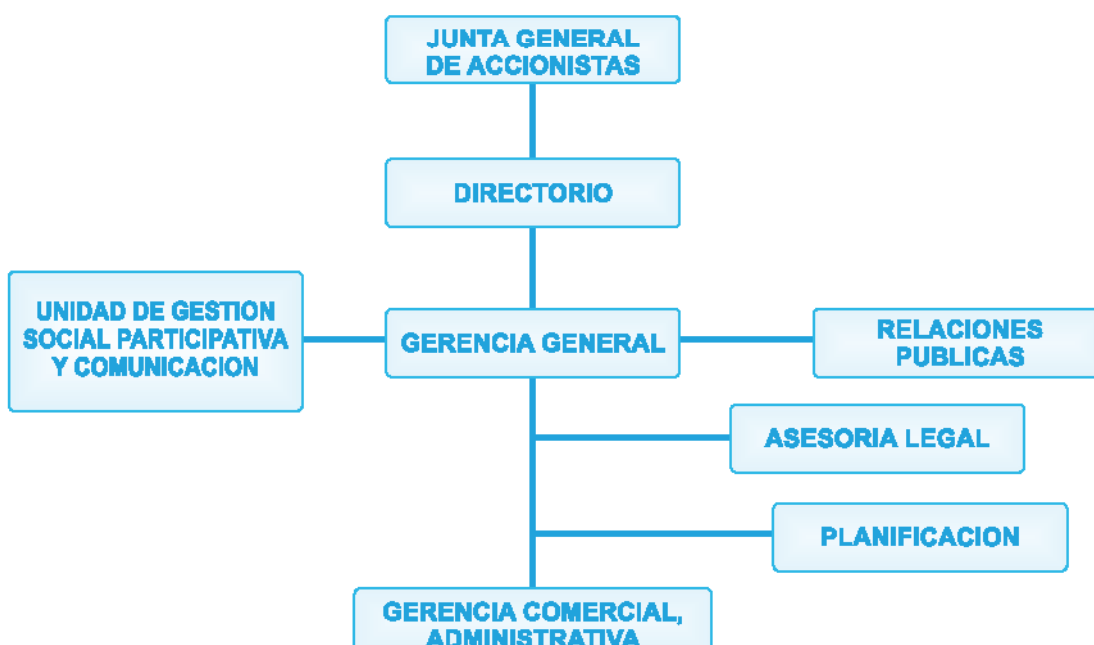
El DESCOM en la EPSA está muy relacionada con otros ámbitos o temas:

- Comunicación
- Relaciones Públicas
- Imagen corporativa/institucional
- Relacionamiento de la EPSA con sus usuarios
- Lobbying (con donantes, gobiernos municipales, etc.)

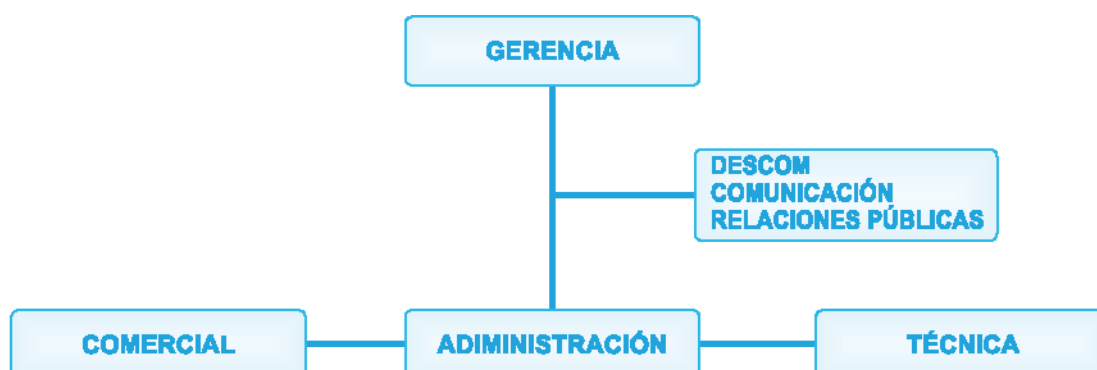
Por eso, se propone ubicar DESCOM en línea directa con la gerencia general, como tema transversal. Sin embargo, se puede combinar con comunicación y/o relaciones públicas.

Opción 2:

En esta opción, DESCOM tiene su propia unidad que se dedica exclusivamente a temas de educación sanitaria, promoción social, etc.



Opción 3:



En esta opción, se congrega en una sola instancia el DESCOM, la comunicación y las relaciones públicas.

Ejemplo: **Recursos humanos necesarios para a opción No. 2**

Los perfiles y términos de referencia dependen, en primer lugar, de la ubicación de la Unidad a nivel orgánico y funcional.

El número de personas que deberían trabajar en esta Unidad depende, además, de factores como:

- La extensión geográfica y el número de usuarios/as de la EPSA.
- El presupuesto de la EPSA.
- La forma de relacionamiento de la EPSA con los usuarios

Perfil Jefatura de la Unidad del DESCOM en la EPSA

- Licenciado(a) en comunicación social, sociología, antropología y/o ciencias sociales con un mínimo de 5 años de experiencia.
- Conocimientos y experiencia en DESCOM-Saneamiento Básico.
- Capacidad de trabajo en equipo y bajo presión.
- Manejo de paquetes de computación.
- Buena redacción.
- Disponibilidad de viajes.
- Alta sensibilidad socio-cultural.
- Capacidad de tomar decisiones a nivel operativo.
- Habilidad para desenvolverse en público.

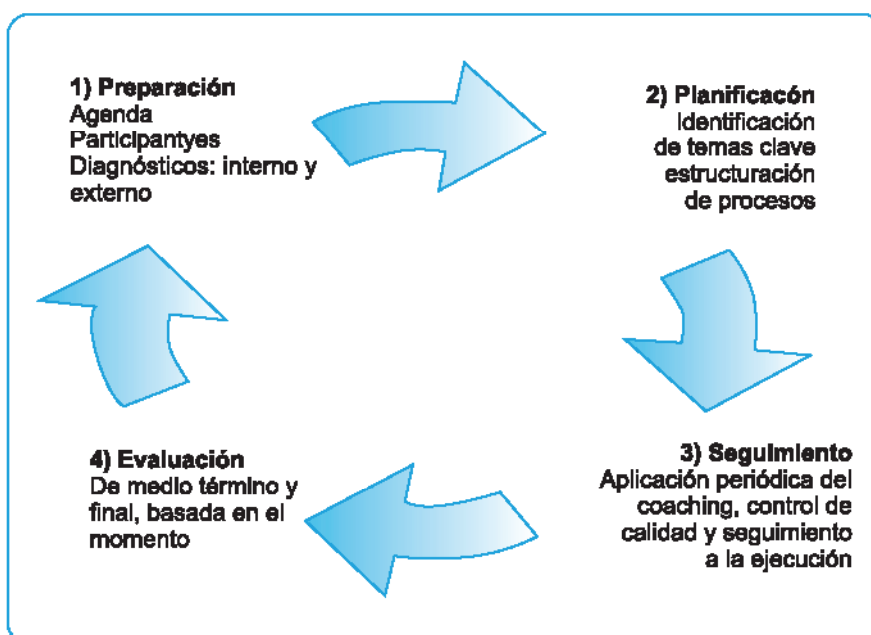
EJEMPLO DE UN MÉTODO DE PLANIFICACIÓN DE PROYECTO (MPP)

La planificación por procesos se desarrolla en base a la participación de los involucrados es decir, con el staff gerencial, los asesores y los mandos medios de la EPSA trayendo consigo la ejecución de una secuencia de actividades. Esto demanda contar con un facilitador externo que domine el método, quien no debería estar ligado a la organización para así garantizar la objetividad de la conducción del proceso de planificación.

Las actividades del MPP son las siguientes:

FASES	ACTIVIDADES
Preparación	<ul style="list-style-type: none"> Reunión entre el staff gerencial y el facilitador/a de la metodología para identificar el contexto de la EPSA y la coyuntura del momento y así establecer pautas generales de la planificación Reunión de presentación de la metodología y del programa tentativo por parte del facilitador al staff gerencial o directiva Elaboración del diagnóstico interno y externo de la empresa (en caso que no existiera. Sin embargo, en caso que este ya exista, entonces debe ser elaborada una presentación)
Planificación (Taller)	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de la metodología de PPI Identificación de los temas clave, necesarios para provocar cambios positivos en la empresa y que impacten en el usuario/a. Identificación de los procesos de cambio, su estructuración y su análisis de consistencia. Culminación de la planificación en trabajo de gabinete.
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación periódica de: <ul style="list-style-type: none"> o Coaching en liderazgo por un asesor especialista o Control de calidad por el asesor o los gerentes o Seguimiento a la ejecución por los líderes
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> De medio término y final a ser realizada en eventos participativos, con base en los resultados del monitoreo y preferiblemente con una mirada externa de la organización.

En la siguiente gráfica se muestra el Método



A continuación se presentan las etapas:

• Preparación

La etapa "Preparación" en breve...	
Condiciones previas	La gerencia de la organización cliente expresó la plena voluntad de iniciar cambios.
Circunstancias (lugar, tiempo,...)	Reunión 4 semanas antes del taller de planificación en las instalaciones de la organización cliente.
Participantes	Gerente de la organización cliente, los funcionarios más allegados al área de planificación, los asesores y el facilitador MPPI.
Objetivos, resultados importantes	<ul style="list-style-type: none"> • La gerencia conoce el método y sus implicaciones con respecto a tiempo, recurso e interrelación con otros instrumentos de planificación vigentes en la organización. • Acuerdo sobre la aplicación del MPPI como método de planificación y monitoreo en el proyecto. • El facilitador está enterado del contexto de la empresa y de la coyuntura que atraviesa. • Se acuerdan las medidas necesarias para disponer del diagnóstico interno y externo en el taller. • Las tareas logísticas están repartidas entre el cliente y el consultor.

• Planificación

La etapa "Preparación" en breve...	
Condiciones previas	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación logística del taller • Diagnóstico interno y externo
Circunstancias (lugar, tiempo,...)	Primer y segundo día en un lugar tranquilo, donde se permita presentaciones y trabajos en grupos pequeños. Posteriormente, (trabajo en gabinete) se puede terminar la PPI en las instalaciones de la organización
Participantes	Staff gerencial de la empresa, sus mandos medios, miembros de los equipos en caso de procesos en ejecución y la parte directiva como ser junta de accionistas o directorio, asesores y el facilitador MPPI.
Objetivos, resultados importantes	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la Empresa consensuado • Identificación y planificación detallada de los procesos • Asignación clara de los roles

A partir de los insumos del concepto, la metodología y el diagnóstico, se presenta la secuencia de actividades a realizarse en el taller, las cuales ayudarán a la identificación y trabajo con procesos de impacto.

- Presentación del método.
- Justificación del MPPI e interrelación del método con otros instrumentos de planificación aplicados en la organización.
- Presentación y evaluación del diagnóstico.
- Identificación de temas clave.
- Identificación de procesos y precisión del espacio de tiempo a planificar.
- Nominación de líderes de procesos.
- Identificación macro de los parámetros más importantes de los procesos (Entrada, Salida, indicadores).
- Análisis de consistencia del proceso.
- Presentación del sistema de seguimiento, evaluación y definición del rumbo que asumirá la EPSA.
- Organización del trabajo de gabinete.
- Conclusión del taller.

Identificación de temas clave

Sobre la base de los diagnósticos presentados, la identificación de los temas clave se realiza en plenaria utilizando el método de "lluvia de ideas", mediante el cual se solicita a los participantes expresar sus ideas mediante tarjetas.

El concepto se basa en escribir en no más de tres líneas y haciendo uso de marcadores, una sola idea. En caso que el participante tenga más ideas, entonces deberá solicitar más tarjetas. Estas tarjetas, exponiéndolas a la plenaria, son ordenadas por temas comunes y luego de un análisis exhaustivo, realizado también en plenaria, constituyen la base de los procesos a ser planificados y mediante los cuales se lograrán cambios en la EPSA.

Una posible ayuda para ordenar los temas puede ser un FODA FODA es un método para visualizar la situación de una organización, analizándola por las dimensiones Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. o un árbol de problemas Un "Árbol de Problemas" es otro método para visualizar una situación, enfocando en causas y efectos de problemas. Mientras más clara sea la identificación de los temas clave, más fácilmente se reconocerán los procesos.

Ej. Temas clave

Obra de mejoramiento	Mejoramiento de procesos de operación y Mantenimiento	Transversales
Mejoramiento de cobertura en Zonas altas	Formalizar hora de funcionamiento de equipos	Tener limitaciones las áreas de propiedad
Contrucción de laghuna de oxidación sector oeste	Mejorar eficiencia de equipos	Realizar el saneamiento físico-legal de terrenos
Sectorización en administración	Mejora en la rutina de operación de unidades de abastecimiento	Complementación de equipamiento informático
Adquisición de un tablero electrónico para administración	Mantenimeinto preventivo	Adquisición de nuevo software
Adquisición de medidores	Lograr continuidad del servicio de agua potable	Uniformidad del sistema de Información

Identificación de los procesos

Se realiza en plenaria, donde se tienen visualizadas las ideas claves ordenadas temáticamente. Se pide a los participantes focalizar su atención en dichos temas, para de este modo tratar de encontrar asuntos que sobresalgan por su importancia, así como aquellos que puedan ser manejados genéricamente, recordando enfáticamente que un proceso puede cruzar diferentes áreas funcionales de la empresa.

Este es el momento base del taller, por lo que se le debe dar el tiempo necesario.

Obra de mejoramiento	Mejoramiento de procesos de operación y Mantenimiento	Transversales
Mejoramiento de cobertura en Zonas altas	Formalzar hora de funcionamiento de equipos	Tener lmitaciones las áreas de propiedad
Contrucción de laghuna de oxidación sector oeste 1	Mejorar eficiencia de equipos	Realizar el saneamiento físico-legal de terrenos
Sectorización en administración	Mejora en la rutina de operación de unidades de abastecimiento	Complementación de equipamiento informático
Adquisición de un tablero electrónico para administración	Mantenimeinto preventivo	Adquisición de 2 nuevo software
3 Adquisición de medidores	Lograr continuidad del servicio de agua potable	Uniformidad del sistema de información

Como ejemplo indicamos que de los temas anteriormente identificados se han formado tres procesos:

1. Uno dirigido a la mejora de la infraestructura de los sistemas existentes.
2. Otro dirigido a la mejora de la calidad de prestación de servicios.
3. Aunque no estaba identificado como conjunto de ideas, se precisó la necesidad de formular un proceso dirigido al equilibrio entre ingresos y egresos de la empresa.

Con este insumo, se definen provisionalmente los nombres de los procesos.

Determinar el tiempo de ejecución

Los procesos a implementar a través del MPPI forman usualmente parte integral del concepto de todo un proyecto con un marco de planificación de objetivos, indicadores y resultados a mediano plazo. Consecuentemente la fase del proyecto abarca un plazo de implementación de varios años. Para la ejecución de los procesos de cambio, se toma un espacio de tiempo manejable, quiere decir no más de un año, incluso menos. Este espacio de tiempo permite definir impactos tanto realistas como tangibles. Aunque la visión que corresponde con los procesos puede ser de varios años, es preferible definir etapas abarcables.

En su conjunto los impactos de los diversos procesos son la base para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

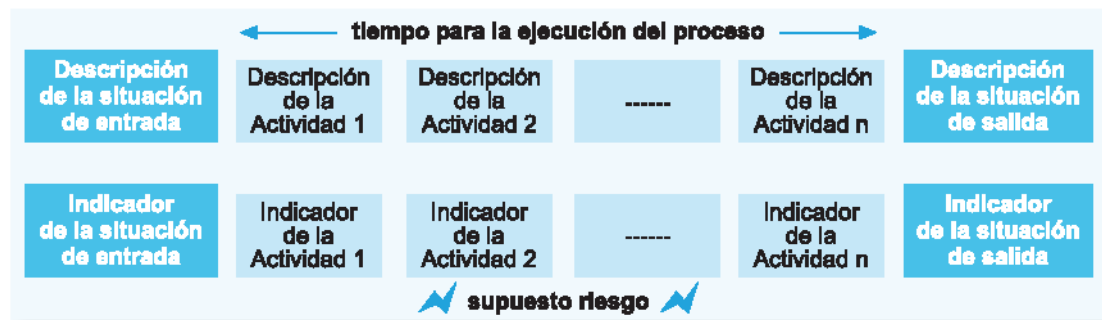
Selección de líder/za de proceso y conformación de los equipos de trabajo

En la misma plenaria se elige él o la líder para cada uno de los procesos que fueron identificados en el paso anterior, destacando que él o ella no sea necesariamente una persona del staff gerencial. Los criterios de selección deben estar dados más bien por la capacidad de liderazgo demostrada por alguno/a de los/as funcionarios/as en diferentes campos del ámbito institucional de la EPSA.

A continuación se conforman los equipos de trabajo, velando que la composición de los mismos sea equitativa y adecuada a las actividades a cumplir en el respectivo proceso. Usualmente, debido a que el carácter de actividades a cumplir en un proceso es transversal, se requiere de equipos compuestos por personal de varias áreas gerenciales de la EPSA.

En el taller se trabaja la identificación de los siguientes parámetros:

Identificación de los parámetros de los procesos



Análisis de consistencia del proceso

Después de la definición de los parámetros más importantes del proceso, es el momento de realizar un análisis de consistencia del mismo. Para eso, se presenta la planificación al plenario y se somete a las siguientes preguntas:

- ¿El nombre del proceso es entendible y adecuado?
- ¿Están de acuerdo con la formulación de la situación de entrada y de salida y sus respectivos indicadores?
- ¿Las actividades planteadas permiten llegar realmente a la salida? ¿Los respectivos indicadores son adecuados y realistas?

FORMULARIO SISAB

**FORMULARIO DE SOLICITUD Y/O RENOVACIÓN DE LICENCIA EPSA
CON POBLACIÓN SERVIDA CONCETRADA MAYOR A 10000 HAB.
NO AUTOSOSTENIBLES FINANCIERAMENTE**

PARA PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO Y USO
Y APROVECHAMIENTO DE RECURSOS HIDRICOS PARA CONSUMO HUMANO

SOLICITUD DE LICENCIA		RENOVACIÓN DE LICENCIA	
-----------------------	--	------------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Entidad Prestadora del Servicio (EPSA)

Nombre de la EPSA:	Sigla de la EPSA:
Forma de constitución de la EPSA:	

Especificar: Cooperativa, Empresa Autónoma Municipal y otros según la Ley No. 2066 y la Ley No. 3602

Dirección del domicilio principal:	Teléfonos:
Fax:	

2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE SERVICIO

Departamento:	Provincia:	Municipio:
Número de Localidad(es) o Comunidades(es) con servicio de la EPSA:		

Detalle de Comunidad(es) y Localidad(es) con servicio de la EPSA	

Nota: En caso que la EPSA preste el servicio a más de una localidad (ej.: Mancomunidad), deberá llenar la información técnica y demográfica por separado

3. INFORMACION LEGAL DE LA EPSA

3.1 Personalidad y/o Personería Jurídica (según corresponda):

Resolución No. _____ de fecha: _____

Emitida por: _____

3.2 Representante legal de la EPSA

1.
2.

Especificar: Nombre completo y el cargo que desempeña y número de poder

4. LIMITES DEL ÁREA GEOGRÁFICA EN LA CUAL LA EPSA PRESTA EL SERVICIO

Información prestada por la EPSA, en caso de limitaciones solicitar asistencia técnica a la SISAB, FUNDASAB, ONG's o Instituciones Públicas según la GUÍA DE LICENCIAS Y REGISTROS

Coordenadas UTM (PSAD-56):

P1: Este =	Norte=	P5: Este =	Norte=
P2: Este =	Norte=	P6: Este =	Norte=
P3: Este =	Norte=	P7: Este =	Norte=
P4: Este =	Norte=	P8: Este =	Norte=

Adjuntar uno de los siguientes documentos: Plano topográfico, Carta del IGM, Plano Regulador de la Alcaldía, Plano aprobado por la Alcaldía, con la delimitación clara del área de servicio, respetando las áreas en las que existan otros sistemas independientes de prestación de servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario (si existe posibilidad en formato digital)

5. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

	Cantidad	Fuente de Verificación*
Población total de la localidad.		
Número de habitantes por conexión domiciliaria (vivienda).		
Población que cuenta con servicio de agua potable.		
Población que cuenta con saneamiento.		
Número total de viviendas con servicio de agua potable.		
Número total de viviendas con servicio de alcantarillado sanitario.		

* La fuente debe indicar la dependencia o documentos donde se podrá corroborar la información (censos, estudios, etc)

6. COBERTURA DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA

Tipo de Servicio	Si/No	% Cobertura
Agua Potable		
Alcantarillado Sanitario		
Tratamiento de Aguas Residuales		

Cobertura = (Población Servida/ Población Total) x 100

7. INFORMACIÓN TÉCNICA

	Cantidad	Fuente de Verificación*
Total de conexiones de Agua Potable.		
Conexiones de Agua Potable con medidor.		
Piletas Públicas.		
Conexiones de Alcantarillado Sanitario.		
Cámaras sépticas domiciliarias.		
Letrinas.		
Mingitorios o baños públicos.		

* La fuente de verificación debe indicar la dependencia o documentos donde se podrá corroborar la información

7.1 Sistema de Agua Potable

Tipo de sistema	Si/No
Por gravedad.	
Por bombeo.	
Mbto.	
Otro.	

Fuentes de Agua (abastecimiento)

Fuente	Si/No	Cantidad	Capacidad de Producción de la fuente [l/s]	Método de Determinación*	Año inicio de operaciones
Pozo profundo.					
Pozo somero.					
Vertiente.					
Quebrada, arroyo, río, etc.					
Lago o embalse.					
Galería filtrante..					
Otro					
		Total	[l/s]		

*Ejemplo: Estudio hidrológico, aforo, prueba de bombeo, recuperación, ensayo volumétrico, etc.

Existen problemas de contaminación en el área de la fuente de suministro (Si/No)	
--	--

Si existen, indicar cuales: _____

Si existe Plan de Manejo de Recursos Hídricos, adjuntar en anexo identificando las comunidades o poblaciones que compartan las fuentes Presentar anexo Planos o Croquis de la ubicación de las fuentes mediante coordenadas UTM (PSAD 56)

Planta de Tratamiento para Agua Potable

Tipo de tratamiento del agua	Si/No	Capacidad instalada[l/s]	Capacidad operada [l/s]
Filtración de múltiples etapas (FIME)			
Tratamiento convencional (floculación, sedimentación, filtración)			
Otros (aireación, filtro lento, etc.)			

Desinfección

Existe desinfección del agua: Si/No		Tipo de desinfección:
Equipo que dispone para la desinfección		

Existe control de calidad d agua potable : Si/No		Frecuencia	
--	--	------------	--

Tanques de almacenamiento o regulación:

Tipo de almacenamiento	Año inicio de operaciones	Estado (B/R/M)**	Capacidad almacenamiento [m3]
Elevado.			
Enterrado.			
Semienterrado.			
Superficial.			
*			

*En caso de existir mas de 1 tanque del mismo tipo, utilizar las filas adicionales

** El criterio de evaluación del estado de la estructura debe calificarse en base a la funcionalidad hidráulica

Tuberías

Sector	Longitud total [m]	Material de las tuberías en [metros o %]			
		PVC	FG	FF	OTROS
Aducción.					
Red de distribución.					

Si se cuenta, presentar en anexo Planos o Croquis de la aducción y de la red de distribución

7.2 Sistema de Alcantarillado Sanitario

Opción técnica	Si/No
Alcantarillado Convencional.	
Alcantarillado Condominial.	
Cámaras Sépticas Domiciliarias.	
Letrinas.	
Otros.	

Colectores

Sector	Longitud total [m]	Material de las tuberías en [metros o %]		
		PVC	Cemento	Otros
Colector Principal.				
Colectores Secundarios.				

Si se cuenta, presentar en anexo Planos o Croquis de la red de Alcantarillado sanitario

Existe Bombeo : Si/No		Si existe indicar el Número de estaciones elevadoras:	
-----------------------	--	---	--

Tratamiento de Aguas Residuales

Tipo de Planta de Tratamiento	Cantidad	Capacidad de la Planta (l/s) "estimado"		Año de operaciones
		Instalada	Operada	
Lagunas de estabilización				
Tanque Imhoff				
Filtro biológico				
Otros				
Pre-tratamiento:				
Sedimentador				
Cámara Séptica				

Descarga de Aguas Residuales

Cuerpo Receptor	Si/No	Nombre del Cuerpo Receptor
Rio.		
Quebrada.		
Lago o laguna		
Terreno abierto.		
Otro.		

8. SITUACIÓN DE INSTALACIONES EXISTENTES Y FUENTES DE SUS FINANCIAMIENTO

DESCRIPCIÓN	Edad	Estado (B/R/M)*	Fuente de financiamiento	Participación			
				Crédito	Donación	Aporte propio	Otros
SISTEMA DE AGUA POTABLE							
Obra de captación							
Planta de tratamiento.							
Caseta de desinfección.							
Tanque de almacenamiento.							
Aducción.							
Cámaras rompe-presión.							
Red de distribución.							
SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO							
Red de colectores de alcantarillado.							
Planta de Tratamiento de aguas residuales.							

Nota: B=Bueno; R=Regular; M=Malo

Presentar en anexo Planos o Croquis del Sistema de Agua Potable y de Alcantarillado Sanitario y posibles cuerpos receptores

* El criterio de evaluación del estado de la estructura debe calificarse en base a la funcionalidad hidráulica

9. INFORMACION ADMINISTRATIVA

9.1 Ingresos:

Ingresos operativos anuales, generados por, derechos de conexión, cargos fijos, consumos, conexiones, re conexiones , multas, intereses por mora, etc.

9.2 Egresos:

Son costos y gastos efectuados en la gestión: costos de producción, comercialización, administración y gastos generales

9.3 Información de Recursos Humanos de la EPSA

FUNCIONARIOS	Cant.	Permant.	Eventual	Costo Planilla anual (Bs.)
Ejecutivo y administrativo				
Personal operativo				
Total				

10. INFORMACIÓN COMERCIAL

10.1 Tipo de Cobro del Servicio de Agua Potable

CONCEPTO	Si/No	Periodo de pago
Cuota	No Aplica	
Tasa	No Aplica	
Tarifa		

Describir si es semanal, quinquenal, mensual, trimestral, semestral, anual u otro tipo de periodo

10.2 Tipo de cobro del servicio de Alcantarillado Sanitario

CONCEPTO	Si/No	Periodo de pago
Cuota	No Aplica	
Tasa	No Aplica	
Tarifa		

Describir si es semanal, quinquenal, mensual, trimestral, semestral, anual u otro tipo de periodo

10.3 Estructura Tarifaria para Servicio de Agua Potable

Categoría	Cargo fijo [de 0 a _____] m3	Rango 1 [de _____ a _____] m3	Rango 2 [de _____ a _____] m3
Doméstico	Bs.	Bs./ m3	Bs./ m3
Comercial	Bs.	Bs./ m3	Bs./ m3
Industrial	Bs.	Bs./ m3	Bs./ m3
Públicos	Bs.	Bs./ m3	Bs./ m3
Especiales	Bs.	Bs./ m3	Bs./ m3
Piletas Públicas	Bs.	Bs./ m3	Bs./ m3

10.4 Estructura Tarifaria para Servicio de Alcantarillado Sanitario

Categoría	Cargo
Doméstico	Bs.
Comercial	Bs.
Industrial	Bs.
Públicos	Bs.
Especiales	Bs.

Deben presentar su propia estructura tarifaria vigente

10.5 Estructura de Precios (si existe)

Concepto	Monto
Derecho a conexión	
Corte y re conexión	
Valor del formulario	
Otros Bs.	

Deben presentar su propia estructura de precios vigente

10.6 Medición de agua

CONCEPTO	SI/No	Cantidad
Cuenta con Macromedición		
Cuenta con Micromedición		

10.7 Producción de agua

CONCEPTO	Cantidad
Volumen de agua producido anual (m3)	
Volumen de agua facturado anual (m3)	

En caso de no contar con macro y micro medición estimar los volúmenes de agua

10.8 Número de conexiones por categoría

Categoría de usuarios	Con Medición	Sin Medición	Total Agua	Alcantarillado Sanitario
Domésticos				
Comerciales				
Industriales				
Públicos				
Especiales				
Piletas Públicas				
Total				

10.9 Consumo, Facturación y Recaudación:

Categoría de usuarios	Consumo anual m3/año	Facturación Anual m3/año	Recaudación Anual Bs./año
Domésticos			
Comerciales			
Industriales			
Públicos			
Especiales			
Piletas Públicas			
Total			

10.10 Castro de usuarios:

CONCEPTO	Si/No
Registro manual	
Registro Computarizado	
Existe Actualización de Registros	

10.11 Sistema de Medición del Consumo

CONCEPTO	Si/No
Lectura manual	
Lectura Computarizada	
Existe Control de Consumo	

10.12 Sistema de Facturación:

CONCEPTO	Si/No
Facturación manual	
Facturación Computarizada	
Facturación está Integrada con Tesorería	
Periodicidad de facturación (meses)	

10.13 Sistema de cobro:

CONCEPTO	SI/No
Cobro tercerizado	
Cobro Administración propia	
Cobro está Integrado a Contabilidad y facturación	

10.14 Corte y Reconexión

CONCEPTO	Si/No	Costo
Corte tercerizado		
Corte Administración propia		
Costo por Corte y Reconexión (Bs.)		
Multas por Corte y Reconexión (Bs.)		

10.15 Análisis de la Mora: (Si existen datos)

CONCEPTO	Valor
Monto acumulado de Mora	Bs.
Promedio de antigüedad de Mora	Meses
Se llevan a cabo Políticas de recuperación (Si/No)	

10.16 Atención al usuario (Si existe)

Medios de comunicación con el usuario	Cuenta con registro de reclamos SI/NO	Nro. De reclamos Recibidos	Nro. Reclamos Solucionados

11. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

Descripción	Efectos	Acciones actuales
Técnicos:		
Sobre Ingresos:		
Administrativo-Financieros:		
Institucionales:		

(Ejemplo: baja presión de red, elevado costo de producción, continuidad de servicio, mora elevada, alto gasto rendimiento)

12. REQUERIMIENTOS PARA DESARROLLO INSTITUCIONAL

Técnicos:
Sobre Ingresos:
Administrativo:
Institucionales:

(Ejemplo: mejor manejo administrativo, capacitaciones en el manejo de las plantas de tratamiento, etc.)

13. OTROS

13.1 Cuenta con Ficha Ambiental Sí/No

13.2 Cuenta con Plan Operativo Anual Sí/No

Llenado por:	Fecha de llenado:
--------------	-------------------

Sello
EPSA

Firma
Representante o Responsable

AGRADECIMIENTO

El Ministerio del Agua - Viceministerio de Servicios Básicos agradece a los y las profesionales e instituciones que acompañaron e hicieron posible la elaboración del paquete de Guías del Desarrollo Comunitario para proyectos de agua y saneamiento, como a los miembros del Comité Técnico Consultivo.

Betty Soto SNV	Irma Peredo UNICEF	Mery Quitón Nilse Bejarano PROAPAC	Jack Matijasevic Dyler Ibañez PROHISABA
Glen Blunhorst ACDI-VOCA	Joke Moullik GWA	Henry Hernández OPS/OMS	Dilma Flores PAS
Gloria Lizárraga FUNDASAB	Luís Fuskushira Karen Sanjinéz JICA	Alfonso Alvéstegui Carlos Cazuriaga PROCOSI	Fernando Caballero PROAGUAS

El conjunto de Guías de la Estrategia Social del Sector de Saneamiento Básico - Desarrollo Comunitario son las siguientes:

1. Lineamientos Orientadores para el Desarrollo Comunitario del Sector de Saneamiento Básico en Bolivia.
2. Guía de Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para Poblaciones Menores a 2.000 Habitantes.
3. Guía de Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para Poblaciones de 2.001 a 10.000 Habitantes.
4. Modelo de Desarrollo Comunitario Productivo para Poblaciones Menores a 10.000 Habitantes.
5. Guía de Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para Poblaciones Mayores a 10.000 Habitantes, Periurbano y Urbano.
6. Guía de Desarrollo Comunitario: Monitoreo y Evaluación del Impacto en la Salud de la Población.

