

MINISTERIO DEL AGUA  
Viceministerio de Servicios Básicos

**LINEAMIENTOS ORIENTADORES  
PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
DEL DESARROLLO COMUNITARIO  
EN EL SECTOR DE SANEAMIENTO BÁSICO  
EN BOLIVIA**

**1**

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

Lourdes Elena Lenz  
Coordinadora del Equipo de Consultores  
Consultora ACDI VOCA  
Evelyn Trehwella  
Consultora PROAPAC - GTZ

#### CONSULTORES DE APOYO

Isabel Ascarrunz - Consultora GWA

#### REVISIÓN TÉCNICA

Gloria Aguilar Perales  
Consultora Viceministerio de Servicios Básicos/PROAPAC - GTZ  
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

4-1-208-08 P.O.

#### DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Trigo Consultores Comunicación y Marketing

#### IMPRESIÓN

ABBASE Ltda. 222 1639

D.R. © Ministerio del Agua, julio 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](http://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.

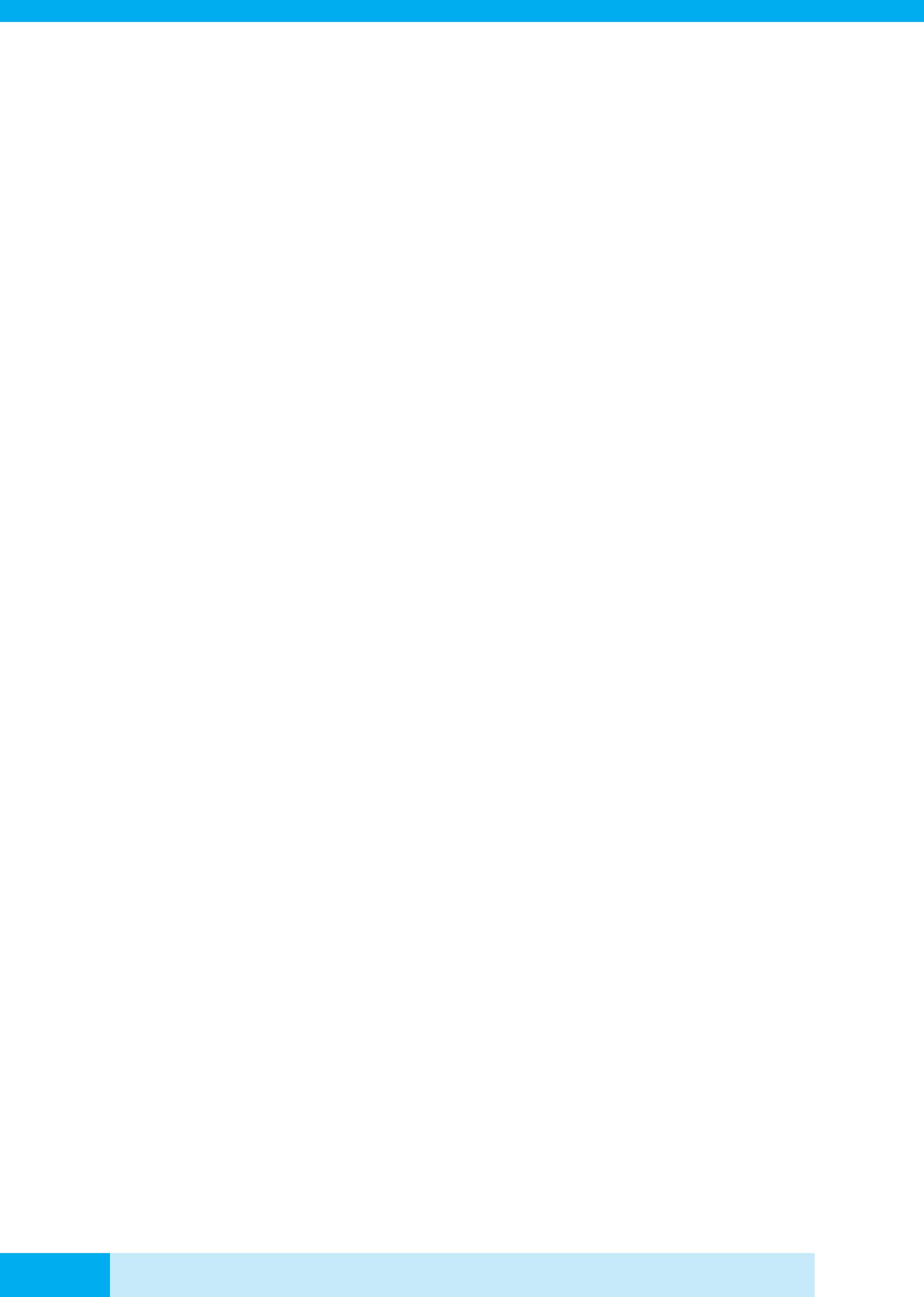


*[Firma]*  
Dr. Carlos F. Gómez García Dolenz  
DIRECTOR GRAL. DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS  
MINISTERIO DEL AGUA

*[Firma]*  
Lic. Gustavo Adolfo Morales  
VICE-MINISTRO DE SERVICIOS BÁSICOS  
MINISTERIO DEL AGUA

*[Firma]*  
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 políticos 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.
<b>ANTECEDENTES</b>	13
<b>INTRODUCCIÓN</b>	15
<b>PRIMERA PARTE:</b>	17
<b>I. ESTRATEGIA SOCIAL DEL SECTOR DE SANEAMIENTO BÁSICO-DESARROLLO COMUNITARIO</b>	19
1.1 Una mirada evolutiva	19
1.2 El posicionamiento del Desarrollo Comunitario	21
1.3 Elementos para la implementación del Desarrollo Comunitario	22
1.3.1 Objetivo del Desarrollo Comunitario	23
1.3.2 Ámbito de Aplicación y Especificidades de las Guías Poblacionales	23
1.3.3 Principios del Desarrollo Comunitario	25
Intersectorialidad	26
Innovación (tecnológica y social)	26
Equidad	27
Integralidad	27
Responsabilidad	29
Gobernabilidad	30
Participación (empoderamiento de la población)	30
1.3.4 Enfoques Transversales	31
Interculturalidad	32
Enfoque de Equidad de Género	32
Enfoque Generacional	33
Medio Ambiente	33
1.3.5 Ejes de Acción del Desarrollo Comunitario	33
Proceso Social Participativo	34
Prevención y Manejo de Conflictos	35
Educación Sanitaria Ambiental/Salud e Higiene	35
Desarrollo de Capacidades	36
Comunicación	37
1.3.6 Monitoreo y Evaluación	44
<b>SEGUNDA PARTE:</b>	45
<b>II. LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO</b>	47
2.1 La Sostenibilidad y sus Factores	47
2.2 Sostenibilidad en el Sector de Saneamiento Básico en Bolivia	48
2.2.1 Factor Técnico	49
2.2.2 Factor Económico	49
2.2.3 Factor Social	50
2.2.4 Factor Ambiental	50
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	51
<b>SIGLAS Y ABREVIACIONES</b>	53
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	55

<b>ANEXOS</b>	65
Anexo 1	
Bolivia - Características Generales	67
Anexo 2	
Sector de Saneamiento Básico	74
Anexo 3	
Objetivos y Metas del Milenio con Relación al Sector	82
Anexo 4	
Ciclo del DESCOM	84
Anexo 5	
Ideas para incorporar con la Transversal de Género	85
Anexo 6	
Metodologías de Capacitación Desarrolladas en el País	87
Anexo 7	
Comunicación del Desarrollo Comunitario en el Sector de Agua y Saneamiento	94
Anexo 8	
Referencias para las Metas de Capacitación en Grupos Poblacionales	100

## ANTECEDENTES

El documento “Lineamientos Orientadores para la Implementación del Desarrollo Comunitario en el Sector de Saneamiento Básico de Bolivia” forma parte del juego de 6 documentos que hacen a la Estrategia Social Sectorial, y está dirigido a orientar el accionar de las instituciones públicas y privadas del sector en el país.

El contenido de los 6 documentos resume la visión política del actual gobierno y las experiencias, opiniones y conclusiones de diferentes instituciones públicas y privadas del Sector, recuperadas por un equipo de consultores durante un proceso amplio de consulta y consenso, a través de talleres, entrevistas a profesionales con experiencia en el tema y diversas reuniones, que realizó este trabajo por encargo del Viceministerio de Servicios Básicos en coordinación y con el apoyo de las agencias y programas de cooperación internacional.

La participación de doce agencias de cooperación y financiamiento que trabajan en el sector, se ha traducido en un apoyo decidido a la iniciativa de actualizar y elaborar nuevas guías de Desarrollo Comunitario por parte del Viceministerio de Servicios Básicos, conformando una “canasta del DESCOM”, para operacionalizar el aporte de recursos a través de la contratación de diferentes especialistas con experiencia en la Estrategia Social Sectorial, en edición, diseño, diagramación e impresión de los documentos, quienes hicieron posible contar con la serie de documentos. Las instituciones que conformaron el Comité Técnico Consultivo, como instancia de seguimiento y asesoramiento al equipo de consultores son: PROHISABA, ACDI/VOCA, PAS, FUNDASAB, PROAPAC\GTZ, PROCOSI, UNICEF, SNV, GWA, OPS/OMS, JICA y PROAGUAS.

Este documento que es el primero de la serie, permite a las y los profesionales del sector, conocer el avance y experiencia desarrollada por la estrategia social sectorial, los factores de la sostenibilidad de los servicios, las políticas actuales y los lineamientos que enmarcan su accionar.

Tres de las guías operacionalizan la estrategia en tres diferentes ámbitos y tipos de población, otra presenta el modelo DESCOM productivo y la última recupera los aprendizajes sobre monitoreo y evaluación, para alcanzar el objetivo del DESCOM y mejorar las bases de la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en el país.



# INTRODUCCIÓN

El conjunto de guías de la Estrategia Social Sectorial de Saneamiento Básico, se concreta en un momento de cambio en el país e incorpora los nuevos lineamientos planteados por el gobierno actual en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), los lineamientos propios del sector y las experiencias de los organismos que han venido aplicando la guía de Desarrollo Comunitario.

El Viceministerio de Servicios Básicos tiene el propósito de construir una mayor capacidad local para mejorar el acceso a servicios de agua y/o saneamiento de calidad y sostenibles, además de promover la gestión del saneamiento básico local, fortaleciendo la interacción entre las agencias de cooperación, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas y privadas, gobierno central, gobierno municipal y prefecturas de departamento.

Para responder a este propósito, el ajuste y complementación realizado a la guía de Desarrollo Comunitario vigente, tiene el siguiente alcance:

- El desglose en dos de la guía DESCOM que ya fue aplicada desde el 2001: una para poblaciones menores a 2.000 habitantes por las características específicas de este tipo de población (dispersa, semi-dispersa y concentrada) y otra para poblaciones de 2.001 a 10.000 habitantes (población concentrada).
- La elaboración de una nueva guía dirigida a poblaciones mayores a 10.000 habitantes (periurbana y urbana).
- El modelo de Desarrollo Comunitario Productivo, como una alternativa para realidades locales que cuentan, o tienen la posibilidad de contar con sistemas de agua provenientes de pozos profundos.
- Una guía que profundiza el alcance del monitoreo y evaluación del impacto en la salud de la población, que incorpora elementos prácticos para una medición tanto cuantitativa, como cualitativa de los resultados del DESCOM.

El presente documento otorga a las y los ejecutores del DESCOM elementos que orientarán su aplicación según el contexto respectivo y las necesidades específicas de su uso, ofreciendo los lineamientos generales que luego se operativizan en las guías. De acuerdo a esta premisa los objetivos de este documento son:

- Brindar lineamientos de orientación y conocimiento clave para apoyar a una mejor implementación de cada una de las guías de Desarrollo Comunitario, generando una correcta comprensión de su contenido, a fin de alcanzar los resultados esperados, coadyuvando eficientemente a la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en el país.
- Contribuir al fortalecimiento de la capacidad de profesionales del área social y técnica de las instituciones públicas y privadas del nivel departamental y municipal, de las Entidades Prestadoras de Servicio de Agua y Saneamiento (EPSA) y de las organizaciones de la sociedad civil para facilitar la ejecución del DESCOM en las comunidades y poblaciones.

Es fundamental que los y las ejecutoras del DESCOM, comprendan los planteamientos del Plan Nacional de Desarrollo y de qué forma determinan el accionar del DESCOM, para contribuir con la transformación del país en el largo plazo, para lograr una Bolivia digna, soberana, productiva, democrática y participativa para que bolivianos y bolivianas, "vivamos bien"<sup>1</sup>.

En este sentido, el DESCOM debe implementarse desde una visión cosmocéntrica de respeto a las culturas originarias e indígenas de Bolivia, a fin de humanizar el desarrollo, promoviendo responsabilidad y obligación social.

El Vivir Bien como Bolivia Digna en el sector de Saneamiento Básico se traduce en mejorar el acceso de las y los pobladores a servicios de agua y saneamiento bajo un enfoque participativo y de derechos

<sup>1</sup> Fuente: República de Bolivia. Plan Nacional de Desarrollo 2006.

(obligación y responsabilidad), para que ellas y ellos disfruten de estos bienes sociales y cuenten con un servicio efectivo y eficiente, en continuo proceso de coordinación con las autoridades, las organizaciones y los pobladores.

A través de este acceso se promueve la armonía con la naturaleza y el vivir en comunidad con las personas, disminuyendo los riesgos de contraer enfermedades por problemas en la calidad del agua y el acceso al saneamiento, incorporando acciones para reducir la brecha en las coberturas, bajo principios de equidad (cultural, género y generacional), responsabilidad (riesgo ambiental y gobernabilidad), innovación, integralidad y participación.

A continuación se presenta la manera en la que se articulan los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) con los principios del DESCOM:

Lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo	Principios del DESCOM
Desarrollo Humano	Innovación (tecnológica y social) Integralidad (gestión del agua, gestión del recurso hídrico GIRH) Equidad (en el acceso a servicios de calidad y sostenibles)
Bolivia Digna	Equidad (accesibilidad, universalidad) Gobernabilidad Transversalización de la interculturalidad, de género y generacional.
Vivir Bien	Intersectorialidad Responsabilidad Transversalización del tema medio ambiental

El presente documento orientador de las y los ejecutores del DESCOM, desarrolla los lineamientos del PND en relación al accionar del DESCOM, descomponiendo los aspectos filosóficos (principios), conceptuales (ejes de acción) y metodológicos (transversalización, monitoreo y evaluación) para que se los comprenda y articule a los componentes y actividades específicas que aparecen en las guías.

En esta lógica, el documento ha sido dividido en dos partes: la primera describe la conceptualización actual del DESCOM, pasando por su desarrollo histórico, sus principios, ejes de acción, objetivos y ámbitos de aplicación.

La segunda parte, desarrolla el enfoque de sostenibilidad, del cual es pilar fundamental el DESCOM; se analizan los factores determinantes, coadyuvantes y de apoyo que permiten o no alcanzar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

En los anexos se presentan referencias a la situación actual del Sector de Saneamiento Básico, los cambios de los últimos años, las nuevas políticas y lineamientos del gobierno y del sector, las metas de los Objetivos de Desarrollo del Milenio comprometidas por el país, además de aspectos relevantes de complementación al accionar del DESCOM, entre ellos una orientación sobre las metas de capacitación por grupo objetivo, algunas ideas para incorporar la transversal de género, metodologías de capacitación del DESCOM desarrolladas en el país y complementaciones a los lineamientos de la estrategia de comunicación establecidos en la presente guía.

# Primera Parte



## I. ESTRATEGIA SOCIAL DEL SECTOR DE SANEAMIENTO BÁSICO-DESARROLLO COMUNITARIO



## 1.1 Una Mirada Evolutiva

El Desarrollo Comunitario, DESCOM, es la estrategia social centrada en la gente, que promueve la participación de mujeres, hombres, adolescentes, niños y niñas en todas las actividades de los proyectos, para mejorar sus condiciones de vida, según su contexto socio-cultural, económico y ambiental, coadyuvando a la sostenibilidad de las inversiones, en base a la sinergia de las capacidades locales y sectoriales, que permiten impactar en la salud y la preservación del medio ambiente.

Esta concepción ha tenido una evolución conceptual surgida en la década de los 60's, cuando se realizan las primeras experiencias en DESCOM en el área rural, en un momento en que se evidencia la importancia de actuar organizadamente para atender las propias necesidades, mediante el acceso a los recursos naturales, con lo cual mejorarían las condiciones de vida.

Bajo esta concepción, la Organización de las Naciones Unidas, comenzó a hablar de Desarrollo Comunitario, hace ya más de 40 años. Posteriormente se impone el enfoque de Intervención Comunitaria, aun inscrito en un modelo de organizar desde afuera a las personas como respuesta a la necesidad de analizar y actuar sobre los problemas de las interacciones personales en sus diversos contextos sociales. Surge así un modelo inminentemente práctico, provocando la acción y reflexión comunitarias, centrado en la crítica social, la activación y el desarrollo social.

En los últimos años de los 90's se define que el objetivo fundamental del Desarrollo Comunitario, además de asegurar la sostenibilidad de la inversión o de la infraestructura, debía contribuir a que la comunidad desarrollara competencias, autoconfianza y mecanismos comunitarios sostenidos y responsables en el sector y más allá de él. La experiencia lograda con todos estos modelos permitió ir mejorando este concepto hasta llegar a institucionalizarlo en el año 1997, ampliando su área de acción a los ámbitos periurbano y urbano.

Actualmente, el enfoque se centra en desarrollar procedimientos e instrumentos para promover la participación con conocimiento, la demanda informada y la integración de lo técnico y lo social sobre procesos sociales complejos y dinámicos que aborden no sólo el componente individual y/o grupal, sino también las estructuras sociales, políticas, económicas, etc. A lo largo de su desarrollo podríamos afirmar que los modelos de competencia social y ecológica, buscan mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas.

Muchas de las iniciativas desarrolladas por el sector de saneamiento básico en el ámbito rural han inspirado el trabajo del ámbito urbano, éste toma un rumbo similar considerando las diferencias en relación a las características de urbanización, las demandas y expectativas de las poblaciones urbanas y periurbanas. Se ha incorporado un último enfoque desarrollado en el contexto del Programa de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario PROAPAC<sup>2</sup>, que es el de Gestión Político Social y Comunicación, que busca que los actores del saneamiento básico, además promuevan la gestión integral del recurso hídrico, con base en los principios de sostenibilidad, gobernabilidad, democracia y equidad, bajo un nuevo enfoque de saneamiento básico, basado en el trabajo interinstitucional y la sinergia de las potencialidades sectoriales y locales.

En el desarrollo de la experiencia en los dos ámbitos, rural y urbano, se visualiza que el trabajo se encuentra dirigido a lograr:

- a. La corresponsabilidad para la sostenibilidad de la inversión.
- b. El acceso democrático a servicios de calidad de agua y saneamiento.
- c. El pago oportuno de las tarifas.
- d. La solidaridad y subsidiariedad entre los diferentes niveles poblacionales donde se prestan los servicios.

El siguiente cuadro resume el proceso de evolución descrito:

<sup>2</sup> Módulo de gestión político social PROAPAC 2005.

**CUADRO N° 1: EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE SOCIAL EN EL SANEAMIENTO BÁSICO<sup>3</sup>**

Época	Concepto	Descripción
Década de los años 60	Desarrollo de la comunidad	Plantea la superación de una realidad, llevándola a niveles que posibiliten mejores condiciones de vida. Técnica de acción social para mejorar las condiciones de vida de las “comunidades atrasadas”.
Década de los años 70	Intervención comunitaria	Proceso por el que la gente, las organizaciones y comunidades deben adquirir el dominio y control de sus propias vidas; tomando conciencia de sus necesidades, para lograr el acceso a los recursos, potenciando a los grupos más desfavorecidos. Modelo que apuesta por la formación y la activación de la comunidad como medio de lograr ese cambio.
Década de los años 80	Modelo socio comunitario	Unión teórico - práctico que establece los principios que deben dirigir la acción profesional: se caracteriza por la acción y reflexión comunitarias, centrado en la crítica social, la activación y el desarrollo social.
	Desarrollo Comunitario DESCOM	Establece reforzar capacidades y destrezas locales, para lograr la gestión del cambio. Permite integrar los aspectos sociales y técnicos logrando los objetivos planteados por los sectores, los programas y proyectos que la ejecutan. Se aplica prioritariamente en el ámbito rural del país, a partir de 1986 y se institucionaliza en 1997. Promueve el apoyo a la comunidad para desarrollar la perspectiva, la competencia, la autoconfianza y el empeño que garanticen un esfuerzo comunitario sostenido y responsable en el sector y más allá del sector.
Década de los 90	Participación ciudadana	Impulsa la participación con conocimiento para la demanda informada, integrando el área técnica y social en la intervención social, promoviendo la organización y participación de los usuarios. Su metodología de acción concibe a la construcción de obras como un proceso educativo y movilizador. Utiliza el enfoque interdisciplinario, que desarrolla acciones en forma integrada (lo técnico y lo social se conjugan y coordinan ) Desarrolla el enfoque constructivista que permite la elaboración de un nuevo saber entre los facilitadores y los ciudadanos en el tema del saneamiento básico.
2.000 adelante	Gestión participativa y social	Principalmente aplicado en área urbana y peri urbana; parte de un enfoque humanista del saneamiento básico, reforzando una mirada integral, donde los diferentes actores (gobiernos municipales, operadores y población) aportan, participan y llegan a consensos en la gestión del Sector a través de la educación sanitaria, el empoderamiento de la población, la prevención y el manejo de conflictos. Incorpora la visión de la GIRH, de la cual considera parte al saneamiento básico y busca acciones integradoras y subsidiarias.
	DESCOM enfoque centrado en el Desarrollo Humano	Aplicado sobre todo en área rural, ampliado a pequeñas ciudades, enfoque centrado en la gente, profundiza la integralidad, la intersectorialidad y el medio ambiente en su accionar, coadyuvando a la sostenibilidad de las inversiones, en base a la sinergia de las capacidades locales y sectoriales, que permiten impactar en la salud y la preservación del medio ambiente.

Se puede advertir en el cuadro que la participación de los ciudadanos en el transcurso del tiempo pasa de un accionar pasivo a ser sujeto activo de su propio desarrollo. Se observa que los diversos enfoques de desarrollo comunitario, implementado en Bolivia, se han ido enriqueciendo unas a otras, y que han ido profundizando en el rol que juega la persona en el desarrollo y, en forma particular, en la gestión del saneamiento básico.

La demanda de aprendizajes para la implementación del DESCOM, ha definido la evolución en la concepción del mismo, pasando de un acompañamiento a los proyectos de inversión en agua y/o saneamiento a la gestión del saneamiento básico local. El DESCOM para su implementación requiere, entonces, de la integración de varios aspectos<sup>4</sup>:

<sup>3</sup> Fuente: Soto B. El Desarrollo Comunitario en Bolivia. CEDLA 2005 y PROAPAC/GTZ “La Gestión Política Social en el Saneamiento Básico Urbano: Situación y Perspectivas (Estudio cualitativo), Febrero 2007.

<sup>4</sup> IDEM.

1. Organización y movilización comunitaria.
2. Desarrollo de metodologías de capacitación y métodos participativos.
3. Relacionamiento interinstitucional, intrasectorial e intersectorial.
4. Capacitación en administración, operación y mantenimiento.
5. Programas de educación sanitaria, higiene y salud.
6. Comunicación que acompañe el proceso.
7. Participación comprometida y corresponsable.
8. Participación comunitaria y empoderamiento de los actores.
9. Política financiera del sector.
10. Institucionalización, legalización y regulación de los operadores.
11. Otros.

## 1.2. El Posicionamiento del Desarrollo Comunitario

En las últimas dos décadas, el posicionamiento del DESCOM en el país es importante porque existe un reconocimiento como estrategia social del sector que permite generar un proceso social que sienta las bases de la sostenibilidad. Las diferentes instituciones públicas, privadas y ONGs del sector, incorporan el DESCOM en todos sus programas y proyectos de agua y/o saneamiento y paralelamente las agencias de cooperación asignan recursos para su implementación.

En el entorno periurbano y urbano, las experiencias de su implementación muestran el esfuerzo de instituciones y EPSA<sup>5</sup> por incorporar el componente social de forma sistemática, programática y presupuestaria, con el fin de desarrollar acciones sectoriales e intersectoriales que coadyuven a la sostenibilidad de los servicios y de forma conjunta se preserve el medio ambiente, incidiendo de esta manera en la gobernabilidad del sector y la sostenibilidad de los servicios urbanos de agua y saneamiento.

Durante el 2006 el DESCOM ajusta su respuesta al principio de “Desarrollo Humano” explicitado en el PND: “como el proceso encaminado a aumentar las opciones de las personas, que mide el desarrollo mediante una gama de capacidades desde la capacidad política, económica, social hasta la posibilidad de que cada quien pueda llegar a ser una persona sana, productiva, creativa y ver respetados tanto su dignidad personal como sus derechos humanos...”

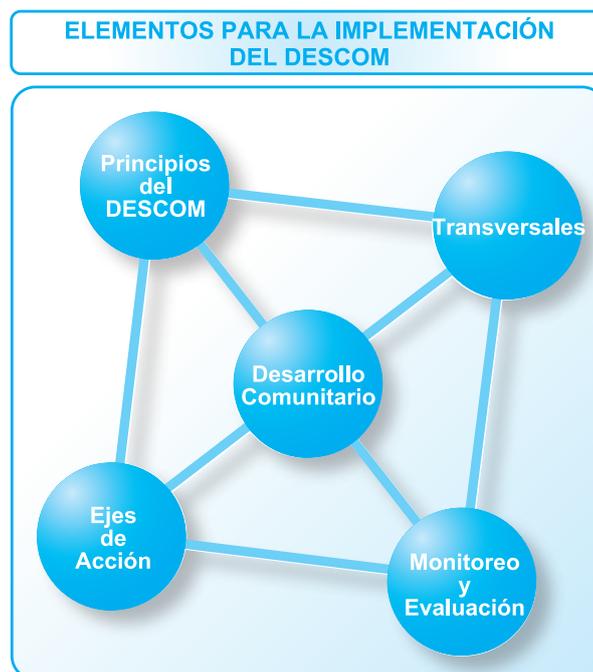
Bolivia encara actualmente una reforma del sector de Saneamiento Básico con el propósito de: sentar las bases de un desarrollo institucional sectorial que facilite la convergencia entre el Estado y la población para: “el financiamiento sostenible de la prestación de los servicios de agua y saneamiento y avance en las coberturas, con un alto enfoque social, lo que refuerza la estrategia social del sector de agua y saneamiento.”

## 1.3 Elementos para la Implementación del Desarrollo Comunitario

El marco general del DESCOM son los lineamientos del PND y del propio sector. Para su implementación se consideran sus principios rectores, las transversales, los ejes de acción y los indicadores de monitoreo y evaluación que llevan a construir un proceso social y participativo.

<sup>5</sup> Se conocen las experiencias del FNDR con el Programa de Mejoramiento de Barrios o el PROAPAC, EPSA como Aguas del Illimani, COOPAGUAS, cuyo estudio de referencia es: “La Gestión Política Social en el Saneamiento Básico Urbano: Situación y Perspectivas (Estudio cualitativo), PROAPAC/GTZ. Febrero 2007.

GRÁFICO 1



El DESCOM en general se implementa en el ciclo de un proyecto de inversión<sup>6</sup>, a diferencia de que en el ámbito urbano también lo hace la EPSA como parte de sus acciones cotidianas<sup>7</sup>.

En cada una de las guías se operativizan las diferentes fases, líneas de acción, componentes y actividades que integran los elementos del DESCOM. El o la ejecutora deberá poner en práctica esta articulación, logrando la coherencia de todo el proceso, desarrollando cada una de las actividades desde la primera a la última, para alcanzar el objetivo del DESCOM. Esto exige de los ejecutores un alto grado de compromiso, capacidad e involucramiento para generar la participación de la población y de todos los actores en una tarea conjunta en pro del desarrollo del sector.

La actual estrategia social, DESCOM, permite actuar en concordancia con la dinámica de cambio de la problemática social, respondiendo a las demandas propias del sector, disminuyendo la premisa principal del saneamiento básico de concentrar esfuerzos en la infraestructura y mejoramiento de los sistemas para una mayor y mejor provisión de los servicios, sin avizorar claramente el lugar de las y los usuarios que fueron quedando al margen y delegando su responsabilidad a las instancias administrativas, tanto gubernamentales, como la de los operadores. Muchos estudios, sobre todo sociales, han reflejado que este factor ha incidido negativamente en la sostenibilidad de las inversiones realizadas en infraestructura, cuyas conclusiones pueden ser resumidas de la siguiente manera:

- Bajo desarrollo institucional de la EPSA y su entorno.
- Estructuras organizativas de las EPSA tradicionales.
- Poca eficiencia en la gestión del operador.
- Recursos humanos con insuficiente capacitación y motivación.
- Poca o ninguna articulación entre actores sectoriales e intersectoriales.
- Baja asimilación tecnológica.
- Herramientas administrativas obsoletas al interior de las EPSA.
- Dependencia o injerencia política u orientación hacia intereses de grupos locales.
- Tarifas insuficientes para cubrir incluso los costos operativos.
- Recaudación insuficiente por falta de gestión del cobro.
- Muy poca o casi ninguna valoración de los servicios de agua y saneamiento en relación a la salud y economía familiar.
- Además de otras.

<sup>6</sup> Ver en anexo 4

<sup>7</sup> Sus especificidades se encuentran desarrolladas en las Guías Poblacionales, según el ámbito y los requerimientos propios a cada una de ellas.

Frente a esta problemática y a la tendencia técnica de la resolución de problemas al margen de la dimensión social, el DESCOM replantea su enfoque bajo una orientación más integral que fortalece las bases de la sostenibilidad. En tal sentido incluye una perspectiva:

- Intersectorial, donde se articulan los sectores de salud, educación, vivienda y otros.
- Humanista, que sitúa al ser humano en el centro de la problemática, tanto en su rol de demandante y gestor de los servicios, como en su rol de interpelado por los mismos.
- Ambiental, que considera el agua no como simple insumo, sino como el ciclo hidrológico, del cual se extrae el recurso y al cual vuelve.

Este enfoque es el contenido de los documentos de la estrategia social del sector: un documento de lineamientos generales, las tres guías caracterizadas por rangos de población, un modelo alternativo para apoyar a la sostenibilidad de los servicios y la guía de monitoreo y evaluación que serán de uso obligatorio para los actores públicos y privados involucrados en las decisiones e implementación del DESCOM en Bolivia.

### 1.3.1 Objetivo del Desarrollo Comunitario

El enriquecimiento del enfoque del DESCOM<sup>8</sup>, se expresa en el objetivo de todas las guías poblacionales:

*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 de la Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA), la educación sanitaria y ambiental, la higiene, la salud y la asistencia técnica del gobierno municipal.*

### 1.3.2 Ámbito de Aplicación y Especificidades de las Guías Poblacionales

Las guías cubren diferentes rangos de población y cada una de ellas tiene sus propias especificidades, lo que permite responder a las necesidades de cada rango poblacional para las que fueron elaboradas.

Es necesario remarcar que el contenido de cada guía ha sido dividido en partes: la primera, describe las Fases, Líneas de Acción, Componentes y Actividades del ciclo del DESCOM y las experiencias exitosas del país en términos de sostenibilidad; la segunda presenta los aspectos técnicos básicos que todo ejecutor o ejecutora de la estrategia debe implementar y, una tercera parte, que refiere los aspectos legales de los modelos de gestión. Finalmente están los anexos que contienen los instrumentos que operativizan las actividades y apoyan a la obtención de los resultados.

De manera general, en todas las guías se han incorporado los enfoques transversales de equidad de género, generacional e interculturalidad, en el marco del saneamiento básico, salud y medio ambiente. Asimismo, en cada una de ellas se han descrito sistemáticamente los indicadores cuantitativos y cualitativos para una adecuada implementación del DESCOM.

### Guía Para Poblaciones Menores a 2.000 Habitantes-Guía No. 2

La guía se aplicará en poblaciones menores a 2.000 habitantes, definidas por el INE como poblaciones rurales.

Entre las poblaciones consideradas en este rango existe una categorización de tres tipos, que de acuerdo al Reglamento de Presentación de Proyectos de Agua Potable y Saneamiento, son:

- **Concentrada**, si la distancia media entre casas es menor a 70 m.
- **Semi dispersa**, si la distancia media entre casas es de 70 a 150 m.
- **Dispersa**, si la distancia media entre casa es mayor a 150 m.

<sup>8</sup> En actual vigencia RM N° 019 de 24 de abril de 2002.

Las poblaciones menores a 2.000 habitantes, en su mayoría forman parte del conjunto de poblaciones más pobres del país, en las cuales la cobertura de los servicios de agua y saneamiento son las más bajas, por su difícil acceso y situación económica. En este rango poblacional están inmersos los pueblos indígenas y las comunidades originarias y campesinas que alcanzan a un 63% de la población en el país, las mismas que se encuentran alejadas de los centros urbanos, y que en su mayoría, no cuentan con proyectos de desarrollo y servicios básicos.

El ejecutor DESCOM deberá conocer las particularidades de estas regiones para implementar la estrategia social con mayor eficiencia.

### Guía Para Poblaciones entre 2.001 hasta 10.000 Habitantes - Guía No. 3

Estas poblaciones, en su mayoría, son de tipo concentradas. Tienen una situación más privilegiada que las rurales, pues en su generalidad cuentan con servicios básicos como ser: electricidad, salud, educación en todos sus ciclos, comunicación mediante telefonía, correo, radio, televisión, etc. Además 4.5% de las comunidades con población mayor a 2.001 y menor a 10.000 son capitales de sección municipal, característica que le otorga una dinámica económica y comercial diferente a las poblaciones rurales.

Según el INE, 250 poblaciones pertenecen a este rango y son consideradas ciudades menores, todas ellas tienen una EPSA conformada y en funcionamiento, aunque la mayoría de ellas necesitan fortalecimiento institucional, para lograr una mayor eficiencia en el funcionamiento de las mismas.

La cantidad de habitantes en este rango de población representa el 11,5% del total de la población de Bolivia. Para la implementación del DESCOM, se debe considerar el factor de interculturalidad y la elevada migración interna en los municipios y entre los municipios del país.

### Modelo de Desarrollo Comunitario Productivo - Guía No. 4

Las experiencias desarrolladas con iniciativas productivas en el ciclo del DESCOM por el Proyecto Agua, Salud y Vida - JICA, en coordinación con el Viceministerio de Servicios Básicos dan origen al modelo de Desarrollo Comunitario con una transversal productiva, que permite dotar a las familias usuarias de una mayor capacidad de pago que mantenga funcionando los sistemas de pozos profundos a través de una tarifa real para cubrir los costos operativos y prever las inversiones de expansión y reposición de los sistemas de agua, ya que este tipo de opción técnica requiere una mayor cantidad de recursos económicos, que no siempre las familias pobres pueden cubrir.

### Guía Para Poblaciones Mayores a 10.000 Habitantes Urbana y Peri-Urbana - Guía No. 5

Esta Guía desarrolla la estrategia social del sector para el ámbito peri-urbano y urbano considerando:

#### Área urbana:

- **Ciudades metropolitanas**, con una población mayor a 500.000 habitantes, comprende a las ciudades de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y El Alto, además de centros urbanos próximos
- **Ciudades mayores e intermedias**, con una población entre 100.000 a 500.000, (excepto Cobija que se considera en esta categoría por ser capital de Departamento)
- **Ciudades Intermedias**, localidades con una población entre 10.000 a 100.000 habitantes.

**Área periurbana:** situada en los contornos de los centros urbanos, donde se encuentran pobladores asentados, en su mayoría migrantes del área rural.

Está basada en el enfoque de gestión participativa social y se estructura en cuatro partes:

**Parte 1:** El DESCOM en el ciclo de un proyecto de inversión nuevo y, en este sentido, se sigue el mismo planteamiento metodológico de las otras guías, aunque existen variaciones en los componentes y en algunas actividades.

**Parte 2:** El DESCOM aplicado en la EPSA, inscrito en un enfoque de gestión social participativa y comunicacional para alcanzar la sostenibilidad en una entidad prestadora de servicios de agua y

saneamiento (EPSA); cuyo contenido es desarrollado en sus dimensiones estratégicas y operativas, además de permitirle la proyección hacia la población.

**Parte 3:** El Fortalecimiento Institucional en la EPSA referida a los procesos de fortalecimiento institucional y asistencia técnica, donde el DESCOM es el elemento articulador para que los operadores de servicios se orienten a la sostenibilidad.

**Parte 4:** Incorpora la normativa del sector y describe los modelos de gestión de los operadores para estos grupos poblacionales.

### Guía de Monitoreo y Evaluación - Guía No. 6

En esta guía se han diferenciado los procesos de monitoreo y evaluación, dirigidos a la recopilación y análisis sistemático de la información sobre la ejecución de actividades y los resultados del DESCOM.

El monitoreo como herramienta de gestión, permitirá desarrollar procesos cualitativos y cuantitativos para alcanzar los resultados esperados; todos los actores involucrados en el DESCOM podrán evaluar y retroalimentar su participación y no únicamente el ejecutor, siendo éste uno de los principales avances en la nueva propuesta estratégica del sector.

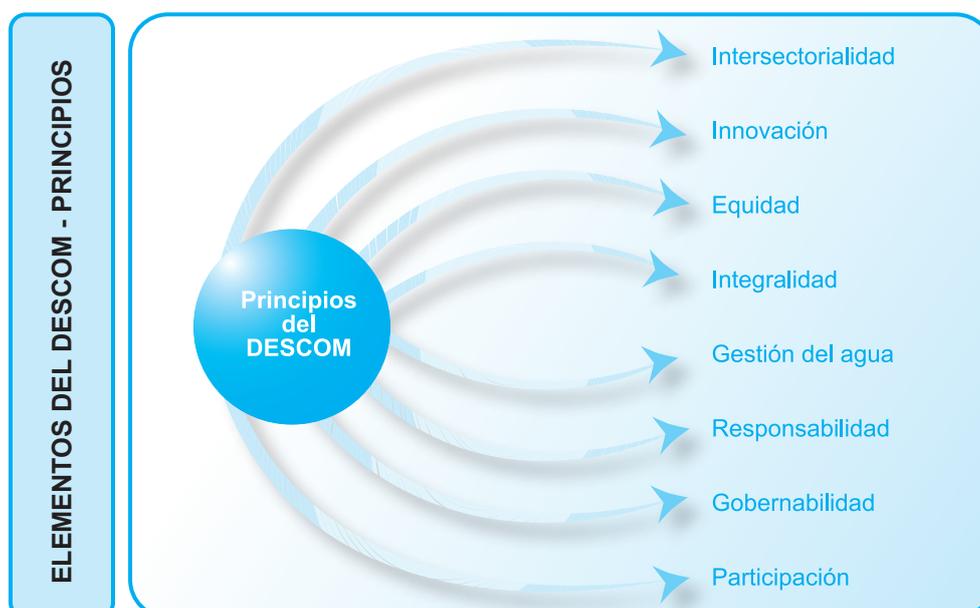
En caso de ser terciarizada la ejecución del DESCOM, los indicadores y procesos de monitoreo podrán también apoyar los procesos de supervisión a través de un enfoque diferente de medición de progreso, basado en resultados e indicadores de proceso (originados en el cumplimiento de las múltiples actividades de cada Fase y Componente del Ciclo).

Asimismo, se proyecta una evaluación final y otra en el post proyecto, posterior a los 3 a 5 años de la implementación de la estrategia social sectorial, reportando información sumamente valiosa para la salud. De este modo el sector, mediante el DESCOM habrá contribuido decididamente con el desarrollo humano del país.

#### 1.3.3 Principios del Desarrollo Comunitario

Los principios que orientan el comportamiento ético en la implementación del DESCOM son graficados y desarrollados a continuación:

GRÁFICO 2



## Intersectorialidad

Es el principio que expresa el carácter sinérgico de un proceso. Se proyecta en la actitud de coordinación y colaboración de las acciones intersectoriales para el logro de objetivos comunes de las diferentes instancias, tanto públicas como privadas, que abordan la problemática del recurso hídrico y el saneamiento básico.

Promover la alianza entre los sectores de salud, educación, saneamiento básico, desarrollo económico local, medio ambiente, y otros, es una acción que posibilita los cambios necesarios e importantes para responder al marco filosófico y metodológico que exige el DESCOM. La participación responsable y comprometida de los diferentes ministerios, de las organizaciones de la sociedad civil, de los operadores y de todos los actores permitirá en conjunto, contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de todos los habitantes y en particular, de los más vulnerables del país.

Por estas razones, en las guías, la intersectorialidad es uno de los principios fundamentales para generar sinergia entre todos los actores, con capacidad para actuar y decidir, lo que exige salir del discurso para provocar diálogo, concertación y negociación, en el marco de cumplimiento de los derechos y obligaciones sociales que las instituciones sectoriales tienen con la gestión del Saneamiento Básico.

Considerando la complejidad de la puesta en práctica de este principio, en las guías se plantea una implementación gradual y variable. En ámbitos de ciudades intermedias y mayores, el reto es mayor para el DESCOM, ya que la intersectorialidad es fundamental para lograr que la gestión del saneamiento básico sea posible y por eso ha sido desarrollada como componentes específicos.

## Innovación (tecnológica y social)

Está fuera de toda discusión, que hoy nos encontramos en el centro de los avances tecnológicos más importantes. Las transformaciones económicas, sociales y organizativas dadas por el sistema de relaciones que operan a través de las telecomunicaciones, los sistemas de transporte rápido, etc. están conformando un nuevo modelo de organización social que redefine la estructura de los estados, regiones y territorios a nivel mundial y toca a todos los ámbitos de la organización social, del cual no se excluye el país.

El principio de innovación tecnológica y social se ha operacionalizado en las guías de la siguiente manera:

- Promoviendo una cultura de la innovación tecnológica (opciones técnicas de agua y saneamiento), acorde a las necesidades y posibilidades de la población, a las características medio ambientales y culturales<sup>9</sup>.
- Gestando en la comunidad y la población estrategias organizativas y políticas de organización social, que hagan posible la innovación tecnológica, la generación de empleo local y la comunicación (instrumentos de capacitación, medios y métodos de comunicación, entre otros).
- Instando a la generación de conocimientos locales para preservar el medio ambiente y el cuidado de la salud (movilización solidaria de la comunidad).
- Rescatando y promoviendo 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.

Como principio rector del DESCOM, el ejecutor/a deberá considerar, por encima de todo, la naturaleza compleja del proceso innovador y de la relación entre aplicación tecnológica y desarrollo de capacidades sociales, respetando las características y necesidades del contexto humano donde se trabaja, tendiendo más bien a integrar lo nuevo en el desarrollo de esas capacidades para hacerlas emprendedoras, estratégicas, de decisión, organizativas e imaginativas.

*Dada la responsabilidad del sector, es necesario que mediante el DESCOM se logre incidir tanto en la sostenibilidad de los servicios, como en la sustentabilidad de los recursos naturales, generando una mayor concienciación social y sensibilidad ambiental.*

<sup>9</sup> Avances tecnológicos en opciones técnicas. Ver en el documento N° 4 Modelo del DESCOM Productivo.

## Equidad

La equidad como principio del DESCOM promueve el acceso universal al servicio y al conocimiento, mediante la comunicación, la participación y la generación de espacios de igualdad y de oportunidad.

En las guías se plantean diferentes actividades bajo este principio, reconociendo los derechos humanos y sociales, y ponderando las obligaciones y responsabilidades inherentes a los actores, sean institucionales o por grupos étnicos.

En la implementación del DESCOM, equidad significa impulsar relaciones con reconocimiento de las diferencias y del aporte; promoviendo las mismas oportunidades para todas y todos quienes conforman una comunidad o población mayor.

## Integralidad

Mediante este principio, se articulan los aspectos principales para lograr un incremento sustancial del acceso a los servicios de agua potable y saneamiento, en el marco de una gestión integral de los recursos hídricos y las cuencas, acompañado de un proceso de educación sanitaria e higiene.

La integralidad como principio proyectado en las acciones del DESCOM aporta al desafío mundial respecto a la utilización eficiente y sostenible del agua para el próximo siglo, mediante: una mayor atención al manejo integrado y al cambio climático, el reconocimiento de su valor social y cultural prioritariamente, la participación de los entes interesados en la adopción de decisiones, el acceso a servicios de agua a los usuarios más pobres, el enfoque de ecosistemas y el relacionamiento con los actores de la sociedad civil.

Lo básico es desarrollar e implantar directrices sobre el manejo del recurso hídrico, que sirvan de base a un enfoque integrado para el ordenamiento de las cuencas hidrográficas, basado en la consideración de todas las fuentes y usos del agua de una cuenca fluvial determinada. Por lo tanto, los nuevos elementos incorporados por la estrategia social se refieren a la forma en cómo:

- Incorporar en las acciones relacionadas con el agua elementos de manejo integrado de los recursos hídricos (en la micro cuenca), tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda.
- Comprender el manejo integrado de los recursos hídricos de manera que permita conservar el agua mediante la asignación más eficiente del recurso; resolver conflictos entre usos y usuarios; tener en cuenta el valor social, cultural y ambiental del agua;
- Aumentar la participación de las comunidades, de las autoridades o instancias definidas para ello y los operadores de servicios en la adopción de decisiones y en la financiación.

La alteración en el ciclo del clima, identificada por los expertos en su real magnitud, no ocurre al azar y tiene efectos en cadena a largo plazo, como la alteración de los patrones de ocurrencia de las amenazas; es decir, la exacerbación de la variabilidad climática; denominada Cambio Climático. A nivel mundial se pronostica un gran aumento de la temperatura en este siglo y advierte que se producirán olas de calor, inundaciones, sequías y otros. Cambio que debe tenerse en cuenta en la identificación y preparación de proyectos de inversión relacionados al manejo de los recursos hídricos (manejo de cuencas, suministro de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas servidas, riego, etc.).

En los diferentes países así como en el nuestro, se profundiza, por tanto, el enfoque para la Gestión Integrada del Recurso Hídrico - GIRH, que desarrolla ejes de trabajo para implementarse de manera conjunta: inversión y financiamiento, investigación científica y tecnológica, educación y socialización, formación de redes de comunicación y coordinación, protección de la calidad de los recursos hídricos y la prevención de la contaminación, seguridad alimentaria, salud e igualdad, participación social, valoración del agua, auditoría de riesgos, gestión flexible, gestión de cuencas, desarrollo de capacidades, gobernabilidad, entre otros.

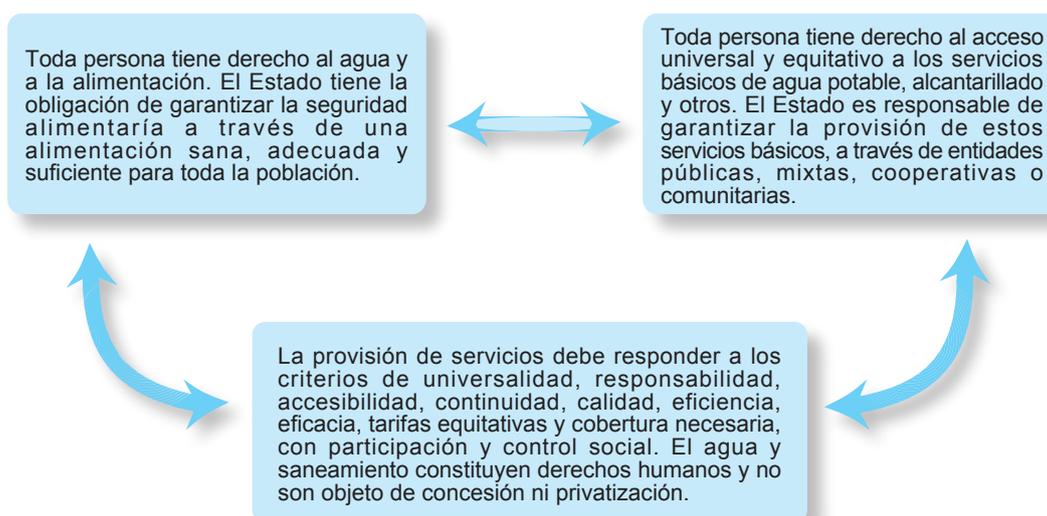
Un aspecto prioritario es el desarrollo de capacidad de las y los profesionales, e instituciones públicas y privadas, en todos los niveles, ya que la gestión integral de los recursos hídricos requiere de trabajo social, técnico y de investigación, además de voluntad política para estar en posibilidad de establecer una estrategia sustentable de la gestión de recursos hídricos.

En las guías se desarrolla la estrategia social DESCOM en el marco del GIRH, al considerar la importancia de la integración de las visiones e intereses en el proceso de toma de decisiones relacionadas con el uso y aprovechamiento del recurso agua (en el marco de la microcuenca); así como del desarrollo de capacidades locales para la negociación y concertación en la gestión sostenible del agua y de sus impactos para el uso y preservación responsable en su función ecosistémica, abordada o promovida por el actual Ministerio del Agua.

## La Gestión del Agua

El agua, considerada por todos como elemento básico para la vida, puede terminar siendo una de las principales limitaciones y preocupaciones para las autoridades y población, sino se da el tratamiento adecuado. La disponibilidad de agua en cantidad es uno de los retos principales del sector, la prestación de los servicios en condiciones de calidad y cobertura adecuados a las necesidades de las comunidades, contando con la participación activa de las mismas y desarrollando el servicio con integralidad, es el reto del DESCOM.

La creación del Ministerio del Agua responde a la visión integral del manejo del agua y del saneamiento en el marco de la cuenca y plantea que el uso social del agua es para satisfacer las necesidades de la población y la biodiversidad en contraposición al uso comercial del agua en actividades privadas que tienen el objetivo principal de generar lucro sobre los recursos hídricos. Reforzado por los siguientes principios:



Este elemento vital es un derecho humano básico que supone un compromiso que va más allá de la protección a las inversiones y es sobre todo una responsabilidad de la salud pública y la ética. El gobierno actual formula entre otros los siguientes principios sobre la gestión del agua:

- El agua es una riqueza natural, limitada, con valor agregado y su uso debe cumplir con una función social, ambiental, cultural y económica.
- El Estado reconoce el uso ancestral del agua por parte de las comunidades indígenas, campesinas y originarias, respeta y protege sus derechos sobre el agua, sus autoridades naturales, sus usos y costumbres.
- El uso y aprovechamiento de los recursos hídricos debe ser integral, priorizando el consumo humano, la producción agropecuaria y las necesidades de la flora y fauna.
- La gestión del agua debe integrar y relacionar el rol del Estado central con los espacios descentralizados de gestión y decisión democrática y participativa.
- La unidad básica de planificación y de gestión de los recursos hídricos es la cuenca hidrográfica, relacionando los espacios de gestión pública y social.
- Las políticas públicas, deben ser orientadas a incorporar a la sociedad civil, incluyendo a comunidades rurales, indígenas y pueblos originarios, promoviendo también la participación de la mujer, organizaciones sociales y población afectada en la implementación de los modelos de gestión integral de los recursos hídricos.

- Promover acciones que permitan prevenir, reducir y mitigar el impacto de los eventos climáticos adversos y el cambio climático mundial.

## Responsabilidad

Mediante este principio se contribuye con el avance de las políticas de planificación para que se consideren los siguientes elementos:

- i) Incorporar oportunamente los resultados que los expertos ponen a disposición sobre el pronóstico de los desastres naturales que ocurrirán en una región determinada (lluvias más fuertes, inundaciones, desprendimiento de terrenos y otros).
- ii) Determinado el riesgo, tratar de localizar la zona vulnerable y sus residentes, que viven a menudo en comunidades rurales o en zonas periurbanas, para iniciar un proceso de información y sensibilización de la población y de las autoridades para reducir los efectos de los desastres.
- iii) Que la población, en general, y las instituciones, en particular, trabajen sobre la reducción de riesgos y desastres de los comportamientos incidentes en los llamados desastres socio humanos.

En este marco, en las guías se han considerado los temas de reducción del riesgo y de los desastres, mediante la generación de una conciencia de comportamientos responsables, así como la participación y la gestión de acciones que permitan involucrarse, prevenir e intervenir.

En ese sentido, las actividades locales de gestión del riesgo se posicionan como una herramienta para el cumplimiento de los retos globales de proveer de servicios de agua y saneamiento para todos y en todo momento. Desde la información en la elección de las opciones técnicas y niveles de servicio en los proyectos de inversión, en la correcta instalación o funcionamiento de estos sistemas, hasta la utilización y preservación de los servicios.

Las obras realizadas en agua y saneamiento, mediante el uso de tecnologías adecuadas, con calidad y ubicación de los componentes, entre otros, limitarán los problemas posteriores en la operación del sistema en caso de un desastre natural, para mantener la sostenibilidad técnica. La sostenibilidad económica no debería verse afectada por un desastre natural, deberá prever que en caso de no ser posible eliminar las vulnerabilidades, el sistema contará con un mecanismo (como la suscripción de seguros en el área urbana, la provisión de materiales de reemplazo y capacidades técnicas y económicas suficientes en el área periurbana y rural) que haga posible contar con los recursos necesarios para su recuperación.

La sostenibilidad social, a través del trabajo del DESCOM en gestión de riesgo debe involucrar a todos los actores, como parte del trabajo multisectorial, desde las autoridades, la EPSA y la población.

Se deberán redoblar los esfuerzos para fortalecer los mecanismos de la gestión de riesgos y la preparación de recurso humano para éstos, la respuesta del sector deberá en primer lugar evaluar los riesgos y ayudar a las comunidades locales a manejarlos. Mediante las guías se contribuye con este importante factor operativizando acciones de sensibilización sobre este tema, siendo un instrumento fundamental para mitigar los riesgos, desde los proyectos de inversión hasta su consolidación en el trabajo coordinado que realizarán las EPSA. Asimismo se podrán planificar acciones de movilización social solidarias frente a eventuales situaciones de riesgo y fundamentalmente, de forma transversal estarán presentes sus contenidos en los temas desarrollados en las actividades previstas, incidiendo en la concienciación de la prevención y asunción de responsabilidades frente a un determinado hecho.

Al promover una acción social inscrita en los derechos y las obligaciones sobre la protección del medio ambiente sano y equilibrado, podrán programarse actividades orientadas a la construcción de una cultura de la prevención de los desastres.

## Gobernabilidad

Por gobernabilidad se entiende el proceso de generación de consenso en un escenario donde existen diferentes intereses, para que quien toma las decisiones logre obtener el consentimiento necesario que le permita efectivizar un programa definido.

“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 de la EPSA eficiente”<sup>10</sup>.

La gobernabilidad como principio del DESCOM permite generar procesos legítimos y democráticos para la gestión de los servicios básicos. En las guías estos procesos son implementados para sensibilizar a los actores responsables de la gobernabilidad, sea el gobierno municipal u otras instancias establecidas por ley o bien aquellas directivas o dirigencias de los operadores y, en ciertos casos, de las instituciones sectoriales participantes en sus procesos sociales, para que ejerzan sus responsabilidades en su jurisdicción y en el marco de la equidad y la solidaridad. Este proceso de sensibilización está presente en todas las fases de la implementación del Desarrollo Comunitario.

## Participación (empoderamiento de la población)

“Participar significa un acto voluntario de interacción social dirigido a tomar parte en alguna actividad pública de modo de intervenir en su curso y beneficiarse de ella” La participación supone entonces esfuerzos organizados para aumentar el control social de los recursos y ayuda a legitimar el poder (capacidad de decisión) de la población creando instancias, organizaciones, y articulaciones horizontales y verticales.

La participación en este contexto, supone procesos de negociación y de búsqueda de concertación, considerando que en algunos casos se presentan situaciones de tensión y conflicto entre las diferentes organizaciones civiles y las instituciones públicas (población, municipio, EPSA, prefectura), ello explica la importancia del enfoque de manejo de conflictos.

En muchos casos la participación se limita a grupos que ocupan posiciones más privilegiadas, el lograr la participación más ampliada de los sectores menos favorecidos, aun dentro de las mismas comunidades o poblaciones urbanas y periurbanas, supone cambios significativos en las relaciones.

En las diferentes guías, y con especial énfasis en la que corresponde a poblaciones mayores a 10.000 habitantes, se desarrolla el concepto de empoderamiento entendido como el proceso por el cual los actores<sup>11</sup>: i) toman conciencia de la dinámica del saneamiento básico en su contexto vital; ii) desarrollan las habilidades y la capacidad necesarias para ejercer los roles que les corresponde desempeñar para la gestión, consolidación y la sostenibilidad del saneamiento básico; iii) ejercitan el uso de su poder sin infringir los derechos de los “otros”; y iv) apoyan el empoderamiento de los otros.

Esta concepción de participación cualificada de los actores ha sido desarrollada dado el contexto actual del país definido por los lineamientos del gobierno nacional<sup>12</sup> que exige al sector generar acciones de gestión para provocar cambios y desarrollo. En este sentido, se hace necesario pasar de una participación donde solamente se forma parte de la estructura del poder, a una del empoderamiento, que permite transformar las relaciones de poder, a través de la transformación de uno mismo, de las relaciones sociales y de la cultura.

Entre las actividades de un proceso participativo, una de las más relevantes es la identificación de todos los actores involucrados, tanto institucionales como comunitarios, ya que de sus interacciones consensuadas y democráticas dependerá la instalación de los roles y responsabilidades de instituciones y población, para la sostenibilidad de los servicios.

La dinámica compleja y cambiante de la sociedad actual, la organización y el funcionamiento del grupo humano exigen el desempeño de múltiples roles (sexo, edad, clase social, afiliación étnica/

<sup>10</sup> Bejarano N.; Quitón M. “El modelo de prestación mancomunada de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la participación de los actores locales”. PROAPAC\GTZ. Bolivia, marzo 2001.

<sup>11</sup> Actor sería en este contexto el sustantivo de protagonista, en cuanto toda persona al asumir el rol de actor asume también las responsabilidades consecuentes de sus actos.

<sup>12</sup> El empoderamiento tiene su campo de acción en el 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”. Durston John. Construyendo capital social comunitario. Una experiencia de empoderamiento rural en Guatemala. Serie Políticas Sociales Abril 1999.

religiosa/política, etc.). Es a través del proceso de socialización que se aprenden los roles sociales, por lo que varían de una cultura a otra y de un tiempo generacional a otro, son dinámicos y están en construcción permanente y pueden ser influidos y cambiados hasta cierto grado por los individuos.

*Un rol puede ser entendido como el conjunto de asignaciones relacionadas con la forma de ser, de sentir y de actuar, que un grupo social señala a las personas que lo componen y, a la vez, es la forma cómo esas personas asumen y expresan en la vida cotidiana esas asignaciones.*

En el sector de saneamiento básico y particularmente en el DESCOM, es importante diferenciar los distintos roles sociales para dirigirse de manera más eficiente a la población, lo cual será identificado en sus primeras fases.

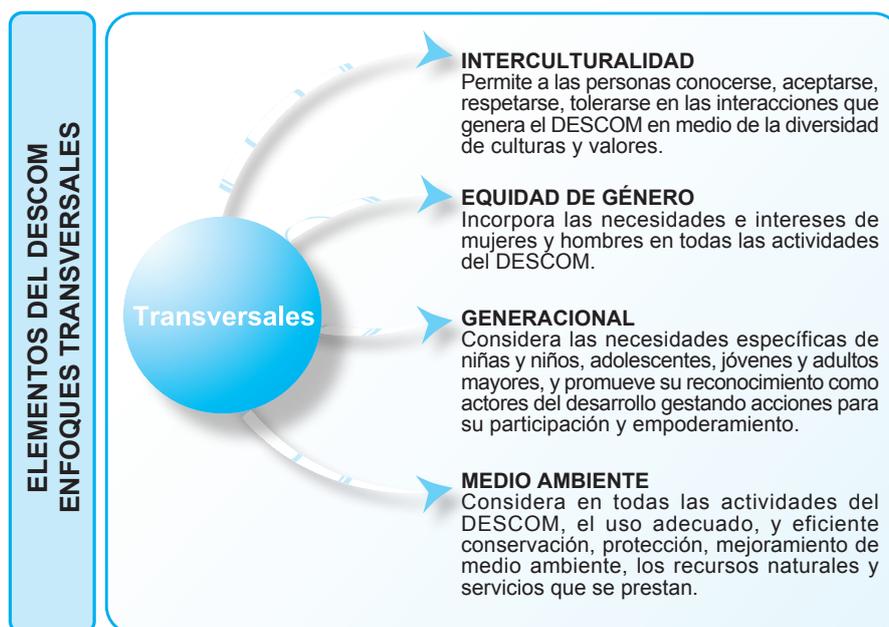
Se mencionan algunos de ellos referidos a:

- Uso del agua potable.
- Disposición de los residuos sólidos.
- Uso del alcantarillado sanitario.
- Cultura sanitaria (hábitos de higiene).
- Conocimiento sobre los servicios.
- Conocimientos respecto a las enfermedades relacionadas con prácticas de higiene, consumo de agua de calidad dudosa, etc.
- Conocimientos sobre la relación del recurso hídrico con el medio ambiente.
- Participación en la gestión del saneamiento básico.

### 1.3.4 Enfoques Transversales

Hablar de transversalización va más allá de los contenidos y temas específicos, la “transversalidad”, por principio, invita a todos/as a reflexionar de forma crítica sobre su propia postura ante conceptos, actitudes, valores, normas, etc., de forma que se busque coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, incorporando otras visiones que, de manera simultánea y complementaria, contribuyan a desarrollar la estrategia social. En este entendido en las guías se han incorporado las transversales que se desarrollan y grafican a continuación:

GRÁFICO 3



## Interculturalidad

Bolivia es un país donde habitan diferentes culturas, esto obliga a comprender que, cultura es un conjunto de conductas y manifestaciones que caracterizan a un grupo humano y lo hacen diferente. Es así que los elementos de la naturaleza como el agua, la tierra, el aire, las montañas responden a una visión cultural determinada, por ejemplo para los Ese Eja (pueblo amazónico) el paraíso se halla en las corrientes de los ríos y las conductas (manera de conducirse de una persona) son traducidas en rituales como por ejemplo en el área andina “la paga a la pachamama” (ofrendas a la Madre Tierra), “la challa” (inicio de algo con buen augurio) y otras como el Ayni (trabajo recíproco) o la Minga, que conducen la vida de los pobladores de las diferentes comunidades rurales y que son migradas también a las áreas peri urbanas.

Por ello el enfoque intercultural debe estar presente desde el análisis y la reflexión de conceptos, procesos y actitudes, que permita a las personas conocerse, aceptarse, respetarse, tolerarse en un mundo de interacciones y diversidad de culturas y valores<sup>13</sup>. Es consustancial a la educación como desarrollo de nuevas competencias relacionales y como ampliación de oportunidades para ejercer y diversificar los derechos ciudadanos; por ello debe ser abordada en todo proceso educativo y social como enfoque, como transversal y como contenido<sup>14</sup>.

En las diferentes guías la interculturalidad es un enfoque que transversaliza las acciones propuestas con el fin de recuperar los “usos y costumbres” de todo grupo poblacional, para que contribuya en el impacto del DESCOM en las áreas de salud y medio ambiente y la corresponsabilidad en los servicios de agua y saneamiento.

## Enfoque de Equidad de Género

En el DESCOM el concepto de Transversalización del Enfoque de Equidad de Género (TEG) combina las fortalezas de los enfoques de eficiencia y empoderamiento de la corriente del desarrollo<sup>15</sup>. En este marco, la TEG es “un compromiso para asegurar que los intereses, necesidades y experiencias tanto de las mujeres, como de los hombres sean integradas al diseño, implementación, monitoreo y evaluación de toda la normativa, políticas y programas, para que se beneficien equitativamente y que la desigualdad no se perpetúe. La meta es alcanzar la igualdad de género, transformando las prácticas usuales”<sup>16</sup>.

## Transversalización del enfoque de equidad de género en las guías DESCOM

Aplicar la transversalización no supone simplemente ubicarla en la participación, sino garantizar que los respectivos procesos incorporen efectivamente el enfoque de género, desde la sensibilización de todos los actores involucrados en el DESCOM -incluido el/la ejecutor(es)- hasta el proceso de evaluación.

La base para la aplicación de la TEG en el sector es el reconocimiento de las diferencias entre las necesidades prácticas (relacionadas con el bienestar<sup>17</sup>) y las necesidades estratégicas de género (relacionadas con el empoderamiento, son las necesidades que se definen según la posición en el contexto de las relaciones cambiantes entre hombres y mujeres, las que pueden incluir igualdad de acceso al poder de toma de decisiones, propiedad de la tierra, responsabilidad compartida de tareas domésticas, acceso o producción de los ingresos, etc.). Estas necesidades, al ser diferenciadas, podrán ser respondidas adecuadamente. Se requiere del análisis de necesidades/demanda específico de género en toda acción en saneamiento; que debe estar acompañado por otras variables como ser: cultura, estrato social, nivel socio-económico, estructura y organización social, edad, etc.<sup>18</sup>

<sup>13</sup> Soto B. Viceministerio de Servicios Básicos/PROAT. Manual Implementación de Proyectos sostenibles de agua y saneamiento. La Paz 2006

<sup>14</sup> Seminario de Género e Interculturalidad en el contexto boliviano. GTZ Organizado por GT-GEMA (Grupo de Trabajo Género, Monitoreo y Aprendizaje de la GTZ), 2004.

<sup>15</sup> Enfoque del Bienestar, década de los 70's; Enfoque de la mujer en Desarrollo (MED), década de los 80's; Enfoque de Empoderamiento, década de los 90's.

<sup>16</sup> Lineamientos para transversalizar el enfoque de género en las Guías DESCOM de Agua y Saneamiento. Isabel Ascarrunz, La Paz, Agosto 2007.

<sup>17</sup> Necesidades prácticas de hombres y mujeres, por ejemplo, relacionadas con la condición y volumen de trabajo a sus necesidad inmediatas.

<sup>18</sup> Este análisis nos mostrará como mujeres y hombres administran el tiempo (lo valoran de la misma manera, lo administran igual, por ej. todas las campañas para reducir el desperdicio del agua necesitan enfocarse en las mujeres y los hombres, porque ambos grupos desperdician el agua)

## Mediante el DESCOM, la TEG, tiene como finalidad:

- Fortalecer el papel de las mujeres en cuanto a sus necesidades estratégicas y no solamente prácticas<sup>19</sup>; ya que se han definido acciones de empoderamiento que cualifican su participación; asimismo, se han desagregado por sexo las acciones en los diferentes procesos tanto en su aspecto cuantitativo como cualitativo<sup>20</sup>; lo que permitirá realizar un monitoreo y evaluación del componente social y su impacto en el desarrollo del enfoque de género.
- Apuntalar procesos de desarrollo social del sector, tanto en proyectos de inversión, como de mejoramiento continuo de los operadores diferenciando las necesidades estratégicas de hombres y mujeres que incidirán en mejores niveles de participación, de propuesta y contribución.
- Incidir para que las políticas sectoriales<sup>21</sup> integren efectivamente la TEG ofreciendo un marco garantizado y sostenible para que las acciones del DESCOM alcancen mayor impacto.
- Promover que las diferentes instituciones y organismos sectoriales incorporen la TEG en sus estructuras organizacionales y dinámicas funcionales, lo cual contribuirá al ejercicio de igualdad de género.

En este sentido, el DESCOM avanza propositivamente en indicadores cuantitativos y cualitativos de género<sup>22</sup> contribuyendo con el sector y el desarrollo social en general.

## Enfoque generacional

El enfoque generacional, considera las necesidades específicas de niñas y niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores, y promueve su reconocimiento como actores del desarrollo, gestando acciones para su participación y empoderamiento. El reconocimiento de las necesidades prácticas y los intereses estratégicos de todos estos grupos poblacionales permitirán generar un abordaje cualificado de las diversidades y la integralidad de sus aportes.

En las guías se han considerado actividades y contenidos diferenciados para cada uno de estos grupos etáreos. El ejecutor DESCOM deberá emplear estrategias de potenciamiento a estas capacidades y saberes diferenciados, para alcanzar resultados integrales, fomentando la participación de niños/as para promover cambios sostenibles en una determinada comunidad desde los colegios, la Universidad u otros espacios naturales de encuentro, visibilizando la iniciativa de las y los jóvenes y promoviendo la expresión y el diálogo acerca de temas de interés generacional y de la sociedad en su conjunto.

## Medio ambiente

Conceptualmente el medio ambiente es todo aquello que nos rodea y que debemos cuidar para vivir en armonía, en este marco, el DESCOM, coadyuva a que los actores involucrados comprendan la importancia del uso adecuado, y eficiente conservación, protección, mejoramiento del medio ambiente, los recursos naturales y los servicios que se prestan.

En las diferentes actividades del DESCOM se han transversalizado estos aspectos para que no se atente contra el medio ambiente y se integre un enfoque de protección del mismo. Ejemplo de ello es la construcción de infraestructura con adecuación al contexto, el uso y mantenimiento adecuado de los servicios de agua y saneamiento, la protección de la fuente de agua, el mantenimiento de la calidad del recurso hídrico, infraestructura adecuada para plantas de tratamiento de sistemas de alcantarillado, la promoción de opciones tecnológicas de saneamiento in situ que no requieren el uso de agua potable, entre otros.

### 1.3.5 Ejes de Acción del Desarrollo Comunitario

Los ejes de acción son los procesos sustanciales que deberán ejecutarse ineludiblemente en el DESCOM, siempre considerando las características socio culturales del ámbito de aplicación, así como la demanda en que se inscribe esta acción.

<sup>19</sup> Ver anexo 5: Ideas para trabajar con la transversal género

<sup>20</sup> Por ejemplo, definir procesos y actividades que registren records cuantitativos que demuestren el número de hombres y mujeres participantes diferenciando la condición y posición, según el contexto y los aspectos socioculturales. El análisis cualitativo puede ser efectuado mediante fichas de observación que releve temas como por ejemplo relaciones de género entre hombres y mujeres, relaciones de negociación e influencia que se ejercen en las diferentes acciones a realizarse en el DESCOM.

<sup>21</sup> Políticas que definirán explícitamente en todos los documentos en enfoque diferenciando a hombres y mujeres, tanto en su aspecto cuantí, como cualitativo.

<sup>22</sup> Ver detalle: Guía N° 6 Monitoreo y Evaluación del Impacto en la Salud de la Población.

GRÁFICO 4



### Proceso Social Participativo

Conceptualizado como la capacidad que tienen las comunidades mediante las organizaciones sociales, las autoridades públicas y los operadores para desarrollar servicios de agua y saneamiento en forma integral y sostenible. Mediante este primer eje de acción, el DESCOM deberá desarrollar un proceso social participativo, integral, sistemático y consensuado con el fin de sentar las bases de la sostenibilidad, en base a procesos de empoderamiento (confianza en sí mismos), de educación (competencias necesarias) y un sentido de compromiso que garantice un esfuerzo sostenido más allá del proyecto de inversión o del sector.

La o el ejecutor del DESCOM, deberá conocer cuál es la capacidad organizativa de la comunidad en la que interviene, guiándose por los siguientes aspectos que forman parte del diagnóstico comunitario y poblacional:

- Características de la estructura organizativa.
- Identificación de los grupos de poder, liderazgo y su estado legal.
- Naturaleza del liderazgo representado: étnico, socio-económico, de género, etc.
- Viabilidad de la permanencia de las organizaciones a largo plazo.
- Valoración de la organización por la comunidad.
- Conflictos existentes en la comunidad y sus mecanismos de solución.
- Responsables elegidos desde el inicio del proyecto.
- Registro de instituciones sectoriales existentes.
- Compromisos logrados con aquellas instituciones sectoriales para desarrollar un trabajo conjunto.

A partir de este análisis podrá promover en la comunidad la organización que ellos y ellas consideren más pertinente para llevar adelante los procesos de planificación, ejecución, operación y mantenimiento, evaluación de proyectos de agua y saneamiento; así como promover el compromiso para desarrollar una cultura de corresponsabilidad con la EPSA, independientemente del tamaño de la población y del ámbito. Se trabajará en la sensibilización, capacitación, y movilización de las comunidades para su involucramiento en la gestión del saneamiento básico local.

La sensibilización apunta a lograr el progresivo reconocimiento e internalización de la importancia de la gestión social en el logro de los objetivos del DESCOM.

La capacitación se orienta a fortalecer y desarrollar la capacidad de actuar eficazmente y generar la mejora de hábitos y patrones culturales perseguidos por el DESCOM para el efectivo funcionamiento de los servicios de saneamiento básico.

La movilización social solidaria refuerza la solidaridad y los procesos de concienciación y apropiación de comportamientos responsables. A través de la movilización social se realizarán una diversidad de acciones que retroalimentan lo desarrollado previamente, mediante actividades como: réplica en las instituciones participantes, institucionalización de acciones del DESCOM en ferias educativas y comunales, investigación y seguimiento, reconocimiento o certificación de los participantes en el DESCOM, etc.

Un objetivo central en el DESCOM es el fortalecimiento de procesos participativos para la organización social en torno a los servicios. El capital social forjado en las diferentes acciones realizadas estará en condiciones de integrar los temas de salud, medio ambiente, educación, entre otros, para alcanzar objetivos mayores.

### Prevención y Manejo de Conflictos

Los conflictos son condiciones que acompañan irremediablemente a todo cambio social, e incluso resultan necesarios para éste dentro de la convivencia en todas las sociedades. Aparecen como la expresión de tensiones y falta de consenso entre grupos distintos y mutuamente independientes con respecto a sus correspondientes requerimientos intereses y valores. En el nuevo enfoque de gestión participativa<sup>23</sup> el conflicto es la contraposición e incompatibilidad sentida entre personas, los conflictos si son manejados adecuadamente se convierten en el motor del cambio.

El problema no reside en los conflictos en sí mismos, sino en la manera en que se manifiestan. El desenlace de los conflictos depende de cómo lo abordan los actores involucrados, por lo que las nuevas escuelas de comprensión de los conflictos enfatizan la posibilidad de transformar los conflictos constructivamente. Bajo esta concepción es necesario que los actores conozcan y manejen nuevas formas de resolución de conflictos, como la negociación y comprendan el rol que juega un mejor relacionamiento y la comunicación en el abordaje de los conflictos.

La gestión social participativa en saneamiento básico, sobre todo en áreas urbanas y peri urbanas utiliza técnicas para el análisis, la prevención y el manejo de conflictos como la concertación, la búsqueda de consensos y la negociación.<sup>24</sup>

### Educación Sanitaria Ambiental/Salud e Higiene

La educación sanitaria y ambiental está ligada a un proceso de aprendizaje que promueve el cambio interno en las personas hacia comportamientos saludables en relación al uso y efecto de los servicios de agua y/o saneamiento que no repercuta negativamente en el medio ambiente.

Promueve que todos los actores del sector educativo y de salud asuman acciones de movilización social y educación sanitaria y ambiental, para que en acción conjunta con el DESCOM se logre que la población genere nuevos conocimientos, valores, hábitos, costumbres, comportamientos, tanto en las personas, familia, comunidad, como en las instituciones y organizaciones sociales sobre cuidados y prevención de enfermedades causadas por el mal uso y manipuleo del agua, por la contaminación del agua a nivel domiciliario, medio ambiente y otros en relación al saneamiento, y que mujeres y hombres representantes de las instituciones y de la población en general apoyen la consolidación de una cultura de cambio, adquiriendo nuevas costumbres/ fortaleciendo los buenos hábitos de higiene y preservando la salud y el medio ambiente.

El ejecutor o los ejecutores del DESCOM,<sup>25</sup> en forma conjunta con los sectores de salud y educación deberán definir con las poblaciones o sus representantes, de acuerdo a sus características, la forma de organización de las actividades que se van a realizar, estableciendo las correspondientes responsabilidades que aseguren el éxito de las mismas.

En base a estas gestiones se logrará que los nuevos conocimientos y comportamientos coadyuven y promuevan la eficacia en la prestación de los servicios de agua y alcantarillado de los operadores,

<sup>23</sup> Cuya es la concepción del DESCOM en la Guía mayor a 10.000 habitantes.

<sup>24</sup> Mayor ampliación, se encuentra en la Guía de DESCOM para Poblaciones Mayores a 10.000 Habitantes de este juego de documentos.

<sup>25</sup> En muchos casos para la ejecución del DESCOM se deberá considerar a un equipo, lo cual estará en función al tamaño y naturaleza del proyecto de inversión, como se describe en la Guía No 2 y 3. En el caso de las EPSA, este equipo o persona serán parte orgánica del operador ya que sus funciones estarán institucionalizadas.

mejoren su desempeño técnico, operativo, económico financiero y administrativo; y promuevan la acción solidaria para la recuperación y preservación del entorno ambiental, la salud y la calidad de vida.

En cada una de las guías poblacionales se encontrará un desarrollo exhaustivo de los mecanismos operativos y metodológicos para su ejecución.

## 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, clase o grupo social, es la base para que se instalen y apropien las prácticas y comportamientos saludables más adecuados; y formen parte de su vida cotidiana, siendo factible de transmitirse de generación a generación.

La presencia de enfermedades prevenibles como la diarrea, enfermedades de la piel y algunas transmitidas por vectores, movilizan a realizar esfuerzos para que hombres y mujeres comprendan el valor de llevar adelante la gestión de los servicios que permitan contar con agua en suficiente cantidad y de calidad adecuada y poner en práctica las medidas de higiene personal como el lavado de manos y otros.

## Desarrollo de Capacidades

El Desarrollo de Capacidades (DC) es un enfoque que promueve el cambio y la transformación social con el fin de darle vida a las metas de desarrollo definidas por los propios estados nacionales. En su sentido esencial es el “cómo” del desarrollo. Supera las debilidades de la educación formal haciendo énfasis en el desarrollo de capacidades que facultan a los y las participantes para hacer algo que no podían hacer antes (competencias), con pleno conocimiento de por qué hacerlo y de los conceptos que han de guiar su accionar, lo cual facilita la modificación de destrezas, actitudes y cualidades en la práctica.

Las capacidades son entendidas como “la habilidad de los individuos, instituciones y sociedades para desarrollar funciones, resolver problemas, definir y alcanzar objetivos en una forma sostenible”. Desarrollo de capacidades (DC) es entonces “el proceso a través del cual las habilidades para hacerlo son obtenidas, fortalecidas, adaptadas y mantenidas en el tiempo”.<sup>26</sup>

Desarrollar una capacidad no sólo implica aprender conceptos, sino que exige el desarrollo de destrezas, actitudes y cualidades para practicar la capacidad adecuadamente.

## Metodologías de Capacitación

Actualmente, se cuenta con una gama de metodologías participativas<sup>27</sup> didácticas diferentes, respaldadas por su propio marco teórico y experiencias validadas. Lo importante es considerar algunos aspectos en las metodologías mencionadas:

1. Que no presenten contenidos fijos (estos deben surgir del grupo).
2. Que se cuente con un/a facilitador que “facilite el aprendizaje” para su aplicación inmediata más que con un capacitador/a que transmita conocimientos exclusivamente.
3. Que logren cambios perdurables de conducta considerando el contexto cultural de la comunidad, y las características del grupo etéreo.
4. Que los materiales educativos actúen como un medio de motivación para la participación del grupo en el proceso de aprendizaje y, en lo posible, sean elaborados por el mismo, para lograr mayor apropiación insertando sus experiencias y las características de su realidad social y aquella que se aspira construir.
5. Que genere un ambiente tal que el grupo pueda identificar sus problemas y plantear sus propias soluciones.
6. Que se logren instalar mecanismos de replicación y seguimiento que hagan más sostenidos los procesos de capacitación y el desarrollo de las temáticas aplicadas a la realidad.
7. Que la evaluación sea un medio permanente de capacitación y mejoramiento continuo.

<sup>26</sup> Héctor Pacheco Diciembre de 2007. PNUD

<sup>27</sup> En Anexo 6 se presenta un resumen de las metodologías exitosas en el país.

## Fortalecimiento Institucional

El fortalecimiento institucional habrá de entenderse como un proceso estructurado y continuo de interacción entre el DESCOM, la EPSA y el entorno social que está dirigido a mejorar la capacidad de gestión y el desarrollo de los servicios, mediante asistencia técnica, capacitación y generación de tecnología con una visión integral de gestión institucional, que incluye procesos de apoyo, así como de monitoreo y evaluación de desempeño acorde al tamaño de población y de la EPSA.

El propósito del fortalecimiento institucional es: i) modernizar los modelos de gestión de los operadores, mediante la integración de los esfuerzos que realiza el sector en tanto financiamiento, marco normativo y regulatorio y la estrategia social, para generar mayor eficiencia gerencial en sus diferentes aéreas y el desarrollo de una participación social más cualificada, que le dé valor social a los servicios, genere la necesidad de su uso de forma sostenible, el mantenimiento y la preservación de los sistemas, ii) generar mecanismos de participación mediante el DESCOM que coadyuven con el fortalecimiento institucional, tanto a nivel de demanda de proyectos de inversión, formas de asistencia técnica a los operadores, así como modelos de apoyo solidario entre operadores, mediante asociatividad y subsidiaridad para operadores menores, por ejemplo en EPSA urbanas o municipales.

Al reconocer que uno de los aspectos mas deficitarios en el sector está relacionado con este factor y que incide directamente tanto en la calidad de los servicios, como en el avance de las coberturas, el DESCOM es un componente esencial que promoverá un desarrollo más integral de los servicios articulando los proyectos de inversión para infraestructura con el fortalecimiento institucional de los operadores y la participación de la comunidad y las autoridades departamentales y municipales.

Es precisamente en el actual contexto de cambio en el país, que la gestión de las organizaciones de la sociedad civil ha adquirido un protagonismo particular, donde el concepto de fortalecimiento institucional cobra especial relevancia, en efecto, constituye uno de los temas recurrentes en la agenda sectorial.

## Comunicación

El eje de acción comunicación se concentra en apoyar y facilitar la aplicación del DESCOM, a nivel de destinatarios como las autoridades departamentales, municipales así como a la totalidad de los actores implicados.

De manera específica este eje de acción<sup>28</sup> busca:

- i) Generar mayor sensibilización y conocimiento sobre los alcances del desarrollo comunitario, sus objetivos y sus implicaciones en la salud y la vida productiva de las familias y comunidades, para lograr mejoras de comportamiento perdurables orientados a la participación informada y responsable.
- ii) Lograr mayor y mejor articulación institucional sectorial e intersectorial para incluir y aplicar los contenidos del DESCOM en todas las instancias requeridas.
- iii) Promover y fortalecer mecanismos de información que lleguen a la población a través de mensajes simples y apropiados a los distintos ámbitos y grupos poblacionales.

La comunicación del DESCOM se apoya en el marco conceptual de la comunicación para el desarrollo conceptualizada como "un proceso social basado en el diálogo, que utiliza una amplia gama de instrumentos y de métodos. Tiene que ver con buscar cambio a diferentes niveles, lo que incluye: escuchar, construir confianza, compartir conocimientos y habilidades, establecer políticas, debatir y aprender para lograr un cambio sostenible y significativo..."<sup>29</sup>

Se ha demostrado que proyectos e intervenciones de desarrollo que incluyen adecuadamente el enfoque de Comunicación para el Desarrollo (CPD) elevan su probabilidad de impacto y sostenibilidad, ya que propone un conjunto de procesos y herramientas orientados a crear un entorno favorable para la implementación de reformas estatales y mejoras de comportamientos considerando lo que la gente y los actores involucrados hacen, piensan y sienten. El Viceministerio de Saneamiento Básico comprende que en todo cambio (de cultura, valores, comportamientos o identidad) es necesario desarrollar procesos

<sup>28</sup> En base al documento elaborado por Remy Orgaz: Estrategia de Comunicación del DESCOM-Desarrollo Comunitario en el Sector de Agua y Saneamiento en Bolivia", Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial, La Paz, Febrero del 2008, Documento 35 páginas.

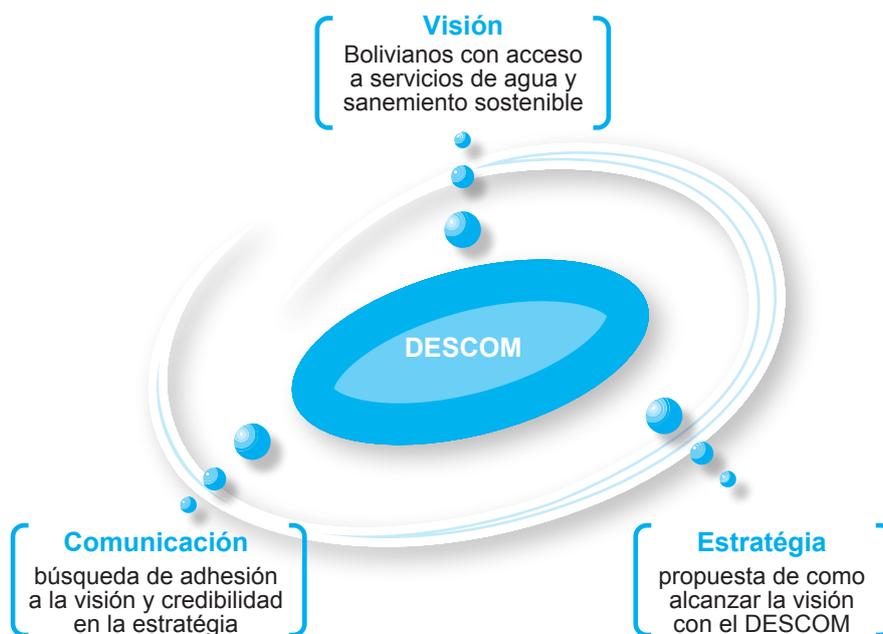
<sup>29</sup> Consenso de Roma. Congreso Mundial sobre Comunicación para el Desarrollo. Roma, Italia, octubre 25 al 27, 2006. Fuente Remy Orgaz :Estrategia de Comunicación del DESCOM - Desarrollo Comunitario en el Sector de Agua y Saneamiento en Bolivia", Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial, La Paz, Febrero del 2008.

metodológicos orientados a conseguir resultados eficientes y sostenibles. Así, la CPD se inserta en el ciclo de políticas públicas, promoviendo procesos de diagnóstico formativo, gestión del conocimiento, análisis del comportamiento, concertación, generación de consensos, creación de entornos favorables, negociación, etiquetación y agendación de políticas, creación de valor público y capital político, promoción de comportamientos favorables entre actores, información y educación.

Bajo este enfoque se asume que existe una forma de liderazgo presente en todo proceso social. Así, bajo una visión determinada de una comunidad (por ejemplo: agua para todos) y una estrategia que muestra el camino para alcanzar dicha visión, se plantea un proceso de comunicación de la visión para que pueda ser compartida y cuente con la adhesión de la comunidad, un proceso que ayuda a crear confianza y fe de la comunidad en la estrategia. En otras palabras, se trata no solo de señalar el norte sino lograr la participación y el compromiso de las personas en la búsqueda de una vida mejor.

La comunicación deberá ayudar a clarificar la visión y a generar la adhesión hacia la misma por parte de los actores involucrados. También ayudará a generar credibilidad en la estrategia DESCOM. Ello supone que la gente comparta la visión y actúe en consecuencia para alcanzarla. El siguiente gráfico expresa la idea señalada:

**GRÁFICO 5: TRIADA DE LIDERAZGO**



En esa perspectiva el Viceministerio de Servicios Básicos plantea que el DESCOM debe ser conocido, comprendido y “aplicado” por todos los involucrados, como proceso y herramienta para alcanzar la visión. Las personas pueden compartir una visión pero sino comparten una estrategia o no creen que una propuesta (Ej. DESCOM) va a funcionar es poco probable que de hecho funcione, menos que se adopte.

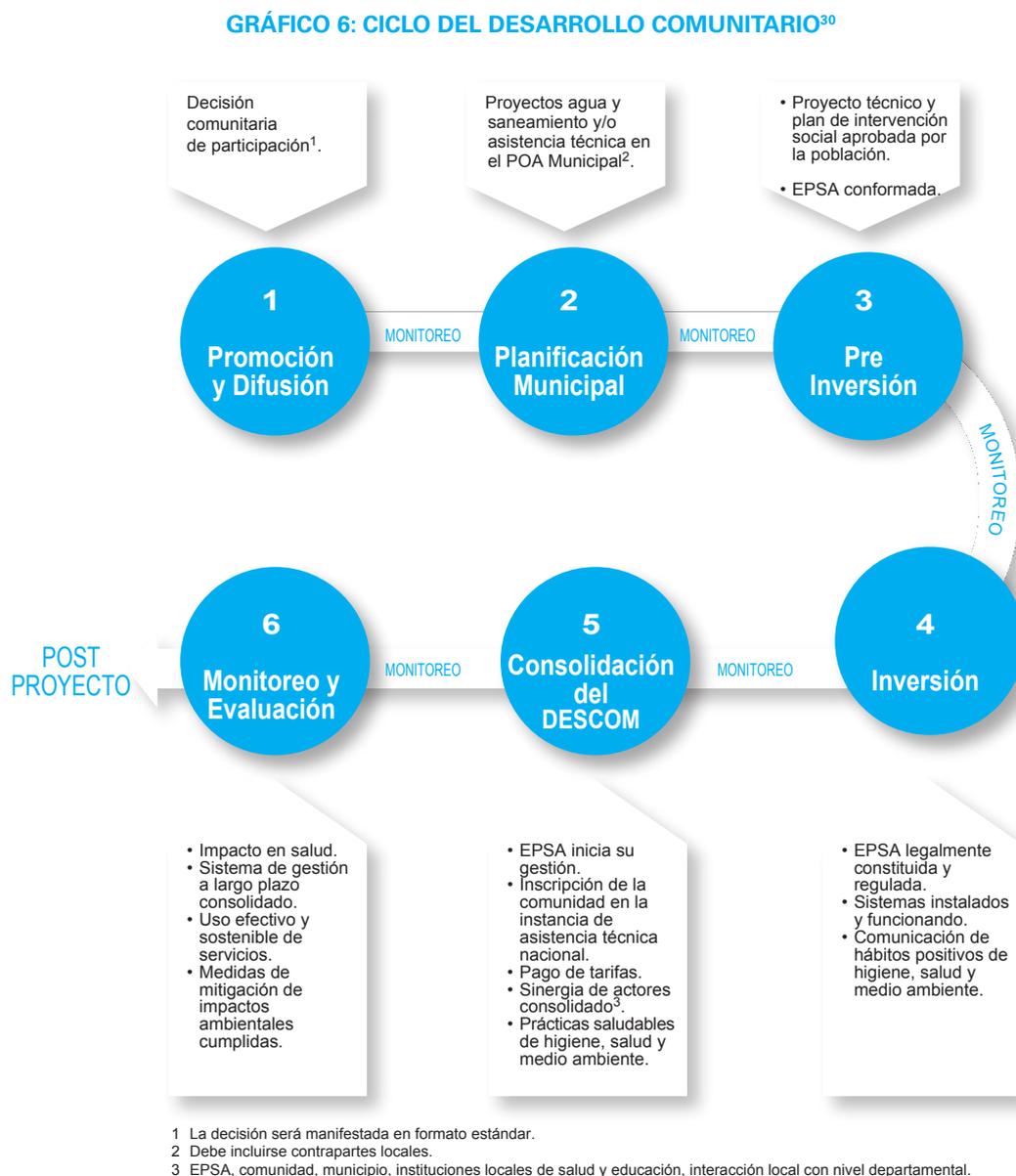
Es importante tener presente que en este tipo de procesos debe haber percepciones de valor público. El agua y saneamiento y en consecuencia la salud y el bienestar para los bolivianos deben ser percibidos como ganancias o satisfactores de necesidades y aspiraciones, efectivos y eficientes en términos públicos. La gente no participa por participar, lo hará si percibe un valor. Las innovaciones, promotores y actores clave del cambio, requieren generar capital político para contar con la legitimidad, credibilidad y la fuerza suficiente para lograr mejorar el acceso al agua, el saneamiento y la salud de los bolivianos e impulsarlos hacia el logro de la visión de país que se propone. Se necesitan líderes, innovaciones (entiéndase DESCOM) e impulsores con “fuerza”.

Finalmente, se debe tener presente y preverse la factibilidad operativa y administrativa del cambio para el logro de la meta; durante los procesos de cambio las personas necesitan ver resultados rápidos y palpables. El DESCOM debe gozar del soporte administrativo y operativo que permitan su realización.

No se debe olvidar que si se ha logrado que la gente comparta y crea en una visión, como se mencionó anteriormente, se debe generar las condiciones para el cumplimiento o la concreción efectiva de la misma. Eso implica asegurar la viabilidad de la visión y la estrategia en términos administrativos y operativos.

## La Comunicación para el DESCOM

La comunicación para el DESCOM se articula al ciclo del desarrollo comunitario. En el gráfico que sigue se expresa dicha articulación:



Cada una de las fases descritas en el ciclo del DESCOM corresponde de manera directa o indirecta a uno de los pasos del ciclo respectivo de una política pública. La comunicación a su vez concurre a la facilitación de la gestión del DESCOM entendido como política pública, para lo cual desarrolla procesos y aplica herramientas como se puede ver en el cuadro siguiente:

<sup>30</sup> Ver anexo 4 en tamaño real.

**CUADRO 2: PROCESOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN LAS FASES DEL CICLO DEL DESCOM**

Fases en el Ciclo DESCOM	Procesos y Herramientas de la Comunicación	Descripción
Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de haceres, pensares y sentires (HPS) del público objetivo.</li> <li>Comunicación</li> <li>Difusión</li> <li>Diálogo entre actores involucrados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se escucha a la gente, lo que hace, piensa y siente sobre sus problemas de manera directa en la interrelación con las personas y de manera indirecta a partir de los resultados de investigaciones como la línea de base, encuestas aplicadas y otros<sup>31</sup>.</li> <li>Se dialoga con la gente y sus autoridades locales sobre los problemas de agua y saneamiento, las causas y los efectos.</li> <li>Se ofrece información y apoyo en la resolución de aquellos problemas que tienen relación directa o indirecta con el agua y saneamiento, si desean resolverlos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construcción de consensos</li> <li>Creación de entorno favorable</li> <li>Negociación</li> <li>Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se analiza alternativas de solución, se aporta información técnica, económica, social y medioambiental.</li> <li>Se discute y establecen objetivos comunes y acuerdos sobre las alternativas técnicas</li> <li>Se establecen relaciones y lazos de trabajo conjunto.</li> <li>Se socializan las alternativas entre los involucrados: (la comunidad y sus autoridades).</li> </ul>
Planificación municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etiquetación</li> <li>Agendación</li> <li>Generación de percepción de valor público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elige una solución o alternativa de agua y saneamiento.</li> <li>Se la incluye en POA municipal y agendas: societal y de medios.</li> <li>Se genera apoyo y soporte de otros actores.</li> <li>Se promueve y valida la percepción de valor por parte de la gente y las autoridades.</li> </ul>
Preinversión		
Inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de cambios de HPS</li> <li>Difusión</li> <li>Información</li> <li>Educación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ayuda a las personas a organizarse y a participar en la solución de sus problemas.</li> <li>Se informa a todos lo que se pretende hacer y lograr.</li> <li>Se inicia procesos de cambios de HPS.</li> <li>Prácticas de higiene.</li> </ul>
Consolidación del DESCOM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de cambios de HPS</li> <li>Difusión</li> <li>Información</li> <li>Educación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación.</li> <li>Administración, O y M</li> <li>Movilización solidaria</li> </ul>
Monitoreo y evaluación	Aprendizaje y comunicación de lecciones y buenas prácticas	Se evalúa los efectos de la comunicación en los HPS y posicionamiento del DESCOM

La comunicación del DESCOM esta dirigida también a diferentes públicos con diferentes objetivos:

**Ejecutores del DESCOM:** El ejecutor es un profesional del área social que integra los equipos de implementación de Proyectos de Agua y Saneamiento. Esta persona se encarga de promover la participación de la comunidad durante el ciclo de los proyectos.

### Instituciones públicas:

- Ministerios relacionados con el sector: Salud, Educación, Género, Comunicación y otros. Según las políticas del actual gobierno, uno de los caminos para ampliar significativamente el acceso a los servicios de agua y saneamiento es pasar del enfoque mono-sectorial de gestión de políticas a un enfoque multisectorial.
- Proveedores de servicios de Agua y Saneamiento (EPSA). Estos proveedores están actualmente trabajando en la provisión de servicios de agua y saneamiento a poblaciones (ej. SEMAPA Cochabamba, EPSA La Paz, COSMOL en Montero). El DESCOM es vital y la calidad de su implementación es determinante para estas instituciones. Las EPSA se manejan bajo criterios públicos de bien social.

<sup>31</sup> El análisis y evaluación se realiza estableciendo una comparación entre HPS actuales (aquellos que identificamos según datos empíricos u observación) con HPS ideales (aquellos que se espera desarrollen las personas y comunidades, que están especificados en las guías DESCOM). Valorando aspectos tales como complejidad del comportamiento, proximidad con prácticas actuales, costo de oportunidad, presión de imagen, etc., en los HPS actuales, se eligen a pocos comportamientos (HPS), 2 ó 3 factibles y apalancadores (cuyo cambio es posible de lograr y que si esto ocurre, influirán en otros HPS para que también cambien) los cuales se deben promover con prioridad. Herramientas para trabajar este tema encontrara en la [www.fundacionsodis.org](http://www.fundacionsodis.org)

### Instituciones privadas:

- Consultores: ingeniería civil, sanitaria, sociales. Estos profesionales y empresas involucrados en el sector de agua y saneamiento cumplen diferentes funciones; ya sean de planificación, construcción de infraestructura, ejecución, capacitación, monitoreo o evaluación.
- Proveedores de servicios EPSA: estos proveedores están actualmente trabajando en la provisión de servicios de agua y saneamiento a poblaciones (ej. SAGUAPAC en Santa Cruz, que atiende áreas urbanas y periurbanas). El DESCOM es vital y la calidad de su implementación es determinante para estas instituciones. Las EPSA privadas se manejan bajo criterios comerciales y de bien público.

### Comunidad de desarrollo:

- Cooperación Internacional y Financiadores: Estos actores constituyen uno de los pilares del desarrollo en Bolivia y del sector en la medida que financian inversiones en infraestructura y asistencia técnica en la perspectiva de alcanzar un desarrollo sostenible.
- ONG's: Las ONG's son importantes facilitadoras e implementadoras de proyectos en el sector, cuyos recursos deben canalizarse y alinearse en el marco de las políticas del sector y la implementación del DESCOM.

### Opinión pública y sociedad civil:

- Organizaciones de la sociedad civil: diferentes organizaciones sociales cumpliendo diferentes funciones sociales y públicas son participes de manera directa e indirecta a la hora de promover el acceso a servicios de agua y saneamiento (Coordinadora del Agua, ASYCASUR, ANARESCAPYS, entre otros).
- Medios de comunicación: áreas del sector de salud y servicios básicos. Los medios configuran parte de la realidad en la medida en que resaltan unos temas/políticas en lugar de otros. Generan presión sobre los tomadores de decisión e influyen en las percepciones ciudadanas.

**Población:** Son todas aquellas personas sin acceso a servicios sostenibles de agua y saneamiento, residentes de áreas rurales y periurbanas de Bolivia. Por las características de la población boliviana estas personas se diferencian de muchas maneras: cultura, idioma, religión, nivel socio económico, geografía de residencia, nivel de educación, costumbres, necesidades, etc.

Considerando la forma de organización de las familias podemos clasificar a los miembros en tres grupos prioritarios del DESCOM:

**Madres o cuidadoras de niños menores de 5 años:** ellas son las responsables de la alimentación de la familia, el cuidado de los hijos y del hogar. Son las que generalmente sufren la carga de conseguir agua cuando no tienen fuentes ni sistemas adecuados. También asumen el cuidado de las enfermedades de los niños. Desempeñan también roles de operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento en la comunidad.

**Padres de familia:** Son importantes decisores con relación a la implementación de proyectos de desarrollo e infraestructura en sus comunidades. Participan en la construcción, operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento.

**Niños en edad escolar:** son innovadores importantes, adoptan cambios rápidamente y se convierten en agentes de cambio dentro de sus hogares (ejemplo: Plan de Agentes de Cambio del PROHISABA<sup>32</sup>). Su edad y actividad educativa genera una oportunidad para cultivar las prácticas favorables para su salud y desarrollo. Tienen una fuerza moral frente a sus padres.

Cada uno de los objetivos de comunicación involucra a un público meta, como se puede ver en el siguiente cuadro:

<sup>32</sup> Ver en detalle en la Guía N° 2.

**CUADRO 3: SÍNTESIS DE OBJETIVOS Y PÚBLICOS META DE COMUNICACIÓN DEL DESCOM**

Objetivos Específicos	Públicos Meta
<p><b>Objetivo 1</b> Generar mayor sensibilización y conocimiento sobre los alcances del desarrollo comunitario, sus objetivos y sus implicaciones en la salud y la vida productiva de las familias y comunidades, para incidir en un ambiente favorable en la promoción hacia mejoras de comportamiento perdurables orientados a la participación informada y responsable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementadores de proyectos y programas.</li> <li>• Instituciones públicas.</li> <li>• Opinión pública y sociedad civil.</li> <li>• Medios de comunicación.</li> </ul>
<p><b>Objetivo 2</b> Lograr mayor y mejor articulación institucional sectorial e intersectorial para incluir y aplicar los contenidos del DESCOM en todas las instancias requeridas.</p>	<p><b>Instituciones Públicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerios relacionados.</li> <li>• Prefecturas y municipios.</li> <li>• Proveedores de servicios de AyS (EPSA)</li> </ul> <p><b>Instituciones Privadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultores y profesionales.</li> <li>• Proveedores de servicios de AyS (EPSA)</li> </ul> <p><b>Comunidad de Desarrollo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación internacional.</li> <li>• ONG's.</li> <li>• Financiadotes.</li> <li>• Bibliotecas y centros de documentación.</li> </ul>
<p><b>Objetivo 3</b> Promover y fortalecer mecanismos de información que lleguen a la población a través de mensajes simples y apropiados a los distintos ámbitos y grupos poblacionales.</p>	<p><b>Población</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Padres y madres de familia.</li> <li>• Niños en edad escolar.</li> <li>• Capacitadores/facilitadores locales.</li> </ul>

En el marco de los objetivos establecidos para la comunicación y la caracterización de los distintos actores involucrados en el DESCOM se presentan a continuación algunos lineamientos para la construcción de mensajes diferenciados por actores, y una sugerencia de medios de comunicación y formatos para la transmisión de mensajes que coadyuven al logro de los objetivos del DESCOM. De esta manera se visibiliza el para qué, qué y cómo comunicar<sup>33</sup>:

**CUADRO 4: MENSAJE Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL DESCOM SEGÚN PÚBLICO META PARA EL OBJETIVO 1**

**Objetivo específico 1:** Se busca generar mayor sensibilización y conocimiento sobre los alcances del desarrollo comunitario, sus objetivos y sus implicaciones en la salud y la vida productiva de las familias y comunidades, para incidir en un ambiente favorable en la promoción hacia cambios de comportamiento perdurables orientados a la participación informada y responsable.

Público Meta	Mensaje: Ejemplo	Medio
Ejecutores	<p>La estrategia DESCOM ha sido actualizada. Contamos con una estrategia/guías modera que rescata lo aprendido durante los últimos 20 años e incorpora las experiencias adquiridas.</p> <p>La participación social y la toma consciente de decisiones de la gente son la base de la sostenibilidad de los servicios y del desarrollo de las personas.</p> <p>El DESCOM es un proceso participativo orientado a la promoción del acceso de familias de escasos recursos a servicios sostenibles de agua y saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del Ministro.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Paquete de herramientas (guías DESCOM, etc.)</li> <li>• Boletines.</li> </ul>
Instituciones públicas	<p>El DESCOM es la estrategia social que ayuda lograr una gestión eficiente para el acceso sostenible a servicios de agua y saneamiento de todos. La misma involucra a diferentes sectores, complementa y coadyuva al trabajo en desarrollo.</p> <p>Si todos participamos y trabajamos juntos (intersectorialidad) podemos mejorar el bienestar integral de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de presentación /lanzamiento.</li> <li>• Paquete de herramientas (guías DESCOM, etc.).</li> <li>• Boletines.</li> <li>• Afiches y trípticos.</li> </ul>



<sup>33</sup> Ver en detalle en la Guía N° 2.



Opinión pública y sociedad civil	Innovaciones para el desarrollo: Bolivia avanza en materia social en el sector de agua y saneamiento. Se propone un trabajo conjunto entre trabajadores de la salud, educación, agua y saneamiento y del sector productivo para mejorar la vida de los bolivianos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas y material de prensa sobre el DESCOM: lanzamiento, avances, logros, casos, etc.</li> <li>• Presentación de DESCOM a medios y líderes de opinión.</li> <li>• Afiches y trípticos.</li> <li>• Visitas de expertos a medios.</li> </ul>
Comunidad de Desarrollo	Bolivia cuenta con una estrategia social, moderna y validada, para el desarrollo que ayuda a mejorar el acceso a los servicios de agua y saneamiento. Esta estrategia necesita de la cooperación y coordinación entre los promotores del desarrollo en Bolivia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de presentación /lanzamiento.</li> <li>• Paquete de herramientas (guías DESCOM, etc.)</li> <li>• Boletines.</li> <li>• Afiches y trípticos.</li> </ul>

### CUADRO 5: MENSAJE Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL DESCOM SEGÚN PÚBLICO META PARA EL OBJETIVO 2

**Objetivo específico 2:** Lograr mayor y mejor articulación institucional sectorial e intersectorial para incluir y aplicar los contenidos del DESCOM en todas las instancias requeridas.

Público Meta	Mensaje: Ejemplo	Medio
Instituciones Públicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerios relacionados.</li> <li>• Prefecturas y municipios.</li> <li>• Proveedores de servicios de AyS (EPSA)</li> </ul>	La estrategia DESCOM ha sido actualizada. Contamos con una estrategia/guías modernizadas que rescatan lo aprendido durante los últimos 20 años e incorpora las experiencias adquiridas. Si todos participamos y trabajamos juntos podemos mejorar el bienestar integral de las personas. El DESCOM es un proceso participativo orientado a la promoción del acceso de familias de escasos recursos a servicios sostenibles de agua y saneamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del Ministro.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Paquete de herramientas (guías DESCOM, etc.)</li> <li>• Boletines.</li> </ul>
Instituciones privadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultores y profesionales.</li> <li>• Proveedores de servicios de AyS (EPSA).</li> </ul>	El gobierno ha aprobado y presenta la norma para la implementación de políticas y Servicios de Agua y Saneamiento en áreas rurales, urbanas y periurbanas. Si todos participamos y trabajamos juntos podemos mejorar el bienestar integral de las personas. Un país con mejor salud es un país más productivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del Ministro.</li> <li>• Taller de presentación /lanzamiento.</li> <li>• Paquete de herramientas.</li> <li>• Boletines.</li> <li>• Afiches y trípticos.</li> </ul>
Comunidad de Desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación internacional</li> <li>• ONG's</li> <li>• Financiadores</li> <li>• Bibliotecas y centros de documentación</li> </ul>	Innovaciones para el desarrollo: Bolivia avanza en materia social en el sector de agua y saneamiento. Se propone un trabajo conjunto entre trabajadores de la salud, educación, agua y saneamiento y del sector productivo para mejorar la vida de los bolivianos. Si todos participamos y trabajamos juntos podemos mejorar el bienestar integral de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de presentación /lanzamiento.</li> <li>• Paquete de herramientas.</li> <li>• Boletines.</li> <li>• Afiches y trípticos.</li> </ul>

### CUADRO 6: MENSAJE Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL DESCOM SEGÚN PÚBLICO META PARA EL OBJETIVO 3

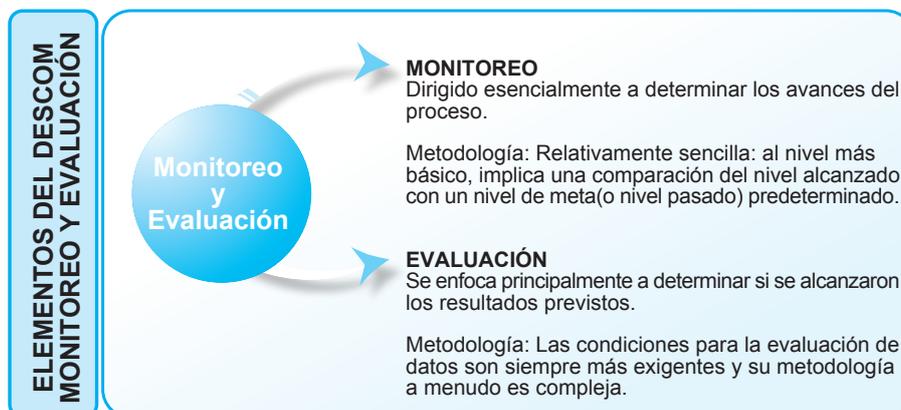
**Objetivo Específico 3:** Promover y fortalecer mecanismos de información que lleguen a la población a través de mensajes simples y apropiados a los distintos ámbitos y grupos poblacionales.

Público Meta	Mensaje: Ejemplo	Medio
Población: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Padres y Madres de familia.</li> <li>• Niños en edad escolar.</li> </ul>	El agua segura le da salud y fuerzas a tu familia y comunidad. El lavado de manos y la higiene evitan la diarrea y ayudan a salvar vidas de nuestros hijos (nuestras vidas). Juntos podemos traer agua a la comunidad. La organización y participación de todos es la base del desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interpersonal (implementadores del DESCOM de los diferentes sectores).</li> <li>• Radio.</li> <li>• Televisión.</li> <li>• Otras descritas en las guías poblacionales.</li> </ul>

### 1.3.6 Monitoreo y Evaluación

El monitoreo y la evaluación son dos actividades diferentes pero sumamente complementarias. Ambas están dirigidas a la recopilación y al análisis sistemático de la información que tiene que ver con la ejecución y los resultados de de la implementación del DESCOM. Sin embargo, difieren en sus necesidades de información, en la metodología y en su uso final.

GRÁFICO 7



El monitoreo o seguimiento está dirigido esencialmente a determinar los avances del proceso (cumplimiento de las actividades programadas y logros parciales), mientras que la evaluación se enfoca principalmente a determinar si se alcanzaron los resultados previstos. La metodología del monitoreo es relativamente sencilla: al nivel más básico, implica una comparación del nivel alcanzado con un nivel de meta (o nivel pasado) predeterminado. Las condiciones para la evaluación de datos son siempre más exigentes, y su metodología es a menudo compleja. Generalmente, las evaluaciones de impacto son llevadas a cabo por investigadores fuera de los organismos que controlan los resultados, pero a veces las dos funciones están combinadas.

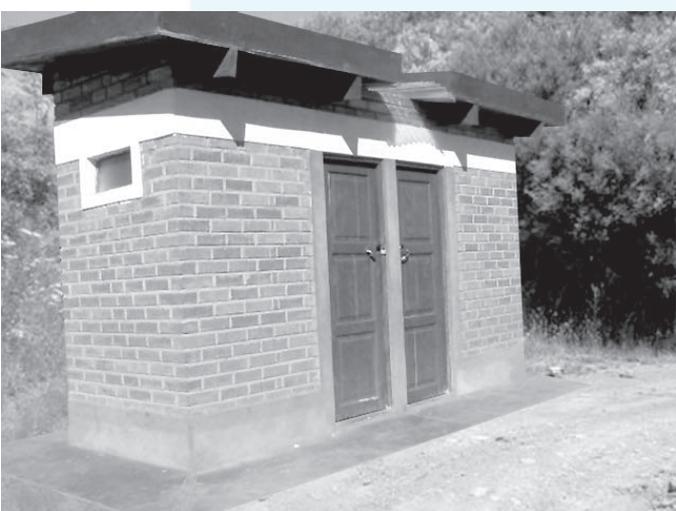
El monitoreo y la evaluación comparte algunos objetivos:

- Mejorar la gestión de los proyectos, la calidad de la ejecución y sus resultados y a la vez, velar porque se haga un uso óptimo de los fondos correspondientes.
- Fomentar la responsabilidad y la transparencia en el proceso de gestión y en el proceso del DESCOM.
- Asegurarse de que la cooperación técnica sea pertinente, eficaz y eficiente.
- Proporcionar información bien fundamentada sobre el avance del proyecto, del DESCOM y sobre los resultados que hay que notificar a los niveles más elevados de la Organización o Institución, los interesados directos y los socios financieros.
- Aprovechar las lecciones dejadas por la experiencia, a fin de mejorar el diseño, la formulación y la gestión de los proyectos (aprendizaje organizacional) y realizar los ajustes que se requieran.

Sin embargo, el monitoreo y la evaluación difieren en lo que hace a su oportunidad temporal y a los aspectos que tratan. La evaluación es más ocasional que el monitoreo y por lo general se realiza "después de terminado el proyecto" para analizar la repercusión a largo plazo de una intervención. En cambio, el monitoreo se hace periódicamente durante la ejecución de un proyecto, en este caso del DESCOM, para evaluar su avance.

Este elemento del DESCOM se desarrolla de manera amplia en la guía No.6 de Monitoreo y Evaluación.

# Segunda Parte



## II. LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO



## II. LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

La sostenibilidad es un proceso de cambio progresivo en las condiciones de vida de un sistema, comunidad, proyecto, etc., dirigido a satisfacer las necesidades de una población, mejorando sus condiciones de vida, sin comprometer las oportunidades de generaciones futuras, mejorando su potencial para que se mantenga en el tiempo.

La sostenibilidad en el sector de Saneamiento Básico, comprende un conjunto de actividades para lograr la provisión y el uso efectivo de los servicios de agua y saneamiento, las que dependen de la configuración y el comportamiento de los sistemas sociales, de sus niveles de organización y participación. La conservación de determinados elementos o sistemas integrantes del patrimonio natural, no sólo necesita ser asumida por la población, sino que requiere de instituciones que velen por la conservación y transmisión de ese patrimonio a las generaciones futuras.

Para lograrlo se requieren establecer diversas medidas como la elaboración de planes integrales en los que se incluyan las actuaciones que se prevén para un territorio determinado. Es en este sentido, que el DESCOM desde sus ejes de acción, sienta las bases de la sostenibilidad, incidiendo en el desarrollo socioeconómico equilibrado de las regiones, la mejora de la calidad de vida, la gestión responsable de los recursos naturales y los servicios, así como la protección del medio ambiente. Su consecución requiere una serie de actuaciones que se llevan a cabo por diversos organismos, públicos y privados, y que se ejecutan en distintos niveles administrativo-sociales. Las actuaciones propias de cada grupo social son diferentes, y puede afirmarse que cada uno de ellos es el adecuado para conseguir los objetivos fijados. Esto, por supuesto, no resta valor a lo que se pueda realizar desde los otros. Es más, la propia filosofía subyacente en el objetivo de la sostenibilidad reclama una amplia colaboración entre todos los agentes, públicos y privados, para incidir en el saneamiento básico.

A partir de la Declaración de Nueva Delhi en 1990, se adopta el concepto de sostenibilidad en el Sector de Saneamiento Básico: "el acceso al agua potable y el saneamiento, no es simplemente una tarea técnica de construcción de infraestructura, sino un componente decisivo del desarrollo económico y social de la población. Servicios sostenibles y aceptables pueden ser ofrecidos por el uso de tecnologías apropiadas, la gestión comunitaria y la calificación de los recursos humanos"<sup>34</sup>.

El Viceministerio de Servicios Básicos define las políticas y normas que plantean el enfoque para promover el uso efectivo de los servicios y lograr la sostenibilidad de los mismos; plantea que un proyecto es sostenible, cuando éste es capaz de suministrar un nivel apropiado de beneficios a la población, durante un período extenso de tiempo, después de que el componente principal de la asistencia financiera, administrativa y técnica de un ente externo ha terminado.

### 2.1. La Sostenibilidad y sus Factores

A partir de la década de los 90's el concepto adquiere mayor relevancia, a nivel mundial y en Bolivia. Se reflexiona sobre la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento y surgen diferentes conceptos, algunos de ellos enfatizan los siguientes indicadores:

- La infraestructura.
- Los procesos de intervención.
- Los resultados.
- Los efectos, y
- Los factores de la sostenibilidad, que han sido utilizados operacionalmente en la región y el país (variables e indicadores, diferentes políticas sectoriales e institucionales, estrategias de intervención, procesos de capacitación y producción de materiales educativos), con el propósito de alcanzar la sostenibilidad.

La definición de indicadores continúa siendo estudiada, y han sido marcados por las declaraciones de las Cumbres, Conferencias y otros que sirvieron como plataforma para incorporar el enfoque de la sostenibilidad a los planes de acciones locales, regionales, nacionales y globales, donde poco a poco se ha ido ampliando su aplicación, su estudio y debate sobre sus ejes rectores, con el objetivo

<sup>34</sup> Fuentes: PEI, FUNDASAB, 2007. DAC (Development Assistance Committee) 1996.

de crear un nuevo marco de gobernabilidad para enfrentar un nuevo tipo de desarrollo más armónico entre los factores (ambiental, económico, social e institucional)<sup>35</sup>.

Diferentes estudios y evaluaciones sobre la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento han sido realizados en diferentes países. Entre ellos, un estudio desarrollado por el Programa de Agua y Saneamiento y el Banco Mundial sobre 425 casos y proyectos de provisión de agua y saneamiento ejecutados en los últimos 16 años en América Latina<sup>36</sup>, en los que se introduce el concepto de sostenibilidad; concluye que existe una multiplicidad de factores concurrentes que suelen fallar.

Resultado del estudio mencionado se identifican en la medición de los siguientes factores:

1. Técnicos: con los indicadores de cantidad de agua, calidad del agua, continuidad del servicio, estado del saneamiento y medio ambiente, vulnerabilidad de las instalaciones ante amenazas naturales.
2. Jurídicos: los indicadores de derechos de aprovechamiento del agua, propiedad de los terrenos y de los activos.
3. Económicos: que toman los indicadores de índice operacional-relación entre costos e ingresos-índice de recaudación.
4. Organizacionales: medido por los indicadores de vigencia de la organización responsable del servicio, operación y mantenimiento del servicio y manejo financiero.
5. Sociales: medido con la satisfacción y percepción de los consumidores, la introducción de la comunidad sobre hábitos sanitarios.
6. Asistencia Técnica: con indicadores de capacitación de los directivos, operadores y administradores.

El estudio "Sobre los factores que contribuyen en la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento rural, después del proyecto"<sup>37</sup>, realizado en Bolivia, sostiene entre las conclusiones más relevantes, que existen tres tipos de factores determinantes para la sostenibilidad de los servicios:

- a) Pago apropiado de tarifas,
- b) La calidad de la gestión de la EPSA, y
- c) Operación y mantenimiento apropiado de los sistemas de agua y/o saneamiento.

Según este estudio, existen otras variables que apoyan y sin las cuales, no se logran las anteriores, y son los factores que coadyuvan a la sostenibilidad:

- a) Educación en higiene y salud.
- b) Satisfacción de la población con la EPSA,
- c) Hábitos de participación equitativa de hombres y mujeres,
- d) Condición socio económica de las familias, y
- e) Apoyo institucional post proyecto.

La unión entre factores determinantes y coadyuvantes genera la sostenibilidad social, técnica y económica de la gestión del saneamiento básico.

Los resultados de la evaluación final del PROAGUAS (noviembre 2007)<sup>38</sup>, muestran los factores e indicadores que permiten observar la calidad de las bases de sostenibilidad.

En esta perspectiva el PROAPAC, a su vez identifica como ingredientes adicionales de la sostenibilidad: un modelo de gestión adecuado al contexto local, la gestión del recurso hídrico, el manejo de la prestación de los servicios, la infraestructura adecuada y la gestión social participativa.

## 2.2 La Sostenibilidad en el Sector de Saneamiento Básico en Bolivia

La experiencia del sector en el país plantea como factores determinantes de la sostenibilidad los siguientes:

<sup>35</sup> Fuente: Sostenibilidad: ¡Ahora la ves... ahora no las ves! Betty Soto T. SNV. 2007.

<sup>36</sup> El estudio muestra que en el Ecuador, solo el 23% de los sistemas son sostenibles.

<sup>37</sup> Lizárraga G. Soto B. y Guachalla F. Factores que contribuyen en la Sostenibilidad de los Servicios de Agua y Saneamiento Rural después del Proyecto. Viceministerio de Servicios Básicos-Programa de Agua y Saneamiento. Bolivia 2005.

<sup>38</sup> Fuente: Resumen Ejecutivo del Informe Final de Evaluación. División de Administración de Recursos Naturales y Medio Ambiente del Departamento Regional de Operaciones 1-Ministerio de Agua/Viceministerio de Servicios Básicos. La Paz noviembre 2007.

- Sostenibilidad técnica (calidad de diseño, calidad de ejecución y durabilidad de obras, capacidad de operación, mantenimiento y funcionamiento de la EPSA).
- Sostenibilidad económica: viabilidad de la situación inicial versus la actual o ex -post (costo de inversión del proyecto y número de conexiones), para obtener el porcentaje de proyectos que resultaron rentables en la muestra evaluada.
- Sostenibilidad social: la calidad de actividades del DESCOM<sup>39</sup> (efectividad de la estrategia de capacitación), el desempeño de la EPSA en administración, operación y mantenimiento de los servicios y otros.

### 2.2.1 Factor Técnico

La transformación tecnológica tiene invariablemente implicancias en lo social, por eso lo técnico debe estar estrechamente conectado con lo social y lo medio ambiental considerando el aspecto cultural de las poblaciones. Las siguientes variables se encuentran en este factor:

- Diseño (calidad del diseño, que responda al contexto y a la demanda).
- Comodidad (que responda a la necesidad por genero y generacional).
- Cantidad (en caso de sistema de agua la cantidad de agua de la fuente).
- Continuidad (del servicio, de acuerdo a normas en caso de agua).
- Cobertura (que tome a la mayor parte de la comunidad o población).
- Calidad de la infraestructura y accesorios (de agua o saneamiento, sin la presencia de esta variable no se puede hablar de sostenibilidad).
- Calidad del servicio.
- Operación eficiente del sistema.
- Capacidad de resolución de problemas.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Macro medición - micro medición.
- Otros.

Para que estén presentes estas variables, tienen que ser desarrolladas varias actividades durante la implementación del DESCOM, por ejemplo: para contar con un diseño de calidad, se informará y presentará a los pobladores las probables opciones técnicas y nivel de servicio de agua y saneamiento factible a las características de la comunidad o población. Los habitantes tomarán una decisión informada considerando además el costo del diseño y la inversión, el monto de contraparte, el alcance de la responsabilidad que asumirá la población y los costos de mantenimiento y operación del sistema de agua o saneamiento. Participarán de la formulación del diseño desde su conocimiento y vivencia en el lugar.

Las actividades para lograr desarrollar las variables, son descritas en cada una de las guías, especificando el tipo de población y ámbito.

### 2.2.2 Factor Económico

Un proyecto es sostenible a largo plazo cuando los recursos externos financian proyectos adecuados a las características de cada comunidad y su alcance es claramente difundido a las mujeres y los hombres potenciales usuarios y estos desarrollaron capacidades suficientes para gestionarlo. Las siguientes variables forman parte de este factor:

- Política financiera.
- Costo de la inversión.
- Monto de contraparte local y municipal.
- Costos de reposición.
- Modelo de gestión para conformar una EPSA.
- Estructura tarifaria del servicio.
- Administración de recursos económicos.
- Transparencia administrativa.

<sup>39</sup> Referencias sobre metas de la cobertura de capacitación se encuentran en el Anexo 8.

- Información y comunicación (activos, ahorro, mora, etc.)
- Otros.

### 2.2.3 Factor Social

El factor social parte del conocimiento real de la población y desarrolla varios aspectos y actividades en forma conjunta con la participación de la población para que esta gestione el sistema de agua y/o saneamiento. Entre las variables se consideran las siguientes:

- Información y conocimiento claro sobre el alcance del proyecto de agua o saneamiento.
- Financiamiento de la contraparte.
- Tiempo de ejecución y participación.
- Desarrollo de capacidades (competencias).
- Proceso de capacitación (incluye capacitación a facilitadores para multiplicación de resultados).
- Metodología de capacitación que apoya al proceso social.
- Enfoque de equidad de género, generacional e interculturalidad.
- Organización comunitaria.
- Institucionalización.
- Gestión social participativa.
- Uso sostenido de los servicios de agua y saneamiento.
- Uso efectivo del agua y del servicio de saneamiento.
- Satisfacción y fidelización del usuario.
- Impacto en salud.

### 2.2.4 Factor Ambiental

Intervienen aquellas variables que tienen relación directa con el sector de saneamiento básico y son:

- Comportamientos responsables de las y los usuarios para la conservación del saneamiento ambiental.
- Conservación del recurso hídrico.
- Protección de la fuente de agua, entre otras.

Finalmente, las variables e indicadores que hacen a los factores descritos, difieren en su alcance durante la implementación del DESCOM de acuerdo:

- Al tamaño y tipo de población,
- Las características socio económicas y culturales de la población,
- La presencia y participación comprometida de las instituciones públicas y privadas del sector y de otros sectores,
- Las organizaciones de la sociedad civil,
- La capacitación y formación de capital social
- El tipo de EPSA, entre otros.

Estos aspectos son los que determinan la especificidad de las actividades, para que se logre el objetivo sectorial de mejorar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en el país.

*La conclusión principal de la experiencia en Bolivia es que el desarrollo de un proceso social con calidad que sienta las bases de la sostenibilidad, permitirá a mediano y largo plazo (en el post proyecto) un impacto en la salud de la población.*

## BIBLIOGRAFÍA

- Ascarrunz Isabel, Lineamientos para transversalizar el enfoque de género en las Guías DESCOM de Agua y Saneamiento. La Paz, Agosto 2007
- Bejarano Nilse; Quitón Mery, "El modelo de prestación mancomunada de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la participación de los actores locales". PROAPAC/GTZ. Bolivia, marzo 2001
- Berra M., "Innovación tecnológica e innovación social". UAM. A. 2006
- Durston John, "Construyendo capital social comunitario. Una experiencia de empoderamiento rural en Guatemala. Serie Políticas Sociales". Abril 1999
- FUNDASAB, Plan Estratégico Institucional, 2007
- DAC, Development Assistance Committee. 1996
- GTZ, Organizado por GT-GEMA (Grupo de Trabajo Género, Monitoreo y Aprendizaje de la GTZ), "Seminario de Género e Interculturalidad en el contexto boliviano". 2004
- Instituto Nacional de Estadísticas de Bolivia INE Censo de Población y Vivienda de Bolivia. La Paz 2001
- Ley 2066, Art. 10º, ratificada por la Ley de Organización del Poder Ejecutivo N° 3351 Art. 63
- Ley LOPE, N° 3351, Artículo 4
- Lizárraga G. Soto B. y Guachalla F., "Factores que contribuyen en la Sostenibilidad de los Servicios de Agua y Saneamiento Rural después del Proyecto". Viceministerio de Servicios Básicos-Programa de Agua y Saneamiento. Bolivia 2005
- M. Castrillo. "Evaluación del Impacto en la comunidad del Proyecto YACUPAJ". PNUD/Banco Mundial. Bolivia 1994
- Ministerio de Agricultura Ganadería y Desarrollo Rural, Viceministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, Dirección General de Suelos y Riego, Programa Nacional de Riego: Mapa de ordenamiento hidroecológico de Bolivia, correlación con niveles de pobreza y degradación de recursos naturales renovables. La Paz - Bolivia 2001
- Ministerio de Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente (ed.): Seminario Taller: Implementación de los sistemas nacionales de evaluación de impacto ambiental y control de calidad ambiental, "Seminario Taller: Implementación de los sistemas de evaluación de impacto y control ambiental", La Paz 1996
- Ministerio del Agua, "Plan Nacional de Cuencas". Bolivia 2007
- Pacheco Héctor, "Desarrollo de Capacidades Nacionales" 2007. PNUD
- PNUD, "Metas de Desarrollo del Milenio". Bolivia 2005
- Plan - Sector de Servicios Básicos de Agua Potable y Saneamiento.
- PROAPAC/GTZ 2005, "Módulo de Gestión Político Social"
- PROAPAC/GTZ. Febrero 2007, "La Gestión Político Social en el Saneamiento Básico Urbano: Situación y Perspectivas" (Estudio cualitativo), 2007
- República de Bolivia, "Plan Nacional de Desarrollo" 2006-2010
- 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.
- Soto Betty, "El Desarrollo Comunitario en Bolivia". CEDLA 2005
- Soto Betty T. SNV., "Sostenibilidad: ¡Ahora la ves...ahora no las ves!" Marzo 2007
- Soto Betty, "Manual Implementación de Proyectos Sostenibles de Agua y Saneamiento". Viceministerio de Servicios Básicos/PROAT La Paz 2006

SUIGEN SRL., "Datos e interpretación de sondeos eléctricos verticales (sev) en áreas rurales de los departamentos de Beni y Pando en la república de Bolivia para el proyecto de suministro de agua potable" Santa Cruz, 2007

Superintendencia General del SIRESE (ed.), Censo 2001 INE, Plan Decenal de Saneamiento Básico 2001-2010 y UDAPE - CIMDM 2006

Viceministerio de Descentralización / SNV, Diagnostico de las Capacidades de Instituciones de nivel Meso". Bolivia 2006.

[www.undp.org/hdr2001/spanish](http://www.undp.org/hdr2001/spanish), "Informe sobre desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo".

## SIGLAS Y ABREVIACIONES

CAPyS	Comités de Agua Potable y Saneamiento
DESCOM	Desarrollo Comunitario
EDA's	Enfermedades Diarreicas Agudas
EPSA	Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario
FNDR	Fondo Nacional de Desarrollo Regional
FPS	Fondo de Inversión Pública y Social
GIRH	Gestión Integral del Recurso Hídrico
GWA	Gender and Water Alliance
INE	Instituto Nacional de Estadística
JICA	Japón International Cooperation Agency
ONG's	Organizaciones no Gubernamentales
OTB	Organización Territorial de Base
O y M	Operación y Mantenimiento
OPS / OMS	Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud
PAS	Programa de Agua y Saneamiento
PND	Plan Nacional de Desarrollo – Gobierno de Bolivia
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PROAGUAS	Programa de Agua y Saneamiento en Pequeños Municipios
PROCOSI	Programa de Coordinación en Salud Integral
PROAPAC	Programa de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en Pequeñas y Medianas Ciudades (con financiamiento de la GTZ)
PROHISABA	Programa de Apoyo al Sector de la Higiene y Salud de Base
PROSABAR	Programa de Saneamiento Básico Rural
SISAB	Superintendencia de Saneamiento Básico
SNV	Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo
UNASBVI	Unidad Departamental de Saneamiento Básico y Vivienda
UNICEF	Fondo Internacional de las Naciones Unidas de Auxilio a la Infancia
UTMAS	Unidad Técnica Municipal de Agua y Saneamiento
UTIM	Unidad Técnica Interna Municipal
VIPFE	Viceministerio de Inversión Pública y Financiamiento Externo
VSB	Viceministerio de Servicios Básicos
YACUPAJ	Proyecto Piloto Para el Agua



## 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 definidos, 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.

### 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 todo; método de trabajo constitutivo tanto del diagnóstico como de la evaluación.

### APRENDIZAJE

Proceso que implica un cambio real o potencial en el comportamiento, 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 enseñanza.

### 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 necesidades.

### 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 laboral.

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 profesional.

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.

### **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 social. 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.

### **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...”

### **DECISIÓN**

Resultado del proceso de análisis y selección entre diversas alternativas posibles

### **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.

### **DESARROLLO HUMANO**

Es crear un entorno en el que las personas puedan hacer realidad su 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 vida.

## **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.

## **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 SOCIAL**

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

## **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 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.

## **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.

## **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.

## **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.

#### **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.

#### **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.

## **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.

## **OBJETIVO**

Propósito o fin que se pretende alcanzar con la realización de una operación, actividad, procedimiento o función.

## **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 DE LA COMUNIDAD**

Es la asociación voluntaria creada por un grupo de personas, dispuestas a desarrollar un conjunto de acciones orientadas a alcanzar uno o varios objetivos, que no podrían lograr de actuar de forma individual.

## **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.

## **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.

## **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 decisional 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.

### **PROCESO SOCIAL**

Etapas o fases interrelacionadas donde cada una contribuye con unos resultados esperados pero también aportan al logro de los objetivos planteados como un todo. Es el conjunto de interacciones organizadas que se desarrollan secuencialmente, orientadas hacia el logro de un objetivo común.

### **PROYECTO DE AGUA Y SANEAMIENTO**

Son los proyectos que comprenden el diseño y construcción de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y/o saneamiento in situ.

### **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.

### **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.

## **SOSTENIBILIDAD**

Capacidad de un proyecto para mantener o extender el flujo de beneficios a un nivel específico, por un período largo después de que los insumos del proyecto hayan cesado. En un sentido amplio es el proyecto, es la infraestructura física establecida, operada y mantenida por las instituciones participantes.

## **SOSTENIBILIDAD ECOLÓGICA**

Se basa en la integración desde un enfoque holístico de los temas ambientales a la gestión del saneamiento básico.

## **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.

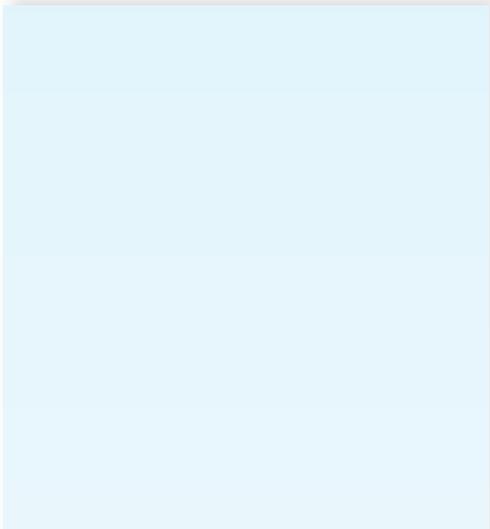
## **TRANSVERSAL**

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.





## ANEXOS





## BOLIVIA - CARACTERÍSTICAS GENERALES

Bolivia está ubicada en el centro de Sud América y resume casi toda la topografía del continente, exceptuando la costa marítima. Por esta diversidad y ubicación en una zona de transición climática, cuenta con una elevada biodiversidad distribuida en los bosques húmedos de la Amazonía, sabanas, pantanales, valles interandinos y mesetas altiplánicas. En altitudes que varían desde más de 6.000 metros en las cordilleras andinas, hasta 140 metros sobre el nivel del mar en las tierras bajas

La zona del Altiplano en extensión abarca a los departamentos de: La Paz, Oruro, Potosí. La zona de los valles geográficamente se halla distribuida entre los departamentos de Chuquisaca, Cochabamba, Tarija, parte de La Paz y Potosí. La zona oriental del país o de los llanos es la más extensa y comprende a los departamentos de Pando, Beni, Santa Cruz, parte de Chuquisaca y el Chaco Tarijeño.

Diversidad geográfica que está habitada por varios pueblos originarios que han habitado Bolivia desde hace 13.000 años. Las condiciones históricas y políticas del país y la fortaleza de las culturas, han permitido la vigencia y presencia mayoritaria de población indígena en la actualidad. Así, la población rural y un considerable porcentaje de población urbana pertenecen a 37 diferentes pueblos indígenas. El país está estructurado política y administrativamente en 9 departamentos, 112 provincias, 327 municipios y 1.384 cantones.

Figura 1



## El Recurso Hídrico

Bolivia tiene una superficie de 1'098,581 km<sup>2</sup>, distribuida en una compleja morfología, en relación al recurso hídrico puede ser dividida en dos grandes áreas que corresponden a la región tropical y subtropical y la segunda área que corresponde a la región árida, semiárida y subhúmeda seca. En esta segunda región se tienen problemas de disponibilidad del recurso agua y engloba a gran parte del territorio boliviano (42% en siete fajas): Faja Occidental, Altiplano, Cordillera Oriental, Faja Sub-Andina, Llanuras Chaco Benianas, Escudo Brasileiro y las Sierras Chiquitanas. Sobresale también la presencia de la Cordillera de los Andes.

El Escudo Brasileiro representa una situación seria para abordar en el tema hidrológico, es roca que hace incierta la dimensión de la fuente en las regiones del llano. Al no existir un estudio hidrogeológico especializado de la zona, solamente se cuenta con perforaciones ó pozos en una región tan extensa que es difícil tener una idea clara con respecto a la presencia de acuíferos ó fuentes de agua subterránea de la zona.

Es imperativo para el sector conocer con la mayor aproximación posible, la presencia de acuíferos con fines de explotación para el abastecimiento de agua en la población rural de estos departamentos. Uno de los pocos estudios existentes en el país 40, concluye que en la zona geológica del precámbrico (Escudo Brasileiro) los sedimentos que representan a los acuíferos no son los más apropiados y, por lo tanto, no se puede garantizar grandes flujos subterráneos. Para su captación, no se deberá esperar grandes caudales.

Las zonas hidrogeológicas de Bolivia tienen las siguientes características

- Permeable, son gravas y arenas en su mayoría,
- Semipermeable, corresponden a mezclas de arena con arcilla y limo, no consolidados.
- Impermeable, arcillas consolidadas, y afloramientos rocosos.

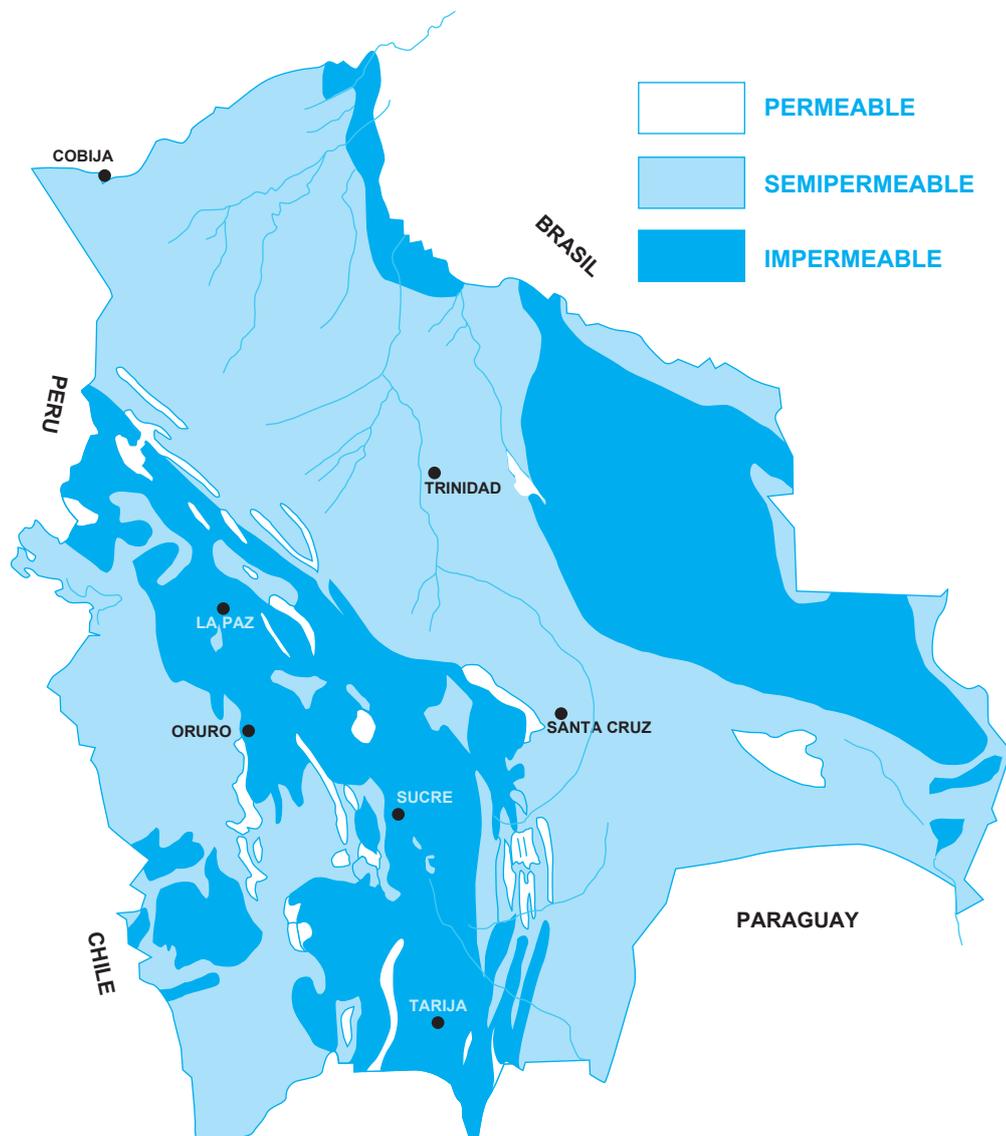
Se tiene pocos estudios concernientes a la capacidad de los acuíferos. Se han realizado esfuerzos aislados para tratar de ver el comportamiento de los mismos a través de diferentes modelos, por ejemplo Cochabamba cuenta con uno.

Otro de los factores fisiográficos importantes lo constituyen los lagos y salares del altiplano, que contribuyen a la caracterización climática de la región.

Las condiciones climáticas dependen de la latitud, altura sobre el nivel del mar y su ubicación en la zona tropical, así como de la existencia de elevadas montañas y de la presencia de zonas planas.

Figura 3

### ZONAS HIDROGEOLÓGICAS DE BOLIVIA



Fuente: I. Montes de Oca

## Las cuencas en Bolivia

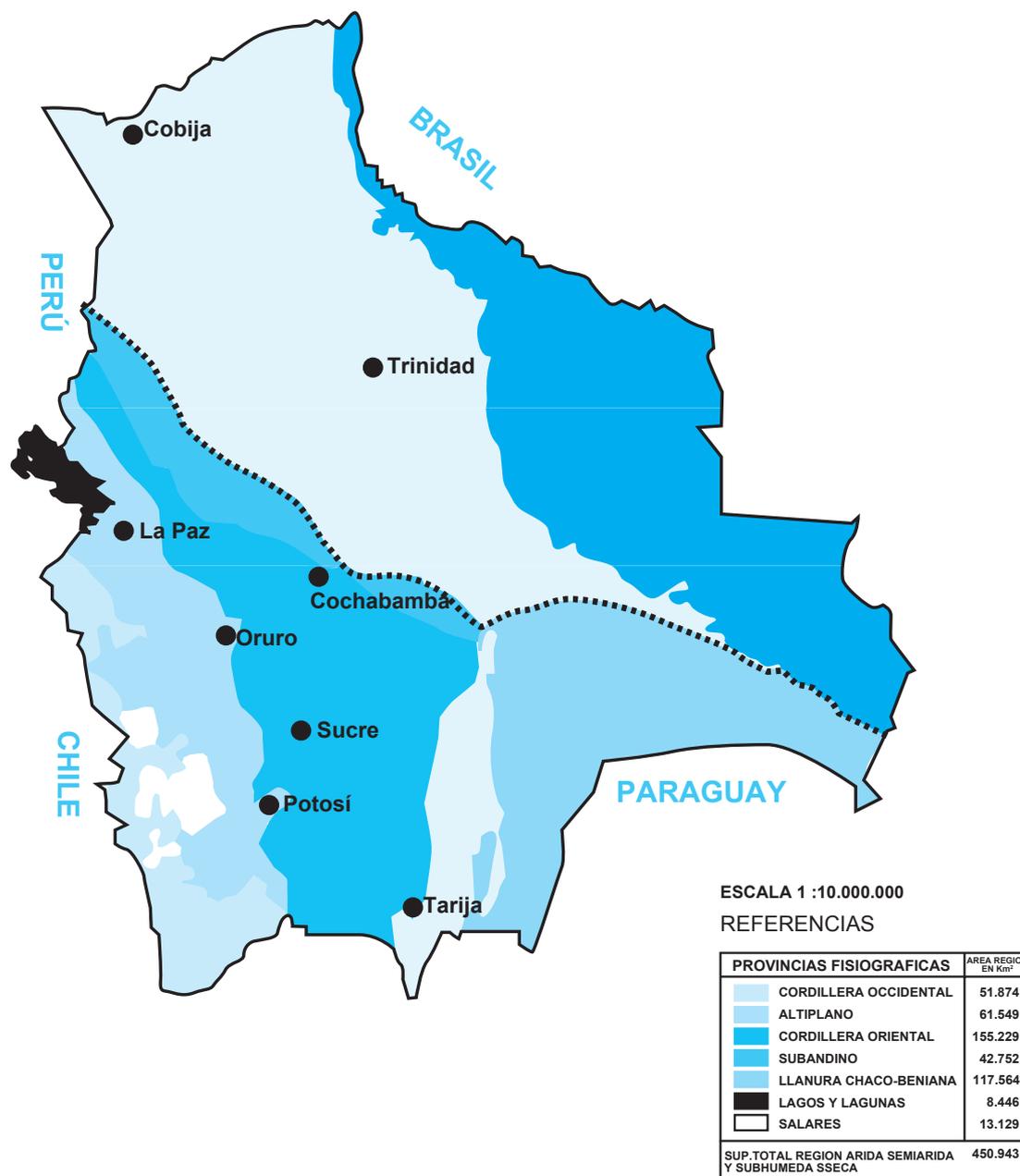
Bolivia cuenta con inmensos recursos hídricos, tanto superficiales como subterráneos que pertenecen a tres grandes cuencas hidrográficas:

1. La cuenca del Amazonas que ocupa aproximadamente 724.000 kilómetros cuadrados (66% de la superficie total del territorio), allí confluyen los ríos más importantes del país por su caudal, longitud y navegabilidad, encontrándose climas fríos, templados y cálidos;
2. La cuenca del Río de la Plata, ocupa aproximadamente 229.500 kilómetros cuadrados (21% de la superficie total), climatológicamente variado con estaciones intermedias templadas y semi- cálidas, y;
3. La cuenca endorreica o cerrada del Altiplano, ocupa aproximadamente 145.081 kilómetros cuadrados (13% de la superficie total<sup>40</sup>).

Las aguas en todos sus estadios son de dominio del Estado y constituyen un recurso natural básico para todos los procesos vitales. Su protección y conservación, el uso y la gestión adecuada es prioridad para el Estado y la sociedad boliviana.

Figura 4

### PROVINCIAS FISIOGRAFICAS DE LA REGION ARIDA, SEMIARIDA Y SUBHUMEDA - SECA DE BOLIVIA

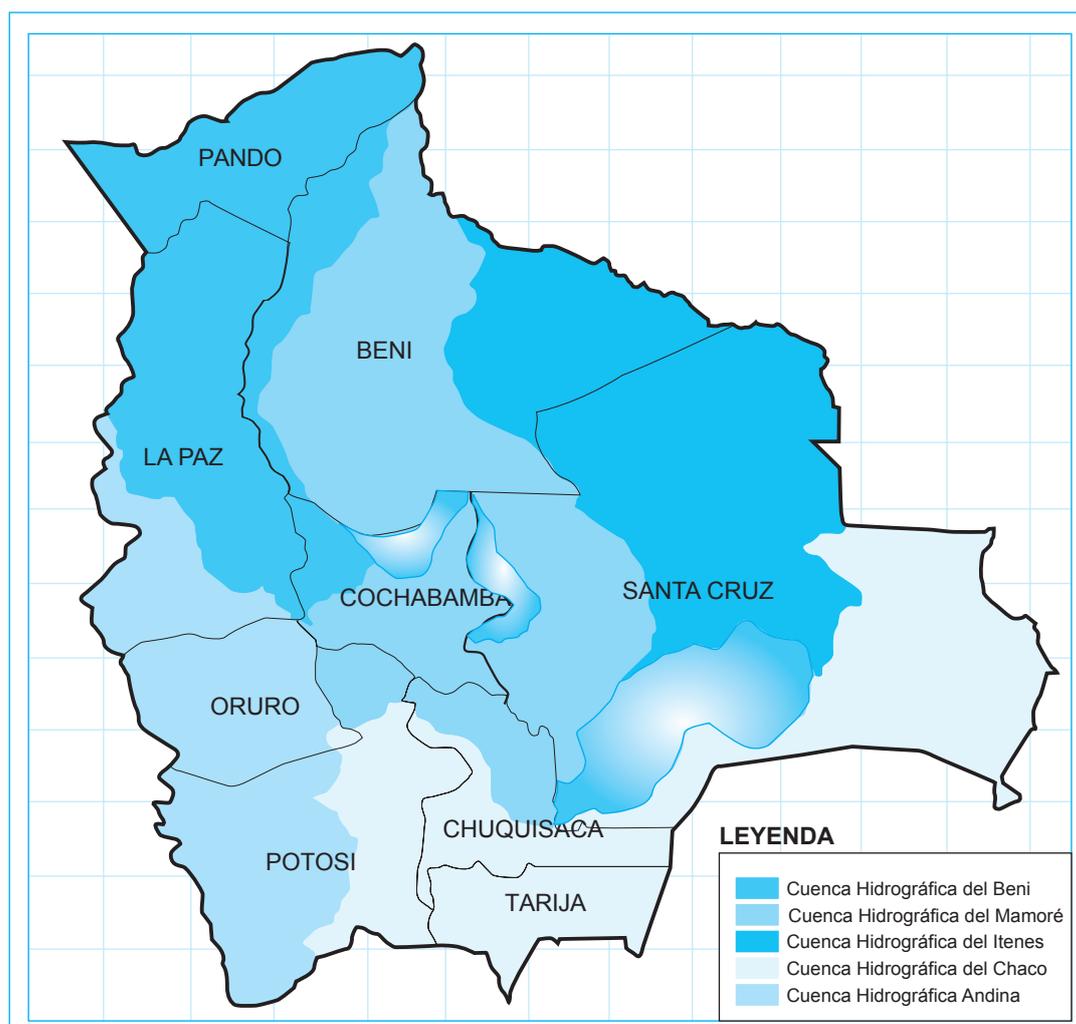


<sup>40</sup> Viceministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, Dirección General de Suelos y Riego, Programa Nacional de Riego: Mapa de Ordenamiento Hidroecológico de Bolivia, correlación con niveles de pobreza y Degradación de Recursos Naturales Renovables, Ministerio de Agricultura Ganadería y Desarrollo Rural, La Paz- Bolivia 2001

El gobierno actual, a través del Plan Nacional de Desarrollo, formula la implementación de estrategias nacionales importantes, algunas de ellas relacionadas con los servicios básicos, las mismas que se indican a continuación:

- Gestión Integral de los Recursos Hídricos y las Cuencas,
- Gestión participativa y responsable de Instituciones prestadoras de servicios básicos, garantizando la sostenibilidad y el carácter no lucrativo de los mismos,
- La participación de los usuarios, la transparencia, la equidad y la justicia social, respetando usos y costumbres de las comunidades indígenas, garantizando jurídicamente el acceso a las fuentes de agua para la prestación de los servicios.

**Figura 5**  
**CUENCAS HIDROGRÁFICAS LEY DE AGUAS**



Fuente: Elaboración Propia

### Uso del recurso agua y el medio ambiente

El escenario global mundial actual y el de Bolivia en particular está marcado por condiciones de inequidad, pobreza extrema, degradación ambiental y el cambio climático, todo lo cual ha propiciado el aumento del riesgo frente a amenazas naturales como deslizamientos, lluvias intensas, huracanes, sequías, incendios, entre otros. Asimismo, el crecimiento urbano acelerado y no planificado se traduce en un aumento de los asentamientos en terrenos inestables o inundables y de muy alto riesgo donde los fenómenos naturales tienen consecuencias devastadoras. Todos estos factores socioeconómicos incrementan la vulnerabilidad de las comunidades y también de la infraestructura y los servicios básicos.

En un entorno donde las amenazas naturales se encuentran presentes, las acciones locales son decisivas en todas las etapas de la gestión del riesgo: en las labores de prevención y mitigación, en la posterior rehabilitación y reconstrucción, y sobre todo en la respuesta ante la emergencia y la provisión de servicios básicos a las personas afectadas. Una actitud comprometida con la reducción sistemática de la vulnerabilidad es clave para asegurar la resiliencia de las comunidades y poblaciones al impacto de las amenazas naturales.

La industria es un buen consumidor de agua fresca y hasta hace un tiempo atrás no era impedimento para el desarrollo industrial porque el precio del servicio del agua era relativamente bajo en el país; pero se ha empezado a considerar esta situación con mayor responsabilidad por la incidencia en la distribución equitativa del recurso. La contaminación de aguas por la industria es uno de los principales problemas, existiendo otros y quizás mayores como el de la minería y la contaminación por uso doméstico de las aguas.

El principal de los usos, es el agua potable, en la actualidad, sobretodo en los centros poblados donde se tiene una escasez de agua, se da una competencia entre los usos agrícolas y de agua potable, con la diferencia que el agua potable es tarifada entre tanto el agua de riego no lo es o en todo caso se paga un mínimo mensual basado en una estructura temporal, mas que en una medición de volúmenes y o caudales.

La necesidad de cubrir la creciente demanda de agua en las ciudades debido a los flujos migratorios y el crecimiento económico es contrapuesta con la escasez del agua en las cuencas cercanas a estos centros urbanos.

### La población

El Censo Nacional de Población y Vivienda del 2001 establece que 89% de las localidades tienen una población entre 250 y 5.000 habitantes con predominio rural. Los departamentos que cuentan con un menor porcentaje de población rural son Santa Cruz, Beni y Oruro con un porcentaje aproximado de 30%; y los que tienen una distribución poblacional predominantemente rural son Chuquisaca, Potosí y Pando con porcentajes entre el 60 al 70%.

La población boliviana empezó el nuevo siglo con más de ocho millones de habitantes (8.274.325) con un 51% de mujeres, y una población joven del 68% (menores de 21 años). Consolidando la tendencia latinoamericana de un mayor crecimiento de ciudades en detrimento de las zonas rurales, en las ciudades habitan la mayoría de la población (5.165.882) y en las zonas rurales viven más de tres millones de personas.

### Características sociales y económicas<sup>41</sup>

Bolivia realizó esfuerzos significativos en procura de generar desarrollo y bienestar social que no solamente reflejan el crecimiento de la economía, sino también mejoras en la calidad de vida de sus habitantes. En este contexto, el Índice de Desarrollo Humano (IDH), durante el período 1975 - 2003, alcanzó para Bolivia el lugar más alto pasando de 0.511 en 1975 a 0.641 en 2003, colocándolo en el puesto 113 de un total de 177 países. (Informe IDH, PNUD, 2005). Los avances en relación al IDH reflejan las mejoras en salud y educación.

El gobierno actual está realizando esfuerzos importantes para revertir la situación descrita, está impulsando el esfuerzo conjunto del Estado y la sociedad civil, remarcando el rol fundamental del Estado en la construcción de un escenario político e institucional adecuado, la generación de políticas, bienes y servicios públicos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de los sectores menos favorecidos, privilegiando la equidad y la reproducción de un liderazgo moral.

**Tabla 1:**  
**Principales indicadores socio económicos**

INDICADORES SOCIALES Y ECONÓMICOS	
Población de país	9.427.219 habitantes (proyección 2006)
Densidad demográfica	7.5 habitantes x Km <sup>2</sup>
Crecimiento de la población	2.74%
Población rural	3.371.827 habitantes
Esperanza de vida	62.50 años
Tasa de fecundidad	4.14 hijos por mujer
Mortalidad infantil	60.60 por mil nacidos vivos
Tasa de analfabetismo	13.28%
Ingreso per capita	902.77 \$us. anual
Ingreso rural (per capita)	250 \$us. anual
Población en situación de pobreza moderada	34.2%
Población en pobreza extrema	39.66%

Fuente: INE. Anuario Estadístico 2006

### La población y la gestión del recurso hídrico

La participación de la población sobre una gestión de los recursos hídricos es de suma importancia y debe ser abordada de forma integral, equilibrada, descentralizada y participativa, con lo cual se podrá contribuir efectivamente al desarrollo social y económico sostenible de la sociedad pluricultural de Bolivia.

La experiencia ha mostrado que dentro de los principales problemas del sector están los relacionados con la propiedad original y perpetua sobre sus recursos hídricos, así como los conflictos relacionados con el agua y la falta de reconocimiento como recurso natural vital, estratégico, finito, limitado, vulnerable y que sus usos cumplen una función social, ambiental, cultural y económica.

<sup>41</sup> Fuente: Viceministerio de Descentralización / SNV: Diagnostico de las Capacidades de Instituciones de nivel Meso. Bolivia 2006.

Están también los relacionados con la cuenca hidrográfica como espacio de vida e interculturalidad, en la medida en que no se dimensiona su manejo, recuperación y protección que inciden en el mejoramiento del rendimiento y la calidad de sus recursos hídricos. El derecho de uso y aprovechamiento de los recursos hídricos no debe comprometer los ecosistemas acuáticos, los acuíferos, ni la disponibilidad y calidad para el abastecimiento humano. Y en este contexto aparecen también los relacionados a los recursos hídricos transfronterizos, frente a los cuales se hacen necesarias medidas desde el Estado boliviano y las comunidades involucradas.

Aparecen también los problemas relacionados al acceso al conocimiento, investigación e información sobre los recursos hídricos de forma pública y transparente que permitan tomar las mejores decisiones y hacer las mejores negociaciones al respecto.

La multiplicidad de actores en el sector hídrico (normador, regulador, operador de servicios, usuarios, etc.) hace más compleja la definición y el establecimiento de funciones, responsabilidades y atribuciones. La diversidad de actores también ha redundado en una falta de claridad de quién hace qué en acciones específicas de prevención, preparativos, mitigación y respuesta frente a la situación hidrológica; donde cada una de las acciones y actores se sumen a un objetivo común: asegurar que el recurso hídrico sea gestionado por las autoridades nacionales, departamentales y la población.

### EL SECTOR DE SANEAMIENTO BÁSICO

El conjunto de leyes y normas del país, determinan los roles y responsabilidades por cada nivel institucional del estado; este en relación al sector de saneamiento básico se resume en la siguiente tabla:

**Tabla 1:**  
**Marco Institucional del sector de saneamiento básico**

NIVEL JERÁRQUICO	NIVEL NACIONAL			NIVEL DEPARTAMENTAL		NIVEL LOCAL	
	NORMAS Y POLÍTICAS	FINANCIAMIENTO	REGULACIÓN	NORMAS, POLÍTICAS Y PLANIFICACIÓN	FINANCIAMIENTO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIA TÉCNICA	FINANCIAMIENTO
1	Ministerio del Agua	Ministerio de Hacienda DUF	Superintendencia de Saneamiento Básico SISAB	Prefectura del Departamento	Prefecturas  Gerencias departamentales de FNDR y FPS	Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario - EPESA	Gobiernos Municipales con recursos propios de coparticipación tributaria y otros.
2	Viceministerio de Servicios Básicos	VIPFE  Gerencias nacionales de FNDR y FPS  Agencias de cooperación		Unidades de Saneamiento Básico y Vivienda (UNASBVI's)		Unidades Técnicas Municipales de agua y saneamiento (UTMA's)	Programas de la Cooperación Internacional ONG's
3	Dirección General de Servicios Básicos					Unidades Técnicas Internas Municipales (UTIM's)	

Fuente: Elaboración propia

La instancia máxima sectorial es el ministerio del agua, que se describe a continuación.

#### Ministerio del Agua

La Ley de Organización del Poder Ejecutivo (LOPE) de febrero 2006 y su Reglamento, en concordancia con el PND crea el Ministerio del Agua, el mismo que está estructurado de acuerdo al gráfico siguiente:

**Organigrama del Ministerio del Agua**



Fuente: Ministerio del Agua 2006

El Ministerio plantea lograr un incremento sustancial del acceso a los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento básico en general, en el marco de una gestión integral de los recursos hídricos y las cuencas; asimismo, de una gestión participativa y responsable de instituciones prestadoras de servicios básicos garantizando la sostenibilidad y el carácter no lucrativo de los mismos, promoviendo la participación de los usuarios, la transparencia, la equidad y la justicia social, respetando usos y costumbres de comunidades campesinas e indígenas, garantizando jurídicamente el acceso a las fuentes de agua para la prestación de los servicios.

Estos servicios deben garantizar el abastecimiento a la población más pobre, con niveles tarifarios razonables que permitan recuperar los costos, evitando cargas a los usuarios, buscando la calidad de los servicios, generando información, transparencia, solidaridad, participación social en niveles de planificación y toma de decisiones estratégicas, reinversión de los recursos provenientes de las tarifas, apoyo y participación del Estado para cubrir rezagos de inversión y beneficiar a la población más vulnerable.

El Estado a través de sus instituciones, apoyará y fortalecerá los sistemas comunitarios, asociativos y cooperativos de gestión del agua y los servicios básicos sin fines de lucro y con beneficio social, en el marco de la equidad, la democracia participativa en los ámbitos locales de prestación de servicios, la transparencia respecto al uso de los recursos y la administración de éstos, en el marco del respeto a los usos y costumbres de las poblaciones.

Lo anterior establece como principio la regulación del uso y acceso a fuentes de agua y la prestación de servicios, el respeto entre usuarios y prestadores de servicios a formas de organización comunitaria basadas en pautas culturales y procedimientos sociales y comunitarios de toma de decisiones y corresponsabilidad de los servicios. Estos principios están enmarcados en la Visión y Misión siguientes:

**Visión:**

Bolivia realiza una gestión equitativa, participativa, sostenible y recreativa de sus recursos hídricos y los servicios asociados a ellos, contribuyendo así, efectivamente, al desarrollo social y económico de una sociedad pluricultural y multiétnica, y a la conservación del medio ambiente.

**Misión:**

Satisfacer las necesidades que tiene la población de agua en cantidad y calidad suficientes, tanto para su consumo, sus actividades productivas, respetando el medio ambiente, la biodiversidad, las formas naturales de organización de los pueblos y de las comunidades indígenas y campesinas. Implantar una gestión integral que mejore la disponibilidad, el acceso equitativo, solidario, universal y de calidad a los recursos hídricos y los servicios asociados a ellos en el país.

Las actuales atribuciones del Ministerio del Agua son<sup>42</sup>:

- a Diseñar y desarrollar la Estrategia Nacional del Agua y de los recursos hídricos, en función de la estrategia de defensa la soberanía y seguridad nacionales.
- b Formular y ejecutar una política integral y sostenible de los recursos hídricos, para garantizar el derecho humano de acceso al agua de toda la población, y preservar el medio ambiente respetando la diversidad cultural.
- c 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, así como el aprovechamiento de todos los usos de agua, en coordinación con los ministerios de Relaciones Exteriores y Cultos y de Planificación del Desarrollo.
- d Tener tuición, participar e intervenir en la regulación de los diferentes usos del agua y servicios básicos de agua potable y saneamiento básico.
- e Presidir y asumir la representación del Poder Ejecutivo en el Servicio Nacional de Riego (SENARI) y Consejo Interinstitucional del Agua (CONIAG).
- f Coordinar los planes nacionales, departamentales, regionales y municipales en todos los usos y servicios del agua.
- g Coordinar con el Ministerio de Planificación del Desarrollo el seguimiento y evaluación a la estrategia nacional de desarrollo.

### Viceministerio de Servicios Básicos

En la nueva estructura del Ministerio del Agua, el Viceministerio de Servicios Básicos es la instancia máxima del Sector Agua y Saneamiento, con la responsabilidad de formular políticas y normas, así como promover acciones que respondan a la problemática actual del sector, gestionar financiamiento destinado a mejorar la cobertura, asegurar la sostenibilidad de las inversiones en el marco legal que corresponde al área rural y urbana, con el objetivo de fortalecer y jerarquizar el sector.

<sup>42</sup> Ley LOPE No 3351, artículo 4

La Dirección General de Servicios Básicos ejerce sus atribuciones en todo el ámbito del país y es el nivel responsable de cumplir de manera eficiente la ejecución de los programas, planes, políticas y estrategias del sector, para responder a la problemática de agua y saneamiento actual en el país. A su vez, la Dirección cuenta con 3 Unidades: Unidad de Normas e institucionalidad, unidad de Gestión de Inversión y Financiamiento, y Unidades Territoriales.

El Viceministerio de Servicios Básicos tiene la siguiente Misión:

**Misión:**

Formular políticas y normas, controlar su aplicación y generar credibilidad en su accionar, en la prestación de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, disposición de excretas, gestión integral de residuos sólidos y drenaje pluvial, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población boliviana con criterios de calidad, cantidad, sostenibilidad, ética y transparencia.

### Marco legal del sector

Las principales disposiciones legales vigentes, son las siguientes:

La Constitución Política del Estado reconoce: “toda persona tiene derechos fundamentales, conforme a las leyes que reglamentan su ejercicio; derecho a la vida, la salud y la seguridad”.

La Constitución Política del Estado reconoce: “toda persona tiene derechos fundamentales, conforme a las leyes que reglamentan su ejercicio; derecho a la vida, la salud y la seguridad. Por otra parte, en su Capítulo 2, artículo 136 determinan el dominio originario del Estado sobre las aguas lacustres, fluviales, medicinales, superficiales y subterráneas, cualquiera sea su naturaleza, calidad, condición, clase o uso.

La Ley de Participación Popular redefine las relaciones que se establecen entre las instancias ejecutivas del Estado y la sociedad, a través del fortalecimiento del rol de los gobiernos municipales, produciendo una descentralización efectiva hacia el municipio y en su rol determinante, buscando incorporar las demandas y necesidades del sector sin que se pierda la visión estratégica y de conjunto que debe caracterizar a un gobierno local. Transfiere el derecho de propiedad de la infraestructura física de los servicios de agua y saneamiento, la administración y supervisión de su uso y la dotación y construcción de nueva infraestructura.

Crea mecanismos de control social a partir del reconocimiento de las OTB's (Organizaciones Territoriales de Base), y el Comité de Vigilancia para fiscalizar y supervisar la construcción de infraestructura física acorde con los reglamentos, velando por la calidad de la obra.

La Ley de Descentralización Administrativa, establece la transferencia y delegación de atribuciones de carácter técnico-administrativos no privativas del Poder Ejecutivo del nivel central a favor de los departamentos, para mejorar y fortalecer la eficiencia y eficacia de la administración pública en la prestación de servicios; y tiende a generar un mecanismo de promoción y la toma de decisiones político administrativas en el sector, integrada con los otros sectores y con base en la realidad socio-económica.

La Ley de Municipalidades asigna nuevas competencias en materia de infraestructura y delega la función de mantener la infraestructura física, y la construcción de nuevos servicios, y los mecanismos para llevar adelante las nuevas atribuciones. Además de la responsabilidad de contribución para la construcción de infraestructura en las comunidades de su jurisdicción, mediante mecanismos privados y públicos de otorgamiento de servicios.

Con la Ley 2066, promulgada en mayo del 2000, se sanciona jurídicamente la existencia de tres niveles institucionales: Normativo, Regulador y de Prestación de Servicios, cuyos actores principales configuran la actual estructura institucional. Los tres integran un sistema, orientado a la atención de la demanda de acceso a los servicios de manera sostenible; y sus roles y competencias están establecidos de acuerdo al marco institucional.

El marco legal, en términos sociales determina una situación de “poder compartido” entre la Comunidad Organizada, el Gobierno municipal, las Administraciones Prefecturales y la cabeza del sector. La estructura de la gestión sectorial se adapta a estas condiciones, y la lógica administrativa se incorpora a las características del marco estratégico planteado por la nueva concepción del desarrollo y de las políticas sociales.

Este marco legal determina los actores, y roles emergentes de su aplicación, que se describen a continuación.

### Nivel normador

El ente normador ejercido por el Ministerio del Agua y su Viceministerio de Servicios Básicos (VSB) se encarga principalmente de las siguientes atribuciones y obligaciones del sector<sup>43</sup>:

<sup>43</sup> Fuente: Ley 2066, Art. 10º, ratificada por la Ley de Organización del Poder ejecutivo N° 3351 Art. 63.

<sup>44</sup> Fuente: Superintendencia General del SIRESE (ed.), Cáp. 2.1

- Formular y/o ejecutar políticas de fomento para la provisión de los servicios, y la sostenibilidad de los mismos.
- Formular el marco regulatorio.
- Formular políticas y normas destinadas a proteger la seguridad y los derechos de los usuarios.
- Gestionar financiamiento de la cooperación internacional.
- Fomentar y promover la asistencia técnica, la capacitación, la investigación científica y tecnológica y la educación sanitaria.
- Promover el desarrollo institucional de las entidades prestadoras de servicios.
- Ejercer tuición sobre el ente regulador.

En el ámbito regional las Prefecturas de departamento, a través de las Unidades de Saneamiento Básico y Vivienda (UNASBVI's) asumen la responsabilidad sectorial.

En el municipal los municipios compatibilizan el desarrollo urbano rural con los planes de saneamiento básico, coadyuvan a la gestión del financiamiento de las entidades locales del sector, vigilan que las obras, actividades o proyectos que se realicen en su área, no atenten contra la sostenibilidad, sobre la calidad del recurso hídrico y de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y brinden asistencia técnica a las EPSA.

### Nivel regulador

El órgano regulador del sector es la Superintendencia de Saneamiento Básico, creada en el marco de los artículos 14 y 15 de la Ley 2066 de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, como parte del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE). La regulación es una función ejercida por el Estado, pero con autonomía política, por esta razón es confiado a un ente regulador que es un organismo público de naturaleza descentralizada e independiente<sup>44</sup>. Esta instancia de Regulación, entre sus funciones tiene las siguientes:

- Debe cumplir y hacer cumplir la Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario,
- Autorizar el uso y aprovechamiento del recurso agua (que lo cumple en forma interina),
- Otorgar las licencias de prestación de servicios y registros a los operadores,
- Aprobar y evaluar las metas de calidad, expansión y desarrollo de los operadores, acordes con planes de extensión en la cobertura y mejoramiento de la calidad de los servicios,
- Aprobar y monitorear los Planes de Desarrollo de los operadores,
- Proteger los derechos de los prestadores de servicios y de los usuarios,
- Aprobar y verificar la aplicación correcta de los precios y tarifas por los servicios,
- Solicitar la opinión de los gobiernos municipales con relación a los planes que presenten las EPSA, para compatibilizarlos con la planificación y promoción del desarrollo urbano y rural correspondiente,
- Remitir al Gobierno municipal correspondiente el dictamen técnico sobre la solicitud de expropiación,
- Poner en conocimiento de las autoridades competentes las infracciones relativas a la protección del medio ambiente en el desarrollo de las actividades de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario,
- Aplicar sanciones de diversa índole,
- Mantener un sistema de información sectorial.

### Prestación de los servicios

El Decreto Supremo 22625, en su Art. 15, permite el establecimiento de la Entidad Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. La EPSA se define como una Persona Jurídica, que puede tener las siguientes formas de constitución: Empresa pública municipal<sup>45</sup>, mancomunitaria social, cooperativa de servicios públicos, asociación civil, pueblos indígenas y originarios, comunidades indígenas y campesinas, asociaciones, organizaciones y sindicatos campesinos, comités de agua, pequeños sistemas urbanos independientes, juntas vecinales y cualquier otra organización que cuente con una estructura jurídica reconocida por Ley excepto los gobiernos municipales.

De acuerdo a Ley 2066 las EPSA podrán operar bajo la modalidad de Licencia o Registro, que otorga la Entidad reguladora. Las EPSA deberán formular planes estratégicos y operativos de su área de acción de acuerdo al reglamento y lineamientos de los planes departamentales y nacionales, adecuar los planes maestros de cada entidad a los planes de desarrollo urbano e implementar la política tarifaria nacional. Administrar, operar, mantener y ampliar los sistemas y servicios, realizar la cooperación técnica horizontal, realizar investigaciones tecnológicas y dar cumplimiento a todos los objetivos y funciones señaladas en sus respectivos estatutos.

### Avances sectoriales

Más de 2.6 millones<sup>46</sup> de bolivianos no tienen acceso a servicio de agua potable y cerca de 5 millones de bolivianos a alcantarillado, adicionalmente, se incrementa la contaminación ambiental por el grado de tratamiento de las aguas servidas que es mínimo. Es evidente la brecha entre los dos servicios básicos.

Los datos muestran que la cobertura en agua en el área urbana es del 84.5% en tanto que en área rural alcanza a un 51.4%, la cobertura de saneamiento en ambos ámbitos es deficitaria ya que en el área urbana solo se cuenta con un 49.8% de población servida y un 37% de población rural. Esta situación afecta a los índices de morbi-mortalidad infantil que están directamente relacionados con la calidad de los servicios de agua y saneamiento y es mayor aun en las comunidades o poblaciones que no cuentan con ningún servicio y acceden a una fuente de agua no segura.

<sup>45</sup> Las Guías de Desarrollo Comunitario para poblaciones menores a 2.000 habitantes, la de 2001 a 10.000 habitantes y la de mayores a 10.000 habitantes, describen en detalle cada Modelo de gestión, sus requisitos legales, ventajas y desventajas en su conformación.

<sup>46</sup> Fuente: Censo 2001 INE, Plan Decenal de Saneamiento Básico 2001-2010 y UDAPE - CIMDM 2006

Tabla 2:  
Cobertura y Metas del Milenio: Resultados y Proyecciones

Servicio/Ámbito	Año 1992	Año 2001	Año 2005	Año 2010	Año 2015
<b>Área urbana</b>					
Área urbana	81	88	84.5	87	91
Agua potable	36	48	49.8	50	68
<b>Área rural</b>					
Alcantarillado	19	46	51.4	51	60
Saneamiento	17	32	37	33	60

Fuente: INE. Anuario Estadístico 2006

Un desafío continuo para el sector de agua y saneamiento en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las metas globales están relacionados con el incremento y el acceso sostenible de los servicios de agua y saneamiento en las áreas peri urbanas y las zonas rurales. El Objetivo No. 7 tiene una directa relación en tanto declara: Proteger el medio ambiente y está dirigido a incorporar los principios de desarrollo sostenible en las políticas y programas nacionales, evitar la pérdida de los recursos del medio ambiente, reducir a la mitad el porcentaje de personas que carecen de acceso al agua potable y mejorar considerablemente las condiciones de las personas que viven en la marginalidad<sup>47</sup>.

El enfoque de gestión integral del recurso hídrico, determina la interrelación de tres sectores: riego, manejo de cuencas y saneamiento básico en un solo ministerio, que demanda la confluencia de políticas y estrategias intersectoriales, que se inicia con la conjunción de cuencas y saneamiento básico.

#### Problemas en el acceso y cobertura de los servicios

En Bolivia la calidad de vida de la población urbana y rural (incluyendo a los pueblos indígenas) está seriamente afectada y limitada por los elevados y persistente déficit de los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, disposición de excretas y residuos sólidos, presentando problemas de servicio de agua deficitario en calidad y continuidad, en alcantarillado la situación es más dramática, pues es alto el porcentaje de población que no tiene acceso a este servicio y, adicionalmente, la contaminación ambiental es fuerte debido a que el grado de tratamiento de las aguas servidas es mínimo.

En el área rural (incluyendo a los pueblos indígenas) la situación es mucho más alarmante; al alrededor del 43% de la población no tiene acceso al agua potable y el 75% no accede a un sistema de saneamiento adecuado, mientras que el tratamiento de las aguas servidas y la disposición sanitaria de excretas son prácticamente inexistentes<sup>48</sup>. Al no tener acceso al agua segura se ven obligados a utilizar fuentes no seguras, tales como, ríos, lagos, pantanos, pozos someros, pozas, etc. En algunas áreas y/o comunidades existe contaminación por desagües domésticos, excrementos de ganado, medio ambiente, etc., causando la propagación de enfermedades de origen hídrico y un alto índice de morbi mortalidad.

En áreas peri urbanas, un número creciente de familias que cuentan con servicio de agua y/o alcantarillado no lo usan por falta de recursos económicos, en detrimento de la salud de sus miembros.

En los llanos, ante la falta del suministro de agua, se emplean métodos tradicionales de captación de agua, como la c'ocha o pozos de agua cavados comunitariamente para el almacenamiento del recurso de las lluvias, cuya calidad es totalmente inadecuada con presencia de hierro, manganeso, nitritos y otros a nivel químico y con alta carga bacteriológica por los factores ambientales y las prácticas de lavado de ropa con el uso de detergentes, o bebederos para animales y otros.

#### Servicios de agua y saneamiento y su efecto en la salud de la población

La cobertura alcanzada en el sector, no refleja la calidad del servicio y grado de sostenibilidad esperado. Al respecto los proyectos desarrollados por PROSABAR en el área rural (1995 - 2000) reflejaron resultados preliminares sobre monitoreo acerca de la calidad de agua, que indican bajo riesgo de contaminación bacteriológica en los sistemas, pero está presente en las viviendas por mala manipulación de los habitantes (estudio de sostenibilidad 2003). Con relación a los proyectos ejecutados por otras ONG's, no se tienen resultados del monitoreo de calidad del agua. Recientemente, UNICEF dentro del Programa Multidonante de Agua y Saneamiento, está iniciando actividades de control de calidad del agua tanto a nivel de laboratorio como de acciones de prevención de las fuentes de agua.

#### Enfermedades de origen hídrico

Las enfermedades transmitidas por el agua son enfermedades provocadas por el consumo del agua contaminada con orina, restos fecales de humanos o animales y que contienen microorganismos patógenos. En países en vías de desarrollo, cuatro quintos de las enfermedades son transmitidas por el agua, siendo la diarrea la causa principal de morbi mortalidad infantil.

<sup>47</sup> Fuente: PNUD Metas de Desarrollo del Milenio. Bolivia 2005

<sup>48</sup> Plan - Sector de Servicios Básicos de Agua Potable y Saneamiento.

**Tabla 3: División de enfermedades hídricas**

<p><b>Enfermedades transmitidas por el agua</b></p> <p>Las enfermedades diarreicas son las principales enfermedades transmitidas por el agua que se ha contaminado con desechos humanos, animales o químicos. Entre algunas de estas se puede citar: el cólera, fiebre tifoidea, shigella, salmonella, giardiasis, amebiasis, poliomielitis, meningitis y hepatitis A y E, helmintiasis, entre otros.</p> <p>En este sentido tanto los seres humanos como los animales pueden actuar como huéspedes de bacterias, virus o protozoos que causan estas enfermedades.</p>	<p><b>Enfermedades con base en el agua</b></p> <p>Los causantes son organismos acuáticos que pasan parte de su ciclo vital en el agua y otra parte como parásitos de animales. Estos organismos pueden prosperar tanto en aguas contaminadas como no contaminadas. Como parásitos, generalmente toman forma de gusanos y se valen de vectores animales intermediarios como los caracoles para prosperar, y luego infectan directamente al ser humano, penetrando a través de la piel o por ingesta directa.</p>
<p><b>Enfermedades de origen vectorial relacionadas con el agua</b></p> <p>Millones de personas sufren de infecciones transmitidas por vectores -insectos u otros animales capaces de transmitir una infección, como los mosquitos que se crían y viven cerca de aguas contaminadas y no contaminadas. Esos vectores infectan al ser humano con paludismo, fiebre amarilla, dengue.</p>	<p><b>Enfermedades vinculadas a la escasez de agua</b></p> <p>Muchas otras enfermedades están vinculadas a la escasez de agua (también conocidas como enfermedades vinculadas a la falta de higiene) porque prosperan en condiciones de escasez de agua y saneamiento deficiente. Las infecciones se transmiten cuando se dispone de muy poca agua para lavarse las manos.</p> <p>Algunos ejemplos de enfermedades vinculadas a la escasez de agua son la escabiosis (sarna), tuberculosis, difteria, pediculosis (piojos).</p>

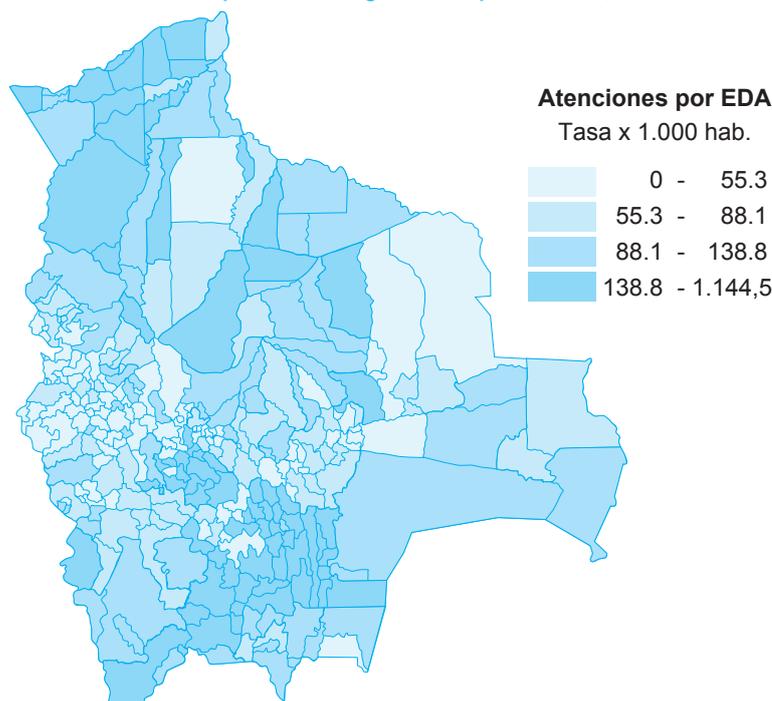
Fuente: Adaptado del documento de salud y saneamiento básico del PROAPAC (2006)

La contaminación del agua ocurre generalmente en sistemas de agua precarios con captación de agua superficiales (lluvia, ríos, lagos, pozas, etc.), aguas que en general suelen estar contaminadas por escorrentía de laderas, excretas de animales y de seres humanos, campos sépticos, tuberías de aguas residuales, etc.

El reporte de diarreas se produce mayoritariamente en menores de 5 años, en el país entre los años 2003 y 2004 este grupo aportó casi el 80% de las atenciones registradas en los establecimientos de salud, lo que representa más de 330 atenciones por cada 1.000 niños de esa edad. Le siguen en importancia por su riesgo los mayores de 60 años, con 27 atenciones por cada mil de esa edad, a pesar de que estos solo reúnen el 3% de todos los casos atendidos.

Los departamentos con mayores tasas de atención por diarreas son: Chuquisaca, Pando y Potosí, en relación a los demás. Este comportamiento solo muestra la situación de estas enfermedades, pero no explica por sí solo las causas de esos niveles de atención de enfermedades. Una mirada al comportamiento por municipios muestra que los diez municipios con más alto índice de atenciones por EDA's se encuentran principalmente en Potosí (ver mapa).

**Figura 3. Tasa de atenciones por diarrea según municipios. Bolivia, 2004**



El municipio con mayor índice de atención por diarreas (en ese periodo) fue San Julián, en Santa Cruz. Gutiérrez es otro municipio de este departamento con niveles altos de atenciones por estas enfermedades.

**Tabla 4: Municipios con mayores índices de atención por diarreas**

Departamento	Municipio	Tasa x 1000
Chuquisaca	Villa Azurduy	740,5
Potosí	Cotagaita	680,4
Potosí	Tupiza	770,1
Potosí	Atocha	1639,8
Potosí	San Pablo de López	1226,2
Potosí	Mojinete	1129,4
Potosí	Llica	843,0
Santa Cruz	Gutiérrez	917,4
Santa Cruz	San Julián	1863,4
Pando	Santa Rosa	960,0

No es evidente un patrón en cuanto a los meses con mayor número de casos de diarrea, pues éstas se presentan indistintamente en los meses de calor o de frío, no pudiendo establecer un parámetro entre la estación y la incidencia de la enfermedad. El grupo etéreo más vulnerable en padecer de enfermedad diarreica lo constituye el de los menores de 5 años. La alimentación exclusiva con leche materna hasta los 6 meses evita la mayor incidencia de casos de diarrea en los menores de 1 año.

Pese a la existencia de una tendencia al aumento del número de casos de diarrea a nivel nacional, las posibilidades de intervenir, mediante el DESCOM, en un contexto intersectorial contribuye a disminuir su prevalencia ya que se implementan acciones que mejoran las condiciones de la población informando, concienciando y promoviendo la apropiación de comportamientos más responsables para el cuidado y preservación de la salud.

En este sentido, el tema de la higiene es de fundamental importancia para mitigar la incidencia de enfermedades de origen hídrico, unido a buenos servicios y hábitos de uso de agua, por lo que no se deben escatimar esfuerzos en seguir aumentando las coberturas de los servicios y mejorando cada vez su calidad, así como desarrollar campañas intensivas de educación sanitaria, con énfasis en las prácticas de higiene y su relación con la salud.

La reducción de las vulnerabilidades supone un trabajo multidisciplinario y en red con otros actores, como ministerios públicos, agencias de salud, ONG's, sector privado, y sector académico (universidades, asociaciones de profesionales, centros de investigación), para coadyuvar al desarrollo e intercambio del conocimiento.

### Impacto en salud de las condiciones de agua y saneamiento

La información disponible en el sector no permite hacer análisis actualizado de asociación (aunque no necesariamente de causalidad) entre la ocurrencia de enfermedades y sus posibles factores condicionantes, como por ejemplo los índices de calidad del agua, niveles de cobertura y suministro, etc.

Por otro lado, las investigaciones para determinar impacto en salud, establecer asociaciones o posibles relaciones de causalidad son escasas o no se realizan. Por ejemplo, entre las pocas ejecutadas, en una evaluación de impacto que se realizó al Proyecto YACUPAJ en el departamento de Potosí a nivel de las comunidades de las provincias de Chayanta, Modesto Omiste, Guijarro y Sud Chichas, en 1994<sup>49</sup> (a un año de su conclusión), los resultados más importantes fueron:

- Los indicadores de higiene del lugar y los recipientes donde la familia trae y almacena el agua, podrían ser los primeros indicios del cambio de conducta de la familia en higiene y saneamiento. Se ven notables diferencias en higiene entre los beneficiarios del proyecto y las familias no beneficiarias.
- Cerca de la mitad de las madres dieron a su hijo rehidratación oral en caso de diarrea. Las familias en general conocen las vías de contagio de la sarcoptosis y el tratamiento a través de la higiene, pero pocos hacen algo para prevenir recontagiarse por la ropa y las ropas de cama.
- Referente a la higiene de las letrinas, se ven notables diferencias entre las construidas por el Proyecto y las rusticas o tradicionales, construidas sin la asistencia del proyecto. Este hecho refleja los efectos de la educación y capacitación en salud e higiene.

La falta de monitoreo sistemático desde la visión de acompañar a un proceso social, no siempre se mantiene después que el DESCOM concluye, porque el estudio fue ejecutado inmediatamente después de su cierre y se desconoce hoy si los efectos positivos mencionados se mantienen a largo plazo.

La cooperación alemana ha incorporado la obligatoriedad de levantar una línea base de salud en los proyectos que apoya, para contar con elementos de monitoreo que muestre en términos generales la relación entre salud y calidad de servicios de agua y disposición de excretas.

<sup>49</sup> M. Castrillo. Evaluación del Impacto en la comunidad del Proyecto YACUPAJ. PNUD/Banco Mundial. Bolivia 1994.

Asimismo ha desarrollado las líneas de base de salud en los proyectos de agua y alcantarillado de Chaco y Bustillo, donde se han constatado los siguientes puntos:

- Los porcentajes de disgregación entre urbano y rural (79% y 21%) hecha por el INE a partir de los datos del censo de población y vivienda 2001 son similares a la disgregación hecha por el SNIS a partir de los datos obtenidos en los centros de salud (urbano 81%, rural 19%).
- No es evidente un patrón en cuanto a los meses con mayor número de casos de diarrea, pues éstas se presentan indistintamente en los meses de calor o de frío, no pudiendo establecer un parámetro entre la estación y la incidencia de la enfermedad.
- El grupo etáreo más vulnerable en padecer de enfermedad diarreica lo constituye el de los menores de 5 años. La alimentación exclusiva con leche materna hasta los 6 meses evita la mayor incidencia de casos de diarrea en los menores de 1 año.

Pese a la existencia de una tendencia al aumento del número de casos de diarrea a nivel nacional, las posibilidades de intervenir, mediante el DESCOM, en un contexto intersectorial contribuye a disminuir su prevalencia ya que se implementan acciones que mejoran las condiciones de la población informando, concienciando y promoviendo la apropiación de comportamientos más responsables para el cuidado y preservación de la salud.

En este sentido, el tema de la higiene es de fundamental importancia para mitigar la incidencia de enfermedades de origen hídrico, unido a buenos servicios y hábitos de uso de agua, por lo que no se deben escatimar esfuerzos en seguir aumentando las coberturas de los servicios y mejorando cada vez su calidad, así como desarrollar campañas intensivas de educación sanitaria, con énfasis en las prácticas de higiene y su relación con la salud.

La reducción de las vulnerabilidades supone un trabajo interdisciplinario y en red con otros actores, como ministerios públicos, agencias de salud, ONG's, sector privado, y sector académico (universidades, asociaciones de profesionales, centros de investigación), para coadyuvar al desarrollo e intercambio del conocimiento.

### Desequilibrio en los avances

A pesar de los avances logrados a nivel de cobertura de Agua Potable y Saneamiento, Bolivia, al igual que otros países de América Latina, y la experiencia desarrollada durante más de 30 años, aun presenta desequilibrios en la prestación de ambos servicios, en relación a: la calidad de la cobertura alcanzada, la sostenibilidad de los servicios y la implantación del marco legal, normativo y regulatorio. Asimismo, la estrategia social sectorial requiere mejorar y actualización, para responder al contexto actual y a sus limitantes mediante su implementación en Proyectos de Inversión, en la EPSA, en los programas y proyectos sectoriales rurales y urbanos.

Por tanto, los esfuerzos sectoriales se dirigen a los siguientes aspectos:

- Aplicación de la normativa vigente, en todos los niveles del Estado,
- Formulación de una política integral que oriente la gestión de los recursos hídricos y de saneamiento básico,
- Mejorar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento,
- Fortalecer a las EPSA, para una gestión eficiente y eficaz de los servicios de agua y saneamiento,
- Promoción de una organización comunitaria efectiva para la gestión del saneamiento básico local,
- Participación y relacionamiento interinstitucional e intersectorial para optimizar esfuerzos de apoyo al desarrollo del saneamiento básico.
- Promover apoyo y cooperación técnica entre operadores en base a procesos de solidaridad y subsidiariedad,
- Promover investigaciones tecnológicas y sociales,
- Incorporación de las transversales de equidad de género, generacional e interculturalidad, intersectorialidad y medio ambiente en el DESCOM,
- Coadyuvar al mejoramiento de comportamientos en higiene, cuidado y preservación del recurso hídrico y medio ambiente,
- Sistema de agua y/o saneamiento, construido con calidad, de acuerdo a normas de diseño y con buen funcionamiento,
- Cambio y mejoramiento de comportamientos e higiene adecuada, población adulta e infantil con niveles adecuados de higiene que impacten en los indicadores de salud.

## OBJETIVOS Y METAS DEL MILENIO CON RELACIÓN AL SECTOR

En el año 2000 en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas, Bolivia asumió el compromiso junto a otros 188 países, para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM's) que constituyen una oportunidad para consolidar esfuerzos del Estado y de la sociedad civil en función de mejorar las condiciones de vida de la población y de promover el pleno ejercicio de sus derechos humanos. Para su cumplimiento en el 2015, se requiere de importantes esfuerzos por parte del Estado, la ciudadanía y los organismos de cooperación. Dichos objetivos incorporan temas centrales de la agenda internacional del desarrollo y otorgan lineamientos estratégicos para la implementación de políticas nacionales. Los ODM's se resumen en 8 objetivos, 18 metas y 48 indicadores, orientados a mejorar el desarrollo económico y social de los países menos desarrollados.

El cumplimiento de los compromisos de los ODM's es de co-responsabilidad de todos sus actores para lograr la superación de la pobreza y el avance del desarrollo humano. Los gobiernos nacionales han iniciado esfuerzos para orientar y consolidar los ODM's en las políticas económicas y sociales. En este sentido, es necesario establecer lineamientos para impulsar una estrategia de logro de los ODM's en Bolivia. El objetivo específico es definir los lineamientos para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio con un enfoque de desarrollo humano, principalmente en tres sectores sociales: i) educación; ii) salud y iii) agua y saneamiento básico.

Bolivia como parte de la Declaración del Milenio, fue el primer país de América Latina, y uno de los doce primeros a nivel mundial en preparar un informe nacional de progreso sobre los Objetivos de Desarrollo del Milenio que fue publicado en diciembre de 2001. Hasta la fecha, Bolivia ha publicado cuatro informes nacionales sobre el avance del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, diferenciado por departamentos, tomando en consideración que los nueve departamentos de Bolivia se encuentran hoy frente a grandes desafíos para encarar la gestión de su desarrollo<sup>50</sup>.

Los desafíos actuales para el sector de agua y saneamiento en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM's) y las metas globales están relacionados con el incremento y el acceso sostenible de los servicios de agua y saneamiento en las áreas urbano marginales y las zonas rurales, las cuales se caracterizan por tener un alto riesgo frente a los fenómenos naturales. El objetivo No. 7 tiene una directa relación en tanto declara: Proteger el medio ambiente y está dirigido a incorporar los principios de desarrollo sostenible en las políticas y programas nacionales, evitar la pérdida de los recursos del medio ambiente, reducir a la mitad el porcentaje de personas que carecen de acceso al agua potable y mejorar considerablemente las condiciones de las personas que viven en la marginalidad<sup>51</sup>.

El Sector formula las siguientes proyecciones en cuanto a agua y saneamiento hasta el año 2015, en relación a la meta 10 que es disminuir a la mitad la proporción de la población sin acceso a servicio de agua potable:

**Tabla 1: Metas del Milenio Resultados y Proyecciones**

Servicio/Ámbito	Año 1992	Año 2001	Año 2005	Año 2010	Año 2015
<b>Área urbana</b>					
Agua potable	81	88	84.5	87	91
Alcantarillado	36	48	49.8	50	68
<b>Área rural</b>					
Agua potable	19	46	51.4	51	60
Saneamiento	17	32	37	33	60

Fuente: INE - VSB

La Cumbre del Milenio consideró que los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario eran además de un componente fundamental del desarrollo, un derecho de todas las personas. Para cumplir las metas fijadas en esta Cumbre, hasta el año 2015 Bolivia debe incrementar la cobertura de agua potable de 72.43 a 80 por ciento, para beneficiar a 4.482.908 habitantes, y la de saneamiento básico de 48,46 a 58 por ciento, para asistir a 4.837.796 habitantes. Se estima que eso demandará, en el quinquenio 2006 - 2010, una inversión anual promedio de 85,9 millones de dólares, y una inversión total de aproximadamente 430 millones de dólares.

<sup>50</sup> <http://www.pnud.bo/webportal/ODMs/ODMsenBolivia/Informe2007.aspx>

<sup>51</sup> Fuente. PNUD Metas de Desarrollo del Milenio. Bolivia 2005

Entre otros objetivos definidos para el Milenio están los dirigidos a disminuir la mortalidad infantil, así como la igualdad para las mujeres.

### Igualdad de Género y Medio Ambiente Sostenible

La inclusión de la perspectiva de género en este objetivo se relaciona, al menos, con dos miradas complementarias: en primer lugar, la división sexual del trabajo y la distribución de los recursos afecta diferencialmente la vida de los hombres y mujeres que habitan en viviendas precarias, sin acceso al agua potable, y sin condiciones de saneamiento básico. Para las mujeres, encargadas mayormente de las actividades domésticas y del acarreo de agua, esta situación supone una importante inversión de tiempo y esfuerzo en la gestión de la vida cotidiana, en detrimento de su incorporación a actividades remuneradas y a su participación política y social.

El objetivo de igualdad de género, que hace parte de los ODM, recupera desde su misma definición, los estándares de derechos humanos, puesto que no se refiere, por ejemplo, al “desarrollo de las mujeres”, sino que incorpora un concepto central de los derechos humanos: el de la igualdad, así como otro concepto básico para entender a la misma como un proceso social y cultural que debe construirse desde la base del sistema de relaciones sociales: el concepto de género.

La mortalidad infantil tiene estrecha relación con las condiciones en las que nacen los niños y niñas, así como con la edad y educación de sus madres. Presentan también relación con las condiciones de salud y saneamiento.

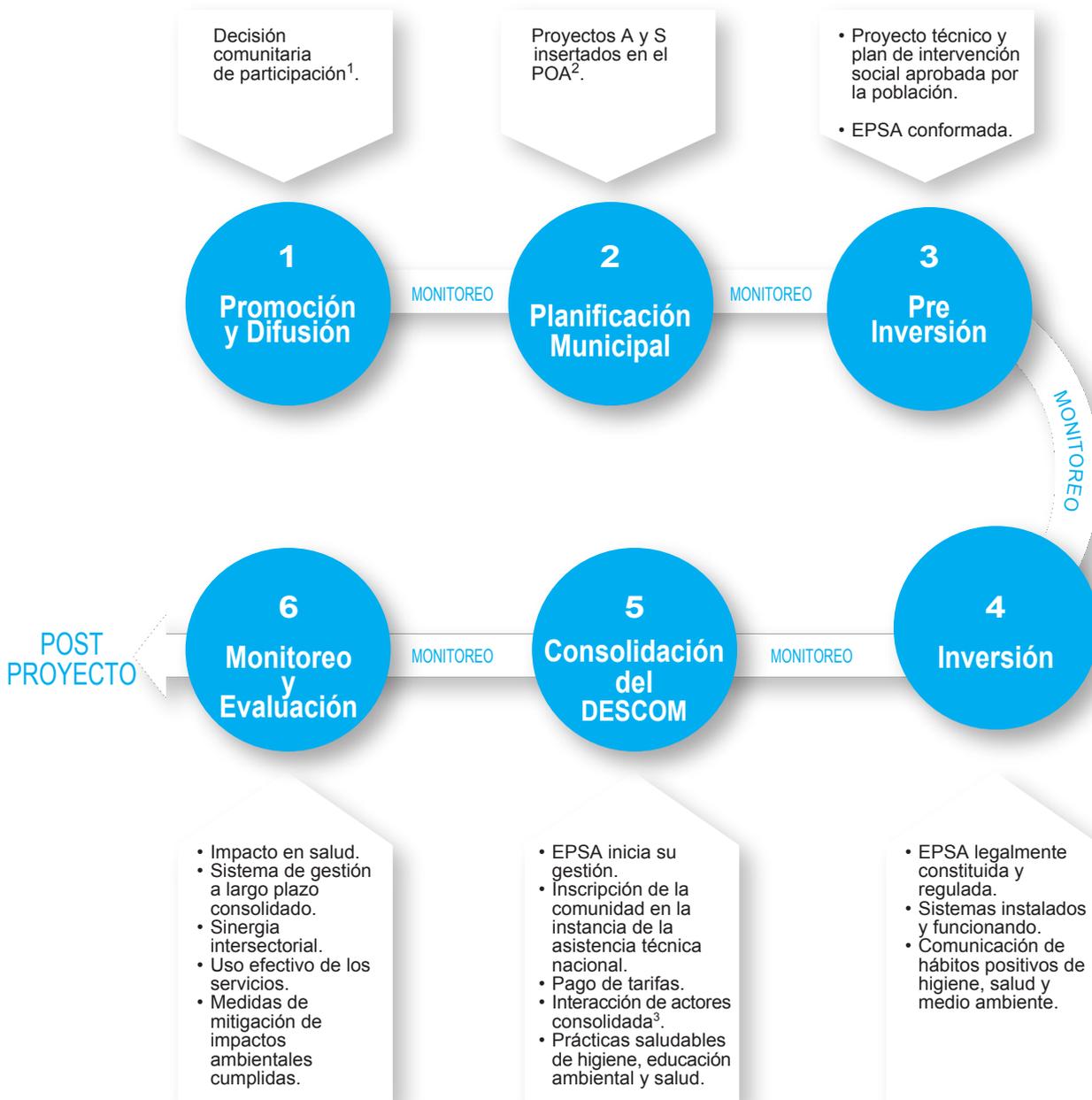
Los ODM señalan la importancia de asegurar un medio ambiente sostenible, para lo cual se propone reducir a la mitad en el 2015, el porcentaje de personas sin acceso a agua potable. Asimismo, incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y programas nacionales y revertir la pérdida de recursos ambientales.

En el documento de la UNFPA se señala: “el logro de un equilibrio entre el uso de los recursos y las necesidades ecológicas dependerá en gran medida del crecimiento, la ubicación y los desplazamientos de la población, los patrones de consumo de recursos y el manejo de los desechos<sup>52</sup>.” Así, cobran nuevamente relevancia los programas relativos al acceso universal a los servicios básicos, a la atención de la salud reproductiva, los servicios de planificación de las familias, así como la aplicación de políticas apropiadas sobre migración y tenencia de la tierra.

En todos los aspectos señalados para el cumplimiento de los ODM, están presentes aquellos que tienen relación con el sector de Saneamiento Básico, y ahí su importancia por contar con una estrategia social que los promueva transversal izándolos en todas sus acciones.

<sup>52</sup> UNFPA. Población, Salud Reproductiva y Objetivos de Desarrollo del Milenio. Cómo el Programa de Acción de la CIPD promueve los derechos humanos y la mitigación de la pobreza. s/f. New Cork, UNFPA

CICLO DEL DESCOM



Fuente: Ministerio del Agua 2006

## IDEAS PARA INTEGRAR LA TRANSVERSAL DE GÉNERO

### ENFOQUE DE EQUIDAD DE GÉNERO

Este enfoque se refiere a la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres, para que participen en todos los ámbitos de la vida, en igualdad.

En el sector de saneamiento básico es un enfoque que busca el uso de los servicios, el control de los procesos y la búsqueda de beneficios de los sistemas de agua y saneamiento, a través del fortalecimiento de las capacidades de hombres y mujeres para generar su propio bienestar. Los proyectos de saneamiento básico están concebidos para beneficiar tanto a hombres, mujeres, niños y niñas, jóvenes y ancianos de una población. Esto debe permitir reconocer a las personas el beneficio que este enfoque genera, sobre todo en dos niveles:

#### Niveles de participación en equidad de género

##### 1° Nivel

A nivel local, estas acciones se dan en el desarrollo humano y la mejora de la calidad de vida de hombres y mujeres.

Esto se logra a través de:

- Una disminución de las enfermedades y mejora en la supervivencia de niños y niñas, si hombres y mujeres asumen su cuidado, y les permite además desarrollar actividades productivas e incrementar el ingreso de las familias.
- Facilitar un mayor acceso a recursos y actividades productivas, incluyendo la tierra, las tareas de otros miembros de la familia, y servicios pagados fuera del hogar.
- Generar mayor independencia de las mujeres ante nuevas oportunidades económicas.
- Lograr un mayor empoderamiento de las mujeres para la toma de decisiones conjuntas en la gestión de la comunidad, en respuesta a necesidades diferenciadas.

##### 2° Nivel

A nivel institucional repercute en el logro de objetivos de los proyectos, mejorando la sostenibilidad de los servicios.

Se logra a través de:

- Diferenciar las necesidades y las demandas que tienen las mujeres y hombres, para responder mejor a estas.
- Identificar grupos meta, a partir de un conocimiento de las relaciones que hombres y mujeres establecen con su familia, comunidad y las actividades en las que solo el hombre participa.
- Facilitar procesos para la toma de decisiones donde participan hombres y mujeres, contribuye a un mayor compromiso para cuidar, operar y mantener los sistemas.
- Adecuar las actividades del proyecto a las necesidades, percepciones y expectativas de mujeres y hombres, en relación al agua y saneamiento.

La incorporación del enfoque de equidad de género posibilita compromisos en hombres y mujeres frente a la responsabilidad del cuidado de la salud de la familia y la comunidad y logra el cambio de conductas a partir del conocimiento de los roles y relaciones de los miembros de la familia.

Para alcanzar esto además de motivar la participación de las mujeres y su participación efectiva es necesario desarrollar diferentes acciones de cara a los sentimientos de inferioridad, falta de conocimientos, analfabetismo y otros, por ello se propone:

#### Propuesta para mejorar la participación de la mujer en el proceso:

Para generar una participación comprometida de la mujer, es necesario considerar dos momentos en el proceso, que son los siguientes:

### Primer momento:

Este momento es paralelo al DESCOM desde la promoción hasta la organización, y planificación de actividades, considerando los siguientes aspectos:

- Sensibilizar a los hombres para que participen ambos miembros de la pareja en las reuniones del proyecto.
- Promover la participación de la mujer en el proceso de ejecución.
- Informar a las familias por diversos medios sobre el proyecto, alentando la participación de marido y mujer.
- Organizar reuniones en sitios y horarios que se adecuen a las necesidades de las mujeres.
- Facilitar la participación activa de las mujeres, promoviendo que se puedan sentar juntas en las reuniones y ubicarse en el centro de la acción y no en sitios distantes, ni atrás. O se puede ubicar a las mujeres en forma alternativa con varones para promover la igualdad de condiciones.
- Utilizar en lo posible el idioma local como medio de comunicación, en caso necesario con apoyo de intérprete local.
- Promover el diálogo mediante técnicas de presentación, solicitando comentarios, con descansos durante los debates.

### Segundo momento:

Este momento se desarrolla paralelo a la ejecución de la infraestructura hasta la conclusión del proyecto, se requiere:

- Promover procesos de capacitación para mujeres y varones que se adapten a los tiempos de las familias.
- Reforzar la equidad de género en las familias con visitas domiciliarias que permitan verificar los cambios planteados con la equidad de género.
- En caso de realizarse una reunión comunal, normar el uso de la palabra dando a las mujeres y varones la misma oportunidad, ejemplo, habla un varón y luego habla una mujer.

### Resultados esperados

- Se busca que hombres, mujeres, niños y niñas conozcan y se apropien de los alcances y objetivos del proyecto, además los beneficios que generará en las condiciones de vida y salud de las familias.
- Comprender las responsabilidades que asumirán (a partir de la preinversión, construcción, financiamiento y post ejecución) ellos y ellas en la operación, mantenimiento y administración de los servicios de agua y saneamiento.

## METODOLOGÍAS DE CAPACITACIÓN DESARROLLADAS EN EL PAÍS

### 1. Enfoque de Capacitación AYNI - ECA

#### Bases del enfoque

La comunidad en sí misma es una unidad de producción, es un territorio compartido por un número de familias de manera individual, sin embargo existen mecanismos institucionalizados (normas de control social) que facilitan la constitución de grupos de cooperación y norman las reglas de comportamiento entre sus integrantes.

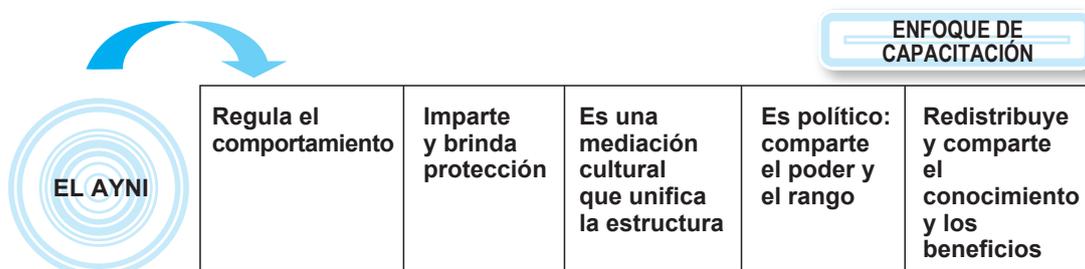
La dinámica de la vida cotidiana de los habitantes de las comunidades está estrechamente vinculada con las relaciones locales de “prácticas de reciprocidad o ayuda mutua” entre familias, vecinos/as, compadres, padrinos y miembros de la comunidad. El “Ayni” es un sistema de ayuda mutua (trabajo a cambio de trabajo) principalmente en siembra y cosecha; labores culturales, construcción de casa, conservación de suelos entre otros.

Así por ejemplo es el trabajo de todos los miembros de un Ayllu (división geográfica ancestral) en beneficio de las tierras del Sol o del Inca, en beneficio de alguna obra pública de la localidad. El trabajo era comunitario y tenía una finalidad social, es decir, el trabajo de un grupo de diez para el beneficio de los mismos diez<sup>52</sup>.

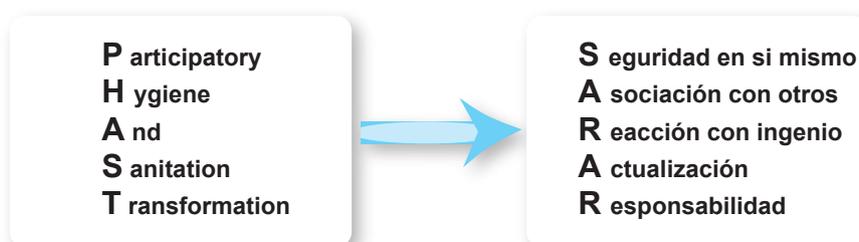
Esta ayuda mutua se ha practicado desde tiempos inmemorables no solo en las comunidades indígenas sino en todos los ámbitos de varios países como Bolivia, Perú, Ecuador, y otros países de Centroamérica. El valor cultural del AYNI es un estilo de vida adquirido socialmente. Por tanto el sistema de valores conforma la cultura.

#### Filosofía y enfoque

El ECA, sostiene que la actividad educativa debe partir de las capacidades y habilidades de las personas, una función primordial de todo proceso educativo y de capacitación es lograr que emerja este potencial. Se basa en el principio de que es un proceso que ocurre dentro del individuo, es de solidaridad y de intercambio de conocimientos, es decir, que el ser humano posee los elementos necesarios para desarrollarse, y en forma permanente dar lo que sabe para recibir nuevas enseñanzas, y en algún momento requiere de apoyo externo.



Para responder al principio filosófico de solidaridad e intercambio de conocimientos entre todas las personas de nivel institucional y local, se acompaña de los instrumentos de la metodología SARAR/PHAST (cuya sigla está formada por la primera letra de las palabras en inglés).



Este enfoque de capacitación basado en la participación comunitaria busca **la construcción del conocimiento**, en la perspectiva de mejorar las condiciones de vida de los miembros de la comunidad. Además de **tomar en cuenta las diferencias** que existen en la capacitación a personas adultas, niños/as o jóvenes, debido a que los adultos ya tienen conductas, hábitos y costumbres establecidos mientras los se encuentran en una etapa de formación y aprendizaje.

<sup>52</sup> Soto B., Lizárraga G. Enfoque de Capacitación AYNI.

AYNI tiene una relación de reciprocidad entre dos personas opuestas que se ayudan mutuamente, ya que una carece lo que la otra posee. En el Ayni se presta un servicio o se facilita un bien a cambio de recibir lo mismo en una oportunidad futura.

El AYNI es un trabajo comunitario para lograr avances locales o a micro-escala, no existen contratos ni derechos entre los participantes, es un principio organizativo donde prima la voluntariedad y el consenso de los participantes para llevar a cabo un proyecto, u otro denominativo dado al trabajo solidario y recíproco entre las familias.

En el AYNI se trasmite conocimientos y destrezas a una persona, con el compromiso de que estas sean transmitidas a otras y de esta manera el conocimiento se difunda.

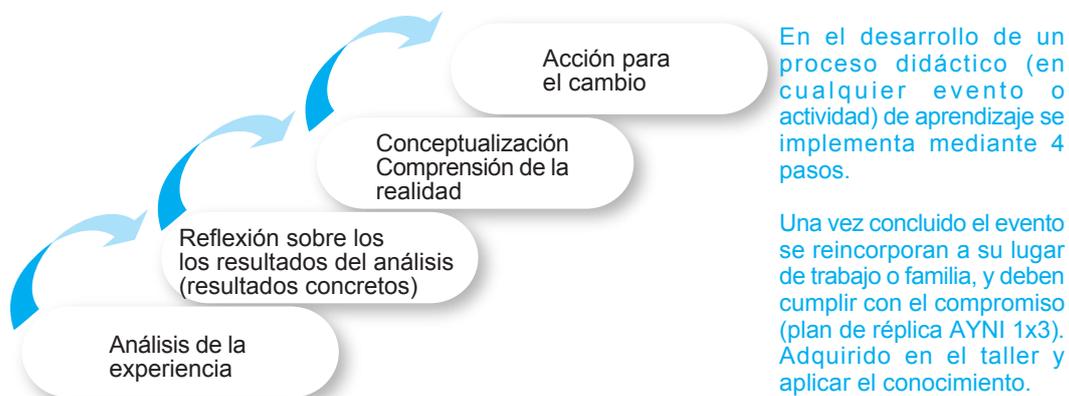
El enfoque rescata este principio como la base para el intercambio solidario de conocimientos entre el personal técnico (institucional) y los miembros de la comunidad del nivel local (que tiene conocimiento exquisito adquirido por la experiencia y el cotidiano vivir). Para la construcción del conocimiento se dirige el cambio hacia el comportamiento saludable de las familias, **la solidaridad es el efecto de réplica de un capacitador capacitado o persona informada que debe al menos transmitir el conocimiento o información a 3 personas, es un AYNI del 1 X 3**, para generar un proceso de intercambio entre varias personas que pueden recibir la información mas de una vez, la que recibe adquiere el compromiso de continuar con el AYNI.

### Líneas de acción del ecA

El ECA trabaja con tres líneas de acción:

- Promoción de la lectura.
- La lecto-escritura, y
- El aprendizaje del adulto analfabeto a través de los diferentes materiales y métodos que la componen.

### Proceso didáctico de la metodología



### Instrumentos participativos y técnicas

Los instrumentos o técnicas del ECA son simples, de bajo costo y deben ser sujetos a un proceso de validación, a través de ellos se abordan a las poblaciones locales en forma más participativa y respetuosa, se desarrollan de acuerdo a los diferentes momentos del proceso metodológico y permiten a los capacitadores crear experiencias de aprendizaje efectivas a nivel de hombres y mujeres según objetivos.

## 2. Educación popular o participativa

### ¿Qué es la educación?

Definir que es la educación depende de cuál es el enfoque con el que se pretende hacerlo. En esto influirán muchos factores de tipo social, económico, político y sobre de tipo ideológico.

## ¿Qué es la educación popular o participativa?

La educación popular, partimos del hecho que es un concepto en proceso de construcción, ir definiendo, encontrando su definición concreta y práctica “ante cada realidad particular y en cada momento histórico específico”.

Se denomina educación popular por el protagonismo de la población en los procesos educativos, es decir, por una parte el proceso educativo debe permitir que la gente “vea sus propios problemas” pero es también importante “organizar” y promover el papel protagónico de la comunidad o población en la solución de sus problemas. La finalidad organizativa es lo específico de la educación.

En la educación participativa es importante la participación colectiva y plena del educando y educadores. Estas condiciones permiten la producción colectiva de ideas, experiencias y logro de nuevos conocimientos que salen de esa participación. Por otra parte el proceso de enseñanza-aprendizaje debe generar la necesidad de aprender con alegría. El aprendizaje debería ser algo que satisfaga.

### Elementos Importantes a Considerar en la Educación Popular o Participativa

#### Educación y cultura

En la educación tradicional, la cultura es un obstáculo para el desarrollo, en cambio en la educación participativa, la cultura es un recurso, un insumo educativo, un punto de partida para arrancar el proceso educativo.

#### Diferencias entre educación tradicional y educación participativa

- El modelo de educación tradicional solo pretende lograr un cambio de conductas a través de la transmisión de conocimientos.
- La educación popular (educación participativa o aprendizaje participativo) busca la participación comunitaria en la solución de los problemas, es decir, se promueve el protagonismo popular.

#### Objetivos de la Educación Popular

- Fortalecer y desarrollar una conciencia crítica. Esto quiere decir desarrollar una conciencia social colectiva que se expresa en un determinado grado de organización.
- Fortalecer y propiciar la organización.
- Hacer de los temas de la vida, temas de reflexión y acción.
- Rescatar y valorar la propia cultura y su historia.
- Promover la unidad.

#### Características del Proceso Metodológico de la Educación Popular



#### El Proceso del Aprendizaje Participativo

##### ¿Qué es aprender?

Aprender es el proceso mediante el cual las personas entienden una realidad o un problema y aplica ese conocimiento para solucionarlo o cambiar esa realidad. En educación popular el “aprender” es un proceso mediante el cual la población o comunidad o sujeto colectivo logra entender el problema, por ejemplo de salud y saneamiento y se moviliza para solucionarlo.

Para generar esta acción es importante el intercambio de conocimientos entre comunidad o población versus personal técnico, que permitirá mejorar la situación de salubridad, donde la información disponible local es un insumo para el aprendizaje.

## Etapas del aprendizaje participativo

### Primera etapa: Motivación

Esta actividad hace que uno se interese en algo en determinado tema, eso es lo que hace actuar. Para motivar el aprendizaje debe tomarse en cuenta las necesidades, intereses particulares, sus prioridades de la comunidad o población.

### Segunda etapa: Observación de los elementos

Los problemas son los elementos de la realidad considerada. Se trata de tener una concepción, un conocimiento, una comprensión clara y precisa de los problemas.

### Tercera etapa: Interpretación

Significa relacionar esos elementos (problemas) buscando una lógica. Para la interpretación de los problemas de una realidad se debe hacer el **análisis** de los mismos. Es decir, hacer una distinción y separación de las partes del problema hasta llegar a conocer sus causas, y luego debe procederse a la formulación de la **síntesis** de las reflexiones realizadas.

### Aplicación de la acción y reforzamiento

Aplicar el conocimiento a la acción formulando una “estrategia de acción”.

### Proceso de aprendizaje individual y aprendizaje colectivo

En general el aprendizaje se puede realizar en forma individual y/o colectiva. En el modelo de “aprendizaje participativo”, se prioriza el aprendizaje colectivo, es decir, la producción colectiva de ideas, experiencias y conocimientos nuevos.

### Metodología

Se refiere a cómo encarar el proceso de aprendizaje, utilizando determinados instrumentos educativos (los métodos, las técnicas y los materiales educativos). Como en toda actividad, también en la educación, sin los instrumentos posiblemente fracasaríamos.

- **Los métodos**

Los más usuales son el taller, la asamblea, la feria, la velada cultural, los concursos, etc. vistos de manera general. Se tiene que tomar en cuenta que no son las únicas sino que existen mucho más y que además el educador popular o promotor social debe buscar en la práctica de la gente, en su cultura, actividades de producción de conocimiento o de control colectivo.

- **Las técnicas educativas o instrumentos de aprendizaje participativo**

Las técnicas educativas son herramientas que están en función de un proceso deben permitir desarrollar un proceso colectivo de discusión y reflexión. La técnica en si misma no es formativa. Debe ser utilizada en función de un tema específico con un objetivo concreto y desarrollado de acuerdo a los participantes.

#### Creativa

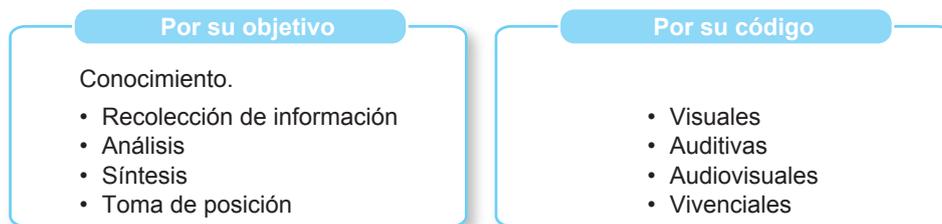
#### Algunos elementos a tomar en cuenta para el uso de las técnicas

- Las técnicas deben dirigirse a un objetivo preciso, así se guía la discusión al tema de interés.
- El objetivo que se desea alcanzar con ella debe ser claro.
- Se debe precisar el procedimiento para su aplicación de acuerdo al número de participantes y el tiempo disponible.
- Debe detallarse el procedimiento (parte operativa del taller) para conducir la técnica al objetivo planteado y precisar su manejo.

Por lo general una sola técnica no es suficiente para trabajar un tema. Siempre debe estar acompañada de otras técnicas que permitan un proceso de profundización.

## Clasificación de las técnicas

Las técnicas pueden clasificarse de acuerdo a su objetivo y de acuerdo a su código:



### 3. Metodología SARAR

#### Enfoque “Centrado en la persona que aprende”

El enfoque SARAR, cuya sigla está formada por la primera letra de las palabras en inglés Self-esteem, Associative Strength, Resourcefulness, Action Planning and Responsibility fue desarrollada desde 1970 por Lyra Srinivasan. En el país fue implementado a partir de 1992<sup>54</sup> por el Proyecto YACUPAJ (“para el agua” en quechua) y el PROSABAR en zonas rurales en proyectos de agua y saneamiento. Sin embargo, en los últimos años su aplicación más científica, validada y evaluada, ha sido replicada en diferentes grupos de población, etnias e idiomas nativos de los tres pisos ecológicos del país.

SARAR es una metodología participativa de educación de adultos que difiere de los modelos tradicionales, centrados en el educador o capacitador como transmisor de conocimientos. Esta metodología no tiene un contenido fijo y puede adaptarse a la educación en diferentes sectores y estructuras organizativas. Se adecua, por tanto, a las necesidades de capacitación planteadas por el sector de saneamiento básico.

#### Marco filosófico

El enfoque participativo, que se conoce como “basado en la persona que aprende”, es una forma de ayudar a los que aprenden a asumir un mayor grado de control de sus propias vidas y de su medio ambiente, mediante el desarrollo de su capacidad de resolver sus problemas y administrar sus recursos. SARAR se concentra en el desarrollo de la capacidad humana para evaluar, elegir, planificar, crear, organizar y tomar iniciativas nuevas.

Se parte de un principio básico, de que la educación es un proceso íntimo que ocurre dentro del individuo, es decir, se inicia del reconocimiento de que el ser humano posee los elementos necesarios y la potencialidad para desarrollarse. En un momento dado la intervención puede requerir de elementos externos que le ayuden a hacer germinar este potencial. Lo más importante no es cuánta información se ha impartido o cuántas demostraciones se ha dado al participante, sino en qué forma ésta ha cambiado en su ser íntimo.

#### Objetivo

La metodología SARAR busca lograr cambios conscientes y perdurables de conducta, tocando actitudes propias o culturales del sujeto y de su comunidad y no sólo aumentar el caudal de conocimientos.

#### Conceptos fundamentales que caracterizan el método SARAR

**Seguridad en sí mismo**, los grupos y las personas reconocen y aumentan su confianza en sí mismos cuando comprenden que tienen la capacidad creativa y analítica para identificar y resolver sus propios problemas.

**Asociación con otros**, la metodología reconoce que, cuando las personas se unen en grupos, se hacen más fuertes y desarrollan la capacidad de actuar en conjunto.

**Reacción con ingenio**, cada persona es un posible recurso para la comunidad. Mediante este método se procura desarrollar el ingenio y la creatividad de las personas y los grupos para solucionar los problemas.

**Actualización**, la planificación de la acción para resolver los problemas es crucial. El cambio sólo puede lograrse si los grupos planifican y llevan a cabo medidas apropiadas.

**Responsabilidad para resultados sostenibles**, el grupo asume la responsabilidad de las actividades de seguimiento: las medidas planificadas deben llevarse a cabo. Sólo mediante una participación responsable es posible lograr resultados significativos.

Fuente: Elaboración propia, 2002

La metodología promueve cinco cualidades humanas esenciales: la autoestima, el trabajo en grupos, la creatividad, la planificación de acciones y la responsabilidad del proceso:

### Proceso Metodológico SARAR

El proceso abarca desde el *contacto inicial* hasta la *articulación*:

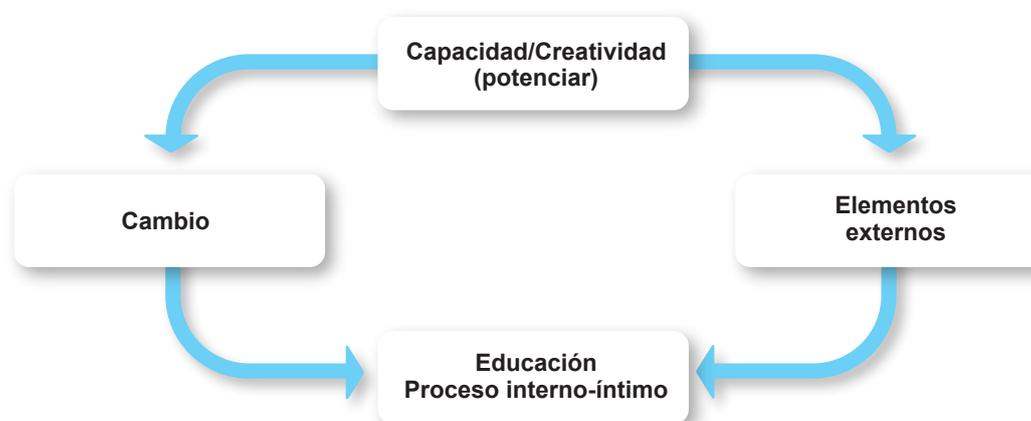
- La fase de contacto inicial incluye actividades para ganar la confianza del grupo e iniciar el proceso de educación y el estímulo a la gestión.
- La fase de articulación se produce cuando el grupo ha logrado una organización propia, coherente y formalizada, en la que ya no requiere de apoyo externo y es capaz de extender su proceso y a otros grupos que comparten las mismas necesidades. Este proceso se desarrolla manteniendo la secuencia de investigación-acción-planificación-acción-evaluación.

El proceso de capacitación parte de acciones comunitarias concretas y efectivas que permiten el análisis, el establecimiento de prioridades, la toma de decisiones, la planificación y la ejecución de acciones y su posterior evaluación y monitoreo, como la mejor garantía de que puedan incidir en su propio proceso y acceder a un mejor nivel de vida.

La capacitación en el Sector de Saneamiento Básico, debe ser ejecutada por un equipo multidisciplinario, tiene que iniciarse antes de la ejecución de la obra, intensificarse durante el desarrollo de la misma y continuar por un tiempo después de la entrega de la obra. La capacitación es ejecutada por: el personal de campo, la comunidad misma con el apoyo de un/a promotor/a capacitado/a y otras instituciones, tomando en cuenta la realidad local y regional asegurando la participación de hombres, mujeres y niños. La teoría abarca un mínimo de tiempo se intenta ayudar a los participantes a llegar a su propia teoría a través del análisis de su experiencia y el examen de su estructura, es preciso relacionarla con los principios participativos de la comunidad, ya que de este modo se efectiviza el proceso de cambio y la asimilación de responsabilidad y compromisos a futuro.

La capacitación en un proyecto de agua y saneamiento está ligada a un ciclo de aprendizaje y enseñanza continuos que produce un proceso interno en la persona para buscar o generar el cambio.

GRÁFICO 2: CICLO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE



Fuente: Soto B. Manual de capacitación para capacitadores-Proyecto YACUPAJ, 1994

### Elementos fundamentales del proceso de capacitación

Los elementos principales son los capacitadores, el material educativo creativo-expresivo y el didáctico-informativo, y los instrumentos participativos.

#### a) Capacitador/a

Los capacitadores/as deben estar preparados para sensibilizar, promover y motivar diferentes niveles de personal: de extensión, salud, de educación; personal social, técnico, administrativo, y otros involucrados en el proceso de ejecución de un proyecto sectorial. Su papel fundamental es el de facilitar discusiones, apoyar los procesos de interacción y proveer información oportunamente.

## b) Material educativo en la capacitación sarar

Los materiales juegan un papel central en el proceso: estimulan la participación y creatividad del grupo para analizar y reflexionar sobre su realidad; permiten al facilitador acercarse, conocer a la comunidad y obtener información y facilitar el intercambio y apropiación de conocimientos. Los mensajes educativos se enmarcan en los valores culturales, la equidad de género y la importancia de la familia además los materiales cuentan con mensajes claves debidamente identificados, positivos, posibles, no excluyentes y respetuosos de las características socioculturales y regionales.

Los materiales educativos son de dos tipos:

### Creativo-expresivos

Son materiales abiertos que estimulan la participación y creatividad, permiten al grupo reflexionar sobre su realidad y al facilitador, acercarse a la comunidad y conocer la visión que tienen de sus problemas. Una vez que el grupo ha planteado soluciones a problemas específicos.

### Didáctico informativos

Tienen como función primordial la de intercambiar mensajes.

## c) Instrumentos participativos

Los instrumentos o técnicas son simples, de bajo costo y deben ser sujetos a un proceso de validación y evaluación. Por medio de ellos se pueden abordar a las comunidades o poblaciones locales en forma más sensitiva y respetuosa, se desarrollan de acuerdo a los diferentes métodos y momentos del proceso y permiten a los capacitadores crear experiencias de aprendizaje efectivas a nivel de hombres y mujeres, para conceptualizar y ejecutar acciones concretas.

El proceso SARAR de capacitación durante el ciclo del proyecto en las comunidades de intervención, en forma esquematizada es el siguiente.

**GRÁFICO 6: PROCESO SARAR EN LAS COMUNIDADES O POBLACIONES**

<b>CONTACTO INICIAL</b>	Las personas describen su situación, identificando problemas tal como los ven.	Las personas analizan los problemas que han sido identificados y establecen prioridades.	Las personas planean soluciones utilizando recursos de la comunidad y externos.	Ejecutan su planificación.	Las personas reflexionan sobre sus éxitos o fracasos y se motivan para iniciar nuevas actividades.	<b>ARTICULACIÓN</b>
	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ANÁLISIS</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	
	<b>MATERIAL CREATIVO EXPRESIVO</b>		<b>MATERIAL DIDÁCTICO INFORMATIVO</b>			

Fuente: Soto Betty Metodología SARAR: Base para la Gestión Comunitaria de los Servicios de Agua y Saneamiento Rurales. Tesis de Maestría. Universidad NUR, La Paz-Bolivia 2003.

## COMUNICACIÓN DEL DESARROLLO COMUNITARIO EN EL SECTOR DE AGUA Y SANEAMIENTO<sup>55</sup>

El presente anexo complementa y amplía la explicación de los lineamientos de comunicación establecidos en la presente guía e incluye, para lo operativo, sugerencias para el manejo de medios que brindan soporte a los objetivos de la estrategia de comunicación. Dichos lineamientos han sido considerados y validados por diferentes actores representativos de los públicos meta participantes en talleres de validación y análisis desarrollados en el marco del proceso de ajuste de las guías DESCOM.

### 1. Marco conceptual Comunicación para el desarrollo

Hablar de desarrollo es hablar de comportamientos; de lo que la gente hace, piensa y siente. Según Nelson Mandela<sup>56</sup> es la gente la que hace la diferencia, la comunicación trata sobre la gente, y la comunicación para el desarrollo es esencial para hacer que esa diferencia suceda. Cada vez más países y actores del desarrollo están comprobando la utilidad de la comunicación a la hora de promover comportamientos saludables y mejorar la calidad de sus vidas.

Tras décadas de debates respecto al significado del concepto de comunicación para el desarrollo, cientos de expertos y autoridades de la comunicación de diferentes países llegaron a un consenso<sup>57</sup> sobre lo que se entiende por dicho concepto: *...es un proceso social basado en el diálogo, que utiliza una amplia gama de instrumentos y de métodos. Tiene que ver con buscar cambio a diferentes niveles, lo que incluye: escuchar, construir confianza, compartir conocimiento y habilidades, establecer políticas, debatir y aprender para lograr un cambio sostenible y significativo...* A lo que nosotros añadiríamos: *en las vidas de las personas, en sus haceres, pensares y sentires*".

En Bolivia han tenido lugar valiosas experiencias de Comunicación Para el Desarrollo (CPD) en diferentes áreas como salud, agricultura, educación y participación popular. Si bien la diversidad y pluralidad son expresión de las diferencias entre los bolivianos, existen hechos que expresan factores en común. Por ejemplo, sin importar si se trata de habitantes del altiplano, valles o llanos, existen comportamientos parecidos entre ellos. Prácticas como comer sin lavarse las manos, no usar las letrinas, descuidar o abandonar el mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, no participar de las actividades y políticas de desarrollo, son hechos que se verifican todos los días.

Millones de dólares se invierten en infraestructura que procura elevar la calidad de vida de las personas. Sin embargo, algunas inversiones no logran su cometido con las letrinas o los sistemas de agua pues la gente no las usan, convirtiéndose éstas en "elefantes blancos" y gastos inadmisibles. Diversas pueden ser las causas enunciadas en el sector, entre algunos ejemplos se puede mencionar:

- Falta de conocimiento o sentimientos encontrados.
- No existe entre los beneficiarios una necesidad percibida de la infraestructura o sus beneficios.
- No existe compromiso, participación ni involucramiento con las obras.
- No hay compatibilidad entre las innovaciones propuestas y el estilo de vida y cultura de los beneficiarios.
- No se consultó a los beneficiarios ni se dialogó con ellos en la perspectiva de compartir objetivos y expectativas.
- No se han considerado las circunstancias económicas, políticas, religiosas o étnicas de los beneficiarios frente a los procesos de desarrollo, pensando solamente desde las oficinas del gobierno o la cooperación internacional.

En su parte operativa el enfoque de CPD se implementa utilizando herramientas metodológicas de la comunicación estratégica, principalmente. Estas se orientan al cambio de comportamientos de individuos y grupos como uno de los factores importantes para el cambio social.

Las etapas y herramientas más importantes que se desarrollan como parte de la comunicación estratégica son:

- El diagnóstico formativo o investigación.
- La planificación estratégica.
- El diseño y validación de mensajes.
- La distribución de materiales.
- La implementación/ejecución.
- La evaluación de la intervención.

La comunicación para el desarrollo ayuda a comprender por qué una comunidad o una persona hace, piensa y siente de una manera determinada, y a promover en consecuencia, cambios favorables al desarrollo. Esto se puede hacer de diferentes maneras pero se ha aprendido que utilizar las herramientas y técnicas de comunicación a diferentes niveles, junto a un grado eficaz de participación, es importante a la hora de promover el desarrollo. Más allá, ayuda a fortalecer el tejido social, la ciudadanía y buena gobernabilidad.

<sup>55</sup> En base al documento preparado por Remy Orgaz. Estrategia De Comunicación Del DESACOM (Desarrollo Comunitario En El Sector De Agua Saneamiento En Bolivia).

<sup>56</sup> En el Congreso Mundial sobre Comunicación para el Desarrollo. Roma, Italia, Octubre 25 al 27, 2006.

<sup>57</sup> Consenso de Roma. Congreso Mundial sobre Comunicación para el Desarrollo. Roma, Italia, Octubre 25 al 27, 2006.

## DESCOM, Política pública y comunicación

El DESCOM es una política pública, cuyo enfoque ha complementado los esfuerzos de lucha contra la pobreza, de salud pública y de promoción del acceso a servicios sostenibles de agua y saneamiento. En cuanto a sus fines, el DESCOM expresa una política pública. En cuanto a proceso y herramientas, representa y establece (al interior de las guías) diferentes formas de comunicación para el desarrollo, en un sentido amplio.

El DESCOM se sustenta en principios tales como la intersectorialidad, lo cual supone la articulación y complementación de los esfuerzos del sector de agua y saneamiento con otros sectores como el de salud pública y educación, en la perspectiva de promover el desarrollo y bienestar de los bolivianos. La premisa es que juntos se pueden alcanzar objetivos comunes y vencer las barreras que cada uno enfrenta individualmente. Otro principio es el de la interculturalidad el cual supone la interrelación entre dos o más sujetos diferentes unidos a partir del respeto y el reconocimiento de la diferencia, base sobre la cual tienen lugar relaciones de construcción y mutuo beneficio. Asimismo otro principio presente es el de equidad de género el cual supone el reconocimiento y respeto de los derechos de mujeres y hombres en términos de equidad, oportunidad e igualdad, libre de discriminación.

La comunicación por su naturaleza, incorpora en su misma esencia estos principios. Sin ellos no puede tener lugar ni llamarse comunicación.

### 2. Objetivos de comunicación

La comunicación apoya y facilita la difusión y aplicación del contenido del conjunto de documentos que hacen a la estrategia social del sector, fortaleciendo la sostenibilidad de los recursos y los servicios, supone:

*Posicionar la guía actualizada del DESCOM como una herramienta moderna y validada coadyuvante al logro de la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.*

Posicionar debe entenderse como la ubicación del DESCOM en la mente y el corazón de las personas, resultante de las diferentes acciones de comunicación y experiencias generadas entre los públicos meta y el DESCOM.

Por tanto, posicionar el DESCOM implica por un lado lograr que este esté presente en el hacer, pensar y sentir de quienes se espera apliquen esta herramienta. Por otro, que las asociaciones que se tiene del DESCOM sean favorables, diferenciadoras y potenciadoras. En este sentido, posicionar significa etiquetar una política de una manera determinada en una comunidad.

### 3. Medios de Comunicación

Bajo el criterio de lograr el mayor impacto al menor costo para posicionar el DESCOM y lograr sus fines últimos de impacto en la población, se propone utilizar un conjunto de medios cuya complementariedad, brinde soporte para el logro de los objetivos de la estrategia de comunicación. La complementariedad debe darse bajo el supuesto de que no existe un mejor medio que otro y que cada medio tiene un potencial y una función diferente a la de los otros; por tanto, la suma de potencialidades de cada medio complementándose entre sí es lo que se busca para lograr los objetivos propuestos en la estrategia de comunicación.

Los medios propuestos son:

**3.1 El paquete DESCOM:** Las piezas del nuevo DESCOM constituyen en sí mismas el medio, de diferentes modos. Si se considera su contenido, su forma, su carga histórica y tradición, referente institucional y el sentido de novedad e innovación (que brinda un “ajuste” como el que acaba de tener).

Estas piezas despiertan curiosidad, interés y demanda en los implementadores toda vez que se sabe que hay un “nuevo DESCOM”; al mismo tiempo que brindan el conocimiento y la información como fuente primaria de la estrategia y herramienta social del sector.

**3.2 Boletín institucional:** El hecho de que estos medios estén institucionalizados establece una plataforma que se puede explotar de manera eficiente y sin costo con tan sólo producir y suministrar contenidos para los mismos. Dichos contenidos pueden ser replicados o reciclados de los utilizados en otros medios y complementados por contenidos de formatos propios como entrevistas y notas. Existen boletines dirigidos a públicos diferentes: ejecutivos; técnicos y profesionales; operadores: locales o nacionales; autoridades, etc. Según cada medio será necesario hacer ajustes a cada boletín según su ámbito de influencia.

**3.3 Página web:** Se incorpora el paquete DESCOM, en la página web del Ministerio del Agua y se cuenta con links en las páginas web de los Ministerios de Educación, Salud e instituciones que llevan adelante proyectos de Agua y Saneamiento.

**3.4 Valla:** Estas constituyen un medio no tradicional en tema de políticas públicas. Cumplen una función de agendación (contribuye a la conformación de las agendas de gobierno, societal e institucional), visibilidad y sostenimiento del DESCOM y sus procesos de socialización. El potencial de este medio se determina no sólo por su forma, sino también por su ubicación. Por ello, es importante pensar en ubicaciones próximas a los tomadores de decisión de gobierno, instituciones (nacionales e internacionales) y a la gente. Los mensajes en las vallas deben ser muy simples, por ejemplo: *DESCOM, estrategia social, agua y saneamiento para todos* acompañados de una imagen emotiva o racional impactante.

Se recomienda tener presencia en cercanías de instituciones públicas en cuyas salas y corredores se tramitan, deciden y discuten temas relativos al agua y saneamiento. Por ejemplo, un lugar propicio sería al frente del Ministerio de Salud y Deportes, si se considera que una de las estrategias del sector de agua y saneamiento es lograr la intersectorialidad, lo cual implica que se busca involucrar a sectores salud y educación, entre otros, en la misión de brindar acceso de agua y saneamiento a la gente.

**3.5 Banner:** Este medio cumple una función parecida a la de las vallas pero su campo de influencia está limitado a un universo más reducido. Están ubicadas al interior de las instituciones, por tanto ayudan a llegar a técnicos decisores y profesionales del sector y sectores clave. Deben ubicarse en instituciones tales como ministerios, agencias de cooperación internacional, ONGs, alcaldías, prefecturas, fundaciones y otras relacionadas.

**3.6 Capacitación:** Este es un medio clave en relación directa con el paquete DESCOM y sus piezas; no sólo porque consiste en un proceso de transferencia de tecnología y desarrollo de destrezas en base a los ajustes realizados en el DESCOM, sino también por su complementación sinérgica a la hora de promover el comportamiento de aplicación de las herramientas.

La experiencia muestra que el mejor momento para distribuir materiales y herramientas tipo guías (y relacionados) es en el marco de procesos de capacitación, en los cuales los participantes tienen una primera aproximación práctica, absuelven dudas, analizan diferentes ángulos y se familiarizan con el uso y aplicación de los materiales.

Además de las funciones descritas, la capacitación realza el valor y jerarquía de conocimiento de las guías. La capacitación debe realizarse de manera escalonada. Sin embargo, al principio del proceso, se debe tratar de capacitar a la mayor cantidad posible de ejecutores con el propósito de mantener un nivel de calidad aceptable evitando mediaciones y distorsiones en la implementación.

Un proceso lento, de baja calidad o que enseña diferentes y erróneas formas de aplicar el DESCOM puede afectar a la imagen del mismo.

El elemento central de un proceso de capacitación debe ser el capacitado y la relación que este tiene con el capacitador. Los materiales y técnicas deben entenderse como apoyos no así como lo central en el proceso. Sin embargo, estos aspectos tienen que ser coherentes con los fines y el enfoque presentado, por tanto deben apelar no solo a la razón, sino también a los sentimientos y a las prácticas. Lo que se debe buscar más que transferencia de conocimientos es compartir un conjunto de experiencias, vivencias, emociones y saberes en el marco de una comunidad de aprendizaje.

Los talleres, grupos de trabajo, jornadas de nacionales para compartir experiencias, acciones de seguimiento, entre otros, son momentos vitales para la capacitación bajo los supuestos planteados líneas arriba.

El diseño de los mismos deben considerar que las experiencias de comunicación de adultos han demostrado que las personas enseñan de la misma manera en la cual han aprendido. Si en los procesos de capacitación de los implementadores del DESCOM se privilegia el conocimiento, lo académico, indicadores, manuales, estadísticas, siglas, metodologías y técnicas, lo mismo regirá en el nivel local donde estos aspectos carecen de valor para las personas que viven en las comunidades. Si entre los capacitadores y los implementadores del DESCOM no existe la capacidad de adaptarse y cambiar, menos se puede pedir que la gente en la comunidad cambie.

La capacitación debe estar pensada bajo los principios de la educación y comunicación de adultos:

- Las personas de la comunidad ya saben muchas cosas, que son el punto de partida para el trabajo de CPD.
- Necesitan un ambiente confiable y adecuado para aprender y no sentirse amenazados.
- El cambio de comportamiento debe ser paso a paso (de lo simple a lo complejo) y reforzado.
- La práctica debe ser acompañada de la reflexión: como se aplica en mi vida. (los adultos aprenden haciendo).
- Tanto como las ideas, los sentimientos y acciones contribuyen al aprendizaje.

- El trabajo de equipo en pequeños grupos contribuye al desarrollo de destrezas de comunicación y colaboración.
- Los participantes en procesos de capacitación y CPD necesitan estar involucrados todo el tiempo, es cuestión de participación y del principio de “hazlo tu mismo”.
- El diálogo honesto y abierto es la base para que todos aprendan.
- Las personas en las que buscamos cambios deben tener claro cual es su responsabilidad a partir de las destrezas y la capacitación brindada.
- La gente tiende a invertir en aquello que le genera un beneficio concreto más que en aquello que le genera un costo de oportunidad, tiempo, monetario, emocional o social/cultural.

Considerando los alcances del DESCOM y el desafío que se persigue, los talleres de capacitación deben darse en periodos de tiempo de al menos cinco días, durante los cuales además de tratar el proceso del DESCOM en su conjunto, debe incluirse temas relativos a diagnóstico formativo, planificación en comunicación, validación y producción de materiales, minimedios y especialmente, técnicas de comunicación interpersonal y grupal.

**3.7 Afiche:** El afiche, por definición cumple las funciones de información, remembranza y visibilización. Cuando es diseñado con un sentido estético, este puede abarcar una mayor permanencia y generar una demanda y sentido de apropiación del mensaje y el medio. Este medio al igual que las vallas y banners depende de su contenido, forma y ubicación. Se recomienda que los afiches sean ubicados en lugares públicos tales como bibliotecas, Ministerios, ONG’s, EPSA y ministerios, prefecturas, alcaldías, universidades y en eventos relacionados a temas del sector.

**3.8 Tríptico:** Este medio ayuda a comunicar los temas más importantes y mensajes propuestos en la presente estrategia de manera resumida y clara. Cumple una función informativa y a la vez generadora de demanda de mayor información por parte de los interesados sobre el DESCOM.

**3.9 Gestión de prensa:** Es importante que los medios de prensa den a conocer la vigencia del nuevo DESCOM; comuniquen los mensajes propuestos en la presente estrategia e informen sobre los avances, logros y esfuerzos que se están realizando en la perspectiva de brindar acceso al agua y saneamiento a quienes más lo necesitan. El hecho que el DESCOM esté en los medios hará que el mismo sea percibido como una realidad, más allá de los “libros” y las palabras. Ayudará también a que los involucrados e implementadores se vean como parte de una realidad a la cual contribuyen haciendo DESCOM. Su influencia en la opinión pública y percepciones ciudadanas será gravitante. Influirá también el gobierno y actores involucrados, en la medida en que amplificará y generará reconocimiento público a sus esfuerzos. La gestión debe hacerse en los diferentes medios impresos, televisivos y radiofónicos; en los ámbitos local y nacional.

**3.10 Visitas de expertos y autoridades a medios:** En la misma perspectiva del anterior punto, expertos y autoridades complementaran la función informativa de los medios explicando y analizando los alcances y objetivos del DESCOM. Los programas y medios a los que se visitan deben tener una afinidad con el tema, públicos y los objetivos propuestos. Las visitas deben gestionarse por la unidad de comunicación del Ministerio del Agua, por un consultor o una empresa de servicios de gestión de prensa subcontratada para el propósito.

**3.11 Radio:** Este es uno de los mejores aliados entre los medios de comunicación dadas sus características. Es una herramienta poderosa para el DESCOM: la simultaneidad, el alcance, la accesibilidad por parte de la gente, el bajo costo de producción y difusión en radio, versatilidad para emitir mensajes en español, quechua y aymará, el bajo costo, masividad y la sonoridad entre otros, permiten llegar a los hogares bolivianos de manera eficiente. Su potencia probada para informar, movilizar y comunicar mensajes con alta frecuencia e inmediatez, permiten complementar los otros esfuerzos que se realizarán para el cambio de comportamientos.

Este medio complementa el trabajo del implementador del DESCOM, en la medida en que puede ayudar a comunicar mensajes breves informativos y educativos; puede ayudar a congregarse o movilizar a las personas.

Está demás decir que un implementador del DESCOM usando la radio, fácilmente puede llegar a más de 1000 hogares, a una fracción del costo y tiempo requerido por 10 DESCOMS que deben hacer las visitas comunitarias.

Esto no significa que se deba reemplazar a la comunicación interpersonal que tiene lugar durante las visitas domiciliarias con la radio. Lo que se hace es complementar dicho trabajo, promoviendo/legitimando la llegada del DESCOM, reforzando y repitiendo los mensajes brindados, informando que el cambio se está dando también en otras comunidades y estimulando la participación.

Adicionalmente la radio ayuda a recoger la demanda de la población (en noticieros y entrevistas), o a generar demanda respecto a producto o servicio específico. Ayuda a incluir temas por ejemplo: agua y saneamiento en las diferentes agendas: mediática, de gobierno o societal, al tratar ciertos temas de interés público con mayor frecuencia que otros puede ayudar a poner acento en ciertos problemas sociales, económicos o políticos en lugar de otros.

Existen diferentes maneras de usar este medio de comunicación:

- **Gestión de prensa:** ello implica establecer relaciones no comerciales entre las radios y los proyectos y actores de agua y saneamiento de mutua colaboración para dar a conocer ante la opinión pública, a través de los medios de difusión masivos, información valiosa sobre un producto, un proyecto, una empresa o una idea, en este caso el DESCOM. Se trata de encontrar que el beneficio sea de doble vía: los medios se “alimentan” de información, que nosotros generamos. Se debe velar permanentemente porque ese equilibrio no se distorsione.

Un requisito para esto es que la información que se difunde sea fidedigna y de interés público. Así se construye una relación duradera con los medios basado en el respeto y la ética profesional. Es muy importante, también, conocer las lógicas con las que trabajan estos medios.

Este uso de la radio puede darse de manera permanente a lo largo del proceso del DESCOM.

- **Compra de espacios:** esto implica invertir en la compra de tiempo de difusión en radio. La difusión pagada supone además la generación de contenidos y mensajes los cuales pueden ser preproducidos y efectuados en vivo. Como ejemplo se puede mencionar a cuñas, jingles, microprogramas, programas, informes entre otros. En este caso es vital contar con un presupuesto al inicio de gestión y una fuente de financiamiento. Los costos varían considerablemente de un lugar a otro por lo cual se debe realizar cotizaciones pertinentes para efectos de asignación presupuestaria, negociación y compras respectivas.

Estos espacios pueden acompañar a la mayor parte del proceso del DESCOM sin embargo considerando limitaciones financieras, es recomendable que se prioricen en las fases: Promoción y Difusión, Inversión y Consolidación del DESCOM.

El lenguaje a utilizarse debe ser el más común entre los radioyentes y la radio emisora. Según la experiencia los mejores horarios para emitir mensajes en este medio es en las franjas horarias de 5:00 AM a 8:00 AM; 12:00 PM a 14:00 PM; y de 18:00 PM a 20:00 PM. Lo recomendable es tener como mínimo 6 pases día y no más de 24, para evitar efectos de saturación.

**3.12 Televisión:** En la misma perspectiva y siguiendo criterios vertidos en el anterior punto, expertos y autoridades complementaran su trabajo con la televisión. Es sabido que la penetración de este medio en Bolivia es limitado en áreas rurales pero es cada vez más alto en áreas perirurbanas y ciudades intermedias. Por cual debe ser considerado en el trabajo del DESCOM. La televisión ofrece al igual que la radio un llegada, inmediata rápida y simultánea a poblaciones masivas. Las imágenes que proyecta ayudan a acercar la realidad y objetivan lo visto por las audiencias. Existen diferentes formatos que se pueden explotar en este medio; por ejemplo: la noticia (ver como una comunidad o ciudad vecina inaugura su nuevo sistema de agua y saneamiento puede ser motivante para otra comunidad), los spots publicitarios (pueden ayudar en temas de educación y comunicación del cambio); reportajes o documentales pueden ayudar a mostrar los aprendizajes alcanzados por alguna comunidad durante el desarrollo del DESCOM; incluso ayudan a transparentar procesos y ejercer control social.

La televisión al igual que la radio ayuda a recoger la demanda de la población o a generar demanda. Ayuda a agendar temas en las diferentes agendas: mediática, de gobierno o societal, al tratar ciertos temas de interés público con mayor frecuencia que otros. Puede ayudar también, a poner acento en ciertos problemas sociales, económicos o políticos en lugar de otros.

Como se puede ver, el potencial de un medio masivo como este es amplio, dependerá del caso y los fines que se persigan para determinar como mejor beneficiar al ciclo del DESCOM con este medio.

Igual que en el anterior caso se puede usar este medio mediante gestión de prensa o anuncios pagados (spots, microprogramas, documentales, entre otros).

En lo posible se debe usar el idioma del público meta. Se recomienda efectuar la difusión en horarios nocturnos entre las 7:00 PM y las 10:00 PM. En esta caso en particular se puede guiar la colocación de pauta según ratings u otras herramientas sobre consumo mediático de los públicos meta que ayuden tomar decisiones más precisas sobre todo en el caso áreas urbanas y periurbanas. En el caso de áreas donde solo llegan canales locales o un solo canal nacional, se debe priorizar programas como noticieros, novelas y películas.

**3.13 Comunicación interpersonal:** La estrategia descansará su mayor peso en la comunicación interpersonal, considerando su potencial e influencia para el cambio de comportamientos. La interactividad y bidireccionalidad de la comunicación interpersonal establecen una oportunidad valiosa para el desarrollo de relaciones de comprensión, colaboración y coordinación entre los actores. El momento de comunicación interpersonal es vital para aprender, informar, educar, negociar, concienciar y motivar el cambio.

Las guías DESCOM brindan las indicaciones procedimentales para esta labor durante el ciclo del DESCOM.

El trabajo de comunicación interpersonal ayudará a catalizar la política pública en los hechos. Cada contacto que un implementador del DESCOM tenga con un miembro de la comunidad será una oportunidad para brindar información, educación, comunicación y motivación necesarias para que las personas decidan y participen en la gestión del agua y saneamiento para y en sus comunidades.

Los implementadores trabajarán ayudando a las personas a identificar sus sentimientos y problemas, a interpretarlos y confrontarlos sobre la base del diálogo, la demostración, práctica y el feedback con relación a los comportamientos promovidos. Es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Los ejecutores deben tener presente las destrezas requeridas durante la comunicación interpersonal: clarificación de valores, el lenguaje verbal y no verbal, reafirmación y estímulo, cuestionamiento, parafrasear y resumir (sentimientos, ideas, problemas, soluciones, decisiones), apoyo en la toma de decisiones, uso de materiales de apoyo, observación, empatía, hablar en el lenguaje del otro y brindar feedback (siempre positiva).

- Es necesario aprovechar visitas comunitarias ordinarias de los ejecutores para comunicar los mensajes orientados a brindar estímulo y motivación a la gente.
- Durante las visitas, los ejecutores deben complementar y complementarse con los mensajes emitidos a través de los otros medios.
- Las charlas deben ser cortas, simples y amenas; pueden ser interpersonales y grupales.
- Lo que se hable con la gente debe estar en directa relación con lo que se esté comunicando por diferentes medios.
- La comunicación efectuada por los ejecutores debe estar cargada de respeto, empatía, valores y riqueza espiritual.
- Cada contacto debe ser aprovechado como una oportunidad fundamental para reforzar cambios en los HPS desde el feedback a aproximaciones. Vale decir que cuando las personas están realizando una práctica o cambio comprometido, este debe hacerse notar y felicitar, así se trate de una práctica o cambio ligeramente parecido al deseado.
- Lo importante aquí no es transmitir conocimientos, se trata de establecer una relación de persona a persona, sobre la base de la confianza, respeto y la comprensión. El trabajo en equipo entre la comunidad y otros actores involucrados comenzará sobre esa base.
- No se debe olvidar que la gente no cambiará por que se lo pedimos o por que tiene más conocimiento, solo lo hará si el cambio propuesto le impacta en un nivel más que el racional. Lo que llega al corazón o a las entrañas suele ser más poderoso que la razón a la hora del cambio.
- Hacer comunicación interpersonal no implica ir y decir o dar soluciones al contrario, implica escuchar y ayudar a las personas a encontrar las soluciones más adecuadas para ellas, las cuales en su mayoría se encuentren dentro de las mismas personas.

### REFERENCIAS PARA LAS METAS DE CAPACITACIÓN EN GRUPOS POBLACIONALES

La sostenibilidad social del DESCOM está directamente ligada al cumplimiento de metas en la cobertura de capacitación. El desafío de los ejecutores se concentra en alcanzar las metas de cobertura que se presenta a continuación a manera de referencia, a través de metodologías que encontrarán en las distintas guías DESCOM de esta serie y de la experiencia y creatividad de los mismos.

#### GRUPOS ETÁREOS

GRUPO POBLACIONAL	EDAD
Niños/as	De 5 a 14 años
Jóvenes	De 15 a 23 años
Adultos hombres y mujeres	De 24 a 64 años
Hombres y mujeres de la 3ra. edad	65 años y más

#### GRUPOS OBJETIVO DEFINIDOS PARA ÁREAS RURALES POBLACIÓN CONCENTRADA

GRUPO OBJETIVO	COBERTURA MÍNIMA
Directiva de la OTB	100 % *
Comités de Agua y Saneamiento y otros.	100 % *
Representantes de base (organizaciones sindicales, agrarias, deportivas y otros)	80 % *
Adultos (hombres y mujeres)	80 %
Jóvenes	70 %
Niños/as	80 %
Recursos humanos identificados (para construcción de infraestructura sanitaria, etc.)	50 % *
Líderes naturales identificados (promotores, replicadores, facilitadores locales, etc.) para Educación Sanitaria Ambiental.	100 % *
Representantes o responsables de sectores educación, salud y otros.	70 %

\* Directa responsabilidad del ejecutor de DESCOM.

Para las poblaciones semidispersas y dispersas se mantienen las coberturas, sin embargo se debe considerar la modalidad de su logro en base a capacitación en cascada, con acompañamiento a los replicadores para verificar la calidad del proceso en su primer momento y en la modalidad de visitas domiciliarias.

**GRUPOS OBJETIVO  
DEFINIDOS PARA ÁREAS PERIURBANAS POBLACIÓN CONCENTRADA**

GRUPO OBJETIVO	COBERTURA MÍNIMA
Directiva de la Junta Vecinal y OTB	80 % *
Comités de Obras y otros	100 % *
Representantes de base (jefes de manzanos, sectores, calles, etc.)	80 % *
Adultos (hombres y mujeres)	50 %
Jóvenes	70 %
Niños/as	80 %
Recursos humanos identificados (para construcción de infraestructura sanitaria, etc.)	70 % *
Líderes naturales identificados (promotores, replicadores, facilitadores locales, etc.) para Educación Sanitaria Ambiental.	100 % *
Representantes o responsables de sectores educación, salud y otros.	70 %
EPSA	100 % *

\* Directa responsabilidad del ejecutor de DESCOM.

En caso de áreas periurbanas con fuertes referencias del ámbito rural equilibrar las coberturas con referencias de áreas rurales concentradas.

**GRUPOS OBJETIVO  
DEFINIDOS PARA ÁREAS URBANAS**

GRUPO OBJETIVO	COBERTURA MÍNIMA
Directiva de la Junta Vecinal y OTB	100 % *
EPSA (privilegiando áreas directamente relacionadas con el DESCOM)	80 % *
Representantes sociedad civil (comité cívico, gremiales, organizaciones funcionales, etc.)	50 %
Adultos (hombres y mujeres)	50 %
Jóvenes	70 %
Niños/as	70 %
Representantes o responsables de sectores educación, salud y otros.	50 %

\* Directa responsabilidad del ejecutor de DESCOM.

Analizar la posibilidad de incorporar a universidades, fuerzas armadas, policía, guardia municipal y otros. En el área urbana priorizar la incorporación del DESCOM por medios de comunicación masiva. Lineamientos para esta acción se encuentran en la presente guía.

## 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 Muylwijk GWA	Henry Hernández OPS/OMS	Dilma Flores PAS
Gloria Lizárraga FUNDASAB	Luís Fuskushima 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, Peri Urbano y Urbano.
6. Guía de Desarrollo Comunitario: Guía de Monitoreo y Evaluación del Impacto en la Salud de la Población.