

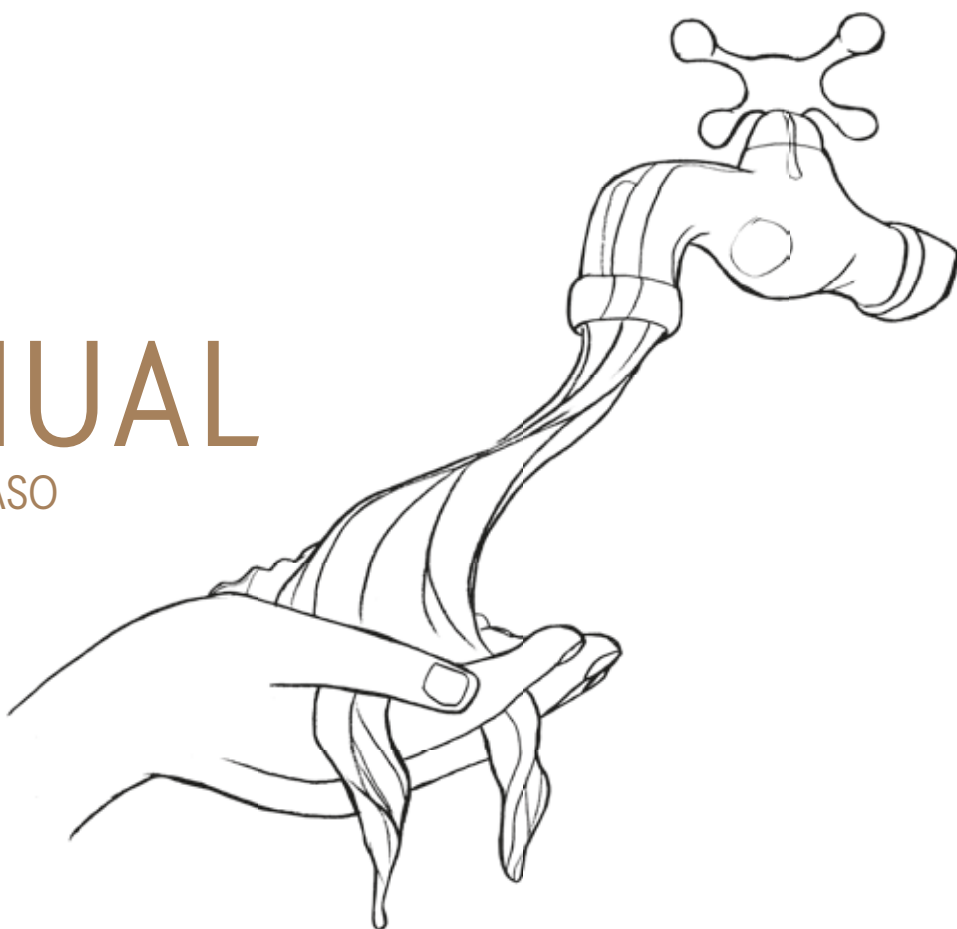
# AGUA Y SANEAMIENTO

LOS SERVICIOS  
COMO DERECHOS  
HUMANOS



## EL MANUAL

EXPLICADO PASO POR PASO



### INTRODUCCIÓN

**1.** Al ratificar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, su país se ha comprometido a garantizar que todas las personas cuenten con, y utilicen, servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad para 2030, independientemente de dónde vivan o quiénes sean. Servicios de calidad significa que los servicios son accesibles para todos, que el coste de los servicios es asequible para todos, y que esos servicios son seguros y aceptables para todos los usuarios.

**2.** El gobierno es responsable de garantizar que este compromiso se haga realidad, a la mayor brevedad posible, utilizando todos los recursos financieros y humanos disponibles. Como personal funcionario, Vd. es el actor más importante para lograr que esto suceda en su distrito

**3.** Para ayudarle en esta tarea, puede apoyarse en los siguientes principios de derechos humanos::

- Para llegar a todas las personas, es preciso tener en cuenta desde el principio las necesidades de las personas que actualmente cuentan con los peores servicios, y en especial las personas pobres y marginadas. **Esto se basa en el principio de igualdad y no discriminación.**
- Es necesario que la información sobre servicios de agua y saneamiento y los planes relativos a cualquier cambio en los mismos esté libremente accesible para todas las personas afectadas, en los idiomas y los medios adecuados. **Esto se basa en el principio de acceso a la información.**

- Es necesario asegurarse de que las personas pueden participar en las decisiones sobre los servicios de agua y saneamiento, para poder así entender cómo cubrir sus necesidades. **Esto se basa en el principio de participación.**
- Para abordar los problemas de forma rápida, es necesario asegurarse de que las personas pueden informar de cualquier problema que surja en los servicios de agua y saneamiento, y que los proveedores de los servicios llevan a cabo comprobaciones periódicas. **Esto se basa en el principio de rendición de cuentas.**
- Es preciso asegurarse de que los servicios son sostenibles; es decir, que los servicios de agua y saneamiento funcionan todos los días del año y seguirán haciéndolo a largo plazo. **Esto se basa en el principio de sostenibilidad.**



Vd. puede marcar una gran diferencia como actor clave en su organización. El presente manual le indica cómo aplicar estos principios en su trabajo diario.

# A

## CÓMO COMENZAR: DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS



**4.** Su organismo desempeña la función de coordinación y es responsable de realizar un diagnóstico y análisis de quién tiene acceso a qué tipo de servicios de agua y saneamiento en su distrito. Esto delimita la base de todo su trabajo.

Averigüe: En su distrito, ¿qué personas tienen menos posibilidades de contar con o utilizar servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad? Estas son las personas que más necesitan de su ayuda para garantizar que los servicios realmente llegan a todos y todas. Analice hogares, lugares públicos como escuelas, instalaciones de salud, mercados o centros de transporte.

**A continuación:**

### **5. Analice**

Entienda los retos que existen para llegar hasta las personas que menos probabilidades tienen de contar con servicios.



¿Son cuestiones sociales, institucionales, económicas, ambientales, legales, técnicas o de capacidad? ¿Qué puede hacer para abordar esos retos? A retos distintos, se precisan soluciones también distintas.

Al realizar este diagnóstico y análisis, busque ayuda e insumos de otras personas que dispongan de información pertinente, como son representantes de la comunidad, proveedores de servicios, organizaciones de la sociedad civil y donantes. Recabe las opiniones de personas que utilizan los servicios desde sus hogares y en lugares públicos. La participación de estas personas le ayudará a entender los retos desde todas las perspectivas.

Utilice la información de seguimiento de que dispongan las instituciones que recopilan datos a nivel local o nacional sobre estándares y funcionamiento de los servicios. Verifique que dispone de datos sobre quién tiene menos probabilidades de disfrutar de los servicios, y por qué. Haga todos los esfuerzos posibles por obtener

una visión completa. Asegúrese de que los datos se recopilan, se verifican y se utilizan para preparar información clara que se pueda compartir con otros, incluyendo el público en general.

Estos datos son la base de todas sus decisiones sobre los servicios de agua y saneamiento. No se deje distraer por otras exigencias a su alrededor, incluso de personas importantes. Y esté dispuesto a explicar por qué esto es algo fundamental para su trabajo.

**Para todo esto necesita**

### **6. Dinero**

¿Cuánto dinero puede movilizar de su presupuesto y de otras fuentes para diagnóstico y análisis? ¿Cómo puede unir sus recursos propios a los de otros para obtener la mejor información posible? Puesto que sabe qué otras personas trabajan en su zona, puede utilizar sus diagnósticos y análisis. Si no tiene dinero suficiente para recopilar información, debe presentar sus argumentos para demostrar a las personas influyentes la importancia de hacerlo y las razones por las que no obtendrá resultados sin la información que necesita.

#### **¿Qué ha aprendido**

sobre la situación de las personas que menos probabilidades tienen de contar con, o utilizar, servicios de agua y saneamiento? ¿Qué sabe de los factores sociales y los retos institucionales o técnicos a que deben hacer frente? ¿Cuáles son sus primeras ideas para abordar estos retos?

**Próximo paso:**

Continúa en la página 3

# B

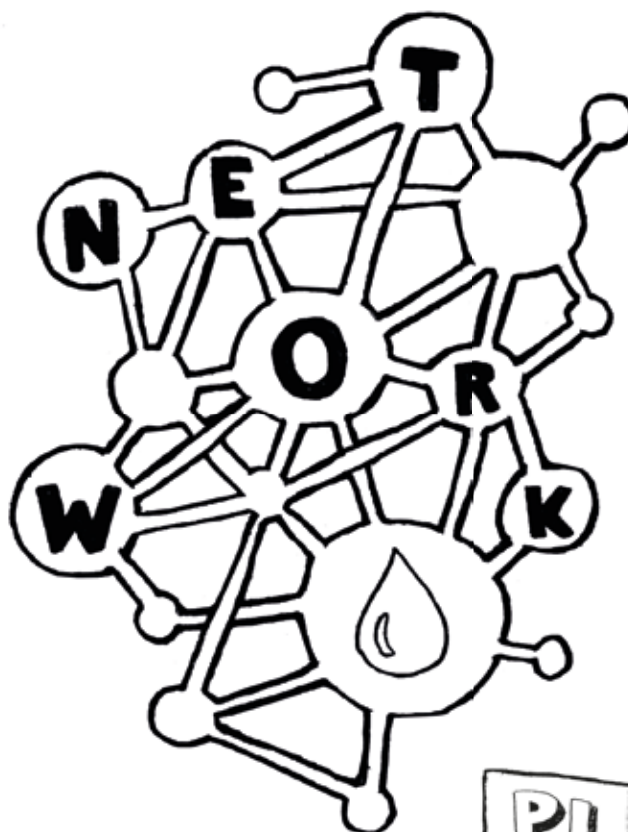
## PLANIFICACIÓN: ESTABLECER OBJETIVOS Y PRIORIDADES

**7.** Vd. es responsable de la planificación de los servicios de agua y saneamiento de su distrito, para que todas las personas tengan acceso a servicios. Utilice la evidencia obtenida de los diagnósticos y análisis para fijar prioridades y objetivos. Deberá organizar el trabajo de forma que todas las partes interesadas puedan trabajar en colaboración. Haga todo lo posible por hacer partícipes en la planificación a todas las personas con responsabilidad sobre la implementación del trabajo. Asegúrese de que participan las personas con autoridad.

**8.** Verifique que el plan aborda y da prioridad a las necesidades de todas las personas que no tienen acceso a servicios.

**9.** Tendrá que sopesar necesidades y recursos disponibles para abordar primero los retos de mayor envergadura. Esta es la mejor manera de lograr el objetivo de que todas las personas tengan y utilicen unos servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad, a la mayor brevedad posible y utilizando todos los recursos disponibles.

**10.** Piense en cuál sería la mejor manera de utilizar el presupuesto asignado para cubrir tanto las inversiones de capital como los costes operativos y de mantenimiento. Haga uso de todos los recursos a los que tenga acceso. Esto puede abarcar impuestos, tarifas, transferencias y ayuda en especie. Las tarifas deben ser siempre asequibles para las personas, por lo que debe entender cuánto pueden pagar, y cómo se puede ayudar a las personas que no pueden pagar. Asegúrese de que los usuarios de los servicios pueden participar en la fijación de tarifas.



Los objetivos y las prioridades se fijan durante los periodos de planificación y elaboración de presupuestos, y posteriormente a medida que surjan nuevas oportunidades o normativas políticas. El hecho de tener recursos limitados significa que no se puede hacer todo de golpe, pero se pueden lograr avances considerables paso a paso centrándose en los retos más difíciles y convenciendo a otros para que le apoyen. La fijación de objetivos ambiciosos pero realistas le ayudará a atraer más inversiones.

Tendrá que hacer uso de todas sus habilidades sociales y su autoridad para reunir a las partes interesadas. A medida que crece la confianza de los demás en Vd., la coordinación se hará más fácil. Vd. es quien tiene la visión general de quién hace qué, y por tanto debe asegurarse de que todos hacen lo necesario.

Comparta el plan con el público. A las personas les gusta saber qué servicios pueden esperar y qué medidas se están tomando para alcanzar el objetivo de servicios para todos lo antes posible.



Su plan, con objetivos y prioridades clave, es la base para:

Continúa en la página 4

# C

## IMPLEMENTACIÓN: COLABORACIÓN Y COMPROMISO



**11.** Su institución desempeña la función de coordinación de la prestación de servicios de agua y saneamiento en su distrito. Asegúrese de que hay una persona u organización concreta encargada de cada aspecto del trabajo que deba realizarse. Obtenga compromisos mediante acuerdos o contratos, de manera que las funciones y las responsabilidades de todos los involucrados estén claras desde el principio.

**12.** Asegúrese de que los acuerdos o contratos especifican claramente los estándares de servicios esperados. Esos estándares deben garantizar que los servicios de agua y saneamiento son “buenos” para los usuarios: accesibles, asequibles, seguros y aceptables para todos, según sus necesidades y su situación. Cada una de las partes responsables debe entender estos estándares para garantizar su cumplimiento.

**13.** Asegúrese de que entiende la legislación y las normativas que regulan los servicios y los procedimientos para su aplicación, y que informa de ellas a las partes de forma clara. ¿Se necesitan nuevas normativas u ordenanzas para ayudar a lograr los estándares requeridos? Si cree que se necesitan cambios en las políticas o estándares nacionales para mejorar los servicios, procure llegar al gobierno nacional, buscando el apoyo de otras partes interesadas.



**14.** A la hora de buscar socios para desarrollar cada uno de los aspectos del plan, tenga en cuenta su motivación y su capacidad para actuar según los principios de derechos humanos. Esto ayudará a garantizar que todos trabajan en la misma dirección.

**15.** Hay muchos tipos de socios posibles, incluyendo organismos gubernamentales, distintos tipos de proveedores de servicios, grupos comunitarios, organizaciones de la sociedad civil y otros. Es necesario que conozca qué pueden hacer los distintos socios y cómo puede Vd. ayudarles a mejorar sus aportaciones. Asigne tareas en función de responsabilidades y capacidades, de manera que

el trabajo avance de la forma más fluida posible.

**16.** ¿Qué mecanismos existen para garantizar que todos cumplen con sus responsabilidades? Debe verificar que los usuarios de servicios son conscientes de lo que deben esperar de los proveedores de esos servicios, y también de que pueden notificar cualquier problema que surja. Esto le ayudará a garantizar que los servicios son sostenibles, y que los proveedores de esos servicios rinden cuentas.

**17.** Necesitará un presupuesto pequeño pero sólido para establecer y gestionar asociaciones, con reuniones periódicas para coordinar el trabajo.



**Asegúrese de que todas las partes interesadas entienden y están de acuerdo con sus distintas funciones y responsabilidades. Esto incluye el gobierno, los representantes comunitarios, actores no gubernamentales, el sector privado y otras agencias de apoyo. Los grupos de trabajo sobre agua y saneamiento ya existentes pueden aportar la estructura necesaria. Hable con los distintos actores, y escúcheles. Mapee el proceso de planificación e implementación de los servicios y defina las distintas funciones y tareas. Acuerde quién puede hacer qué dependiendo de su experiencia y su motivación, negociando cuando haya puntos de desacuerdo. Utilice su plan para ayudar a todas las partes a centrarse en cómo pueden trabajar juntas para lograr el objetivo.**

**Esta claridad de funciones y responsabilidades ayudará a todos a hacer su trabajo y saber lo que se espera de cada uno de ellos. Proporcionará la base para la rendición de cuentas, y ayudará a desarrollar un sentimiento de responsabilidad colectiva. También hará que sea más fácil que se unan nuevos socios para prestar su apoyo.**

**Todo ello le permitirá reunir una masa crítica de personas y organizaciones que trabajen juntas de forma eficaz para garantizar que todas las personas tienen servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad. “Si quiere ir rápido, camine solo. Si quiere llegar lejos, vaya en compañía.”**



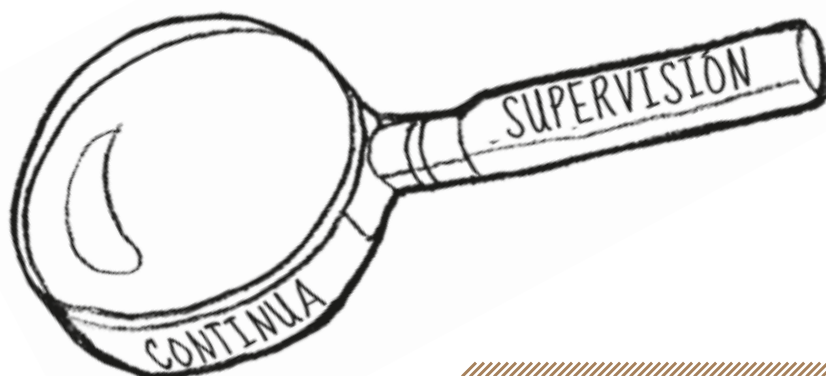
**El acuerdo en cuanto a funciones y responsabilidades es la base para:**

Continúa en la página 5



# D

## SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO



**18.** Su institución desempeña el papel de coordinación respecto de la supervisión del cumplimiento de los estándares. Verifique que tiene capacidad para valorar continuamente si va por buen camino en la implementación del plan, y que los demás cumplen con sus responsabilidades.

**19.** Es importante supervisor la calidad técnica de los servicios de agua y saneamiento, además de la forma en que se prestan los servicios. Utilice los principios rectores para verificar que los servicios llegan a todas las personas lo más rápidamente posible. Esos principios son igualdad, acceso a la información, participación, rendición de cuentas y sostenibilidad.

**20.** Coordine el trabajo de forma continua con reuniones periódicas, utilizando grupos de trabajo de agua o saneamiento ya existentes. Haga un diagnóstico de la situación y reflexione. Si no se están cumpliendo los estándares, o si considera que la calidad de los servicios es inadecuada, busque la manera de abordar los problemas junto con otras partes interesadas. En algunos casos será necesario hacer valer su autoridad para aplicar los estándares utilizando la legislación, las normativas y los contratos vigentes.

**21.** Utilice los procesos de retroalimentación y mecanismos de queja de la comunidad para conocer los problemas de los servicios de las personas que los utilizan. Combine esto con un seguimiento independiente y su propia supervisión sobre el terreno. Así demostrará que es usted responsable y que rinde cuentas ante las personas que utilizan los servicios.

**22.** Es importante crear un mecanismo de retroalimentación confidencial, de forma que las personas no tengan miedo a presentar quejas.

**23.** Mantenga debidamente informados al público y a sus socios, de manera que todos sepan cómo avanza el plan de implementación y qué está haciendo Vd. para abordar los problemas que surjan.

**24.** Piense en cómo puede mejorar los servicios en el tiempo mediante capacitación y formación a proveedores de servicios y otros actores importantes. Utilice y movilice recursos para la capacitación, incluyendo apoyo en especie de terceros.

**25.** Piense en cómo mejor emplear el presupuesto asignado para la capacitación. Además de utilizar el presupuesto de forma prudente, piense en los conocimientos que existen en el seno de su equipo, y los conocimientos que pueden aportar sus socios.

La supervisión y el seguimiento son tareas continuas. Periódicamente, además, deberá realizar una revisión más detallada para verificar el cumplimiento, valorar los avances y reflexionar. Así, podrá constatar y alertar a las demás partes interesadas sobre cualquier cambio o reto que exija una modificación en los planes. Mediante la verificación y solución de problemas demostrará que rinde cuentas ante los usuarios de los servicios, el gobierno, los contribuyentes y los donantes. Su compromiso para con unos estándares claros y unos servicios de calidad, incluyendo tanto las infraestructuras como los aspectos sociales, dará resultado, y Vd. recibirá un mayor apoyo.



Continúa en la página 6

# RESULTADOS

**Los proveedores de servicios**  
conocerán a sus clientes y  
podrán servirles mejor.

**Las personas estarán contentas**  
al saber qué servicios  
pueden esperar y cómo  
van a recibirlos. Estarán más  
dispuestas a pagar por  
un servicio fiable y de  
confianza.

**Las personas tendrán  
servicios de agua y  
saneamiento sostenibles  
y de calidad,**  
que mejorarán sus vidas.

**Su liderazgo  
servirá de modelo  
para otros,**  
al llegar con los servicios  
a todas las personas,  
incluso las de más  
difícil acceso.



**Vd. podrá hacer**  
que los proveedores de  
servicios y demás actores  
rindan cuentas de la calidad  
de los servicios que pro-  
porcionan.

**Demostrará**  
cómo la coordinación  
y la colaboración llevan  
a un mejor uso de  
los recursos.

**Movilizará más apoyos**  
al hacer un buen trabajo,  
incluso cuando haya  
intereses encontrados.

**El seguimiento**  
hará que el plan siga el  
curso previsto.

## PARA SABER MÁS:



Para más información, consulte el Manual práctico para la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento: <http://www.righttowater.info/handbook>

Dicho Manual consta de distintos capítulos: los principios de derechos, financiación, planificación, seguimiento y rendición de cuentas, y marcos legales. Incluye también numerosos ejemplos de buenas prácticas y una útil lista de control. El manual está disponible en inglés, francés, español, portugués y árabe.

## SOBRE ESTOS MATERIALES:



Estos materiales han sido elaborados por WASH United, WaterAid, Institute for Sustainable Futures - Universidad Tecnológica de Sydney, End Water Poverty, UNICEF y RWSN, en colaboración con C3, y con el apoyo económico de los jugadores de la lotería People's Postcode Lottery Foundation.

Estos materiales pueden utilizarse, reproducirse y compartirse sin cargo con fines no comerciales. Están sujetos a una licencia pública internacional Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode>

Agradecemos compartan con nosotros su experiencia en la utilización de estos materiales, enviándonos un correo a: generic email address [@righttowater.info](mailto:@righttowater.info)

## ESTOS MATERIALES HAN SIDO APROBADOS POR:

