



GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

San Marcos, 2019



INTRODUCCIÓN

El derecho humano al agua y saneamiento reconocido por las Naciones Unidas en el año 2010, “expresa la voluntad de los Estados y Organismos Internacionales a impulsar políticas que permitan garantizar el acceso al agua limpia y al saneamiento”. Guatemala, como Estado miembro, asume el compromiso de “asegurar la disponibilidad y gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos”; trasladando su compromiso al Plan Nacional de Desarrollo Katún Nuestra Guatemala 2032. El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y las Municipalidades, son instituciones del Estado, con responsabilidades directas, para cumplir este compromiso (SEGEPLAN, 2016).

Las Municipalidades de acuerdo con el Código Municipal, “artículo 68, Competencias Propias: literal a) Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada...”. (Decreto 12-2002), tienen la competencia de proveer el servicio de agua, de acuerdo a normas establecidas para consumo humano por el MSPAS, según el Código de Salud, Decreto 90-97. En algunos municipios, se avanza en el cumplimiento de esta disposición legal, al implementar Oficinas Municipales de Agua y Saneamiento (OMAS). Una de las funciones de las OMAS es reglamentar los servicios de agua en el ámbito urbano. En el área rural, los procesos se encaminan a participar activamente en la calidad, cantidad y continuidad del agua, para lograrlo, se impulsa que las comisiones o comités de agua y saneamiento (CAS), organizadas con respaldo de la Ley de Consejos de Desarrollo, Decreto 11-2002 elaboren, aprueben e implementen reglamentos comunitarios de agua y saneamiento.

Los reglamentos de agua y saneamiento son instrumentos que favorecen la gestión participativa y eficiente de este servicio. Al establecer reglas o normas de observancia y aplicación de los usuarios, promueve la gestión del agua como un bien comunitario y de sujeción a normas nacionales, fortaleciendo la introducción y adopción de responsabilidades éticas, como la aplicación de los principios de integridad¹. Además, es vinculante al papel regulatorio de la Municipalidad, fomentando la gobernanza democrática del agua.

El Proyecto WIP implementado en el altiplano marquense por HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala, reconoce la necesidad de fortalecer los procesos de gobernanza local del agua, por lo tanto, ha recuperado su experiencia sobre el tema y, sobre esa base, propone, “una guía técnica, para elaborar reglamentos”. El instrumento tiene la finalidad de facilitar al personal técnico, una serie de procedimientos participativos para elaborar reglamentos de agua y saneamiento.

La guía metodológica contiene los siguientes contenidos temáticos: I) Contacto con líderes y acuerdos. II) Importancia del reglamento comunitario de agua y saneamiento con enfoque de integridad. III) Definiendo una tarifa de agua justa. IV) Elaboración de Propuesta de Reglamento de Agua y Saneamiento. V) Aprobación del Reglamento de Agua y Saneamiento con enfoque de integridad en asamblea comunitaria.

Con este material, se espera contribuir a fortalecer la gobernanza del agua a través de procesos participativos e incluyentes, donde se valoren y apliquen principios de integridad.

¹ Integridad: los pilares en los que se sustenta la integridad son: Transparencia, Rendición de Cuentas y Participación.

ACRONIMOS O ABREVIATURAS

CAS:	Comisión de Agua y Saneamiento / Comité de Agua y Saneamiento.
COCODE:	Consejo Comunitario de Desarrollo.
HIPLOCLORITO DE CALCIO:	Sustancia química derivada del ácido hipocloroso y calcio que actúa sobre microorganismos, eliminándolos.
OMAS:	Oficina Municipal de Agua y Saneamiento.
ONU:	Organización de las Naciones Unidas.
SEGEPLAN:	Secretaria General de Planificación de la Presidencia de Guatemala.
WIN:	Red de Integridad del Agua /Siglas en inglés.
WIP:	Proyecto de Fomento de la Integridad en el Sector Agua y Saneamiento / Siglas en inglés.
INFOM:	Instituto Nacional de Fomento Municipal.
MSPAS:	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
ACRONIMOS O ABREVIATURAS:	2
ÍNDICE:	3
Objetivos de la Guía:	4
Alcances de la Guía:	4
Aspectos generales a considerar durante el proceso:	7
1. PRIMERA FASE: Importancia de un Reglamento Comunitario de Agua y Saneamiento con enfoque de integridad y Planificación del Proceso de Acompañamiento	8
2 SEGUNDA FASE: Definiendo una Tarifa de Agua Justa y Consumiendo Agua Segura.	17
3. TERCERA FASE: Elaboración de Propuesta de Reglamento Comunitario de Agua y Saneamiento con Enfoque de Integridad	23
4. CUARTA FASE: Aprobación del Reglamento de Agua y Saneamiento con Enfoque de Integridad en Asamblea Comunitaria	28

Objetivos de la Guía

General:

Contar con un instrumento que guíe u oriente a diferentes actores a elaborar reglamentos de agua y saneamiento, utilizando procesos participativos que permitan reflexionar sobre la importancia del establecimiento de reglas y normas claras para el suministro de los servicios de agua y saneamiento a nivel rural.

Específicos:

1. Presentar una serie de procedimientos participativos que permitan, elaborar un reglamento comunitario de agua y saneamiento.
2. Guiar la discusión, análisis y elaboración de propuestas para darle contenido al reglamento comunitario de agua y saneamiento.
3. Fomentar la inclusión de buenas prácticas comunitarias de integridad en la gestión del agua, como: transparencia, rendición de cuentas y participación.
4. Promover la toma de decisiones en los usuarios del agua para el establecimiento de normas, derechos y obligaciones que promuevan la gobernanza democrática del agua.
5. Fomentar la elaboración de herramientas comunitarias de forma participativa, inclusión social y respeto a la cultura.

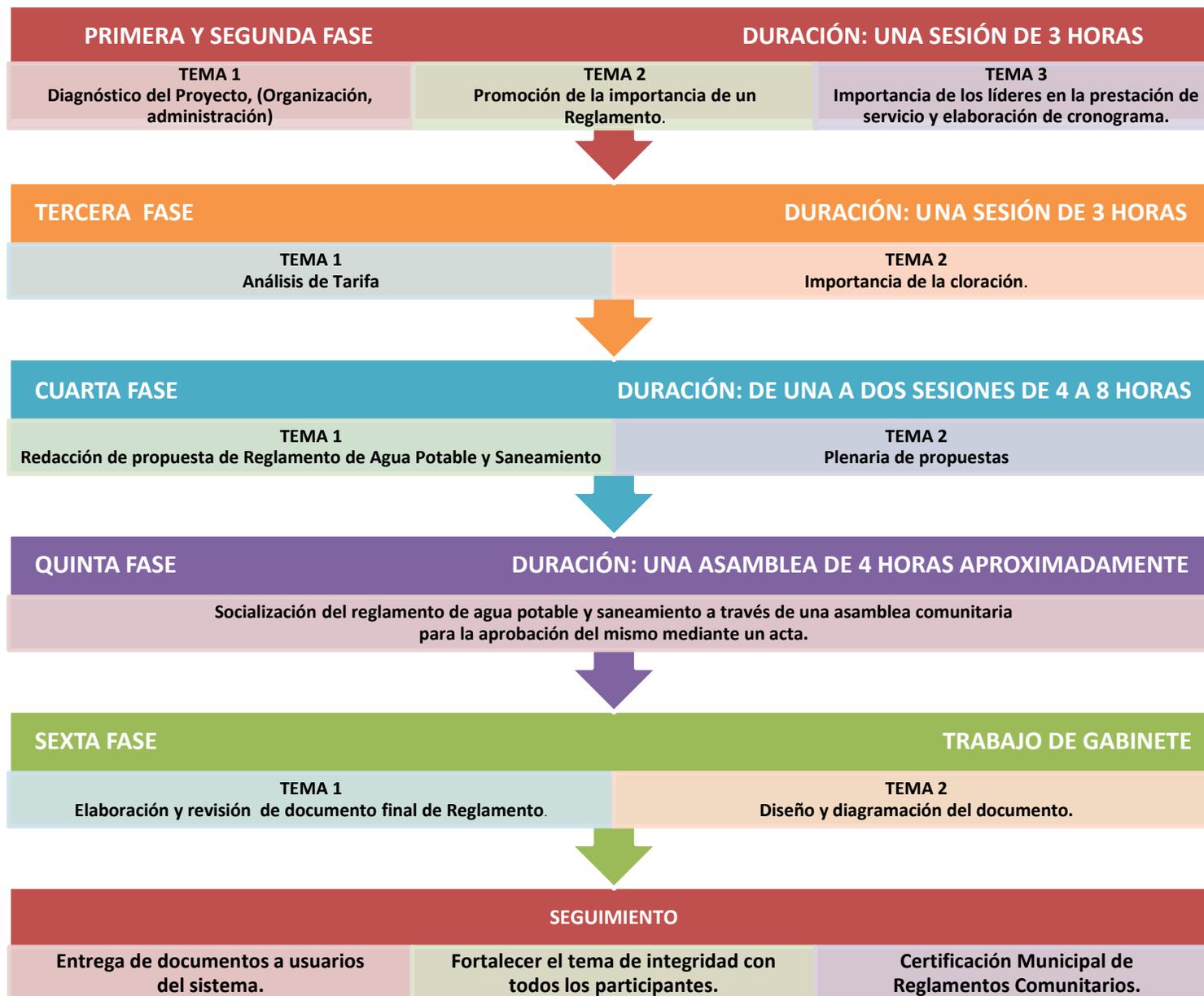
Alcances de la Guía

- a) Partir de la reflexión sobre la experiencia, aprendizajes y la necesidad de su mejora continua.
- b) Introducir cambios cualitativos en el uso adecuado del agua, como: i) Implementación de medidores para una distribución equitativa, ii) Tarifas justas y pago puntual para reducir porcentajes de morosidad. iii) Rendición de cuentas, iv) Participación de las mujeres en cargos de toma de decisión. v) Cuidado de los recursos naturales, ente otros.
- c) Ser una herramienta que permita orientar el proceso participativo en la elaboración de reglamentos de agua potable y saneamiento.

PROCESO PARA ACOMPAÑAR LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO:

HELVETAS a través del Proyecto WIP, presenta el proceso metodológico que ha utilizado, para elaborar reglamentos de agua y saneamiento a nivel comunitario, el cual consiste en una serie de seis pasos, estructurada secuencialmente.





Aspectos generales a considerar durante el proceso:

- **INCIDENCIA:** A partir de la selección de comunidades, proceso promovido a nivel municipal a través de la Oficina Municipal de Agua y Saneamiento, se busca la priorización de comunidades interesadas en mejorar su servicio a través de un mejor orden, con la aplicación de un reglamento.



- **LOGISTICA:** preparación de cada actividad, contactando líderes, identificando lugares adecuados para la discusión, promover un ambiente de confianza, registrar los aportes, entre otros.



- **PARTIR DE LAS EXPERIENCIAS DE LOS PARTICIPANTES:** la participación de los distintos actores con opiniones, sugerencias o aprendizajes son los ingredientes principales para elaborar los contenidos del reglamento. Se espera que al finalizar el proceso los involucrados identifiquen el reglamento como un instrumento útil y representativo de sus intereses.



- **PROCESOS CONTINUOS DE CONCEPTUALIZACION Y REFLEXIÓN:** promover la comprensión de los principales conceptos utilizados en la gestión del servicio del agua, en especial, aquellos que promueven valores éticos basados en los principios de integridad del sector agua y saneamiento. Estos deben introducir la adopción de buenas prácticas de gobernanza e integridad.



1. PRIMERA FASE: Importancia de un Reglamento Comunitario de Agua y Saneamiento con Enfoque de Integridad y Planificación del Proceso de Acompañamiento.

Todo proceso participativo debe iniciar con la identificación y contacto de mujeres y hombres líderes comunitarios, quienes serán los encargados de conducir las diferentes actividades. Se realiza una reunión en donde se sensibiliza sobre la importancia del Reglamento para la buena prestación del servicio de agua y al finalizar, se espera contar con un cronograma de reuniones y acuerdos establecidos.



Objetivo de la actividad:

- Determinar los aspectos positivos y negativos sobre el servicio de agua y saneamiento de la comunidad con el fin de fomentar la elaboración y aplicación de un reglamento, estableciendo acuerdos con los líderes para su formulación.

A continuación, el facilitador presenta una serie de actividades, con las cuales, se reflexiona sobre las diferentes experiencias e importancia que tiene el reglamento comunitario en la gestión participativa de los servicios de agua y saneamiento. Quien facilita el proceso, puede generar un proceso de diálogo a través del desarrollo de las actividades que se describen a continuación.

Tema No 1: Promover un ambiente positivo y de confianza.**Tiempo estimado para realizar la actividad:** 15 Minutos**Recurso a utilizar:** Gafetes.**Resultado esperado:** Promovido un ambiente de confianza y participación.

Procedimientos: La persona que facilita ha contactado a los participantes y establecido las necesidades relacionadas a elaborar un reglamento comunitario para el servicio de agua y saneamiento.

1. Se invita a las autoridades comunitarias a expresar unas palabras de bienvenida y la presentación de la persona que acompañara las distintas actividades.
2. Quien facilita expresa unas palabras de agradecimiento y motiva a permanecer activos durante todas las actividades. Comenta de forma breve la importancia de la Integridad como enfoque fundamental del proceso.
3. La persona que facilita invita a los participantes a presentarse a través de la dinámica “*Vine montado en*”, la cual consiste en compartir la siguiente información: i) Decir el nombre; ii) La función que desempeña en la comunidad; iii) Escoger un animal que inicie con la primera letra de su nombre, he indicarlo a través de la siguiente frase “vine montado en un”; iv) Compartirlo con todos, un ejemplo, “Mi nombre es Benjamín, soy el presidente de la Comisión de agua potable de la comunidad de Sholtanán y para llegar a la reunión vine montado en un burro”

**Tema No. 2. Reflexión sobre la actual organización y administración comunitaria del servicio de agua y saneamiento.****Tiempo estimado:** 15 Minutos**Recursos a utilizar:** Papelógrafos. Masking tape, marcadores, fichas.**Resultado esperado:** Conocidos los principales aprendizajes de la experiencia comunitaria en la administración del Servicio de agua y saneamiento de la comunidad.**Procedimiento:**

1. Pegar papelógrafos en un lugar visible con la finalidad de anotar las respuestas de los participantes.
2. La persona que facilita utiliza las preguntas generadoras que se presentan a continuación, ya que tienen el propósito de promover la reflexión y aprendizajes sobre las experiencias relacionadas al servicio de agua y saneamiento en la comunidad.



Preguntas generadoras:

1. ¿Qué tipo de sistema abastece a la comunidad? (Gravedad, bombeo, mixto, aljibes, otro)
2. ¿Quién o quienes tienen la responsabilidad de administrar el Servicio de Agua?: (CAS, COCODE, Fontaneros).
3. ¿Cuántos años hace que se presta el servicio de agua?
4. ¿Cuántos usuarios se benefician del servicio de agua?
5. ¿Pagan una tarifa por la prestación del servicio? (si la respuesta es NO, continúe con las preguntas del numeral 5).
6. ¿Cuál es el monto de la tarifa y forma de pago?, ¿Aplican sanciones si no pagan?
7. ¿Realizan actividades para desinfectar el agua? ¿Cuáles son?
8. ¿Utilizan normas escritas o reglamento para la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua? Si no están escritas, ¿las definen y aplican?

■ Tema No. 3: Importancia del reglamento en la prestación del servicio de agua y saneamiento .

Tiempo estimado para realizar la actividad: 15 Minutos

Recursos a utilizar: Papelógrafos. Masking tape, marcadores.

Resultado esperado: Conocido el funcionamiento del servicio de agua y saneamiento.

Procedimiento:

1. La persona que facilita inicia motivando a los participantes para que compartan las distintas experiencias (positivas o negativas) relacionadas al funcionamiento del servicio de agua y saneamiento, como medio de aprender y avanzar.
2. La persona que facilita utiliza preguntas generadoras, para motivar y guiar el intercambio de experiencias. Se recomienda elaborar una matriz (en un papelógrafo) como la que presenta a continuación.



INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS		
¿Cuáles son los problemas actuales del servicio de agua y saneamiento? (elabore una lista con las respuestas)	¿Por qué existen esos problemas? (discuta con las personas que participan cada uno de los problemas y escribalos)	¿Cómo han solucionado esos problemas? (escriba cada aporte)
Ejemplo: El agua no llega con la misma presión a todos los sectores	<ul style="list-style-type: none"> • Existen conexiones ilícitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha elaborado una lista de las personas con conexiones clandestinas • Se realizó inspección y se desconectaron
	<ul style="list-style-type: none"> • El caudal ha disminuido 	<ul style="list-style-type: none"> • Se está reforestando la zona de recarga hídrica. • Se inspeccionaron fugas en el sistema.
	<ul style="list-style-type: none"> • No se hace un buen uso del agua 	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha solucionado porque los usuarios no cumplen con el buen uso

- Se recomienda a la persona facilitadora leer el ejemplo, para realizar un ejercicio, previo a aplicar el instrumento.
- Quien facilita cierra la actividad con la siguiente pregunta: ¿Quiénes los han apoyado o acompañado en la formación de capacidades para mejorar la prestación del servicio de agua?

Tema 4: Análisis de la importancia de la participación comunitaria para la prestación del servicio de agua y saneamiento .

En esta sección se presentan dos actividades participativas, léalas y decídase por una (considere tiempo y material a utilizar).

PROPUESTA 1	PROPUESTA 2
<p>Tiempo estimado para realizar la actividad: 30 Minutos Recurso utilizar: Dos recipientes transparentes de agua. Resultado esperado: Determinada la importancia de la participación comunitaria en la prestación del servicio de agua y saneamiento de calidad.</p> <p>Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El facilitador a través de la dinámica “CUIDADO DEL AGUA”, motiva a realizar una reflexión sobre la importancia del cuidado del agua. 2. El facilitador solicita que participen seis personas voluntarias y que conformen un grupo 3. El grupo se forman en línea, dando el frente a las personas que participan en la reunión. i) Se entrega a la persona que inicia la línea, un recipiente transparente lleno con agua limpia. ii) La persona que está al final del grupo, también recibe un recipiente transparente, sin agua. iii) Explique lo siguiente: el grupo tiene el propósito de llenar el recipiente vacío con agua. El único recurso que se puede utilizar son las manos, además debe pasar por todos los participantes, los cuales deben permanecer en el mismo lugar. 	<p>Tiempo estimado para realizar la actividad: 30 Minutos Recurso utilizar: Dos pачones de agua y cinco vasos. Resultado esperado: Determinada la importancia de la participación y organización comunitaria para recibir un servicio de agua y saneamiento de calidad.</p> <p>Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El facilitador continúa con la reflexión, solicita la participación de diez, personas, para formar dos grupos, cada uno de cinco integrantes. Dinámica “Importancia de una Buena Administración del Agua”



5. **Reflexión sobre el ejercicio:** El facilitador pregunta a la asamblea, lo siguiente: ¿Qué ha sucedido? ¿Cuánta agua llegó al final? ¿Con qué calidad llegó el agua al recipiente? ¿Por qué creen que se ha perdido agua? ¿Por qué la calidad del agua era distinta al inicio y al final de transportarla? ¿Sucede lo mismo con el agua que llega nuestras casas?, ¿Qué o quienes provocan que el agua sea utilizada de forma inadecuada?

INSTRUCCIONES GRUPO 1
El grupo nombra un líder

1. Quien es nombrado como líder, recibe un pachón con agua y cinco vasos.
2. El facilitador solicita al líder, que administre bien el agua y que distribuya a los miembros de su grupo la misma cantidad de agua y en varias entregas.
3. El agua puede permanecer en los vasos o en el pachón.

INSTRUCCIONES GRUPO 2
Los cinco integrantes reciben el agua en grupo.

1. Al líder del grupo se le entregará un pachón de agua.
2. Se le indicará al grupo que deben repartir el agua, hasta terminarla (no reciben un recipiente para repartirla).
3. El grupo decide sobre cómo repartir el agua (por lo general los integrantes del grupo beben del pachón y en distintas cantidades).



Para realizar la reflexión de lo que ha sucedido en los grupos, el facilitador debe utilizar las siguientes preguntas generadoras, ¿Qué ha ocurrido con el agua del primer grupo? ¿Qué sucedió con el agua del segundo grupo? ¿Cuál fue la diferencia en el manejo del agua? ¿Qué grupo ha distribuido el agua de manera más justa y por qué? ¿Qué grupo distribuyó el agua de forma ordenada? ¿La calidad del agua fue la misma al principio y al final de los dos ejercicios, por qué? ¿Cómo fue el papel de los líderes de cada grupo?

Para continuar con la reflexión, el facilitador utiliza las siguientes preguntas ¿Cuál ha sido la participación de los integrantes del grupo? ¿Consideran necesario que los sistemas de agua y saneamiento tengan un grupo encargado? ¿Han escuchado de las comisiones de agua y saneamiento (CAS)? ¿Cuáles consideran que pueden ser las funciones de una CAS? ¿Consideran necesario que las familias consuman la misma cantidad de agua? ¿Creen que es necesario que existan reglas para el buen uso del agua? ¿Quién o quienes deben velar por el cumplimiento de las reglas? ¿Cómo afecta el no tener reglas claras o una comisión encargada del servicio de agua?

■ Tema 5: El reglamento y su importancia para la gestión del servicio de agua y saneamiento con integridad.

Tiempo estimado para realizar la actividad: 30 Minutos

Recurso utilizar: Papelógrafos, Masking Tape, marcadores y carteles.

Resultado esperado: Reforzados conocimientos sobre la importancia del reglamento de agua y saneamiento.

Procedimiento:

1. Quien facilita, da a conocer el tema que se discutirá: “Importancia de un reglamento de agua y saneamiento”, para qué se utiliza y su contenido.
2. Es importante iniciar con una lluvia de ideas, preguntando ¿Qué es un reglamento?, las respuestas deben escribirse en un lugar donde se puedan ver. Con los aportes de los comunitarios, se elabora una definición de lo que es un reglamento.
3. Como ya se conoce qué es un reglamento, se discute sobre la siguiente temática: i) “Propósitos u objetivos del reglamento”. ii) Leyes nacionales que sustentan un reglamento”. iii) Valores o principios para realizar una gestión del servicio de agua potable con integridad. iv) Contenido del reglamento. v) Importancia del servicio de agua y saneamiento.



Propósitos y objetivos del reglamento



Normar el consumo de agua

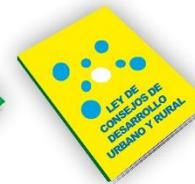


Establecer derechos y obligaciones



Planificar, ejecutar y evaluar las acciones adecuadas en el funcionamiento del agua

Leyes Nacionales que sustentan el reglamento



Valores o principios que sustentan una gestión de agua y saneamiento con integridad



4. Para ir cerrando el tema, se pregunta sobre las dudas, aclaraciones o ampliaciones que tengan respecto al tema.

Tema 6: Acuerdos y compromisos.

Tiempo estimado para realizar la actividad: 20 Minutos
Recurso utilizar: Papelógrafos, masking tape, marcadores.
Resultado esperado: Acordados compromisos.

Procedimientos:

1. Luego de haber tratado los temas preparados para esta reunión, quien facilita pregunta a los participantes, si están de acuerdo con elaborar un reglamento de agua y saneamiento para su comunidad. Utiliza la forma usual de aprobación, solicitando que levanten la mano derecha en signo de aprobación. Se cuentan los votos para dejar constancia.



2. Elaborar un cronograma/calendario de actividades:

Se establecen acuerdos escritos entre ambas partes (facilitador y grupo de personas líderes). Se elabora un cronograma/calendario de reuniones, con el propósito de visualizar las diferentes fases a desarrollar y el tiempo a utilizar para elaborar participativamente el reglamento de agua y saneamiento.

Se sugiere utilizar la siguiente matriz.

CALENDARIO DE REUNIONES PARA ELABORAR EL REGLAMENTO DE AGUA			
Actividad	Fecha	Participantes	Responsables

3. SEGUNDA FASE: Definiendo una Tarifa de Agua Justa y Consumiendo Agua Segura.

En esta fase, se discutirá de forma participativa la importancia y monto de una tarifa justa y la importancia de consumir agua segura, debidamente clorada. A continuación, se presentan una serie de actividades participativas, con la finalidad de facilitar un proceso participativo para la comprensión, análisis y definición de una tarifa justa para el servicio de agua comunitario.

Objetivo de la actividad:

- Lograr que la comunidad implemente una tarifa para los usuarios del agua.
- Lograr que la comunidad adopte la práctica de cloración.

Tema 1: Análisis de tarifa de Agua y Saneamiento

Tiempo estimado para realizar la actividad: 10 Minutos

Recurso a utilizar: Gafetes.

Resultado esperado: Promovido un ambiente de confianza y participativo.

Procedimientos:

Lideresa o líder inician la reunión con la bienvenida.

1. Quién facilita también agradece la presencia de todos.
2. Cada persona ha recibido su gafete, se realiza una rueda, en la cual deben depositar sus gafetes en una bolsa.
3. Seguidamente cada participante, saca un gafete de la bolsa y presenta a la persona que le corresponde. Continúa con el procedimiento hasta el final.



Tema 2. Importancia del pago de una cuota por el servicio de agua.

Tiempo estimado para realizar la actividad: 30 minutos.

Recurso a utilizar:

Resultado esperado: Comprendida la importancia y aprobada la implementación de una tarifa de agua.

Procedimientos:

1. La persona que facilita organizará a los participantes en cuatro grupos (solicitar a los participantes que se numeren de 1 a 4, luego se solicita que todos los participantes que busquen a las personas que tienen el mismo número).
2. Cada grupo recibirá material para realizar su trabajo (papelógrafos y marcadores) entre ellos, una tarjeta que contiene una imagen con un servicio básico: agua, energía eléctrica, telefonía y cable. Con la finalidad de facilitar una reflexión sobre cada servicio, se les proporciona una imagen del servicio a analizar y unas preguntas para responder.

- a) Escribir el nombre del servicio
- b) ¿Quién presta ese servicio?
- c) ¿Por qué es importante para nosotros ese servicio?
- d) ¿Cuánto se paga mensualmente por el servicio?
- e) ¿Dónde se hace efectivo el pago por el servicio?
- f) ¿El servicio es comunitario, municipal o privado?
- g) ¿Quién se beneficia de las ganancias de ese servicio?
- h) ¿Cómo es la infraestructura de ese servicio?



energía eléctrica



televisión por cable



telefonía



agua potable

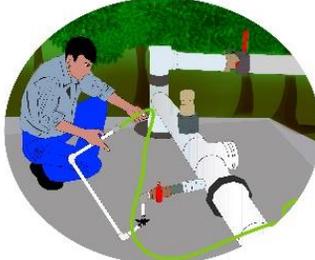
3. Después de responder las preguntas, los grupos presentan a los participantes sus respuestas.
4. Posterior a la presentación, quien facilita, profundiza sobre el costo de las tarifas por cada servicio; solicitando a cada grupo, realizar el cálculo de la tarifa mensual que pagan en la comunidad (sumado la cuota por el total de usuarios). Con ese resultado se realiza un cálculo anual, multiplicándolo por doce (meses de un año).
5. Para que las personas conozcan los pagos anuales que realizan los usuarios, se anotan las cantidades de cada uno de los servicios en un papelógrafo.
6. Con el cálculo de cada servicio, se profundiza sobre los beneficios de cada uno en relación a su costo.

**Ejemplo: Resumen del Costo Anual de los Servicios.
(100 usuarios).**

Servicio	Pago mensual por usuario	Pago anual por usuario	Total, del pago anual de los usuarios
LUZ	Q. 50.00	Q. 600.00	Q. 60,000.00
AGUA		Q. 25.00	Q. 2,500.00
CABLE	Q. 60.00	Q. 720.00	Q. 72,000.00
TELÉFONO	Q.100.00	Q. 1,200.00	Q. 120,000.00

Como se puede observar, el costo más alto pagado, es el servicio telefónico; mientras el costo más bajo es por el servicio de agua.

7. La persona que facilita realizar una comparación entre los servicios que tienen el costo mayor y el menor. Utilice las siguientes preguntas: ¿Cuál de los dos servicios no pueden dejar de consumir? ¿Corresponde el valor que tiene el agua para la vida, con el precio que se paga?
8. Quien facilita, profundiza los beneficios que tienen cada uno de los servicios para la vida, utilizando las siguientes preguntas: ¿Quién se beneficia con las ganancias obtenidas a través del servicio de telefonía? ¿Quién se beneficia de las ganancias obtenidas a través del servicio de agua? ¿Qué infraestructura se encuentra mejor, la del servicio de telefonía celular o la del agua?

Infraestructura Celular	Servicio de agua
<p>Antenas de teléfono celular pintadas, circularizadas con muro de concreto y alambre electricificado, propaganda de celular en casas pintadas, gorras, sombrillas, entre otros.</p> 	<p>Tanques sin pintar, nacimientos, cajas, tanques sin circular, no existe dinero para realizar reparaciones o mejoras a la infraestructura.</p> 

3. ¿Cómo se puede mejorar la infraestructura? ¿Cómo se puede mejorar el servicio de agua? ¿Podemos pagar un precio más justo por el servicio de agua?

Consumo Domiciliar



Consumo
15,000 LITROS DE AGUA

CADA MES
Pagar Q 11.20



Tema 3: Qué es y para qué sirve la cuota por servicio de agua.

Tiempo estimado para realizar la actividad: 30 minutos.

Recurso a utilizar: Papelógrafos. Masking tape, marcadores, fichas ilustrativas

Resultado esperado: Comprendida la importancia y aprobada la implementación de una tarifa de agua.

Procedimientos:

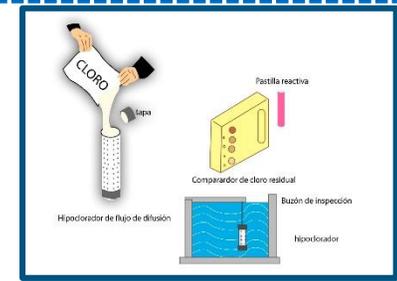
1. Iniciar la reflexión a través de la siguiente pregunta: ¿Sabemos cómo se determina una cuota por servicio de agua? ¿Cuáles son los costos que son necesarios considerar?, eso vamos a aprender con el siguiente ejercicio.
2. Quien facilita debe llevar una tarjeta por cada uno de los costos. Éstas deben contener información sobre lo que cuesta cada uno de los aspectos que se consideran necesarios para el servicio de agua y saneamiento. Entre los cuales se distinguen los siguientes:
 - a. Costos de Mantenimiento.
 - b. Costos de Operación.
 - c. Costos de Administración.
 - d. Costos de Tratamiento.
 - e. Costos de Reserva.
 - f. Costos de Ampliación.
 - g. Costos de Servicios Ambientales.



3. La persona que facilita organizará siete grupos y se entrega a cada grupo una tarjeta, ésta contiene el nombre del costo o razón por la cual se deben realizar esos gastos.
4. El análisis consiste en elaborar lo que se invierte en cada uno, dado que, si no se opera el servicio de agua con alguno de ellos, es imposible prestar un servicio de calidad.
5. Explicar que el presupuesto se entiende como un plan de los costos o gastos estimados a realizar durante un año, para prestar el servicio de agua de manera continua, con calidad y en cantidad.
6. Por ejemplo, ¿Cuánto se debe invertir por cada nueva conexión? ¿Cuánto se gasta en materiales para reparar los desperfectos del sistema? y así sucesivamente.
7. El costo de cloración del agua, es importante analizarlo detenidamente, debido a que se debe comprar pastillas de Hipoclorito de Calcio y termo de cloración (es importante que se lleven los costos actuales y la periodicidad con que se deben comprar).
8. Todos los costos deben ser sumados, con la finalidad de contar con un costo total de operación anual.
9. Determinar el número de usuarios del servicio de agua y saneamiento.
10. El costo total deberá ser dividido por el número de usuarios.
11. La cuota de cada usuario debe ser dividida en doce meses con la finalidad de determinar el costo mensual por usuario, propuesta que será dada a conocer a la asamblea para lograr su aprobación.

Tema 4: Cloración.

Si la comunidad no está realizando el proceso de cloración o está iniciando a utilizarlo se deberá fortalecer este tema; contando con pastillas, termo y comparímetros, explicando el proceso que se realiza y que todos tengan acceso a los materiales para resolver cualquier duda, dando a conocer el componente de las pastillas de hipoclorito de calcio y su diferencia con el Hipoclorito de Sodio que todos conocen como cloro, es importante enfatizar que a diferencia de épocas anteriores donde no se realizaba esta práctica y actualmente si, se debe en gran parte a la contaminación que nos aqueja, si es necesario se debe dibujar el ciclo del agua en un papelógrafo para que lo conozcan y sepan el por qué es necesario adoptar práctica.



- Además, dar a conocer el Acuerdo Ministerial 523-2013 como normativa principal que regula el procedimiento y sus sanciones que van desde 2 a 150 salarios mensuales mínimos no agrícolas a quien incumpla con el Derecho Humano a recibir agua de calidad.
- En este punto se determina la aceptación de líderes comunitarios a realizar la práctica de cloración, llegando al compromiso de incidir en la aceptación de la asamblea.
- La reunión finaliza, recordando el próximo día de reunión.

4. TERCERA FASE: Elaboración de Propuesta de Reglamento Comunitario de Agua y Saneamiento con enfoque de Integridad.

A través de la participación de un grupo comunitario, conformado por lideresas, líderes y algunos usuarios, se elabora una versión preliminar del reglamento de agua y saneamiento. Los insumos que cada participante proporciona, representan aportes indispensables para elaborar participativamente del documento que se presentará a la asamblea para su aprobación.



■ Tema No. 1: Apertura de la reunión y bienvenida.

Tiempo estimado para realizar la actividad: 10 minutos.

Recurso a utilizar: gafetes

Resultado esperado: Establecido un ambiente propicio.

Procedimientos:

1. Un líder de la comunidad da la bienvenida y presenta a la persona facilitadora de la actividad.
2. Quien facilita indica a cada participante que deben presentarse, dando a conocer su nombre y cuando era niño o niña, que quería ser de grande, Ejemplo: "Mi nombre es Bernarda y cuando era niña quería ser cantante"

■ Tema 2: Redacción la propuesta del reglamento de agua potable y saneamiento.

Tiempo estimado para realizar la actividad: 90 minutos.

Recurso a utilizar: Papelógrafos. Masking tape, marcadores, imágenes ilustrativas

Resultado esperado: Redactado de forma participativa el reglamento de agua y saneamiento.

Procedimiento:

1. Quien facilita conforma seis grupos.
2. Cada grupo recibe los materiales necesarios para realizar su trabajo, éstos consisten en marcadores, papelógrafos y una tarjeta ilustrativa con el título del tema que les corresponde discutir.
5. Quien facilita, solicita a los grupos, utilizar las imágenes proporcionadas, con la finalidad de observar su contenido y reflexionar sobre el tema. Las tarjetas contienen una serie de preguntas, las cuales deben responder y escribir en un papelógrafo.
6. Al finalizar el trabajo grupal, se exponen los resultados y cada participante tiene la oportunidad de realizar agregados, quitar o modificar las propuestas.
7. La persona que facilita, promueve el consenso (acuerdo común) del grupo, cuando no sea posible, debe someterse a votación. Importante recordar continuamente que es necesario escuchar, emitir opinión y aprobar lo que cada grupo presenta.
8. La persona facilitadora debe motivar a los asistentes a reflexionar sobre la importancia de incluir normas relacionadas al saneamiento básico, se sugieren: el manejo de aguas grises y manejo correcto de letrinas.

Fichas orientadoras para la redacción del Reglamento Comunitario de Agua y Saneamiento:

Tarjeta ilustrativa No. 1: Propiedad del servicio de Agua.

1. ¿A quién le pertenece el Sistema de Agua Potable?
2. ¿Por qué debe aplicarse un reglamento?,
3. ¿Quién o quiénes son los encargados de aplicar el Reglamento?
4. ¿Cuáles son las que se deben realizar para proteger el Servicio de Agua y los recursos naturales asociados (bosques en zonas de recarga hídrica y uso del suelo -agricultura sin contaminantes-, entre otros)?
5. ¿Qué instituciones fuera de la comunidad están involucrados en la prestación del Servicio de agua y saneamiento?
6. ¿Qué instituciones (gubernamentales u ONG) serán las encargadas de asesorar en la Administración, Operación y Mantenimiento?



Tarjeta ilustrativa No 2: Estructura y Funciones de Comisión o Comité de Agua y Saneamiento.

1. ¿Qué es la Comisión de Agua y Saneamiento?
2. ¿Por qué es importante que las mujeres sean elegidas para formar parte de las Comisiones de Agua y Saneamiento?
3. ¿Cuántas personas deben integrar la CAS?
4. ¿Cuándo y cómo se eligen a las mujeres y hombres de la comunidad para ocupar los cargos de la CAS?
5. ¿Cuáles son los cargos que pueden ser ocupados por los integrantes de las CAS?
6. ¿Cuáles son las funciones y obligaciones generales de la CAS?
7. ¿Cuáles son las funciones específicas que deben de realizar los integrantes de la CAS?
8. ¿Cuánto dura el período o tiempo de servicio de los miembros de la CAS?
9. ¿Cada cuánto tiempo se debe reunir la CAS?



Tarjeta ilustrativa No 3. Derechos y obligaciones de los usuarios.

1. ¿Quién es un usuario del agua?
2. ¿Cuáles son los derechos de los usuarios del servicio agua?
3. ¿Cuáles son las obligaciones de los usuarios del servicio de Agua?
4. ¿Cuánta cantidad de agua es necesaria para cubrir las necesidades de una familia de la comunidad? (Si no existe dotación de litros asignada se explica y adapta la dotación normada por MSPAS e INFOM, equivalente a 90 litros por persona diarios= 15 mts³ por vivienda al mes)
5. ¿Se pueden otorgar nuevas conexiones o servicios de agua domiciliar?
6. ¿Qué tiene que hacer un usuario para obtener una nueva conexión o servicio de agua domiciliar?
7. ¿Cuánto debe pagar un nuevo usuario del servicio de agua?



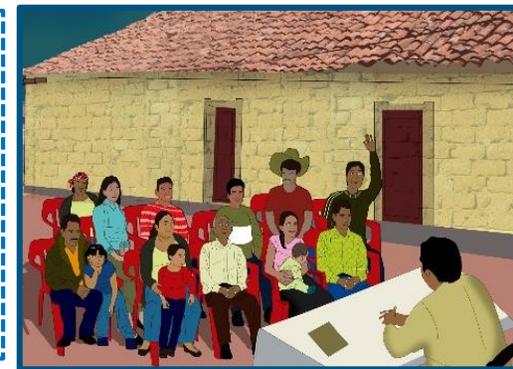
Tarjeta ilustrativa No 4. Tarifa por servicio de agua.

1. ¿Cuál será la cantidad asignada como pago de Tarifa por el servicio de agua potable y saneamiento?
2. ¿En qué lugar y fecha se hará efectivo el pago?
3. ¿Cuál es el comprobante que se dará al momento de hacer el pago?
4. ¿Cuáles deben de ser las sanciones por el incumplimiento del pago en la fecha designada?
5. ¿Cuál es el costo de las conexiones nuevas, si se pueden realizar?
6. ¿Cuál es el costo de las reconexiones en caso de que existan suspensiones del servicio?
7. ¿Costo de traspasos por compra-venta, por herencia y otros consumos como construcción de viviendas?



Tarjeta ilustrativa 5. Fortalecimiento Organizativo (asambleas ordinarias y extraordinarias)

1. ¿Cuántas asambleas ordinarias se tendrán al año?
2. ¿Qué temas deben tratarse en una asamblea ordinaria (planificadas cada año)?
3. ¿Todos los usuarios serán convocados a las reuniones extraordinarias o de emergencia?
4. ¿Quiénes deben asistir a las asambleas?
5. ¿Qué sanción deben recibir las personas por no asistir a las asambleas?



Tarjeta ilustrativa 6. Faltas administrativas, Infracciones y Sanciones

1. ¿Qué usos del agua serán prohibidos?
2. ¿Qué sanciones serán impuestas por el uso inadecuado de agua?
3. ¿Cuáles son consideradas faltas de usuarios, debido al incumplimiento de sus obligaciones?
4. ¿Cuáles son consideradas faltas cometidas por los miembros de la CAS, debido al incumplimiento de sus obligaciones?
5. ¿Cuáles son las prohibiciones para usuarios del Servicio de agua?
6. ¿Qué sanciones serán aplicadas a los usuarios que hagan lo prohibido?
7. ¿Quiénes son los encargados de aplicar las sanciones a los infractores?



Tema No. 3: Planificación de la asamblea para aprobar el reglamento del servicio del agua.

Tiempo estimado para realizar la actividad: 20 minutos.

Recurso a utilizar: Papelógrafos. Masking tape, marcadores.

Resultado esperado: Planificada la asamblea de usuarios del Servicio de Agua para aprobación del Reglamento de Agua Potable.

Preguntas generadoras para realizar el ejercicio:

1. ¿Cómo se puede dar a conocer el Reglamento?
2. ¿Qué día y a qué hora se considera más oportuno para realizar la asamblea?
3. ¿Qué comentarios han escuchado sobre el reglamento?
4. ¿Consideran necesario realizar reuniones previas para dar a conocer a los sectores o personas negativas el contenido de la propuesta de reglamento?
5. Quien facilita, motiva a realizar la agenda para la asamblea.
6. Quien facilita, discute y define con los participantes, ¿Cómo se realizará la convocatoria y que medios de difusión serán utilizados?
7. Quien facilita, motiva a definir el procedimiento que se seguirá para tratar el reglamento en la asamblea.
8. Otros acuerdo y compromisos.



4. CUARTA FASE: Aprobación del Reglamento de Agua y Saneamiento con Enfoque de Integridad en Asamblea Comunitaria.

Tema 1: Asamblea de Aprobación del Reglamento de Agua y Saneamiento.

Objetivo: Realizar la discusión y aprobación del reglamento de agua y saneamiento con enfoque de integridad por parte de la asamblea de usuarios.
Tiempo sugerido para realizar la actividad: 90 minutos.

Recurso a utilizar: Papelógrafos. Masking tape, marcadores, libro de actas comunitarias, documento borrador del reglamento.

Procedimientos:

1. Previamente los líderes han convocado a las personas que son usuarias del servicio de agua.
2. Con la finalidad de anotar a cada participante, un líder comunitario, anotará los nombres de las personas asistentes a través de listados especiales.
3. Presiden la asamblea los líderes comunitarios, encabezados por el Órgano de coordinación del COCODE. La actividad inicia con la revisión del quórum (número de usuarios que es necesario para discutir y tomar decisiones válidas). El presidente de la Comisión o Comité de Agua y Saneamiento da a conocer la agenda (puede llevarse escrita en un papelógrafo) para su discusión y aprobación.
4. Los líderes pueden apoyarse de una persona para realizar la lectura de cada sección del reglamento, ésta debe ser clara y precisa. Se fomentará la discusión con la finalidad de lograr su comprensión. Las enmiendas también son importantes, se recomienda darles tiempo para su discusión y aprobación.
5. Previamente a la lectura de la propuesta de reglamento, la persona que facilita esta sección, inicia con la explicación del propósito del reglamento. Cuando sea necesario, se recomienda utilizar ejemplos.
6. Se explica a la asamblea el procedimiento a utilizar: i) Lecturas por párrafos y secciones. ii) Preguntas aclaratorias o propuestas de enmiendas. iii) Lectura de enmiendas (si las hubiera). iv) Aprobación de la propuesta a través de voto público (levantando la mano derecha). Es necesario contar los votos, para dejar constancia.
7. Cada sección aprobada, debe ser escrita por el secretario en el libro de actas, debido a su importancia. Antes de iniciar la lectura de la sección donde se establece la tarifa por el servicio, se presentan los carteles donde se comparan los costos de los diferentes servicios, preguntándoles o generando una lluvia de ideas sobre el tema y como medio de verificación de los costos. Se recomienda, realizar énfasis en el total de lo que se paga en cada servicio, indicar cuál es la cuota más alta y más baja. Complemente el ejercicio con una reflexión sobre las ganancias que obtienen las empresas y donde se invierten, identificando especialmente los servicios de agua y telefonía. (Se puede considerar realizar en conjunto con los integrantes de la asamblea el mismo ejercicio de comparación de servicios y de las necesidades del Proyecto, principalmente si la tarifa actual va a sufrir cambios).
8. Al finalizar todos los asistentes, firman el libro de actas.



Tema 2: Redacción, Validación y Certificación del Reglamento por parte de la Municipalidad.

Después de realizada la Asamblea, se realizan diferentes actividades con la finalidad de concluir el proceso. Quien ha facilitado el proceso, apoyará a la CAS con la transcripción de las reglas aprobadas, presenta a la comunidad la versión aprobada, con la finalidad de validarla y los acompaña en el trámite de certificación municipal del reglamento comunitario del agua y saneamiento.

Objetivo: Lograr que la Municipalidad certifique el Reglamento Comunitario de Agua y Saneamiento.
Redacción del Reglamento

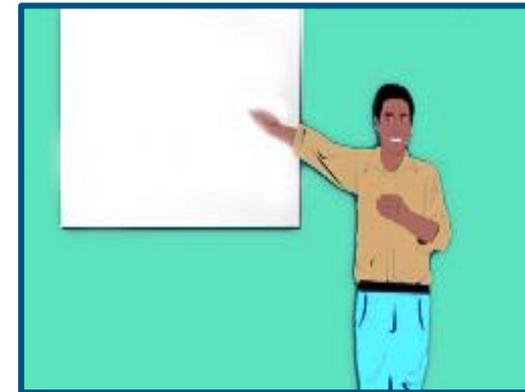
Tiempo sugerido para realizar la actividad: 15 días.

Recurso a utilizar: Computadora, impresora, tinta y papel carta.

Resultado esperado: Redactado el Reglamento de Agua Potable y Saneamiento.

Procedimientos:

1. Quien facilita, sobre la base de los aportes comunitarios, redacta el reglamento utilizando los contenidos aprobados por la Asamblea Comunitaria.
2. La persona facilitadora, realiza una lectura específica del documento redactado, en presencia de los líderes comunitarios. Esta revisión debe permitir realizar una comparación de cada uno de los puntos con el acta de aprobación.
3. La versión final puede ser enviada a diagramación (estructura), si se desea realizar una impresión en una imprenta. El reglamento debe ser reproducido con la finalidad de distribuirlo a cada usuario del servicio de agua.
4. Presentar el documento a los miembros de la Comisión de Agua y Saneamiento, se puede utilizar varias copias impresas o un proyector multimedia. Se va preguntando si están de acuerdo con la redacción de las normas, de lo contrario, realizar los ajustes necesarios.
5. Posterior a la reunión de validación, se realizan los ajustes (si los hay).
6. Se imprime el documento.



Tema 3: Entrega del Reglamento y Certificación Municipal.

Tiempo estimado para realizar la actividad: 1 mes

Recurso a utilizar: Computadora, impresora, papel bond, tinta, empastado.

Resultado esperado: Lograda certificación Municipal del Reglamento.

Procedimientos:

1. Facilitador/a apoyará a la CAS en la elaboración de una solicitud para lograr la certificación municipal del reglamento.
2. La CAS solicita una reunión con la coordinación de la OMAS, donde presentan la solicitud de certificación del reglamento con una copia del documento.
3. Técnicos de la OMAS han participado en el proceso de aprobación del reglamento, por lo tanto, conocen su contenido, lo cual facilitará el trámite.
4. Al notificarse la resolución sobre la certificación del reglamento, se procede a realizar una Asamblea Comunitaria, será breve pero muy importante. Solicitar al Alcalde Municipal que entregue el documento del reglamento certificado a la comunidad.



Recomendaciones:

- ✓ Los integrantes de las CAS al recibir el reglamento certificado deben ratificar que el reglamento se encuentra vigente o en aplicación.
- ✓ En coordinación con la OMAS se llevará a cabo la certificación municipal del Reglamento aprobado por la asamblea y se continuarán con las actividades de diseño e impresión para su distribución a los usuarios.



BIBLIOGRAFÍA

Decreto 12-2002, Código Municipal, República de Guatemala.

WWW.SEGEPLAN.GOB.GT. Plan Nacional de Desarrollo Katún 2030.

Decreto 11-2,002, Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, República de Guatemala

MSPAS. Acuerdo Ministerial No. 523-2013

INSTITUTO NACIONAL DE FOMENTO MUNICIPAL. Guía para el diseño de abastecimiento de agua potable a zonas rurales.

HELVETAS. Guía para Fomentar la Integridad en Agua y Saneamiento a través del Rotafolio. 2004. GT.

HELVETAS. Presentación sobre Reglamentos. 2017. GT.

Nexos Locales-HELVETAS. Manual para Fontaneros. GT.

La elaboración de la “Guía Técnica para la Elaboración de los Reglamentos de Agua y Saneamiento para Normar el Abastecimiento de Agua Potable” se realizó con el apoyo de:



Derechos reservados: La autoría del metodología y modelo de la “Guía Técnica para la Elaboración de los Reglamentos de Agua y Saneamiento para Normar el Abastecimiento de Agua Potable” pertenece a HELVETAS Swiss Intercooperation en Guatemala, prohibida su reproducción parcial o total. Sí usted o su organización desean utilizar estos formatos o contenidos, por favor dirigir su solicitud por escrito a nuestro email: helvetas.guatemala@helvetas.org