SDGF

FONDO PARA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Estudio de Caso

Formulación de un código de servicio al cliente localizado en Filipinas

ODS abordados

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Este estudio de caso fue elaborado en base al programa conjunto **"Filipinas: mejoramiento del acceso y suministro de servicios hídricos con la participación activa de los pobres"** Leer más

SECCIONES

Más info:

www.sdgfund.org

AGENCIAS DE LAS NACIONES UNIDAS PARTICIPANTES:

1. RESUMEN

Al comienzo del programa conjunto "Filipinas: Mejoramiento del acceso y suministro de servicios hídricos con la participación activa de los pobres" (el programa), unas 16 millones de personas en Filipinas no tenían acceso a agua potable. El programa mejoró el suministro de agua a 122.000 hogares mediante el fomento de la inversión en servicios para comunidades pobres, incrementando la capacidad local para desarrollar, operar y gestionar los servicios públicos de abastecimiento de agua y apoyando la campaña de comunicación de "Agua para todos". El programa apoyó iniciativas basadas en la comunidad para mejorar y establecer el suministro sostenible de agua en comunidades desfavorecidas en cinco regiones. Se centró en el aumento de la capacidad de los encargados locales y de las partes interesadas, en particular de las mujeres, para demandar y sostener la prestación de servicios. Una de las iniciativas más exitosas puestas en marcha por el programa fueron los códigos de servicio al cliente localizado (CSCL) para sistemas hídricos pequeños. Un CSCL es un contrato social vinculante entre un proveedor de servicios y sus clientes, desarrollado a través de un proceso consultivo con la participación de ambas partes. En cada CSCL se reflejaron los roles mutuamente acordados, rendiciones de cuentas y responsabilidades, tanto del proveedor de servicios como del consumidor en la operación, y el mantenimiento del sistema de agua. La adopción de estos códigos de servicio resultó en mejoras en la prestación de servicios hídricos, incluyendo una mayor cobertura, tarifas razonables, recolección más efectiva, mayor eficiencia en el uso del agua, calidad y disponibilidad de servicios mejorados y una participación más activa de los consumidores en la operación y mantenimiento del sistema.

Niños y niñas están particularmente afectados por enfermedades causadas por el agua sucia y el esfuerzo necesario para recolectar agua potable mantiene a los menores - principalmente niñas - fuera de la escuela

2. SITUACIÓN INICIAL

Las provisiones de abastecimiento de agua de nivel II fueron infraestructuras construidas por el Gobierno, principalmente a través de subvenciones. Las comunidades receptoras fueron consideradas como responsables de la operación y la gestión del sistema. Sin embargo, en la mayoría de los casos, no tenían la capacidad de administrar el sistema por sí mismas.

Un problema importante en el suministro de agua de nivel II no fue la instalación de la infraestructura, sino el mantenimiento de estos servicios y proveer una mejor cobertura. La insuficiencia o la falta total de suministro de agua potable en la comunidad local causaron efectos adversos en la salud e inhibió el crecimiento social y económico.

Visita de monitoreo

El programa mejoró el acceso y la provisión de servicios de agua a zonas "sin agua" en 36 municipios de cinco regiones del país. Gracias a esta asociación, los municipios recibieron casi 8 millones de dólares americanos por parte del Gobierno para proyectos de infraestructura hídrica

3. ESTRATEGIA

La formulación de CSCL complementó una iniciativa previa donde un código de servicio al cliente fue desarrollado para la Junta Nacional de Recursos Hídricos (JNRH) regulando a los proveedores de servicios hídricos (PSH) de nivel III. El código de servicio al cliente existente de la JNRH para los proveedores de servicios hídricos de nivel III fue una de sus herramientas para la regulación. Bajo el programa, el código fue revisado y se validó su aplicabilidad o no aplicabilidad a los PSH de nivel II, a través de la participación activa de los interesados e integrando los siguientes conceptos clave: a) no discriminación de género; b) participación, empoderamiento; c) integridad, rendición de cuentas, transparencia; d) derechos humanos, dignidad humana; y e) justicia en virtud del estado de derecho en el CSCL en el que fue desarrollado.

Fue analizada la aplicabilidad/no aplicabilidad del código de servicio al cliente existente de la JNRH para los PSH de nivel II, teniendo en consideración los diferentes tipos de proveedores (es decir, cooperativas, la Unidad de Gobierno Local, la Asociación de Agua y Saneamiento Rural, la Asociación de Agua y Saneamiento de Barangay, y otras entidades).

La estrategia principal fue el ensayo del proyecto en cinco proveedores de servicios de agua de nivel II, a partir de los cuales se formularon una plantilla y un manual de implementación. También, se desarrollaron criterios de selección de PSH para su replicación.

Durante la fase de consulta del programa, el equipo de la JNRH aprovechó la oportunidad para educar tanto a los proveedores como a los consumidores sobre el Código de Agua de Filipinas, sobre la importancia de la gestión de las cuencas hidrográficas y sobre los principios generales detrás de los CSCL. Se le otorgó a los PSH la oportunidad de explicar sus políticas locales, planes y programas en su dialecto local para que éstos fueran claramente comprendidos por la audiencia.

NUEVOS CONCEPTOS DEL CÓDIGO DE SERVICIO AL CLIENTE:

No discriminación de género

Participación y empoderamiento

Integridad, rendición de cuentas y transparencia

Derechos humanos y dignidad humana

Justicia en virtud del estado de derecho

4. RESULTADOS E IMPACTO

Treinta y seis CSCL fueron formulados, adoptados e implementados en el programa. Su adopción repercutió positivamente en la sostenibilidad de las instalaciones de agua como resultado de un uso más eficiente del agua y mejoró la eficiencia de la recolección, membresía y participación de los consumidores en la gestión del sistema.

Los miembros de la comunidad donde se llevó a cabo el proyecto CSCL se beneficiaron del enfoque instruccional del equipo del proyecto. Una forma de creación de capacidades fue el desarrollo de códigos de servicio. La formulación de un CSCL para los PSH de nivel II probó ser una herramienta de empoderamiento tanto para el proveedor (por ejemplo cooperativas, gobiernos locales, privados) como para los usuarios (comunidades) de las instalaciones de nivel II, para la mejora de la eficiencia, el acceso y la calidad de los servicios de agua potable. Los derechos y obligaciones tanto de los proveedores como de los clientes fueron definidos mediante expectativas acordadas para los niveles de servicio y permitieron a los clientes desempeñar un rol activo en el funcionamiento y la gestión del sistema de abastecimiento de agua. Las buenas prácticas de otros PSH documentadas por la JNRH fueron compartidas con todas las partes para su posible adopción en su sistema de agua.

Si bien no se contempló de manera específica en el programa, se consideró que el acceso a un suministro de agua confiable contribuyó a mejorar la salud de las mujeres y los niños y potenció las actividades económicas, recreativas y de autodesarrollo de las mujeres. Las mujeres tuvieron más tiempo libre al no tener que recorrer largas distancias para buscar agua y no tener que cuidar con frecuencia a miembros de la familia contagiados por enfermedades transmitidas a través del agua.

Uno de cada cinco filipinos no tiene acceso al agua potable. El programa se centró en el bienestar de los niños filipinos, comenzando con el suministro de agua potable a 122.000 hogares en todo el país

5. RETOS

Uno de los principales retos que surgieron al comienzo del programa fue promover la mayor participación de los pueblos indígenas y otros grupos vulnerables (por ejemplo, mujeres, niños y ancianos), y ejerciendo los mismos derechos y obligaciones sobre el uso del agua. En los municipios donde había una gran población de pueblos indígenas (40-60%), la generación de interés y participación fue un reto clave. Lo que fue notable durante la implementación del proyecto fue el interés y la cooperación generados entre los pueblos indígenas, no sólo como beneficiarios, sino como co-ejecutores de las actividades.

El programa adoptó un enfoque basado en los derechos humanos (EBDH) en el diseño y la implementación de sus actividades. Al principio, el programa se centró en los municipios sin agua, que se encontraban en típicas áreas rurales pobres. Dado que se consideraban zonas de inversión no viables para el sector privado y los distritos de agua, por lo general recayó sobre las unidades de gobierno local (UGL) para proporcionar servicios de abastecimiento de agua a la población. Por lo tanto, el programa contrató deliberadamente a las UGL para que participaran como beneficiarios/aprendices y como socios locales de implementación.

Promover la mayor participación de los pueblos indígenas y otros grupos vulnerables

Proporcionar servicios de abastecimiento de agua en municipios sin aguas que se consideraban zonas de inversión no viables

6. LECCIONES APRENDIDAS

Las lecciones más valiosas aprendidas durante el programa fueron:

- Como el CSCL era un contrato mutuamente convenido entre los proveedores de servicios, como responsables, y los consumidores, como titulares de derechos, su formulación dependió fundamentalmente del diálogo entre ambas partes y del consenso sobre lo que debería incluirse en el CSCL.

- Fue útil que el manual CSCL de derechos, deberes y obligaciones de las partes fuera expresamente proporcionado, lo que permitió mecanismos para quejas y resolución de disputas.

- El CSCL fue adoptado como una ordenanza local por medio de una resolución en la unidad de gobierno local concerniente. El CSCL fue el contrato social entre las partes referente al uso y operación del servicio del agua en la comunidad local.

- Cambio de perspectiva y comportamiento hacia el agua y el saneamiento: el agua como derecho básico, la protección de las fuentes de agua, la sostenibilidad de los sistemas hídricos y la práctica de una buena higiene y un saneamiento adecuado, entre otros. Previo a la implementación del programa, las UGL revelaron que su actitud hacia el agua era negligente, principalmente porque veían el agua como un bien gratuito e interminable. Los beneficiarios llegaron a aceptar que para mantener la disponibilidad de agua era necesario pagar tarifas básicas para mantener las instalaciones de abastecimiento de agua y proteger sus fuentes de agua y la obligación de conservar el agua. A nivel comunitario, el programa cultivó la propiedad (como co-ejecutores) del proyecto y renovó su confianza y seguridad en los proveedores de servicios hídricos.

- Se conjuntaron organizaciones de ciudadanos o asociaciones de usuarios en los 36 municipios. El empoderamiento de las comunidades y asociaciones de usuarios (que incluían mujeres, ancianos, personas con discapacidad y pueblos indígenas) para reclamar sus derechos fue una preocupación primordial del programa. Su mayor participación en la comprensión de su situación y la conciencia de sus derechos fue crucial para participar productivamente en el proceso de toma de decisiones con las unidades de gobierno local. Este proceso ayudó a establecer la transparencia y la rendición de cuentas y a promover la justicia en la prestación de servicios hídricos.

- El programa proporcionó evidencias demostrables de que las personas pobres estaban dispuestas y eran capaces de pagar por los servicios de abastecimiento de agua, siempre y cuando hubiera suficiente transparencia y responsabilidad en el sistema de gobernanza, así como una movilización comunitaria efectiva. Cuando la comunidad participó activamente en el funcionamiento de sus propios sistemas de agua, hubo un incremento en la accesibilidad y la recaudación de cuotas. Además, las comunidades también demostraron que eran capaces de transferir conocimiento a otras comunidades sin agua a través de la tutoría y el "apadrinamiento".

7. SOSTENIBILIDAD Y POTENCIAL DE REPLICACIÓN

Las lecciones aprendidas en el programa podrían ser empleadas en muchos otros esfuerzos del servicio público. Otros proveedores de servicios hídricos deben permitir que los clientes participen en las decisiones que afectan al suministro de agua, específicamente en la determinación de los niveles apropiados de servicio. Esto conduciría a la resolución de conflictos relacionados con las tarifas.

Es importante aumentar las capacidades locales en las áreas de organización de asociaciones de usuarios de agua, desarrollo de códigos de clientes localizados, materiales IEC localizados sobre agua y saneamiento, y desarrollo de propuestas de proyectos, entre otros. La mayoría de las UGL han dicho que pueden replicar las intervenciones del proyecto por su cuenta. Específicamente, la replicación puede ocurrir en la movilización de las comunidades para participar en el proceso de implementación, organización de asociaciones de usuarios de agua, el desarrollo de CSCL y conducción de orientación y capacitaciones sobre defensa del agua y saneamiento. La mayoría de las UGL ya han ampliado sus áreas de cobertura, desarrollando CSCL y organizando asociaciones de agua en los *barangays* y/o cooperativas para administrar y entregar servicios de agua. Los proveedores de servicios han adquirido capacidades en el mantenimiento de registros y gestión financiera.

Con una capacidad local incrementada, las UGL están más seguras de continuar con las intervenciones del proyecto por su cuenta y explorar otras oportunidades a través de otras fuentes de financiamiento. Al abogar por el agua y el saneamiento, los municipios han desarrollado su propio material de información local para realizar entrenamientos y orientaciones, y éstos están siendo integrados gradualmente en sus programas locales existentes. Con el éxito anterior en los *barangays* seleccionados donde los CSCL fueron desarrollados inicialmente, muchas UGL han decidido adoptar y replicar el CSCL para asegurar la sostenibilidad de las instalaciones de agua en otros *barangays* sin agua. Además, se aprobaron ordenanzas locales para facilitar la implementación y priorizar proyectos de agua y saneamiento y programas relacionados (por ejemplo, protección de cuencas).

Los asociados locales también han reportado que ellas continúan llevando a cabo actividades tales como la preparación de CSCL, organización y movilización de la comunidad y defensa por su cuenta a través de personal capacitado durante la implementación del programa. Ellos fueron creativos e ingeniosos para integrar las actividades del programa en su propio programa de trabajo y actividades regulares. Los siguientes son algunos ejemplos:

- Materiales de información localizados o basados en la comunidad, desarrollados por los Consejos WATSAN
- Replicación del CSCL a otros *barangays* sin asistencia adicional del programa
- Organización de asociaciones de usuarios de agua en otros *barangays* no incluidos en el programa
- Intercambio de recursos e inversiones locales para aumentar la cobertura más allá de los objetivos del proyecto
- Aprovechamiento de las capacidades locales existentes para facilitar su implementación
- Promoción continua de buenas prácticas de higiene y saneamiento a través de los programas de salud existentes

Una versión anterior de este estudio de caso fue publicada aquí

© SDG Fund 2017