

Los esfuerzos de fortalecimiento del sistema de Water For People permitieron mejorar considerablemente la prestación de servicios de agua en Asunción, Perú

En el distrito norteño rural de Asunción, Perú, los esfuerzos de fortalecimiento del sistema de [Water For People](#) han contribuido a mejorar notablemente la prestación de servicios de agua la cual se ha mantenido en el tiempo. Durante un período de nueve años (2013 a 2021), Water For People se ocupó de varios factores deficientes en el sistema de agua en Asunción, incluyendo la planificación y financiación de los servicios universales, la financiación y mantenimiento de las operaciones (O&M), y el desarrollo de habilidades de las oficinas de agua, saneamiento e higiene (ASH) del distrito y los prestadores de servicios.

A través de estas intervenciones, Water For People ha demostrado que al mejorar los principales factores del sistema ASH con los actores locales se puede contribuir a mantener los niveles de prestación de servicios a lo largo del tiempo. A pesar de los posibles riesgos para la resiliencia, el estado actual del sector del agua en Perú debería proporcionar un entorno favorable para mantener y ampliar los resultados obtenidos en Asunción.



Operador del sistema de agua potable de la comunidad del Llimbe, Asunción (Water For People).

Estudio
de caso
completo
aquí



PRINCIPALES HALLAZGOS

- 1 De 2013 a 2019, el porcentaje de hogares sin servicio* en Asunción **disminuyó del 17% al 3%**. Además, **los niveles generales de prestación de servicios se han mantenido en niveles intermedios o altos**.
- 2 Como resultado de un gobierno distrital mejor informado y más dispuesto, la planificación y financiación de nuevas infraestructuras para los hogares que antes no tenían servicio ha abarcado todo el distrito de Asunción.

14%
DESCENSO
en el porcentaje
de hogares sin
servicio

- 3 Gracias a la capacitación formal y a la orientación informal, se produjeron dos cambios clave en el desempeño de los factores del sistema durante el tiempo: mejores habilidades técnicas y de gestión del personal de la oficina distrital de ASH y generar regulaciones basadas en evidencia para determinar las tarifas que se cobren por el agua en zonas rurales.
- 4 En conjunto, estos cambios en el desempeño de la planificación, la financiación y el desarrollo de habilidades han contribuido a los principales cambios de comportamiento en el nivel de prestación de servicios, lo que lleva a más personas a acceder a servicios sostenidos.

*Los hogares sin servicio se definen como el porcentaje de hogares que no tienen acceso a servicios de agua mejorados.

ENFOQUE DEL ESTUDIO DE CASO

Los datos de línea de base de Water For People en 2013 confirmaron que todas las comunidades de Asunción tenían algún nivel de servicio de agua, aunque el **17% de los hogares seguían sin tenerlo**. Desde entonces, Water For People llevó a cabo varias actividades esenciales con el fin de apoyar al gobierno distrital en la planificación, financiación y desarrollo de capacidades destinadas a ayudar al distrito a lograr el servicio universal.

Para este caso, un equipo de consultores analizó los cambios en los sistemas a través de dos tipos de cambios relacionados: cambios de comportamiento y de desempeño. Los cambios de comportamiento se destacan en los recuadros blancos y describen los cambios de quién hizo qué y cómo lo hizo. Los cambios en el desempeño se señalan en los recuadros morados y describen lo que ha cambiado y cuánto ha cambiado (véase la figura 1).

FIGURA 1: TEORÍA DEL CAMBIO

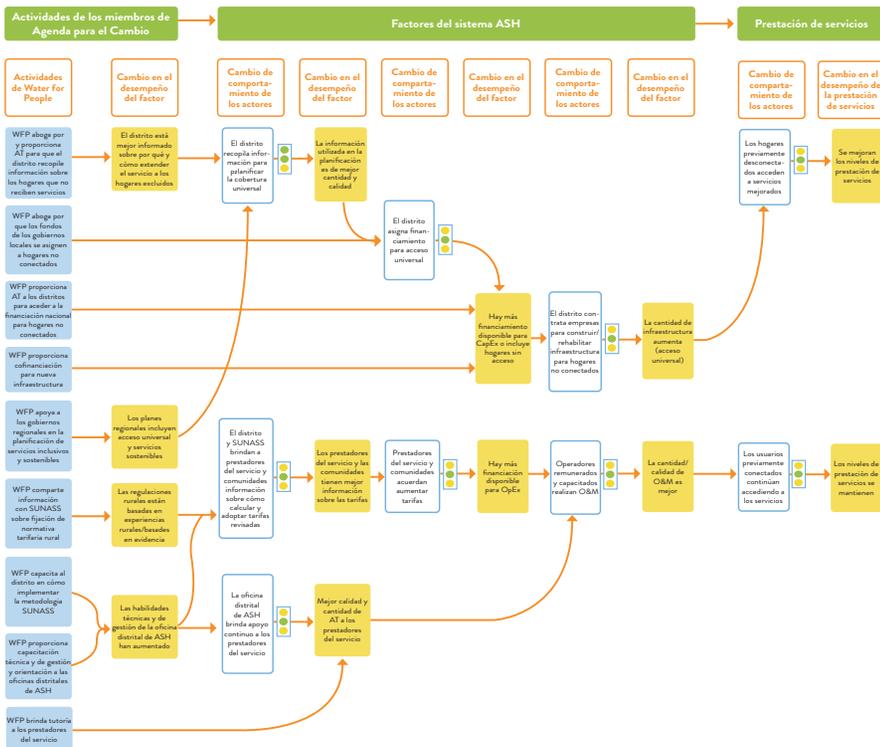
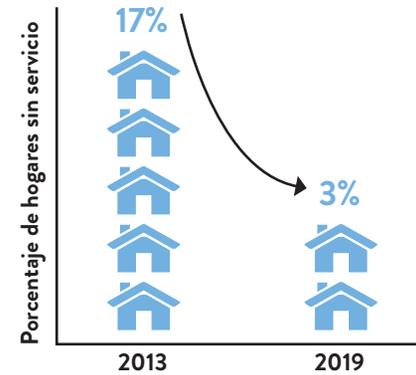


Figura 1. Teoría del cambio desarrollada para este estudio de caso con evaluaciones tipo semáforo de la escala (arriba), la apropiación (centro) y la resiliencia (abajo).

HALLAZGOS CLAVE - GENERAL

De 2013 a 2019, el porcentaje de hogares sin servicio en Asunción disminuyó del **17% al 3%**. Además, los niveles generales de prestación de servicios se han mantenido en niveles intermedios o altos.



Paisaje pintoresco de la plaza de armas de Asunción y sus famosas palmeras (Water For People).

HALLAZGOS- PLANIFICACIÓN Y FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSALES

Durante el período comprendido entre 2013 y 2018, Water For People llevó a cabo varias actividades esenciales para apoyar al gobierno del distrito en la planificación y financiación de los servicios universales, entre ellas:

- Realizó trabajo de incidencia y proporcionó asistencia técnica para que el distrito recopilara información sobre los hogares sin servicio.
- Incidió por que se asignaran fondos del gobierno local a los hogares sin servicio para el autoabastecimiento o los planes de agua multifamiliares.
- Proporcionó asistencia técnica al distrito para acceder a la financiación nacional destinada a incluir a hogares no atendidos en las redes de tuberías nuevas o rehabilitadas, siempre que fuera posible.
- Se ofreció financiar parcialmente nueva infraestructura para los hogares rurales dispersos no atendidos.

Como resultado, el gobierno distrital estaba mejor informado sobre cómo y por qué ampliar los servicios a los hogares excluidos. Posteriormente, la Oficina Distrital de ASH coordinó con la Subgerencia de Desarrollo Urbano y Rural y La Unidad de Planeamiento y Presupuesto para ampliar el acceso por primera vez a hogares no atendidos, aprovechando la financiación de Water For People y las fuentes gubernamentales nacionales.

Gracias a la mayor cantidad y calidad de la información disponible, la Oficina Distrital de ASH pudo planificar el acceso universal de agua.



ESCALA

La información la planificación y la financiación de nuevas infraestructuras para los hogares que antes no contaban con servicios ha abarcado todo el distrito de Asunción. Actualmente se está llevando a cabo una fase de escala a otros 13 distritos.



APROPIACIÓN

El gobierno distrital invirtió en los costos de personal para recopilar esta información, lo que equivale a la contratación de dos consultores externos por un periodo de cuatro meses. Los distritos en los que ya se ha iniciado esta tarea también han asumido los costos de recolectar los datos.



RESILIENCIA

En el proceso de escala se está intentando transferir al gobierno regional la tarea de incidir por que los distritos recolecten esta información, pero es demasiado pronto en la fase de implementación de la escala para determinar la viabilidad de este enfoque.

La cantidad de opciones de financiación disponibles para alcanzar el acceso universal también aumentó gracias a una mejor planificación e información.



ESCALA

Estas actividades abarcaron todo el distrito de Asunción y son el siguiente paso lógico en los otros 13 distritos una vez que se hayan completado los ejercicios de recopilación de información y planificación.



APROPIACIÓN

De los proyectos de infraestructura planificados con la información recopilada sobre los hogares sin servicio, el distrito financió aproximadamente el 42%.^[1] La inversión adicional provino de los usuarios (16%) y de Water For People (42%).



RESILIENCIA

El gobierno nacional financia la infraestructura hídrica, pero muchas de las inversiones necesarias para garantizar el acceso universal son demasiado pequeñas para acceder a los fondos del gobierno central. Existe el riesgo de que el calendario de fondos nacionales cambie, pero hasta ahora esta financiación ha permanecido intacta, lo que sugiere que el sector del agua sigue siendo una prioridad en la agenda política nacional.

HALLAZGOS- COMPETENCIAS Y FONDOS PARA SERVICIOS SOSTENIBLES

Aumentar los conocimientos y las habilidades tanto de las autoridades como de los prestadores de servicios ha sido un área de trabajo para Water For People desde el inicio de sus intervenciones en Asunción en 2013. Además, incidir en el aumento de los fondos para servicios sostenibles a través de tarifas más altas y el apoyo continuo a los prestadores de servicios ha complementado las actividades dirigidas a generar conocimientos y habilidades. Un resumen de las principales actividades realizadas por Water For People incluye:



Lectura de la micromedición en vivienda (Water For People).

- Proporcionó capacitación y orientación técnica al personal de la Oficina Distrital de ASH sobre los procesos de planificación, presupuestación y monitoreo del sector.
- Se ha impartido capacitación y orientación a los prestadores de servicios.
- Intercambio de información con el regulador nacional, SUNASS, sobre el establecimiento de normas de tarifas rurales.

Como resultado de la capacitación formal y la orientación informal, se produjeron dos importantes cambios en el desempeño: una mejor gestión y habilidades técnicas del personal de la Oficina Distrital de ASH y regulaciones basadas en la evidencia para determinar tarifas del agua rural.

Una Oficina Distrital de ASH más informada y capacitada ha contribuido a mejorar la asistencia técnica a los prestadores de servicios.



ESCALA

El equipo de cuatro personas de la Oficina Distrital de ASH les permite cubrir todo el distrito, que es una zona extensa con comunidades y hogares dispersos. No se dispone de información sobre si la cantidad y la calidad del apoyo a los prestadores de servicios en los distritos de escala ha cambiado.



APROPIACIÓN

Los costos de apoyo directo han sido cubiertos en su totalidad por el distrito durante los últimos cuatro años. La inversión de referencia en apoyo directo fue de unos USD 15,000 en 2013 y ha aumentado a más de USD 72,000 en 2020, según la Lista de Verificación de Servicios Sostenibles de Water For People.²



RESILIENCIA

La Oficina Distrital de ASH recibió inicialmente capacitación e información por parte de Water For People y aún se beneficia de una orientación continua, aunque la evolución de las funciones ha llevado a una mayor participación del gobierno regional para proporcionar capacitación o perfeccionamiento continuo. Debido a las limitaciones de la capacidad regional y a los frecuentes cambios de personal, también se están realizando esfuerzos en el sector para certificar al personal de la Oficina Distrital de ASH.

Water For People ha colaborado con la SUNASS y la Oficina Distrital de ASH en la capacitación de prestadores y usuarios de servicios de agua rurales sobre la importancia de las tarifas.



ESCALA

Hasta 2020, el 78% de los prestadores de servicios y las comunidades del distrito habían recibido esta capacitación por parte del distrito. Los distritos de escala aún no han comenzado este ejercicio.



APROPIACIÓN

Esta función la lleva a cabo un representante de la Oficina Distrital de ASH en coordinación con un representante de la SUNASS (regulador). Este puesto ha sido financiado en su totalidad por el distrito durante los últimos cuatro años, incluso a pesar de los cambios en el gobierno.



RESILIENCIA

En caso de que sea necesario volver a capacitar a la Oficina Distrital de ASH sobre la metodología de fijación de tarifas debido a cambios de personal, el gobierno regional se está posicionando para desempeñar este papel.

Ahora que los prestadores de servicios y las comunidades disponen de mejor información sobre las tarifas, y que hay más fondos disponibles para la operación y mantenimiento, todas las partes llegaron a un acuerdo para aumentar las tarifas.



ESCALA

El 75% de los prestadores de servicios y las comunidades de Asunción han acordado aumentar sus tarifas tras participar en los talleres de capacitación. Los distritos de escala aún no han iniciado este ejercicio.



APROPIACIÓN

Los usuarios de Asunción parecen estar pagando sus tarifas, ya que el monitoreo de Water For People muestra que el 80% de los prestadores de servicios tienen una tasa de morosidad inferior al 10%, en comparación con la media regional de casi el 20%.



RESILIENCIA

En la práctica, no hay sanciones en caso de que los usuarios decidan no pagar el aumento de las tarifas. Así, la decisión final es una negociación entre el prestador del servicio y los usuarios, con el objetivo de que las partes mejor informadas decidan aumentar sus tarifas si ya no cubren los costos de O&M.



Estación para el lavado de manos, colegio Manuel Gonzáles Prada de Asunción. (Water For People).

ACERCA DEL ESTUDIO DE CASO

Agenda para el Cambio ayuda a sus miembros a que realicen cambios en los sistemas y documenten y compartan sus experiencias en los sectores de agua, saneamiento e higiene (ASH). Como parte de ese esfuerzo internacional, el Global Hub contrató a un equipo del [Springfield Centre](#) y [Aguaconsult](#) para evaluar e implementar un enfoque a tres casos en los que participan miembros de Agenda para el Cambio. El segundo caso es el de Water For People en Perú.

Próximamente se ofrecerán más pautas sobre cómo implementar el enfoque y un resumen de las lecciones aprendidas en el proceso.

Autores: *Kate Fogelberg (Springfield Centre) y Harold Lockwood (Aguaconsult)*

Puede leer el estudio completo del caso de Water For People aquí.

¹ Water For People, 2021, 'Reporte de consulta de proyectos', sin publicar.

² Water For People, Lista de Verificación de Servicios Sostenibles, 2021, sin publicar.