

# Un enfoque participativo en el aprendizaje y la sensibilización pública en temas de agua y saneamiento, Durban, Municipalidad de eThekweni, Sudáfrica

## Introducción



La unidad de agua y saneamiento de eThekweni (EWS) es responsable de la gestión de los servicios de agua y saneamiento en la municipalidad de eThekweni, Sudáfrica. En el año 1996 se extendieron los límites de la municipalidad para desarrollar el metro y, en 2001, éstos volvieron a extenderse para crear una Unicity. Esto dio lugar a un incremento en el número de familias sin acceso a agua y a saneamiento bajo responsabilidad de EWS. A ello vino a sumarse el constante flujo de personas pobres provenientes de zonas

rurales. Esta importante migración rural-urbana seguirá produciéndose durante décadas y supone un esfuerzo adicional para la municipalidad a la hora de expandir sus servicios a estas comunidades.

En la municipalidad de eThekweni, Durban es una ciudad de contrastes con una infraestructura del primer mundo que necesita un mantenimiento regular que asegure un abastecimiento constante y, a la vez, una ciudad con unas condiciones del tercer mundo en los asentamientos informales y en las zonas rurales del resto de la municipalidad, donde no hay abastecimiento. Frente a esta situación tuvieron que introducirse unos enfoques técnicos innovadores con el fin de asegurar la sostenibilidad tanto ambiental como financiera y responder a la situación de escasez de agua. Estos enfoques requerían la aceptación por parte de los clientes, educación y formación. También se precisaba conservar la base de clientes existente y asegurar que los costes y la



calidad del abastecimiento no se viesen comprometidos.

EWS identificó varios niveles de servicio que permitirían el abastecimiento de agua y saneamiento a todos los residentes de la Unicity en todas las zonas (urbanas, periurbanas y rurales). El plan incluía la instalación de depósitos en el techo o a nivel del suelo para el abastecimiento de agua, el uso de letrinas, bloques de lavabos o sanitarios que separan la orina. En este sentido, resultaba importante asegurar que el tipo de sistema de saneamiento se adecuara al tipo de abastecimiento de agua disponible. También se aseguró el abastecimiento gratuito de 9.000 litros al mes por familia.

Los retos a los que se enfrentaba EWS incluían la obstrucción de cañerías, el derroche de agua, el vandalismo, altos niveles de agua no contabilizada, las dificultades de acceso en las zonas remotas y enfermedades relacionadas con el agua como el cólera. Muchos de estos retos eran resultado de la falta de conocimiento y educación, especialmente en aquellas áreas que no tenían previamente acceso al agua o a



a servicios de saneamiento. También, la imposibilidad de participar en los procesos de decisión, había acostumbrado a muchos consumidores a recurrir al vandalismo o a no pagar como forma legítima de protesta. Como resultado de todo esto, EWS se embarcó en un amplio programa de sensibilización y educación que asegurara un proceso de comunicación en ambos sentidos. Este programa, iniciado en 1997, se lleva a cabo conjuntamente con el servicio de abastecimiento con el fin de asegurar una continua interacción con las comunidades objetivo, la sensibilización y educación en el uso y gestión adecuados de los servicios y un seguimiento de la aceptación, problemas y éxitos de los servicios suministrados.

### **Prioridades y objetivos**

Las prioridades del programa de educación y sensibilización se definieron en base a la meta del Objetivo de Desarrollo del Milenio, pero con vistas a asegurar un suministro universal de abastecimiento de agua y saneamiento, y considerando la necesidad de conservar y proteger los limitados recursos hídricos del país. Estas prioridades incluían mejorar la comprensión y aceptación de los sistemas de agua y saneamiento, la educación para reducir el consumo y derroche de agua, y la creación de foros para interactuar con las comunidades locales y determinar la efectividad de los programas.

Los grupos objetivo del programa incluían a las comunidades pobres (vulnerables) de zonas rurales y periurbanas, a las mujeres (que son las que suelen encargarse de las tareas

domésticas diarias), a la infancia en las escuelas de zonas rurales y periurbanas y a sus educadores, y a las familias vulnerables de las zonas urbanas (las unidades familiares a cargo de niños, los pensionistas, los indigentes, etc.).

Los objetivos del programa de sensibilización y educación se definieron basándose en los grupos objetivo y los tipos de sistemas instalados y son los siguientes:

- Mejora de la sensibilización sobre un uso y gestión apropiados de los sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento en zonas rurales y urbanas (formales e informales)
- Reducción del despilfarro y mal uso del agua en las zonas urbanas (formales e informales)
- Reducción del nivel de impagos
- Promoción de la conservación del agua
- Mejora de la participación e interacción comunitaria para asegurar la sostenibilidad de los sistemas
- Inclusión de aspectos relacionados con el agua y el saneamiento en el currículo escolar.



## Enfoque

Con el fin de lograr estos objetivos, se utilizaron diferentes enfoques en el programa de sensibilización y educación. Estos incluían carteles, folletos, visitas puerta a puerta, la creación de foros, formación, programas escolares, animaciones callejeras y publicaciones audiovisuales.

**Folletos y carteles:** Se han creado distintos carteles y folletos que cubren los distintos aspectos relacionados con los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento suministrados por EWS. Producidos en inglés y en otros idiomas locales, estos materiales se distribuyen a escuelas, clínicas, comunidades, etc.; también se utilizan en conjunción con visitas puerta a puerta y talleres para asegurar que son explicados y entendidos de forma correcta.

**Visitas puerta a puerta:** Estas visitas son realizadas por agentes del servicio al cliente que explican los distintos aspectos relacionados con el uso del agua, el alivio de la deuda o el uso de los servicios de saneamiento. Con frecuencia, estos agentes proceden de la comunidad local.





**Animaciones callejeras:** Se suelen utilizar animaciones callejeras para explicar y demostrar el correcto uso de los sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento, la higiene o la contaminación. Estas animaciones callejeras se han realizado en las paradas de taxis, los centros comerciales, hospitales, dispensarios, los consejos de barrio y los centros escolares.

**Talleres y grupos comunitarios:** Los programas de educación y sensibilización y los talleres tienen lugar en dispensarios y otros foros comunitarios con el fin de mejorar el entendimiento de las cuestiones relacionadas con el agua y el saneamiento y crear una vía de comunicación en ambos sentidos.



**Programa escolar:** Un acuerdo de entendimiento entre EWS y el departamento de educación ha permitido la formación de los escolares, del equipo directivo y docente. Se imparte formación en todos los centros escolares en salud e higiene así como en el mantenimiento y operación de los sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento. También se lleva a cabo un programa de auditorías de agua y un programa de detectives

del agua.

**Maquetas:** Una serie de maquetas demuestran la diferencia entre los sistemas de drenaje de agua de lluvia y los sistemas de canalización y tratamiento de las aguas residuales.

**Desarrollo profesional de educadores:** También se ha desarrollado un programa para el desarrollo profesional de los educadores a través del Curso sobre medio ambiente y sostenibilidad en las escuelas en colaboración con la universidad de Rhodes.

**Participación comunitaria:** EWS sigue un enfoque participativo con el fin de asegurar la sostenibilidad de sus servicios y de empoderar a las comunidades. Los programas desarrollados incluyen el Programa de creación de grupos prioritarios, que permite obtener información de las comunidades en distintas áreas acerca de cómo puede mejorarse el servicio, y el Programa para dar mayor voz de los ciudadanos que permite una implicación estratégica continua de los gobiernos locales (EWS) y la sociedad civil,

poniendo especial énfasis en las políticas relacionadas con el agua y el saneamiento. El programa ofrece formación tanto en cuestiones relacionadas con el agua y el saneamiento como en las relacionadas con los derechos y las responsabilidades.

## **Resultados y lecciones aprendidas**

El éxito de este enfoque participativo en educación y sensibilización ha sido demostrado por sus principales resultados:

- Incremento del nivel de satisfacción de los servicios de saneamiento
- No se registran nuevos brotes de cólera debidos a problemas relacionados con el agua y el saneamiento
- Reducción en un 31% de la diarrea en comparación con otras áreas que no disponen de saneamiento ni de condiciones mejoradas para la infancia
- Reducción del agua no contabilizada (del 40% al 29%)
- Número de clientes a los que se les han condonado sus deudas y con los que se han regularizado las cuentas
- Reducción de los niveles de consumo, lo que ha supuesto un ahorro sustancial de costes
- Reducción de las conexiones ilegales
- Reducción de la tasa de obstrucción mensual de 3.800 a 400 en solo un año, lo que ha permitido considerables ahorros en los costes operativos y de mantenimiento
- El uso de tarjetas de cliente permite hacer un seguimiento cercano del nivel de satisfacción de los clientes; la creación de grupos prioritarios ha permitido a EWS identificar áreas problemáticas y aquéllas que precisan programas de formación y sensibilización
- Se está llevando a cabo una evaluación del programa educativo para adaptarlo a los niveles de comprensión de los alumnos y obtener información acerca del contenido educativo impartido
- En un año se han llevado a cabo más de 600 animaciones callejeras en las que han participado más de 38.000 adultos y 45.000 escolares
- Unos 230 profesores han completado el programa de desarrollo profesional de educadores en agua y saneamiento
- El programa para dar mayor voz a los ciudadanos cubre ahora toda la municipalidad.