Marco urbano

WaterAid

El conjunto de documentos que se exponen a continuación describen cómo alcanzaremos nuestra visión enfocada a conseguir que, para 2030, todos y todas, en todas partes, tengan acceso a servicios de agua limpia, saneamiento e higiene.

Estrategia global

Nuestro papel y funcionamiento

Políticas y estándares de calidad del programa

Marcos y conceptualización de los resultados

- Directrices
- Conjuntos de instrumentos
- Recursos

Los marcos definen nuestra posición, enfoque y normas programáticas en todas las esferas en que trabajamos: a) nuestros principios transversales (derechos humanos, sostenibilidad, igualdad e inclusión, y colaboración); b) nuestros enfoques programáticos básicos (el fortalecimiento y potenciamiento de los sistemas; el agua, el saneamiento y la higiene en otros sectores, y el cambio en los hábitos de higiene); c) nuestra labor temática o geográfica (agua, saneamiento e higiene, así como WASH urbanos). Estos marcos aluden a directrices, conjuntos de instrumentos y recursos complementarios que proporcionan más detalles sobre cómo llevar a la práctica los marcos.

Para elaborarlos, empleamos un proceso de colaboración en el que participan el personal de toda la organización a escala global y las partes interesadas externas. De este modo se garantiza que nuestra posición, enfoque y normas se basen en la experiencia y las buenas prácticas, lo que contribuye a que nuestra labor sea más eficaz. Asimismo, estos se van actualizando periódicamente a medida que evoluciona nuestro aprendizaje y el del sector en general.

Nuestros marcos han sido elaborados y aprobados por la Junta Directiva de Programas Globales. Los estándares programáticos de todos los marcos quedan recogidos en nuestros *Estándares de calidad del programa*[1].

Marco urbano

Posición

El mundo se está urbanizando rápidamente. Se estima que, en los próximos dos decenios, la población urbana de Asia Meridional y África Subsahariana se duplicará[2]. En 2050, dos tercios de la población mundial vivirán en zonas urbanas, aunque el porcentaje podría alcanzar el 84%[3]. Según las previsiones, en 2030, 2.000 millones de personas, la mayoría de ellas en África y Asia, vivirán en barrios marginales*[†].

En los países desarrollados, la urbanización y la industrialización han contribuido considerablemente al desarrollo y la reducción de la pobreza. No obstante, en numerosos países en desarrollo los actuales patrones de crecimiento urbano presentan un panorama distinto. La planificación inadecuada y la inversión en infraestructuras sin el apoyo de instituciones sólidas han dado lugar al hacinamiento, a unas malas condiciones de vida y al aumento de la desigualdad. Debido al aumento de la densidad de la población, esta es más vulnerable a los riesgos para la salud y climáticos.

La urbanización en los países en desarrollo dificulta el acceso al agua limpia, el saneamiento y la higiene, ya que la mayoría de los pueblos y ciudades carecen de la capacidad necesaria para proporcionar servicios adecuados a sus ciudadanos. Con frecuencia se presta poca atención a las poblaciones pequeñas, y la capacidad de las administraciones centrales y locales para organizar servicios de WASH es escasa o no se adapta a las necesidades de estos centros en rápido crecimiento, en cuyo seno se concentra cada vez más la pobreza.

En nuestra programación urbana, nos centramos en desarrollar la capacidad de los municipios y los proveedores de servicios para proporcionar servicios de WASH a todas las personas y, en especial, a las más pobres y marginadas. Empoderamos a estas comunidades para que exijan su derecho al agua limpia y al saneamiento; a tal fin, involucramos a las partes interesadas urbanas, influimos en las políticas con objeto de facilitar un entorno propicio y prestamos más atención a las poblaciones pequeñas.

El barrio marginal de Bharat puri, Lucknow (India).

* En función del contexto, los términos «barrio marginal», «barrio de chabolas», «asentamiento informal» y «asentamiento no planificado» pueden ser sinónimos y emplearse de forma intercambiable o despectiva; compruebe qué términos son apropiados.

[†] Cabe señalar que la definición de «contexto urbano», «pueblo» o «ciudad» varía según el país. Dependiendo de la definición empleada, un país puede estar más o menos «urbanizado» (véase el Glosario).

Enfoque

Nuestra aspiración es que, en 2030, las autoridades y los proveedores de servicios urbanos estén planificando, prestando y monitoreando servicios de WASH inclusivos, asequibles y sostenibles para todos. Las autoridades tienen la obligación de garantizar que todas las personas tengan acceso a estos servicios. Nosotros las apoyamos para que desarrollen soluciones contextualmente apropiadas para los desafíos urbanos y tratamos cada pueblo y ciudad como un caso único, con sus propias limitaciones y oportunidades.

Trabajamos con las comunidades urbanas y sus grupos más marginados para que los residentes puedan exigir mejores servicios de WASH y obligar a sus proveedores y autoridades municipales a rendir cuentas. Nos centramos en la inclusión de las personas que viven en la pobreza, y ayudamos a los socios a ampliar los modelos más apropiados para mejorar la asequibilidad, la accesibilidad y la sostenibilidad de los servicios. Tanto en las ciudades como en las poblaciones pequeñas adoptamos un enfoque basado en los derechos humanos[4]. Trabajamos con los residentes más pobres de los asentamientos informales a fin de que sus voces se escuchen y puedan reclamar su derecho a servicios de WASH. Diseñamos y promovemos mecanismos y enfoques que permitan a las personas participar de forma significativa en el diseño, la puesta en marcha y el monitoreo de nuevos servicios. Esto contribuye a asegurar que se satisfacen sus necesidades y que las soluciones urbanas en materia de WASH tienen en cuenta, en la medida de lo posible, las cuestiones de género y las discapacidades. Utilizamos esta labor para influir en las políticas locales y nacionales.

Fortalecemos y desarrollamos la capacidad del sector de WASH para crear un entorno propicio que promueva el desarrollo sostenible. Trabajamos con los socios (véase el *Marco de asociación*[5]), entre ellos los gobiernos y empresas de servicios públicos municipales, regionales y nacionales, con objeto de conocer en profundidad una ciudad o pueblo en particular, y nos centramos en desarrollar su capacidad para lograr cambios. Ayudamos a las autoridades, los proveedores y las instituciones financieras a fomentar la participación del sector privado local en la prestación de servicios y el suministro de productos (incluida la gestión del lodo fecal y la supervisión regulatoria de los servicios urbanos de WASH).

En el plano nacional, colaboramos con los ministerios y los socios para el desarrollo a fin de identificar los principales problemas de los servicios urbanos de WASH. Trabajamos juntos con objeto de ampliar los modelos, compartir conocimientos y aclararles su obligación de garantizar el acceso de todas las personas al agua, el saneamiento y la higiene.

Nuestro enfoque urbano se guía por cinco principios:

1. Alianzas influyentes: Desempeñamos un papel fundamental a la hora de influir en el sector urbano, gracias a nuestras relaciones con los gobiernos nacionales y municipales y nuestros vínculos con una variedad de instituciones (académicas, privadas y no gubernamentales). Nuestros programas por países trabajan con los garantes locales de derechos con miras a proporcionar servicios de WASH inclusivos en las ciudades y los pueblos, y abogamos por la regulación de estos servicios. Colaboramos con las empresas públicas y privadas de suministro de agua con objeto de crear servicios sostenibles que lleguen a las personas más pobres y marginadas. Trabajamos con asociaciones de usuarios, comités y grupos de usuarios del agua a fin de que el diseño, la puesta en marcha y el monitoreo sean inclusivos y participativos. Colaboramos con la sociedad civil (incluidas organizaciones que promueven los derechos de las mujeres y de las personas con discapacidad) para ayudar a las comunidades a exigir sus derechos y obligar a rendir cuentas a los gobiernos. Si procede, recurrimos a nuestras relaciones internacionales y aprovechamos las capacidades de los servicios públicos de otros países con el fin de ayudar a los operadores locales a prestar los servicios de WASH. Trabajamos con organizaciones de otros sectores para examinar la ordenación urbana, el sistema de tenencia de la tierra y las estructuras sociales, ya que todos estos factores influyen en los servicios de WASH.

2. Influir en las políticas y las inversiones: Nuestra labor en el ámbito urbano ejemplifica nuestro enfoque de integrar la prestación de los servicios en el ejercicio de influencias. Nos mantenemos activos en los ámbitos de las políticas, la promoción y los programas; instamos a las autoridades decisorias locales, nacionales y mundiales a mejorar los servicios urbanos; y trabajamos con los gobiernos locales en la ordenación municipal integrada. Abogamos por el aumento y una mejor asignación de los fondos destinados a los servicios urbanos de WASH, así como por la mejora de la coordinación y la participación del sector privado y los sectores no relacionados con el agua, el saneamiento y la higiene, con miras a mejorar el acceso de las personas pobres y marginadas. Influimos en otros ámbitos ajenos al agua, el saneamiento y la higiene; a tal fin, documentamos y compartimos nuestros enfoques y trabajamos con las partes interesadas pertinentes de toda la ciudad o pueblo. Colaboramos con el sector académico con objeto de obtener las pruebas necesarias para nuestra labor de promoción, y alentamos a los demás a hacer lo mismo.

3. Servicios inclusivos para toda la ciudad o pueblo: Para mejorar el acceso a los servicios urbanos de WASH, adoptamos un enfoque holístico que abarca a toda la ciudad o pueblo. Trabajamos en estrecho contacto con las personas que viven en la pobreza (por ejemplo, a través de foros de clientes) a fin de apoyar sus demandas de servicios adecuadamente financiados, comprobar que los servicios satisfacen sus necesidades y asegurarnos de que los cambios en los hábitos sean sostenibles. Aplicamos y promovemos enfoques que empoderan a la sociedad civil, basados en los principios de los derechos humanos, en particular la no discriminación, la igualdad, la participación, el acceso a la información y la rendición de cuentas. Ayudamos a la sociedad civil a tomar medidas para asegurarse de que los proveedores de servicios de WASH posibilitan que las personas más marginadas ejerzan su derecho al agua, el saneamiento y la higiene (y otros derechos) (véase el manual de orientación *Our water, our waste, our town*[6]). El acceso al agua, el saneamiento y la higiene está intrínsecamente vinculado con las cuestiones relativas a la tenencia de la tierra y las prácticas «selectivas» (prestar servicios solo en las zonas más rentables). En la medida de lo posible, colaboramos estrechamente con grupos de la sociedad civil para encontrar juntos una solución a estos problemas.

4. Decisiones estratégicas adaptadas al contexto: Existen diferencias significativas entre las ciudades y las poblaciones pequeñas, así como entre una población pequeña y otra (incluso dentro del mismo país). Es importante que los planificadores urbanos y los ingenieros de infraestructuras tengan en cuenta el contexto local y las preocupaciones en materia de medio ambiente y recursos hídricos, así como las realidades sociales, políticas y económicas. Apoyamos la realización de estudios exhaustivos en poblaciones pequeñas y otras zonas urbanas y llevamos a cabo estudios piloto con objeto de investigar, probar y documentar cómo ampliar modelos innovadores de prestación de servicios de WASH. Los análisis del contexto (basados en análisis político-económicos[7], diagramas del flujo de excretas[8], etc.), las evaluaciones de las necesidades (incluidas las relaciones de poder) y la investigación formativa son esenciales. Si procede, valoramos la investigación-acción y los proyectos piloto como una forma de promover y apoyar las innovaciones con miras a su ampliación.

5. Priorizar la higiene y el saneamiento: La higiene y el saneamiento (véanse el *Marco del cambio en los hábitos de higiene*[9] y el *Marco del saneamiento*[10]) se han descuidado mucho en la mayoría de las zonas urbanas, sobre todo en las comunidades más pobres, a pesar de que los beneficios que reportan pueden salvar vidas. A partir de las pruebas, buscamos enfoques innovadores para lograr el cambio de hábitos en los entornos urbanos, incluidas técnicas de mercadotecnia del saneamiento y estrategias de promoción de la higiene adaptadas a estos entornos. Adoptamos un enfoque sistémico del saneamiento (centrado en la gestión de los lodos fecales) que abarca toda la cadena, desde la contención a la eliminación o la reutilización, y promueve el papel de los pequeños operadores privados. Consideramos que la promoción de la higiene no es un simple complemento de los programas urbanos, sino que constituye una parte integral de estos.

Adaptación estratégica

En nuestra estrategia global 2015-2020 se reconoce que la urbanización constituye uno de los principales retos a los que se enfrenta el sector del agua, el saneamiento y la higiene. Para que el agua limpia, el saneamiento y la higiene estén al alcance de todos y todas, en todas partes, es esencial encontrar, aplicar y promover soluciones urbanas sostenibles de WASH. Nuestra labor en entornos urbanos se apoya en los cuatro objetivos estratégicos expuestos a continuación.

Igualdad

Las zonas urbanas concentran las desigualdades y refuerzan la discriminación. Las necesidades de las mujeres y las personas con discapacidad no suelen tenerse en cuenta en el diseño y la aplicación de soluciones urbanas en materia de WASH. Aportamos pruebas a fin de influir en las políticas urbanas nacionales y ayudamos a las autoridades decisorias de los pueblos y las ciudades a hacer frente a los problemas. Adoptamos una perspectiva basada en los derechos, y adaptamos nuestros enfoques de manera que las personas más marginadas puedan reclamar sus derechos.

Servicios sostenibles

Desarrollamos la capacidad de las empresas de servicios públicos a través de asociaciones que utilizan nuestras extensas redes globales. Trabajamos junto a los municipios con miras a garantizar que la planificación de los servicios de WASH de un pueblo o ciudad es apropiada y útil, y nos aseguramos de que existan las herramientas adecuadas para utilizar estos planes con objeto de influir en los financiadores y obtener apoyo para la ejecución. Trabajamos con los gobiernos nacionales sobre estrategias urbanas que fortalecen los sistemas de planificación, ejecución y monitoreo, empleando nuestra experiencia y las pruebas aportadas por nuestros programas urbanos.

Higiene

En la actualidad hay pocas pruebas de la existencia de iniciativas fructíferas relacionadas con la higiene en zonas urbanas. Consideramos que este ámbito requiere inversión, innovación y buena documentación, de manera que otros agentes puedan ampliar los enfoques que hemos desarrollado con éxito. La investigación formativa y las asociaciones estratégicas urbanas son la clave para lograr un cambio sostenible y a escala en los hábitos de higiene en las zonas urbanas.

Integración

Trabajar en el entorno urbano implica colaborar con una amplia variedad de partes interesadas. Nos mantenemos en contacto con los socios del sector del agua, el saneamiento y la higiene y de otros sectores, a fin de mejorar la coordinación y la colaboración. Según el contexto, los socios pertinentes pueden ser instituciones académicas o entidades que trabajan en el ámbito de la salud, la educación, la vivienda, las infraestructuras y la ordenación urbana.

Fundamentación

1. Debido a múltiples razones políticas, sociales y económicas complejas, los gobiernos suelen ser reacios a prestar servicios a los barrios marginales o los asentamientos informales de las zonas urbanas.

Los habitantes de los barrios marginales a menudo viven sin servicios básicos de WASH. La alta densidad de población empeora el problema, y las condiciones sanitarias con frecuencia son más deficientes que en las zonas rurales. La defecación al aire libre, la falta de higiene y la contaminación cruzada entre los desechos y el suministro de agua tienen repercusiones sanitarias (por ejemplo, epidemias de enfermedades transmitidas por el agua, como el cólera y la fiebre tifoidea) y ambientales. Los efectos en cadena socavan el bienestar y la dignidad de las personas y disminuyen la productividad económica. Las personas sin hogar y las que «viven en la calle», en particular, carecen de medios para exigir sus derechos.

- **Practicamos y promovemos la igualdad y la no discriminación en el acceso a servicios seguros de agua potable y saneamiento. Procuramos conocer los complejos entornos en los que viven las personas pobres y marginadas, con objeto de que la prestación de servicios inclusiva se convierta en una prioridad política.**

2. Existe una falta de coordinación entre los diversos niveles gubernamentales, los proveedores de servicios, las partes interesadas del sector y los usuarios de los servicios de agua, y sus funciones y responsabilidades no están claramente establecidas.

La falta de coordinación y comunicación puede dar lugar a que los servicios no lleguen adonde más se necesitan. En las grandes zonas urbanas con frecuencia existe una desconexión entre los gobiernos nacionales y locales, así como una falta de claridad en lo relativo a las responsabilidades de cada uno de ellos. Las empresas privadas que se involucran en la prestación de servicios —por ejemplo, los proveedores de agua y los operadores que se dedican al vaciado de lodos fecales— no están reguladas adecuadamente.

En el caso de las empresas de servicios públicos a gran escala, esto genera confusión en lo relativo a la expansión prevista, las ineficiencias en las obras de mejora y las limitaciones financieras (ya que no pueden repercutir los costos en los clientes ni obtener capital financiero). Por tanto, no son capaces de mantener o ampliar los servicios existentes ni de invertir en la ampliación del suministro.

- **Colaboramos con las partes interesadas urbanas con miras a desarrollar su capacidad, mejorar la coordinación y aumentar el acceso a los servicios de WASH.**

Los miembros del equipo de acción comunitaria en el ámbito del agua, el saneamiento y la higiene, Lalam Suzan y Tumwine Christopher, imparten educación domiciliaria sobre WASH en Kamwokya II Ward, Kampala (Uganda).

3. Los proveedores de servicios urbanos no cuentan con el apoyo político, los incentivos, la capacidad o los recursos financieros necesarios para responder a los problemas de los más pobres.

A pesar de la responsabilidad primordial de satisfacer el derecho de todas las personas al agua y el saneamiento, es habitual que no exista ningún organismo claramente encargado de ello. Aunque cuenten con un mandato para ampliar los servicios de WASH en un contexto urbano, es posible que los proveedores de servicios no estén capacitados o dispuestos a ocuparse de las necesidades de los asentamientos de bajos ingresos. Se considera que los clientes de estas zonas son un segmento inviable del mercado y que no constituyen una prioridad. Los asentamientos informales, no cartografiados y periféricos pueden quedar fuera de la jurisdicción de los proveedores municipales, lo que crea problemas prácticos de cara a la facturación.

Aunque exista la voluntad de llegar a las comunidades urbanas más pobres, la falta de datos desglosados lo impide; por tanto, se las pasa por alto en la planificación y la prestación de servicios. Debido al rápido crecimiento del mercado, cuando los servicios se implantan, alcanzan rápidamente la capacidad prevista o la exceden, lo que puede ocasionar fallos en los servicios (como el desbordamiento de las letrinas de pozo).

- **Influimos en las políticas a fin de facilitar un entorno propicio en el que los proveedores de servicios cumplan su obligación de hacer llegar los servicios de WASH a las personas pobres y marginadas.**

4. La gestión de los lodos fecales es particularmente difícil en los asentamientos urbanos.

En África Subsahariana, la mitad de las instalaciones de saneamiento urbano son letrinas *in situ*[11]. Sin embargo, la mayoría de las ciudades no cuentan con métodos organizados para gestionar el lodo procedente de estas instalaciones o las aguas grises de los hogares. La gestión de los lodos fecales no suele considerarse como una solución de saneamiento viable para las ciudades, y los operadores que trabajan en este sector no han obtenido la aprobación ni el reconocimiento oficial. Por tanto, la gestión de los lodos fecales sigue siendo deficiente en la mayoría de los países en desarrollo.

- **Consideramos la totalidad de la cadena de valor del saneamiento y nos centramos en la gestión de los lodos fecales en las zonas urbanas, con la participación del sector privado.**

5. Un acceso deficiente a los servicios de WASH hace que las poblaciones urbanas sean más vulnerables a los problemas de salud y los riesgos climáticos.

El crecimiento sustancial de la población en zonas de riesgo, en particular mediante un desarrollo urbano no planificado, es uno de los factores más determinantes del riesgo de desastres. Las acusadas desigualdades y la rápida propagación de las enfermedades aumentan la vulnerabilidad de la población a los riesgos sanitarios y climáticos. Esta, a su vez, repercute en la cohesión y el bienestar social. A la inversa, el suministro de servicios de WASH resistentes al clima permite que los grupos vulnerables sean más resilientes.

- **La mitigación de los fenómenos climáticos y la adaptación a ellos es una parte fundamental de nuestro enfoque (véase el *Marco de desastres*[12]).**

6. Los pueblos pequeños albergan a la mitad de la población urbana, pero reciben poca atención.

Por cada pueblo grande existen 10 pequeños, que crecen a un ritmo similar[13]. La mayoría de ellas están situadas a caballo entre las zonas rurales y las ciudades. Su crecimiento, tanto en tamaño como en número, está alterando el equilibrio de la dinámica urbana y concentrando en ellas la pobreza. Estas poblaciones son extremadamente diferentes en cuanto a su tamaño y características; para satisfacer sus necesidades en materia de WASH es necesario adoptar enfoques adaptados a cada contexto. No obstante, no se les suele prestar atención. En estos pueblos, la capacidad del sector público suele ser reducida; los mandatos poco claros, la escasa planificación y financiación y las soluciones tecnológicas no adaptadas no hacen más que agravar la situación.

- **Prestamos cada vez más atención a los pueblos pequeños y procuramos realizar una aportación significativa en estos centros urbanos de menor tamaño.**

WaterAid/James Kiyimba

Martin Nyanzi Mawejje (derecha), ingeniero de saneamiento de Water for People Uganda, capacita sobre el uso de bombas Gulper a personas que anteriormente se dedicaban al vaciado ilegal de letrinas, distrito de Kibuye, Kampala (Uganda).

Estándares de calidad del programa*

Estándares mínimos

M6.1 Para mejorar el acceso a los servicios de WASH en las zonas urbanas, adoptaremos un enfoque holístico que abarca toda la ciudad o pueblo.

M6.2 Tendremos en cuenta todas las cuestiones asociadas al desarrollo, incluidas la ordenación urbana y la tenencia de la tierra.

M6.3 Desarrollaremos la capacidad de los proveedores de servicios para desarrollar enfoques adaptados al contexto, inclusivos y que tengan en cuenta las cuestiones de género a fin de servir a las personas que viven en la pobreza.

M6.4 Trabajaremos con las comunidades urbanas pobres, utilizando un enfoque basado en los derechos humanos y abogaremos en favor de las personas que viven en la pobreza en el plano local y nacional.

M6.5 Adoptaremos un enfoque intersectorial en nuestra labor urbana; a tal fin, realizaremos un mapeo de las partes interesadas con objeto de identificar a todos los agentes pertinentes y procuraremos coordinarnos con ellos e influir en la agenda urbana.

Estándares completos: nivel de estrategia

S6.1 Ayudaremos a los municipios y los proveedores de servicios a priorizar los servicios de WASH dirigidos a las personas más pobres; para ello utilizaremos una variedad de incentivos y apoyaremos a los sectores público y privado en la creación y la operación de los servicios de WASH.

S6.2 Nuestra labor urbana se centrará principalmente en:
- los pueblos pequeños
- los asentamientos informales o los barrios marginales de las grandes ciudades
- las zonas periurbanas pobres

S6.3 Influiremos con objeto de que se destinen al sector del agua, el saneamiento y la higiene inversiones asequibles, sostenibles y resistentes al clima, dirigidas a servir a los más pobres y marginados; para ello trabajaremos con los prestamistas (como los bancos de desarrollo) y los proveedores de servicios (a fin de que influyan en las propuestas).

Estándares completos: nivel de programa

PG6.1 Adoptaremos un enfoque integral de la ciudad o el pueblo para mejorar el acceso al agua, el saneamiento y la higiene en las zonas urbanas, teniendo en cuenta todas las cuestiones relativas al desarrollo conexas (como la tenencia de la tierra), de modo que en 2030 las autoridades urbanas estén en condiciones de planificar, suministrar y monitorear servicios de WASH inclusivos, asequibles y sostenibles para todos.

PG6.2 Nuestros programas urbanos se guían por los principios siguientes:
- Establecer alianzas influyentes
- Influir en las políticas y las inversiones
- Garantizar servicios inclusivos para toda la ciudad o pueblo
- Adoptar decisiones estratégicas adaptadas al contexto
- Priorizar la higiene y el saneamiento

PG6.3 Trabajaremos junto con los municipios con miras a asegurar que la planificación de los servicios de WASH para un pueblo o ciudad sea inclusiva y apropiada, y que estos planes se utilicen para influir en los donantes y las organizaciones financieras y obtener apoyo para su ejecución.

PG6.4 Evaluaremos y contribuiremos a desarrollar la capacidad de los proveedores de servicios utilizando métodos de eficacia probada, como la tutoría y el aprendizaje entre pares.

PG6.5 Cuando sea necesario, utilizaremos la investigación-acción, en colaboración con instituciones académicas, con objeto de recopilar mejores datos (a fin de influir en los planes municipales y fundamentar la labor de promoción), y pondremos a prueba y replicaremos modelos de prestación de servicios. Compartiremos ampliamente los datos obtenidos y las lecciones aprendidas.

* Si bien cada esfera temática de nuestro trabajo tiene su propio conjunto de estándares, el socio deberá adoptar un enfoque holístico y cumplir con todos los estándares pertinentes en su programa de trabajo. La lista completa figura en los *Estándares de calidad del programa*[1].

PG6.6 Trabajaremos en las cuestiones relacionadas con la regulación, especialmente los aranceles, los incentivos y las sanciones aplicables a los proveedores de servicios.

PG6.7 Si procede, promoveremos la participación del sector privado, en particular mediante la elaboración de modelos de negocio en favor de los pobres con los empresarios locales. Alentaremos al sector público y al sector privado a trabajar con eficacia en el suministro de servicios de WASH.

PG6.8 Estaremos abiertos a las diversas innovaciones que están surgiendo en el sector del agua, el saneamiento y la higiene, con el objetivo de mejorar nuestro trabajo y aumentar el acceso de las personas más pobres y marginadas a los servicios de WASH.

WaterAid/Eliza Deacon.

Estándares completos: nivel de proyecto

PJ6.1 Utilizaremos herramientas sectoriales y análisis político-económicos para llevar a cabo evaluaciones y ayudar a los proveedores de servicios a elaborar enfoques adaptados al contexto, inclusivos, asequibles y flexibles para las personas más pobres y marginadas.

PJ6.2 En su caso, trabajaremos con las empresas de servicios públicos, los municipios, los pequeños operadores privados y las comunidades para establecer estructuras operativas de gestión que mejoren la sostenibilidad y la rendición de cuentas de los servicios (incluidas las asociaciones de usuarios del agua y los servicios de atención a los clientes de bajos ingresos).

PJ6.3 Priorizaremos el saneamiento *in situ*, incluida la gestión de los lodos fecales, ya que sigue siendo la principal opción de servicio para las personas que viven en la pobreza. En los entornos en los que resulte apropiado y necesario instalar un sistema de alcantarillado, nos centraremos en lograr que las conexiones beneficien a los grupos más vulnerables y marginados.

PJ6.4 Emplearemos análisis del costo de todo el ciclo de vida a fin de conocer los flujos de ingresos (impuestos, aranceles y transferencias) y desarrollar modelos financieros sostenibles de servicios urbanos.

PJ6.5 Buscaremos maneras de hacer efectivo un cambio de hábitos sostenible y apropiado para el contexto urbano.

Julius Chisengo, junto a uno de los vehículos «bajaj» que transportan el equipo de bombeo Gulper, en el exterior de la planta de Kigamboni Ward, Dar es Salaam (Tanzania).

Glosario

Cadena de valor del saneamiento

La gestión de excretas desde la recogida hasta la eliminación o la reutilización. «Los desechos primero deben captarse y almacenarse de modo que no entren en contacto con las personas ni contaminen el medio ambiente local. En las zonas urbanas densamente pobladas, también deben extraerse, transportarse, tratarse y eliminarse de forma segura. Tanto en las ciudades como en las poblaciones rurales, las excretas pueden reutilizarse con fines agrícolas y de generación de energía». (Fundación Bill y Melinda Gates, 2010)[14]

Barrios marginales o asentamientos informales

«Zonas residenciales en las que 1) los habitantes no tienen asegurada la tenencia de la tierra o las viviendas que habitan, y en las que se registran modalidades que van desde la ocupación al alquiler informal; 2) los barrios por lo general carecen de infraestructuras municipales y, o bien no cuentan con servicios básicos, o no están conectados a ellos; y 3) la vivienda posiblemente no cumple la actual normativa de ordenación urbana y construcción, y con frecuencia está situada en zonas geográficas y ambientalmente peligrosas». (ONU-Hábitat, 2015)[15]

Pueblos pequeños

«Asentamientos cuya densidad de población justifica que dispongan de servicios de agua y sistemas de gestión de excretas gestionados de forma colectiva. Por su parte, estos sistemas posiblemente no resulten interesantes para las empresas de servicios públicos de las grandes ciudades debido a su tamaño y a que no son financieramente viables». (Bachelier *et al.*, 2018)[16]

Marco

La definición de «contexto urbano», «ciudad» o «pueblo» es diferente en cada país. Dependiendo de la definición empleada, un país puede estar más o menos «urbanizado». A modo de ejemplo, pueden mencionarse los umbrales establecidos por la Comisión Europea:

Centro urbano:	50.000 habitantes y una densidad mínima de 1.500 habitantes por km^2
Núcleo urbano:	5.000 habitantes y una densidad mínima de 300 habitantes por km^2
Rural:	Menos de 5.000 habitantes o de 300 habitantes por km^2

WaterAid/Mani Karmacharya.

Monitoreando las aguas subterráneas, Lahan, Siraha (Nepal).

Referencias

[1] WaterAid (2018). *Estándares de calidad del programa*. Disponible en washmatters.wateraid.org/publications/quality-programme-standards

[2] ONU-Hábitat (2002). *Global Urban Indicators Database*. Disponible en unhabitat.org/books/global-urban-indicators-database

[3] Scruggs G. (2018). *Everything we've heard about global urbanization turns out to be wrong*. Place [en línea]. Disponible en thisisplace.org/i/?id=0150beca-e3f5-47e0-bc74-9ccc5ef1db8a

[4] WaterAid (sin fecha). *Embedding and integrating a human rights-based approach into WaterAid programmes*. Disponible en washmatters.wateraid.org/publications/embedding-and-integrating-a-human-rights-based-approach

[5] WaterAid (2019). *Marco de asociación*. Disponible en washmatters.wateraid.org/partnership-framework

[6] WaterAid (2007). *Our water, our waste, our town: Supporting civil society to engage in urban water and sanitation reforms*. Disponible en https://washmatters.wateraid.org/publications/our-water-our-waste-our-town-supporting-civil-society-to-engage-in-urban-water-and

[7] WaterAid (sin fecha) *Political economy analysis toolkit*. Disponible en washmatters.wateraid.org/publications/political-economy-analysis-toolkit

[8] SFD. Disponible en sfd.susana.org

[9] WaterAid (2019). *Marco del cambio en los hábitos de higiene*. Disponible en washmatters.wateraid.org/hygiene-behaviour-change-framework

[10] WaterAid (2011). *Marco del saneamiento*. Disponible en washmatters.wateraid.org/partnership-framework

[11] Organización Mundial de la Salud/UNICEF. *WASH data*. Disponible en washdata.org

[12] WaterAid (2013). *Marco de desastres*. Disponible en washmatters.wateraid.org/publications/disasters-framework-2013

[13] Pilgrim N., Roche B., Kalbermatten J. *et al*. (2007). *Principles of town water supply and sanitation: Part 1: Water supply*. Disponible en documents.worldbank.org/curated/en/339701468140984353/pdf/442230REPLACEM1ument10WN131TownsWSS.pdf

[14] Fundación Bill y Melinda Gates (2010). *Water, sanitation & hygiene: Factsheet*. Disponible en docs.gatesfoundation.org/Documents/water-sanitation-hygiene-fact-sheet-2010.pdf

[15] ONU-Hábitat (2016) *Habitat III issue papers. 22 – Informal settlements*. Disponible en unhabitat.org/wp-content/uploads/2015/04/Habitat-III-Issue-Paper-22_Informal-Settlements.pdf

[16] Bachelier L., Butty A., Dornan J. *et al*. (2018). *Safely managed sanitation services in small towns: An analysis of knowledge and experiences from developing countries*. Disponible en pseau.org/outils/ouvrages/cranfield_university_ps_eau_safely_managed_sanitation_services_in_small_towns_an_analysis_of_knowledge_and_experiences_from_developing_countries_en_2018.pdf

Recursos

Adank M. (2013). *Small town water services: Trends, challenges and models (Thematic Overview Paper 27)*. Disponible en ircwash.org/sites/default/files/small_towns_top27.pdf

Fundación Bill y Melinda Gates, Universidad Emory, Plan International *et al*. (2017). *Citywide inclusive sanitation: A call to action* [en línea]. Disponible en citywideinclusivesanitation.com

Ndaw M. F. (2016). *Private sector provision of water supply and sanitation services in rural areas and small towns: The role of the public sector*. Disponible en openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/23999/K8724.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Strande L. (ed.), Ronteltap M. (ed.), y Brdjanovic D, (ed.) (2014). *Faecal sludge management: Systems approach for implementation and operation*. Disponible en eawag.ch/en/department/sandec/publications/fsm-book

ONU-Hábitat (2016). *World cities report 2016: Urbanization and development: Emerging futures*. Disponible en wcr.unhabitat.org/wp-content/uploads/sites/16/2016/05/WCR-%20Full-Report-2016.pdf

ONU-Agua y Organización Mundial de la Salud (2017). *Financing universal water, sanitation and hygiene under the Sustainable Development Goals: UN-Water global analysis and assessment of sanitation and drinking-water: Informe GLAAS 2017*. Disponible en unwater.org/publications/un-water-glaas-2017-financing-universal-water-sanitation-hygiene-sustainable-development-goals

Naciones Unidas (2014). *World urbanization prospects: The 2014 revision, highlights*. Disponible en esa.un.org/unpd/wup/Publications/Files/WUP2014-Highlights.pdf

Water & Sanitation for the Urban Poor (2014). *The urban programming guide: How to design and implement an effective urban WWASH programme*. Disponible en wsup.com/content/uploads/2017/08/The-Urban-Programming-Guide1.pdf

WaterAid (2016). *Una historia de ciudades limpias: Ideas para la planificación del saneamiento urbano desde Ghana, India y Filipinas (informe de síntesis)*. Disponible en https://washmatters.wateraid.org/sites/g/files/jkxoof256/files/Una%20historia%20de%20ciudades%20limpias%202.pdf

WaterAid (2016). *Low-income customer support units: How utilities are successfully serving poor people*. Disponible en wateraid.org/licsu

WaterAid (2016). *Urban sanitation tools and approaches*. Disponible en washmatters.wateraid.org/blog/approaches-for-urban-sanitation-which-tool-to-choose

Sírvase hacer referencia a esta publicación como: WaterAid (2019). *Marco urbano.* Disponible en washmatters.wateraid.org/urban-framework

Cómo trabajamos y cómo ordenamos nuestros conocimientos

Este marco forma parte de un conjunto de documentos que definen cómo trabajamos y cómo ordenamos nuestros conocimientos, tal como se muestra a continuación. El personal de WaterAid tiene acceso a este marco y a los documentos conexos en nuestra intranet, KnowledgeNet, que está estructurada de la misma manera.

Nuestras metas estratégicas	Servicios sostenibles	Integración	Igualdad	Higiene
A quiénes queremos prestar servicio	Las personas más pobres y marginadas			
En qué trabajamos	Agua	Saneamiento	Higiene	
Principios transversales	Derechos humanos	Sostenibilidad	Igualdad e inclusión	Marco
Dónde trabajamos	Grandes ciudades y pueblos	Pequeños pueblos y centros de crecimiento	Distritos rurales y remotos	Planos mundial y regional
Cómo generamos el cambio	Nuestro papel y funcionamiento			
	Fortalecimiento y potenciamiento de los sistemas	WASH en otros sectores	Cambio en los hábitos de higiene	
Conceptos de resultados del proyecto	Descripción de los resultados que se esperan del proyecto			

El mundo se está urbanizando rápidamente. En numerosos países en desarrollo, la planificación inadecuada y la inversión en infraestructuras sin el apoyo de instituciones sólidas han dado lugar al hacinamiento, a unas malas condiciones de vida y al aumento de la desigualdad. Debido al aumento de la densidad de la población, esta es más vulnerable a los riesgos para la salud y climáticos.

En nuestra programación urbana, nos centramos en desarrollar la capacidad de los municipios y los proveedores de servicios para proporcionar servicios de agua limpia, saneamiento e higiene (WASH) a todas las personas y, en especial, a las más pobres y marginadas.

El presente marco define nuestra posición, enfoque y normas programáticas en el marco de los servicios urbanos de WASH.

Parte superior de la portada: Julius Chisengo y Cleophas Shinga vacían una letrina de pozo en Dar es Salaam, Tanzania. WaterAid/Eliza Deacon.
Parte inferior de la portada: Hora punta en la comuna de Morondava, región de Menabe (Madagascar). WaterAid/Ernest Randriarimalala
Dorso: Aregashe Addis en la tienda de productos para la gestión del agua en la que trabaja, Debre Tabor Water Utility, Amhara (Etiopía). WaterAid/Behailu Shiferaw

Visite **washmatters.wateraid.org**

WaterAid

WaterAid es una organización benéfica registrada: Australia: ABN 99 700 687 141. Canadá: 119288934 RR0001.
India: U85100DL2010NPL200169. Suecia: Núm. de org.: 802426-1268, PG: 90 01 62-9, BG: 900-1629.
Japón: 特定非営利活動法人ウォーターエイドジャパン(認定OSAL法人) WaterAid Japón es una organización sin ánimo de lucro específica (OSAL certificada).
Reino Unido: 288701 (Inglaterra y Gales) y SC039479 (Escocia).
EE. UU.: WaterAid America es una organización sin fines de lucro 501 c) 3).