



Ciudadanía, tecnologías colaborativas y la regulación

IDRC Proyecto 106451-001

Organizaciones y países:

Centro para la Defensa del Consumidor, El Salvador y
Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, Perú

Por: Hubert Linders

Tipo de informe: informe final

Fecha: 15 de julio de 2013

Nombre instituto: Consumers International, Chile

Dirección: Pdte. Juan Antonio Ríos 58, piso 7
Santiago Centro
Chile

Miembros equipo de investigación: Hubert Linders, Juan Trímboli, Danilo Pérez, Crisólogo Cáceres

Información de contacto: Consumers International / hlinders@consumidoresint.org

Tabla de contenidos

Página

1. Executive Summary	3
2. El problema	4
3. Metodología	5
3.a. Metodología de la investigación sobre transparencia y participación	5
3.b. Metodología del estudio sobre aplicación de herramientas digitales y participación	5
3.c. Metodología red de nativos	7
4. Actividades	7
4.a. Actividades para la investigación sobre transparencia y participación	7
4.b. Actividades del estudio sobre aplicación de herramientas digitales y participación	7
4.b.1 Coordinación del estudio por Consumers International	8
4.b.2 Actividades del estudio en El Salvador	9
4.b.3 Actividades del estudio en Perú	10
4.c. Actividades de la red de nativos	12
5. Productos del proyecto (<i>Outputs</i>)	14
5.a. Productos de la investigación sobre transparencia y participación	14
5.b. Productos del estudio sobre aplicación de herramientas digitales y participación	14
5.c. Productos de la red de nativos	15
6. Resultados del proyecto (<i>Outcomes</i>)	16
7. Evaluación general y recomendaciones	17
Anexos	20

1. Executive Summary

This is the final report of the two-year pilot project “Citizenship, collaborative technologies and regulation”, financed by IDRC and coordinated by Consumers International. It sums up the results, outcomes, impacts and lessons learned.

Governments are looking more and more for ways to implement e-government in public policy making, using collaborative technologies, social media, and web and phone applications. Consumers can participate actively through these tools in processes improving, e.g., regulation of public services (access to water and sanitation), as well as defending their rights and interests, and obtaining a better public service delivery.

This project set out to prove that ICT tools can empower consumers and did so with three components: investigating the transparency of the current web sites of regulators in Latin America, designing and implementing a tool “on the ground” in two locations (Zaragoza, El Salvador and Surquillo Viejo, Peru), and setting up a network of digital natives to support consumer organizations in embracing the social media as tools for their campaigns and lobby work.

The project intended to understand the role of social, economic, cultural and political factors that facilitate or obstruct the participation of consumers in the process of regulation and transparency. To determine this, we carried out an investigation on the transparency of public utility regulation in Latin America and the involvement of consumers (and their organizations) in this process within a historical framework. Its conclusion was that regulators comply with access-to-information laws (where in force), but do not provide extra information that could make life easier for consumers.

The subject of study to empower citizens was public services, specifically concentrating on access to water and its responsible use. Two consumer organizations carried out the project, i.e., the “Center for Consumer Defense” (CDC¹) in El Salvador and the “Peruvian Consumers Association” (ASPEC²) in Peru. They strengthened their interaction with the actors involved in order to investigate the possibilities of the use of new technologies, ICT and other modern means of communication, combining these with traditional media like (community) radio. Even though full results cannot be expected in the short time span of the project, one can see the potential of introducing consumers to new ways of communicating with public service providers and regulators which improves the quality and width of the service.

From both the transparency investigation and the work of ASPEC and CDC, recommendations were drawn that can help improve the transparency of regulation, the provision of service information to consumers and the delivery of public services. Replicating the project, empowering citizens in this process, should be realizable in other countries and with other services, using the experiences gained.

In parallel and as a third component, a Latin American network of digital natives was set up to provide a constant process of training for the participating consumer organizations in countries neighboring Peru and El Salvador, which allowed a substantial improvement in both the amount of communication messages, as in their quality. Organizations were able to communicate their issues easier, faster and to a wider audience, including young people previously not interested in consumer issues, with fewer resources. This in turn strengthens Consumers International in the region.

Even though several difficulties were encountered by the consumer organizations carrying out the project, which were partially resolved, this project can be considered as one of the best in the recent history of the regional office for Latin America and the Caribbean of Consumers International, as it opened our (and our members’) eyes to the opportunities social media present in relation to our work.

¹ Centro para la Defensa del Consumidor; www.cdc.org.sv.

² Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios; www.aspec.org.pe.

2. El problema

A partir de la década de los noventa la mayoría de los países de América Latina iniciaron procesos de reformas estructurales en el sector de los servicios públicos, que cambiaron por completo el panorama de la institucionalidad y la gestión de estos servicios³. Varias de estas reformas generaron beneficios para la población; sin embargo, muchos gobiernos no fueron capaces de garantizar una estructura normativa e institucional participativa y democrática, así como tampoco fueron capaces de regular de manera efectiva y eficaz a los proveedores de estos servicios⁴. Es más, en la mayoría de estos países los esfuerzos para lograr el acceso universal a precios razonables no han tenido el resultado esperado. Además, gran parte del sector de servicios públicos se ha caracterizado por la escasa transparencia de los procesos de regulación y una considerable vulnerabilidad de los entes reguladores ante los grupos de interés⁵. Esto ha provocado una serie de consecuencias negativas; como por ejemplo, la falta de acceso al servicio; prestaciones deficientes y de mala calidad; proveedores de servicios que no responden debidamente a las demandas o quejas de sus clientes; un acceso asimétrico a la información, que dificulta la participación en los procesos de toma de decisiones y un número considerable de conflictos sociales⁶.

Es evidente que, debido a la naturaleza de los servicios públicos básicos en red (monopolios u oligopolios), la legislación marco y el adecuado funcionamiento de los entes reguladores son factores fundamentales a la hora de garantizar el bienestar de la población en la gestión y el funcionamiento de los servicios públicos básicos⁷. Del mismo modo que la participación organizada de los consumidores en la definición de las políticas y las normas que los afectan es un requisito clave para asegurar el acceso universal a bienes y servicios de calidad, a precios razonables⁸. Un proceso regulatorio participativo e inclusivo no sólo es beneficioso para los consumidores, sino también para las autoridades reguladoras y los proveedores de los servicios; sobre todo porque permite reconocer las necesidades e intereses de los usuarios y reducir las posibilidades de conflictos de interés, asegurando una prestación de servicio de calidad⁹.

Ante este panorama, la posibilidad de “empoderar” a los consumidores mediante el uso de las herramientas de las nuevas tecnologías (TIC), que permitan la participación activa en los procesos de reglamentación y prestación de servicios aparece como una nueva oportunidad para implementar cambios relevantes en la gestión de los servicios públicos de la región. Sobre la base de esta hipótesis, y teniendo en cuenta la particular relevancia social de los servicios de provisión de agua potable, la propuesta de trabajo de este proyecto se estructuró con el objetivo general de “estudiar el impacto de la aplicación de herramientas y aplicaciones de información y comunicación para promover una mayor participación de los consumidores en la transparencia de los procesos de regulación de los servicios de agua y saneamiento, con el objetivo de lograr el acceso universal y de mejor calidad para los consumidores urbanos pobres”. De este modo la implementación del proyecto en Perú y El Salvador permitió investigar las oportunidades y los desafíos planteados por el uso de las TIC para generar un entorno de regulación y gestión de los servicios públicos más eficiente, participativo y transparente; explorando los factores sociales, tecnológicos, políticos y económicos que pudieran apoyar (o inhibir) una mayor participación de la sociedad civil; con el fin de mejorar las condiciones para la provisión y el acceso a los servicios de agua potable, uno de los Objetivos de Desarrollo del Milenio¹⁰.

³ Liberalización, privatizaciones, regulación y des-regulación.

⁴ Poverty and regulation: how regulation can contribute to poverty reduction in developing countries, Kirkpatrick, C. Parker, D.; Paper presented at the CRC Annual Conference, 2005

⁵ Regulation of the private provision public water-related services. CEPIS/PAHO, 1997.

⁶ On Latin America's Infrastructure Privatization and Its Distributional Effects, Estache, A., World Bank and ECARES, 2003

⁷ Private sector participation in the water and wastewater services industry, Baumert, J. and Bloodgood, L.; Office of Industries, U.S. International Trade Commission, 2004.

⁸ “Los consumidores toman la palabra: Electricidad, Telecomunicaciones y Agua Potable en América Latina”, Primera Conferencia Regional de Consumidores y Servicios Públicos en América Latina. Oficina Regional para América Latina y el Caribe de Consumers International, 1998.

⁹ Moving from protest to proposal: building the capacity of consumer organisations to engage in urban water supply and sanitation sector reform in Africa. Consumers International and WSP (World Bank), 2004.

¹⁰ WHO/UNICEF Joint Monitoring Programme (JMP) for Water Supply and Sanitation; <http://www.wssinfo.org/about-the-jmp/introduction/>

3. Metodología

Este proyecto piloto se desarrolló en El Salvador y Perú. Consumers International se encargó de la coordinación general del proyecto y organizaciones de consumidores miembros de CI de cada uno de estos países estuvieron a cargo de su gestión (CDC y ASPEC)¹¹. El trabajo se llevó a cabo en el sector relacionado con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento¹².

Conforme a la estructura de desarrollo del proyecto, se puede distinguir tres áreas de trabajo: a) la investigación de transparencia de servicios públicos y participación ciudadana, b) el estudio para demostrar que la aplicación de herramientas digitales puede o no aumentar la participación ciudadana y c) la red de nativos digitales. El área principal del proyecto fue el estudio de la aplicación de TIC y redes sociales, mientras la investigación y la red de nativos fueron complementarias.

3.a. Metodología de la investigación sobre transparencia y participación

La investigación, llevado a cabo por Sofía Goldchluk, se propuso evaluar el alcance del gobierno electrónico en el área de la regulación de los servicios públicos domiciliarios en América Latina. Esta evaluación se hizo por medio de un censo aplicado a los sitios web de las agencias reguladoras de los servicios de agua y saneamiento, energía (gas y/o electricidad) y telecomunicaciones de todos los países de la región durante los meses de octubre a diciembre de 2011.

En base del Índice de Transparencia en la Gestión del Agua (INTRAG) de *Transparency International* España¹³ y el trabajo de Beatriz Boza¹⁴ se establecieron indicadores de buenas prácticas en transparencia y participación en la regulación del agua y saneamiento, que fueron adoptados para su aplicación en las agencias de regulación de todos los servicios domiciliarios. Se definieron cuatro categorías de medición: acceso a la información, consulta y participación, servicios de atención a la ciudadanía e incidencia pública y se desarrollaron indicadores para cada una de estas áreas.

El relevamiento de la información se hizo teniendo en cuenta como válido lo que aparece visible en la página web y no lo que se encuentra dentro de documentos específicos. La puntuación de los indicadores se hizo poniendo 1 cuando estaban presentes y 0 cuando no estaban presentes en las páginas. En algunos casos se les puso un puntaje menor (0,5) cuando el indicador resultaba menos importante. Esto permitió elaborar un diagnóstico de la situación del gobierno electrónico en esta área de política en particular así como establecer un ranking entre las diferentes páginas de internet.

Como la investigación no tomó mucho tiempo, no hubo cambios durante el relevamiento de los datos. Tampoco se encontraron problemas con el método.

3.b. Metodología del estudio sobre aplicación de herramientas digitales y participación

Dentro del estudio de la aplicación de las herramientas de la infotecnología, se puede distinguir los siguientes sub-componentes: 1) contratación de los equipos, 2) iniciar el estudio con reuniones subregionales, 3) definir el marco del estudio y seleccionar la zona de la intervención, 4) levantar una línea de base e identificar los actores, 5) identificar e implementar una herramienta TIC, 6) capacitar los habitantes en temas relacionados con los derechos del consumidor, el agua y el uso de la herramienta, 7) organizar reuniones de monitoreo, 8) medir el impacto del proyecto y 9) organizar un foro regional para diseminar los resultados e incentivar la replicación del proyecto.

¹¹ De este modo, un coordinador de CI asumió la responsabilidad general de la ejecución del proyecto. Dos coordinadores nacionales, responsables de garantizar la correcta ejecución del proyecto a nivel nacional fueron designados en cada organización de consumidores. El trabajo de estos coordinadores fue complementado con un experto en TIC que aportó los conocimientos para la selección y uso de herramientas y un investigador a cargo del estudio de cada país. A esto se sumaron los nativos digitales.

¹² El proyecto fue diseñado para su posible replicación en otros países y otros servicios públicos.

¹³ Indicadores de transparencia en la gestión del agua, Transparency International (2006); <http://bit.ly/14A3MRk>.

¹⁴ Boza, Beatriz (2006), "Participación de la Sociedad Civil en la Regulación de los Servicios de Saneamiento en los Países Miembro del Grupo de Trabajo Regional de ADERASA".

El estudio de la línea de base tuvo cinco etapas:

1. Definición de los actores en base a información secundaria,
2. Identificar instrumentos específicos,
3. Levantamiento de información de campo,
4. Procesamiento de la información,
5. Elaboración de la línea de base misma.

En la definición de los actores participantes en el estudio, se hizo una distinción entre actores directos (toman decisiones sobre el uso y control del recurso agua en la comunidad) e indirectos (afectados por las decisiones de los actores directos).

Se utilizaron varios instrumentos para obtener la información necesaria. Para las visitas de reconocimiento a las comunidades, se utilizaron guías de observación que permitieron recopilar y obtener algunos datos preliminares sobre las condiciones geográficas, de infraestructura, servicios y otros necesarios para un primer acercamiento.

Para obtener la opinión de los pobladores, encuestas (semi-)estructuradas fueron elaborados con las siguientes secciones: datos generales (o variables socio-demográficas), acceso al agua, organización interna comunitaria y participación ciudadana, y acceso, infraestructura y el uso de tecnología para la comunicación.

Se construyeron guías de entrevistas para obtener información acerca de los actores principales, así como guías de preguntas para las entrevistas a los grupos focales. También se usaron análisis de sitios web y la revisión documentaria.

En Anexo 1 se encuentran los instrumentos utilizados por el equipo de El Salvador. Los instrumentos usados en Perú se pueden encontrar en Anexo 2.

Para comparar los hallazgos de la línea de base con el resultado final, se propuso utilizar las mismas herramientas para la evaluación para determinar en qué medida se han cumplido los objetivos del proyecto y el desarrollo del mismo.

Para ello, se segmentó la participación de los involucrados en el proyecto en El Salvador de la siguiente manera:

- Población de las 4 comunidades de Zaragoza (grupos focales, dirigidos a personas que participaron en las capacitaciones, que se registraron en la herramienta “Matilti” y que la utilizaron para hacer denuncias).
- Entrevista con el Arq. Frederick Benítez, Gerente General de la zona central de ANDA.
- Entrevistas con los representantes de la organización comunal Comité Pro-Defensa del Agua en Zaragoza.
- Entrevistas con los facilitadores de las capacitaciones.

El informe final de El Salvador se encuentra en Anexo 3.

La metodología empleada en Perú tenía tres etapas: el diseño de la evaluación misma, el trabajo de campo, y el análisis y conclusiones, en que se han aplicado cuatro tipos de técnicas: a) entrevistas semi-estructuradas para ASPEC, SEDAPAL, la Municipalidad de Surquillo, además del gerente de la Radio Nacional (medio donde ASPEC tiene su programa diario, “La Voz del Consumidor”, que se utilizó en la difusión del proyecto) y un especialista en TIC, b) una encuesta electrónica para los usuarios de la página de fans en Facebook “Vecinos por el Agua”, c) grupos focales para las mujeres y adultos mayores beneficiarios del distrito de Surquillo y d) un análisis para revisar y analizar los diferentes documentos y productos elaborados en el marco del proyecto (informes individuales, materiales producidos, entre otros). El informe final de Perú se encuentra en Anexo 4.

Es necesario señalar que en Perú se decidió cambiar el énfasis en el tema principal del proyecto, estableciendo como eje “el uso racional del agua”. En la línea de base se vio que los problemas de la potabilidad y el servicio del agua no eran prioritarios para los habitantes de Surquillo Viejo. Esto tenía consecuencias en su motivación y por ello fue necesario organizar reuniones con las integrantes de los comités vecinales como el “Vaso de

leche", grupos de adultos mayores ligados a la Municipalidad y alumnos de colegios de la zona. De esta forma se revirtió el problema de la falta de motivación inicial.

3.c. Metodología red de nativos

Durante la reunión inicial del proyecto, para que fueran invitadas el CDC y ASPEC y las organizaciones de consumidores de diez países de la región andina y centroamericana, se apreció que había diferencias significativas entre las asociaciones en relación con las experiencias, el conocimiento y el uso de las redes sociales. Por ello se consideró conveniente crear una red de "nativos digitales". Se trataba de jóvenes que durante un año apoyarían las organizaciones a conocer las redes sociales, crear cuentas para cada organización y practicar con su uso para mejorar la incidencia ante los tomadores de decisiones.

Para implementar y monitorear la iniciativa se designaron dos personas; una que llevó a cabo reuniones semanales por skype entre los nativos para entregar tareas específicas e intercambiar experiencias y otra que organizó una campaña para demostrar la efectividad de las redes sociales sin la necesidad de cantidades de recursos financieros y humanos significativos.

4. Actividades

Para describir las actividades dentro de los distintos componentes del proyecto, la misma distinción antes aplicada será usada: a) la investigación de transparencia de servicios públicos y participación ciudadana, b) el estudio para demostrar que la aplicación de herramientas digitales puede o no aumentar la participación ciudadana y c) la red de nativos digitales.

4.a. Actividades para la investigación sobre transparencia y participación

La investigadora llevó a cabo el censo de los sitios web entre octubre y diciembre de 2011. En los meses después escribió un *paper* sobre los resultados en español, que fue enviado a varias revistas¹⁵ para su publicación (todavía no hemos logrado la publicación). En noviembre de 2011, la investigadora participó en el XVI Congreso del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) en Paraguay sobre gobierno electrónico dentro del marco del proyecto. Aunque era demasiado temprano para presentar resultados, la conclusión fue que el trabajo que estábamos haciendo desde Consumers International/IDRC estaba en sintonía con lo que se propone desde los centros académicos más importantes acerca del rumbo que deben tomar las políticas públicas.

Para facilitar la replicación del proyecto, a mediados de 2012 la investigadora escribió un manual con los indicadores y el método con que organizaciones pueden repetir el censo en su país, para ver si ha habido avances¹⁶.

La Red GEALC (gobierno electrónico para América Latina y el Caribe) organizó su IIª Reunión Ministerial y IVª reunión de Altas Autoridades de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe en noviembre de 2012, donde fueron presentados los resultados de la investigación¹⁷.

También a finales de 2012, la investigadora escribió otro *paper*, esta vez en inglés, que todavía necesita edición antes de poder ser enviado para su publicación.

4.b. Actividades del estudio sobre aplicación de herramientas digitales y participación

El estudio para demostrar que la aplicación de herramientas digitales puede o no aumentar la participación ciudadana se puede dividir en tres partes: la coordinación desde Consumers International y las actividades llevados a cabo por las dos organizaciones de consumidores, respectivamente en El Salvador y Perú.

Conforme a la estructura del proyecto, en una primera etapa las organizaciones de consumidores conocieron

¹⁵ Los siguientes sitios fueron contactados para averiguar su interés en la publicación: www.nuso.org, www.lasociedadcivil.org, www.transparencia.org.es, www.ecodes.org, www.fundacionluisvives.org.

¹⁶ <http://bit.ly/16EhwtR>.

¹⁷ Ponencia: <http://redgealc.org/ponencias/contenido/5267/es/>, el *paper* presentado: <http://bit.ly/14AIKsS>.

las oportunidades que las TIC y las redes sociales ofrecen para comunicarse con sus constituyentes y potenciar su trabajo. A partir de este conocimiento se puso en marcha un diálogo con los organismos reguladores y otras partes interesadas, destinado a intercambiar información sobre las posibilidades que el uso de las TIC dan para la mejora la participación de los consumidores en los procesos relacionados con la provisión de agua potable, así como las ventajas que ofrecen estas herramientas desde el punto de vista de la gestión del respectivo servicio. Esto se combinó con una investigación sobre los problemas que enfrentan los consumidores, por un lado, respecto a la prestación de los servicios de agua y saneamiento, y la evaluación del marco regulador en lo que respecta a la transparencia y participación de estos servicios, por el otro. La investigación también determinó qué herramienta de las TIC pueden resultar más adecuadas para estos efectos, dentro del contexto específico de cada país.

4.b.1. Coordinación del estudio por Consumers International

Las actividades contempladas fueron: 1) la contratación de los equipos, 2) llevar a cabo reuniones subregionales, 3) definir el marco del proyecto y seleccionar la zona de la intervención, 4) levantar líneas de base e identificar los actores en ambos países, 5) identificar e implementar una herramienta TIC, 6) capacitar los habitantes en temas relacionados con los derechos del consumidor, el acceso al agua y el uso de la herramienta, 7) organizar reuniones de monitoreo, 8) medir el impacto del proyecto y 9) organizar un foro regional para diseminar los resultados e incentivar la replicación del proyecto

La contratación de los equipos se llevó a cabo desde enero 2011, pero tomó más de los tres meses previstos. También era notable la alta rotación de las personas dentro de los equipos, una vez establecidos. El equipo salvadoreño contaba con tres personas trabajando dentro del CDC (el coordinador, un experto en TIC y un investigador quien tenía los contactos previos con el Comité Pro-Defensa del Agua en Zaragoza) y una investigadora independiente. El equipo de Perú consistió de un coordinador de ASPEC, y un experto de TIC y una investigadora independientes de ASPEC.

A finales de marzo 2011, se organizó una reunión de inicio del proyecto en lugar de dos reuniones subregionales. La razón fue el uso más eficiente de los recursos además de lograr que todas las personas participando en los equipos pudieran conocerse. Se invitaron, aparte del CDC y ASPEC, representantes de organizaciones de 10 países vecinos (vea a continuación la sección “Actividades del proyecto dentro de la red de nativos”). Gran parte de la reunión fue usada para capacitar los participantes en el uso de redes sociales y “*team building*”, además de conversar con el CDC y ASPEC sobre dudas y preguntas acerca del proyecto.

Para acotar el proyecto, se decidió trabajar en el área de agua potable y se eligieron dos países, El Salvador, donde el CDC llevó a cabo el proyecto, y Perú, con ASPEC como contraparte de Consumers International. La selección de la zona dentro de estos países fue sencilla en el caso de El Salvador porque el CDC ya tenía contactos con una organización de base (el Comité Por-Defensa del Agua) trabajando en la zona de Zaragoza. ASPEC, en cambio, tuvo que modificar tres veces de zona antes de seleccionar Surquillo Viejo. Esto como consecuencia de problemas burocráticos en las Municipalidades con las cuales se estaba en contacto.

Durante el primer medio año, donde se atrasó el proyecto, se cambió la gestión, instalando reuniones semanales con los coordinadores de ambas organizaciones, utilizando el cronograma del proyecto como insumo para actualizarlo cada vez, aparte de reuniones puntuales con las investigadoras (del estudio y de la investigación de transparencia y participación). Estas reuniones semanales mejoraron el progreso del proyecto.

En enero de 2012 se organizó una reunión en El Salvador para la evaluación de los resultados y avances. Esta reunión también fue usada para motivar los equipos que habían cambiados bastante (nuevos coordinadores, nuevos expertos de TIC y nuevo nativo digital). Además se aprovechó la posibilidad de ver el trabajo en terreno con una visita a Zaragoza y el Comité Pro-Defensa del Agua.

Mientras tanto, la red de nativos arrancó en julio de 2011 para terminar en junio de 2012. Desde Consumers International se participó en las reuniones semanales entre coordinadores y nativos digitales y se coordinó la gestión de la red.

El nativo digital de Consumers International capacitó a los integrantes de la oficina regional en el uso de las redes sociales, y se creó una cuenta en Facebook, Twitter, YouTube y Livestream.



También se crearon un blog (<http://blog.empodere.se/>)¹⁸, una cuenta de twitter ([@empodere_se](https://twitter.com/empodere_se)) y un sitio web dedicado al proyecto (www.empodere.se). El último con un horizonte más allá, en que no solamente están descritos los componentes del proyecto sino también se puede encontrar vínculos a sitios web similares y herramientas para empoderar ciudadanos y organizaciones. Para el blog se invitó a varias personas escribir sobre su punto de vista respecto al uso de redes sociales y otras herramientas digitales para aumentar la participación ciudadana.

En varias ocasiones, el proyecto sus resultados y Matilti fueron presentados por representantes de Consumers International en reuniones regionales (OCLAC, junio 2012, República Dominicana; ALOAS, septiembre 2012, Argentina; Red GEALC, noviembre 2012, Costa Rica; AVINA, diciembre 2012, Chile; Sociedad de la Información, abril 2013, Uruguay).

4.b.2. Actividades del estudio en El Salvador

La investigadora del equipo salvadoreño, Evelin Gutiérrez, estableció un juego de indicadores y los instrumentos para levantar la línea de base. Luego en mayo de 2011, el equipo realizó visitas y reuniones con las comunidades seleccionadas, recopilando la información para la construcción de la línea de base. Con esto se visibilizó el estado actual de los servicios públicos que reciben las familias. También se adquirió importante información relacionada con su nivel de organización y el uso que hacen de las diferentes herramientas tecnológicas de comunicación. La investigadora identificó tres principales objetos de estudio en este proyecto piloto: las 4 comunidades pertenecientes al municipio de Zaragoza (La Fuente, El Zaité, Las Brumas y Corinto), el ente regulador y principal abastecedor de agua, Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) y el CDC. Para cada uno de ellos se identificaron las principales variables de observación. La línea de base se finalizó en septiembre¹⁹.

Desde junio de 2011, se establecieron contactos con los actores claves (la Defensoría del Consumidor, los Ingenieros Sin Fronteras, la Mesa Territorial del Bálsamo, el gerente de la zona central de ANDA, el Foro del Agua) que están vinculados al tema del agua en Zaragoza, mientras se continuaron las reuniones con los habitantes de las comunidades seleccionadas.

Desde septiembre, se hizo evidente que la herramienta más adecuada era el envío de mensajes de texto mediante teléfonos celulares y el experto de TIC empezó a diseñar una plataforma electrónica, la cual permite la posibilidad de intercambiar opiniones, sugerencias, informes, etc. entre los habitantes de las comunidades seleccionadas de Zaragoza y la Gerencia Central de ANDA.

Durante la reunión de monitoreo, en enero de 2012, donde ambos equipos se juntaron en El Salvador, se presentó la plataforma, llamada *Matilti*²⁰ (palabra en náhuatl que significa "comunicación"), al director de informática de ANDA, quien quedó muy impresionado además de interesado porque ANDA había apostado por usar internet (ej. mensajes de twitter) y un número telefónico para comunicar con los usuarios.

En lo personal con este proyecto tuve una experiencia muy significativa que me enseñó a hacer un uso más eficiente de los recursos tecnológicos, logrando una comunicación directa y rápida en las gestiones que realiza nuestro comité con instituciones u organizaciones a través del correo electrónico, uso de mensajes de texto por medio del teléfono celular entre compañeros(as) del comité, amigos(as) y familiares. Respecto a las redes sociales en internet, aprendí a poder dar a conocer nuestras actividades mediante fotografías y comentarios informativos de forma rápida; durante y después de la realización de nuestras actividades (reuniones, audiencias en ANDA, reportes de fugas de agua o faltas del servicio de agua potable, etc.) para hacerlas del conocimiento de toda persona que tiene acceso a internet a nivel mundial. En el área de las jornadas de formación comprendí la importancia de las causas y efectos del derecho humano al agua, a nivel mundial y nacional, respecto a su cumplimiento o violaciones que posee hasta la fecha, así también a hacer conciencia en los compañeros(as) del comité, vecinos de mi comunidad y familiares sobre el uso eficiente y cuidado de nuestros recursos naturales: agua y medio ambiente, sin importar el lugar donde nos encontremos.

Por todo esto les expreso mis más sinceros agradecimientos a Dios, a Consumers International, al CDC y al Comité Pro-Defensa del Agua de Zaragoza, que en la actualidad se encuentra en proceso de legalización como una asociación sin fines de lucro, producto de nuestra visión y nuevas oportunidades que se nos abrieron con el proyecto "Ciudadanía, tecnologías colaborativas y regulación".

(Walter Pérez, nativo del Comité Pro-Defensa del Agua)

¹⁸ Estadísticas del blog se encuentran en Anexo 7.

¹⁹ Línea de base para El Salvador: <http://bit.ly/11LRxTj>.

²⁰ Más información y la herramienta misma: <http://bit.ly/128KLC3>.

Esta plataforma fue construida y validada y estaba lista para su uso en abril. Mientras tanto, el equipo había desarrollado material educativo para su uso en las capacitaciones, llevados a cabo por tres expertos en materias de derechos humanos, derechos del consumidor, multimedia y el uso de Matilti.

Las capacitaciones empezaron el 5 de mayo de 2012 e incluyeron:

- Conocimientos básicos de internet y PC
- La importancia de la ciudadanía e incidencia ciudadana
- La importancia de registrar un hecho en vídeo, fotografía o audio
- Principales funciones de los administradores de comunidades virtuales
- Derecho humano de acceso al agua y saneamiento y derechos de los consumidores
- Amenazas al derecho humano al agua
- Grabación de imágenes fijas o en movimiento
- Uso del sistema de comunicación digital comunitaria/Matilti

En mayo también se entregó al Comité Pro-Defensa de Agua un computador tipo notebook con conexión a internet para su uso durante dos años con el objetivo de facilitar la comunicación del Comité.

Se acopló la Defensoría del Consumidor a los usuarios de la herramienta en julio, que también ayudó en las capacitaciones. Varias personas de la Mesa Territorial del Bálsamo, líderes en sus comunidades, participaron en las capacitaciones semanales. Además se capacitaron a los representantes del Enlaces de las Asociaciones de Consumidores de El Salvador (ENLACES)²¹. En total 32 líderes fueron capacitados.

En octubre y noviembre de 2012 vieron que fue necesario reforzar las capacitaciones. En las primeras jornadas se formaron 45 personas de los municipios de San José Villanueva, Nuevo Cuscatlán y puerto de La Libertad. Después, en la comunidad del Zaito se capacitaron a 270 personas de las cuales se registraron 35 como usuario de Matilti, y en las Brumas se capacitaron 45 personas de las cuales se registraron 8. Se decidió implementar la estrategia del registro casa por casa, en donde participa activamente el “nativo digital” y El Comité Pro-Defensa del Agua. En ese sentido se esperó que el número de personas registradas aumentara de forma significativa (hasta 300 en el Zaito y 102 en las Brumas), algo que no se realizó por problemas internos del CDC.

En febrero 2013 se preparó la investigación final para que se elaboraran instrumentos para valorar y medir los cambios generados en la población, la utilización de la herramienta, las jornadas de capacitación y las opiniones de los participantes en el proyecto. El informe final fue entregado en mayo para ser presentado en el foro regional.

Los Ingenieros Sin Fronteras y los Ministerios de Salud y de Economía mostraron mucho interés en Matilti para sus actividades.

En el CDC se utilizó desde el primer periodo las redes sociales, por ejemplo para transmitir en tiempo real el programa radial “La Voz del Consumidor”, que se emite una vez a la semana. También para dar a conocer pronunciamientos, boletines de prensa o artículos relacionados a la defensa de los derechos de las personas consumidoras a través del Facebook y Twitter. Esto ha originado la consulta de periodistas a la página web, para obtener información que nutra sus artículos de noticias relacionadas con la economía o la defensa de los derechos de los consumidores. Además empezó a publicar “Llovizna”, una publicación bimensual especializada en el tema del derecho al agua en El Salvador e inicio las transmisiones en vivo de sus actividades a través de Livestream.

4.b.3 Actividades del estudio en Perú

El equipo de ASPEC inició su quehacer en abril de 2011 para plantearse el tema principal del proyecto y sus objetivos. Como ya tenían conversaciones anteriores con el ente regulador, SUNASS y la empresa prestadora de servicios, Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (SEDAPAL), decidieron optar por el tema del “uso responsable del agua” y lo que algunos consumidores locales consideran supuestos “cobros indebidos”, en parte a causa del desconocimiento de los usuarios. La razón por cambiar el tema es que desde el año 2008 la

²¹ Este es un espacio social que aglutina a 16 asociaciones y organizaciones de consumidores de El Salvador, liderado por el CDC.

ONU impulsa la campaña “Cultura del agua en Perú”, esta campaña ha sido desarrollada principalmente debido a que se pierde mucha agua en el país con las conexiones ilegales, las fugas y los desperdicios.

ASPEC entró en conversaciones con las municipalidades de Ate Vitarte, Magdalena del Mar, Rímac, Surquillo y Lima Metropolitana y al final, en junio, se firmaba el convenio de cooperación con la Municipalidad de Surquillo. SUNASS y SEDAPAL han mostrado un notorio e inmediato interés en participar en el proyecto. Mientras se esperaban las respuestas de las comunidades, se definió un plan de trabajo y se decidió realizar un estudio exploratorio²², previo al inicio del proyecto, sobre el consumo responsable del agua por parte de la población.

La investigadora peruana, Marisol Castañeda, definió tres objetivos del estudio para la línea de base: identificar el mapa²³ de los actores sociales, establecer el contexto (características, conocimientos, actitudes y prácticas) de la población objeto en el marco del proyecto, e identificar los conocimientos, capacidades y estrategias de ASPEC, el regulador (SUNASS), el prestador (SEDAPAL), y la Municipalidad la relación con la ciudadanía desde el uso de las TIC.

En el segundo período (julio a diciembre), ASPEC desarrolló un proceso de sensibilización en los beneficiarios directos de la localidad de Surquillo Viejo, para que ellos participen en el consumo responsable y en el desarrollo de una cultura del agua en sinergia con todos los involucrados. En el mismo tiempo, se finalizó la línea de base²⁴, que encontró, entre otras cosas, que el tema del agua no era un problema relevante para los vecinos, sino la falta de seguridad, delincuencia, drogadicción y la falta de limpieza. Complementando la línea de base se hizo un mapa de actores del agua y saneamiento en Perú (Anexo 5).

En abril de 2012 ASPEC, SUNASS y SEDAPAL firmaron acuerdos para comunicarse en conjunto con los habitantes y apoyar las capacitaciones que se iban a llevar a cabo en Surquillo Viejo. Además, junto con fortalecer los mensajes relacionados al proyecto en cada una de sus páginas web y cuentas de Facebook y Twitter respectivas, acordaron el uso de TextMagic – una herramienta para el envío de mensajes de texto a teléfonos celulares – y planificaron llevar a cabo una campaña para mejorar la facturación (“Conoce mejor su recibo”) y un concurso de fotografía relacionado al tema: “Agua en la ciudad”. En junio se inició el envío de los mensajes y a finales del mes empezaron la campaña y el concurso fotográfico (no logró inscritos).

En julio de 2012, se realizó la 1ª conferencia: “Usuarios del agua, celulares e internet” dirigida al público en general, la cual tuvo lugar en el Congreso de la Republica, y en que participaron congresistas y representantes de la SUNASS, SEDAPAL y ASPEC. Participaron 130 personas.

Luego, en noviembre, se consiguió un convenio marco de cooperación interinstitucional entre ASPEC y SUNASS el cual fortaleció los objetivos del proyecto. La primera actividad fue utilizar las TIC para difundir mensajes sobre el uso responsable del agua. Este hecho fue difundido a través de la página web de ASPEC y las redes sociales.

En diciembre, se realizó la charla taller “El uso de las TIC y el agua” dirigida a los alumnos del cuarto y quinto año de educación secundaria del colegio San Vicente de Paul, del distrito de Surquillo. Participaron como expositores representantes de la SUNASS, SEDAPAL y ASPEC. Participaron 180 alumnos que fueron informados y sensibilizados sobre la problemática del agua y su uso responsable.

Cuando a fines del 2011 comenzó el proyecto, una de las primeras actividades que llevamos a cabo fue reunir a todo el personal para conversar sobre el Facebook. En ASPEC, la edad de la mayoría de nuestros colaboradores – quienes desde hace años se autodenominan “aspequitos” – oscila entre los 21 y 26 años y por ello fue una sorpresa saber que algunos no contaban con Facebook y que otros lo revisaban de vez en cuando. En principio, este descubrimiento nos causó hilaridad y las bromas iban de uno a otro lado durante largos minutos. Luego, después de escuchar a nuestro experto en TIC y a la nativa digital, vino una etapa de reflexión porque nos dimos cuenta que aun cuando una de nuestras fortalezas radica en el plano de las comunicaciones, nos estábamos quedando rezagados. Era obvio que la página web ya no bastaba. Acordamos entonces que todo el personal debía prestarle más atención a las redes sociales y que el presidente de ASPEC, Crisólogo Cáceres, debía crear su propio Facebook para dar el ejemplo. A los pocos meses, los resultados eran notorios. Para empezar, todos los “aspequitos” se hicieron amigos entre sí y silenciosamente competían para ver quién conseguía tener más amigos. Luego, algunos subían regularmente información al Facebook institucional con lo cual éste se enriqueció notoriamente. En cuanto a Crisólogo Cáceres, su cuenta sirve como complemento eficaz a la de ASPEC. Asimismo, se ha ligado el empleo de las redes sociales con el programa de radio “La Voz del Consumidor” y la página web a fin de multiplicar el impacto de nuestros mensajes con lo cual hemos logrado consolidar una verdadera plataforma informativa.

Crisólogo Cáceres (ASPEC)

²² Anexo 6: Consumo responsable de agua Perú.

²³ Anexo 5: Mapa de actores del agua y saneamiento Perú.

²⁴ Línea de base para Perú: <http://bit.ly/1aRAQcb>.

Al principio de 2013, 41 vecinos de Surquillo conocieron como se procesa el agua del río para que esta sea potable cuando se realizó una visita a la planta de procesamiento de agua “La Atarjea”, de SEDAPAL en Lima. En marzo SUNASS y SEDAPAL participaron en la feria “El Patio del Consumidor”, evento realizado en el marco de las actividades por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, donde atendieron reclamos de 115 personas, de los cuales la SEDAPAL se comprometió a resolver y SUNASS orientó en el procedimiento.

Durante todo el período ASPEC ha utilizado sus redes sociales y su programa radial “La Voz del Consumidor” para informar sobre el proyecto y el uso racional del agua a los consumidores, no solamente en Surquillo sino también en otras partes de Lima y Perú. Entrevistaron representantes de SUNASS, de SEDAPAL, y expertos y expertas en el uso de internet, las redes sociales y estrategia digital. Eso llevó a SEDAPAL siempre escuchando el programa de radio para responder de manera directa e inmediata a reclamos de consumidores, no sólo a nivel de Surquillo sino de todo el Perú.

Además, ASPEC utilizó las redes sociales en el marco de la red de nativos digitales y llevó a cabo una campaña sobre Bisfenol A e implementó una campaña llamada [REC]LAMA, en que se invitó a los ciudadanos utilizar su celular para grabar y denunciar situaciones no-deseables para los consumidores.

4.c. Actividades de la red de nativos

Se otorgó la oportunidad de tener una persona “nativo digital” a las 10 organizaciones invitadas en la reunión del principio del proyecto, aparte de ASPEC, CDC y Consumers International, para ayudarlas a descubrir el potencial de las redes sociales y empezar o mejorar su uso para las actividades típicas de organizaciones de consumidores.



De estos 10, nueve organizaciones fueron capaces de contratar y mantener a una persona durante el año (julio 2011 hasta junio 2012) apoyándolas. Estas son: (los países en azul en la imagen): CODECO (Bolivia), CONADECUS (Chile), Tribuna (Ecuador), El Poder del Consumidor (EPC, México), LIDECONIC (Nicaragua), UNCUREPA (Panamá), FUNDECOM (República Dominicana) y Movimiento Iniciativa Consumidores (MIC, Venezuela).

Dos personas fueron contratadas para coordinar las actividades de la red de nativos. Allam Castillo se encargó de la parte tecnológica del uso de las herramientas, y al mismo tiempo de organizar reuniones semanales por Skype con los nativos en dos grupos para acompañarles con el aprendizaje de las nuevas

herramientas y cómo preparar las organizaciones para poder implementarlas. El formato era darles tareas específicas y conversar sobre las experiencias durante las reuniones. Se usó Google Docs (ahora Google Drive) para intercambiar documentos, por ejemplo, los manuales que los nativos produjeron para capacitar a sus organizaciones (incluyendo a los voluntarios) y también en algunos casos personas afuera de la organización.

Se crearon portafolios para cada nativo en que los nativos tuvieron que indicar los objetivos de su trabajo dentro de la organización y las actividades específicas que pretendía desarrollar para poder hacer un seguimiento de sus avances.

Las actividades se concentraron en el primer semestre en el uso de Facebook y Twitter porque son las de mayor difusión en la región. Crear cuentas, cambiarlas en cuentas institucionales, capacitar los integrantes de cada organización en el uso de las redes sociales (para la organización y para su uso personal) y reaccionar a cambios en las plataformas, además de usar las opciones de estadísticas. Otras

La experiencia de El Poder del Consumidor al participar en el proyecto “Ciudadanía, tecnologías colaborativas y regulación” permitió fortalecer el conocimiento del equipo en diversas herramientas de tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Uno de los principales objetivos al iniciar el proyecto en la organización fue buscar herramientas que permitieran potenciar nuestro trabajo y que ayudaran a tener una mejor comunicación entre los integrantes que colaboran en El Poder del Consumidor. El trabajo en redes sociales ha permitido no solamente dar a conocer las campañas y contenidos de interés para los consumidores; también ha permitido crear una comunidad informada sobre temas específicos.

Por último me gustaría mencionar que una de las mayores riquezas que tuvo el proyecto fue el conocimiento compartido que se logró de las experiencias del trabajo del día a día con todos los integrantes de la red de nativos. Esto permitió que a partir de la experiencia de los demás se pusieran en práctica los consejos que se compartían en las reuniones semanales. Por parte del Poder del Consumidor fue posible conocer nuevas herramientas de medición en redes sociales que actualmente siguen siendo parte del monitoreo de nuestras redes.

Denise Rojas (nativa de El Poder)

herramientas fueron Google Calendar, Gmail, Google+, YouTube, TeamViewer, Xmind, Prezi, LibreOffice, Gimp, Trendsmap.com, Filezilla e Inkscape. Como medio para lograr mayor impacto en las redes sociales, se enseñó algunos aspectos fundamentales del Marketing Viral, Marketing Emocional y la adecuación de los canales de distribución de la información para optimizar el posicionamiento en los buscadores del material creados por los nativos para las organizaciones.

Aparte de eso, todos los nativos fueron estimulados para diseñar una campaña, utilizando las lecciones aprendidas con la campaña Toxicola, lo que resultó en dos campañas muy interesantes, [REC]LAMA de ASPEC y Sin Colorantes de El Poder del Consumidor. De ambas campañas se ha creado y distribuido un manual para las otras organizaciones.

Aparte de estas actividades, se revisaron los sitios web de todas las organizaciones participantes. En dos casos se creó un sitio web desde cero y en dos otros casos se renovaron los sitios completamente. También, se asesoró a las organizaciones hacer cambios en sus cuentas de correo electrónico hasta darles consejos respecto a su hardware y software.

Durante el último semestre, los nativos mostraron ser capaces de generar contenido para sus organizaciones y distribuirlo de múltiples maneras, incluyendo las redes sociales. Un ejemplo es la contribución de cada nativo al blog del proyecto²⁵, describiendo sus experiencias con alguna herramienta digital en combinación con su trabajo como nativo dentro de una organización de consumidores.

Cabe destacar la nativa digital de CODEDCO, Alejandra Mendizábal, quien organizó varios foros y debates en la universidad UPEA (El Alto) sobre Bolivia libre de transgénicos y el uso de redes sociales en octubre de 2011, en que participaron 362 participantes (uno de estos era el Viceministro de Defensa del Consumidor). También la nativa de LIDECONIC, Grisselda del Carmen Doña hizo un muy buen trabajo con los pocos recursos disponibles logrando una nueva presencia completa de la asociación en internet.

	Facebook "me gusta"			Twitter mensajes			Twitter seguidores		
CODEDCO (Bolivia)	165	205	226	578	977	976	182	277	317
CONADECUS (Chile)	48 ²⁶	72	298	198	449	1.556	387	637	1.590
Tribuna (Ecuador)			²⁷	3		67	18	76	145
Consumers International	156	318	761			762			307
CDC (El Salvador)	313	487	668	335	570	904	124	269	629
El Poder del Consumidor (México)	2.523	3.576	8.370	6.031	10.098	15.406	2.018	4.258	8.268
LIDECONIC (Nicaragua)	35	72	116	67	169	220	17	38	64
UNCUREPA (Panamá)	173	388	403	647	879	897	42	73	99
ASPEC (Perú)	1780 ²⁸	3.468	6.387	1.255	3.452	4.810	934	1.632	3.161
FUNDECOM (Rep. Dominicana)			²⁹	100	417	635	162	243	386
MIC (Venezuela)	80	412	134	417	603	636	64	101	161

Avances logrados por las organizaciones en las redes sociales en el período entre semestre 2, 3 y al final del proyecto.



Alejandro Calvillo diseñó una campaña sencilla y efectiva que funcionó como ejemplo real de una campaña virtual. Había que implementar una campaña que no requiriera demasiados recursos y que pudiera desarrollarse de manera casi exclusiva por los medios digitales.

La campaña, Toxicola, se basó en datos científicos sobre el uso de un colorante (Caramelo IV) en la producción de bebidas tipo cola, que contiene componentes cancerígenos por su propio proceso de producción, centrándose, de manera estratégica, en la empresa Coca Cola. La etapa de investigación no se necesitaba porque ya se había realizado y existían documentos científicos que la respaldaban. La demanda del retiro de este colorante se había presentado ya por el *Center for Science in the Public*

²⁵ <http://blog.empodere.se/>.

²⁶ Comparando final del proyecto vs. semestre 3 y 2: 4276, 3198 y 2137 amigos (tienen dos páginas).

²⁷ Comparando final del proyecto vs. semestre 3 y 2: 277, 214 y 164 amigos (perdieron su otra página).

²⁸ Tiene aparte de su página, un grupo abierto: Vecinos por el Agua: tiene 249 "me gusta".

²⁹ Comparando final del proyecto vs. semestre 3 y 2: 879, 783 y 645 amigos (decidieron no cambiar a una página institucional).

Interest en febrero de 2010 ante la *Food and Drug Administration*.

8 organizaciones participaron en la campaña (CODECO, Bolivia; CONADECUS, Chile; CDC, El Salvador; EPC, México; LIDECONIC, Nicaragua; UNCUREPA, Panamá; ASPEC, Perú; MIC, Venezuela) que consistió en crear un sitio web (www.toxicola.org)³⁰, un blog (blog.toxicola.org), una cuenta en YouTube (ToxiColaOrg)³¹, una cuenta en Twitter (@ToxiColaOrg)³², una página en Facebook³³ y una cuenta en SlideShare (www.slideshare.net/ToxiColaOrg), para difundir los materiales.

Los materiales consistieron de una carta modelo para enviar a los representantes nacionales de Coca Cola, expresando la preocupación desde los consumidores por el uso de Caramelo IV, presentaciones (la presentación en SlideShare tiene 12.251 visitas), imágenes, mensajes para utilizar en twitter (y para retweetear), un boletín de la corte de California confirmando carcinogénesis del colorante Caramelo IV de bebidas tipo cola y un video "El Mago de la Verdad" (que fue visto más de 300.000 veces). Se estableció en la página web la opción para que los consumidores pudieran solicitar a la empresa Coca Cola y a las autoridades el retiro del colorante caramelo IV a través de una carta electrónica. También se agregaron los currículos de científicos respaldando el retiro y documentos sobre aditivos prohibidos.

En el marco de la red de nativos, se propuso llevar a cabo un curso para profundizar el uso de las TIC en la incidencia para las organizaciones miembros de Consumers International. Este curso está desarrollado para ejecutar en los próximos meses (septiembre u octubre).

5. Productos del proyecto (tangibles u "outputs")

A continuación se indica un listado de todos los productos del proyecto, utilizando la misma estructura de desarrollo anterior, a) la investigación de transparencia de servicios públicos y participación ciudadana, b) el estudio para demostrar que la aplicación de herramientas digitales puede o no aumentar la participación ciudadana y c) la red de nativos digitales.

5.a. Productos de la investigación sobre transparencia y participación

- Artículo presentado a revistas académicas "Gobierno electrónico y participación ciudadana en la regulación de los servicios públicos en América Latina"
- Artículo "Transparency in regulating network industries in Latin America: Are consumers left behind?" (falta su edición final para poder presentarlo a revistas académicas)
- Manual "Buenas prácticas de transparencia y participación ciudadana en la regulación de servicios públicos domiciliarios en América Latina" (<http://bit.ly/13q3yAG>, para replicar la investigación)
- Recomendaciones para aumentar la participación ciudadana en políticas sobre la regulación de los servicios públicos (<http://bit.ly/10vXkwB>)
- Presentación resultados de investigación en reunión Red GEALC: Ponencia: <http://bit.ly/18BCKOZ>, el *paper* presentado: <http://bit.ly/14AIKSS>

5.b. Productos del estudio aplicación herramientas y aumentar participación

- Informe de estudio de línea de base – El Salvador (<http://bit.ly/11LRxTi>)
- Informe de estudio de línea de base – Perú (<http://bit.ly/1aRAQcb>)
- Estudio preliminar sobre uso responsable del agua en Perú (Anexo 6)
- Herramientas y materiales de capacitación para mejorar la participación de los consumidores (folletos, vídeo, imágenes, etc.), que se distribuirá entre los miembros de CI

³⁰ El sitio www.toxicola.org recibió en sus mejores momentos > 1.700 visitas por día (Anexo 8).

³¹ El sitio, el blog y la cuenta de YouTube ya no están disponibles.

³² La cuenta de Twitter @ToxiColaOrg tiene 175 seguidores. Algunos mensajes han llegado a más de 14.000 seguidores por haber sido retweetado, usando el hashtag #NoQuieroToxiCola. Más estadísticas se puede encontrar en Anexo 9.

³³ www.facebook.com/ToxiColaOrg, aún activa con >1.200 seguidores, un número que crece todavía. Más estadísticas se puede encontrar en Anexo 10.

- Herramienta Matilti³⁴ (descripción, software y manuales para instalar y para los usuarios): <http://bit.ly/128KLc3>; registrados: 104 usuarios; recibidos >3007 mensajes (registración [4%], denuncias³⁵ [2%], respuestas a encuestas [3%], mensajes mal escritos [45%], promociones de la compañía de teléfono [46%]); enviados 370 mensajes a los usuarios, 4 mensajes masivos y 3 encuestas
- Comité Pro-Defensa de Agua (Zaragoza, El Salvador) recibió un computador tipo notebook³⁶ con conexión a internet para dos años para la comunicación del Comité
- Capacitación de los usuarios finales o consumidores en el uso de aplicaciones de TIC para participar en procesos de regulación y / o procesos de prestación de servicios (347 personas capacitadas, Zaragoza, El Salvador, segundo semestre 2012)
- Convenio entre ASPEC y SUNASS firmado, junto a acuerdos entre ASPEC, SUNASS y SEDAPAL
- ±780 personas informadas en expo-ferias, audiencias y charlas en Surquillo Viejo
- Informes finales de El Salvador (Anexo 3) y de Perú (Anexo 4)
- Taller para la capacitación sobre las oportunidades proporcionadas por las herramientas TIC y la importancia de la participación de los consumidores y sus organizaciones en los procesos de reglamentación (11 organizaciones miembro de Consumers International participantes, Lima, Perú, marzo 2011)
- Informes interinos técnicos y financieros sobre el desarrollo del proyecto
- Sitio web www.empodere.se (con información sobre el proyecto y enlaces a herramientas y sitios web que pueden empoderar a los ciudadanos/consumidores y a otras organizaciones), junto a un blog: <http://blog.empodere.se/>
- Manual para la replicación del proyecto “Ciudadanía, tecnologías colaborativas y regulación” a nivel nacional (<http://bit.ly/16TPVqD>)
- Informe final del proyecto; planificado para ser publicado durante la reunión regional final y usando las redes de CI (miembros y organizaciones de consumidores no-miembros, el Foro Ibero-Americana de Agencias de Protección Consumidores, la Organización de Estados Americanos, la CEPAL (una vez aprobado será publicado)
- Ponencias del foro regional/reunión de cierre del proyecto: <http://bit.ly/13IQ1PR>
- Publicaciones sobre el proyecto en los sitios web de Consumers International (<http://bit.ly/13yUzMn> y <http://bit.ly/15kToPD>)

5.c. Productos de la red de nativos

- Manuales para el uso de redes sociales: <http://bit.ly/1a7Do8r>
- Materiales para la campaña Toxicola; distribuidos entre las organizaciones participantes en la red de nativos y mediante las redes sociales
- Sitio web, blog, cuentas en Twitter, Facebook, YouTube y Slideshare relacionadas con la campaña de Toxicola
- 9 organizaciones miembros de Consumers International capacitadas en el uso de redes sociales y otras herramientas digitales para fortalecer su trabajo de incidencia y campaña (todas con cuentas en Twitter y Facebook, además de algunas con un sitio web nuevo o renovado)

Es importante destacar que estos productos pudieron ser desarrollados y completados a pesar del retraso sufrido al inicio del proyecto y los cambios en los equipos de trabajo de las organizaciones de consumidores participantes. Los productos del proyecto han servido para confirmar la relevancia de hipótesis de trabajo original y a su vez han sido sumamente útiles para generar contactos con otras instituciones, como CEPAL, AVINA, Red GEALC que pueden facilitar la eventual replicación del proyecto en otros países de la región y con otras organizaciones de consumidores miembros de CI.

³⁴ Matilti ha ganado dos premios, el primer lugar en un hackatón del Banco Mundial: <http://bit.ly/12hl4i8>, y el segundo lugar en la cuarta edición de los premios FRIDA 2013: <http://bit.ly/14LZhmT>.

³⁵ Las denuncias son por problemas de desabastecimiento de agua y alza de precios de productos.

³⁶ Toshiba Satellite C645-DS4248L.

6. Resultados del proyecto (intangibles u "outcomes")

De los cinco resultados esperados, conforme a la propuesta original del proyecto, a continuación se detalla la situación de cada uno de ellos al final del proyecto.

- **Mejor acceso a la información pertinente y oportuna, publicado por las agencias reguladoras**
Este resultado sólo fue logrado parcialmente debido a que en un caso no se pudo establecer una comunicación institucional entre la organización de consumidores y el proveedor del servicio. Esta dificultad ya había sido anticipada como uno de los posibles riesgos del proyecto y no fue posible revertir el problema. No obstante el proyecto y sus productos fueron difundidos entre las autoridades respectivas, mediante los contactos establecidos en una reunión de expertos sobre políticas tarifarias y regulatorias en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el derecho humano al agua y saneamiento, organizada por CEPAL.
- **Mayor participación de los consumidores en el desarrollo de políticas y prácticas que rigen los servicios del agua y saneamiento (estadísticas sobre los contactos entre los consumidores y reguladores, informes sobre las consultas de los consumidores)**
Este resultado sólo fue logrado parcialmente debido a los mismos motivos expresados en el punto anterior. No obstante, el proyecto generó una serie de oportunidades y contactos que constituyen un avance en este sentido. Lo cual quedó en evidencia en la reunión antes mencionada, donde la mayoría de los representantes de los entes reguladores de la región manifestaron la importancia que la participación ciudadana tiene para sus procesos.
- **Aumento de la conciencia pública en relación con la prestación de servicios y mecanismos de reparación con una posterior mejora de la confianza de los consumidores con respecto a sus derechos y responsabilidades acerca de los servicios →**
Este resultado lo hemos considerado logrado, a través de las capacitaciones contempladas en el proyecto y mediante toda la difusión de información que se llevó a cabo en cada uno de los países.
- **Una mayor conciencia y conocimiento de las principales partes interesadas (consumidores, reguladores, proveedores de servicios, funcionarios gubernamentales, medios de comunicación) de las oportunidades que proporcionan las herramientas TIC a la creciendo participación de los consumidores, dando lugar a una mayor transparencia y mejor calidad de los servicios de agua y saneamiento**
Este resultado lo hemos considerado logrado mediante las actividades de capacitación y las reuniones de trabajo y encuentro entre los diversos actores, aunque su implementación para obtener una mayor transparencia y mejor calidad de los servicios de agua y saneamiento necesita más tiempo. En El Salvador los participantes en las capacitaciones dijeron que "perdieron el miedo" que tenían de internet y el computador hasta que crearon sus propias cuentas personales en las redes sociales. La mayoría de los participantes nunca habían tenido contacto con un computador y ahora cuentan con correo electrónico y cuentas personales en Facebook y Twitter.
- **Implementación y (mejor) utilización de herramientas TIC por parte de las OC de promoción y campañas con respecto a la prestación de los servicios de agua y saneamiento en los países destinatarios**
Este resultado lo hemos considerado logrado principalmente a través de todas las actividades realizadas por la red de nativos digitales y el desarrollo de las actividades del proyecto con cada una de las organizaciones de consumidores de El Salvador y Perú. De este modo:
 - La herramienta (Matilti) se desarrolló e se implementó; el Comité Pro-Defensa del Agua y el gerente de la zona central de ANDA señalaron su aceptación de la herramienta; ha ganado primer premio en hackatón con una aplicación contra la violencia intrafamiliar
 - Red Nativos Digitales: apoyo a 8 miembros de CI; se abrieron nuevos públicos (especialmente jóvenes);

Trabajo con los adultos mayores (MIC, Venezuela)

Nuestra experiencia fue con adultos mayores ya que hicimos varios de talleres sobre el uso de la internet y las redes sociales. Para sorpresa nuestra al concluir los talleres la mayoría de las personas nos pedían que hiciéramos un taller o un curso sobre cómo usar la computadora, ya que la mayoría de esas personas tenía computadoras en sus casas pero no sabía ni prenderlas. También nos contaban que tenían hijos y nietos y que ninguno se sentaba a enseñarles a cómo usarlas y ellos estaban muy receptivos a saber cómo usar de buena manera una computadora y para nosotros fue una gran experiencia porque ayudamos a gente de la 3^{ra} edad a usar las computadoras.

(Esteban Mora, nativo de MIC)

organizaciones pudieron comunicar más fácil y más rápido con más personas

Además de los resultados anteriores, cabe destacar el interés en el proyecto demostrado en base de contactos establecidos por parte de los Ministerios de Economía³⁷ y de Salud³⁸ en El Salvador, de la Defensoría del Consumidor de El Salvador, Ingenieros Sin Fronteras, Mesa Territorial del Bálsamo, Foro Nacional del Agua (agrupación de organizaciones salvadoreñas), SUNASS (regulador peruana), SEDAPAL (proveedor principal de agua peruana), coordinadores de proyectos de USAID en Pakistán y de UN-Habitat en Kenia, AVINA Américas y Fundación AVINA³⁹, Pacific Institute, CERC (una organización de consumidores de la India) y un ente regulador de Ruanda

7. Evaluación general y recomendaciones

Tanto en El Salvador como en Perú en muchas zonas urbanas y peri-urbanas el acceso al agua potable es problemático para los consumidores. Inclusive en zonas donde ya existe una conexión a la red, la calidad del servicio no siempre es adecuada y efectiva, lo que genera falta de desarrollo, mala calidad de vida y, sobre todo, atenta contra la salud pública. Las causas, tal como lo ha detectado el proyecto, son variadas y de diversa índole; destacando fundamentalmente la debilidad de los sistemas regulatorios y la excesiva influencia que algunos grupos de poder han alcanzado sobre los gobiernos, como consecuencia de las reformas estructurales que han afectado a los servicios públicos durante las últimas décadas. A esta debilidad normativa se suma también la poca transparencia de los sistemas regulatorios y la falta de participación. Lo cual ha implicado evidentes perjuicios para la población, sobre todo para los usuarios más débiles.

Poder contar con sistemas regulatorios sólidos, inclusivos y transparentes, que integren a los usuarios, a las autoridades competentes y a los suministradores del servicio; que, además, se orienten primordialmente a satisfacer las necesidades e intereses de los consumidores, constituye una clara garantía, no sólo de una mejor calidad del servicio, sino también de proveedores más competitivos y, por lo tanto, más eficientes y eficaces y, a su vez, de consumidores más informados y responsables.

En esta línea, el proyecto demostró claramente que el uso de las nuevas tecnologías, así como sus aplicaciones en las redes sociales, puede constituirse en un instrumento de gran utilidad para asegurar una acción participativa de las comunidades en la transformación de los sistemas de producción y distribución de agua potable, considerando también las cuestiones de acceso y calidad del recurso. Sin embargo, dada su condición de proyecto piloto y la consecuente novedad de la propuesta, junto a la complejidad de los sistemas institucionales, regulatorios y de gestión de los servicios públicos de ambos países, el proyecto enfrentó una serie de riesgos, que fueron identificados originalmente, pero que no pudieron ser resueltos adecuadamente durante el transcurso del proyecto incidiendo directamente en los resultados del mismo. Así, las relaciones de diálogo y colaboración entre las organizaciones de consumidores, los municipios elegidos, las autoridades reguladoras y las empresas fueron complejas y en algunos momentos difíciles; la falta de receptividad de las autoridades y los proveedores resultó ser un obstáculo no esperado; las organizaciones de consumidores tuvieron dificultades internas en el manejo del proyecto, y la complejidad misma del uso de las TIC también trajo aparejada ciertos inconvenientes para el buen desarrollo del proyecto en los componentes de capacitación y aprendizaje.

No obstante lo anterior, éste ha sido uno de los mejores y más estratégicos proyectos para la oficina regional de Consumers International en los últimos años, puesto que trajo un valioso aprendizaje institucional en cuanto a la gestión de proyectos y el gran potencial de la utilización de las TIC para la protección del consumidor. Asimismo, las principales organizaciones participantes, CDC y ASPEC tuvieron un valioso aprendizaje institucional (levantar una línea de base, trabajar en conjunto con la comunidad, desarrollar e implementar una herramienta, vincularse con proveedores de agua y el ente regulador, poner el tema "acceso al agua y saneamiento como derecho humano" en la agenda de regulador y en la política nacional, usar las herramientas

³⁷ Quiere utilizar Matilti para recibir denuncias por errores en el pago de la subsidia al gas propano para hogares que consumen menos de 200 kWh.

³⁸ Matilti fue presentada a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones del ministerio de salud para su uso en la vigilancia de farmacias respecto a los precios de los medicamentos que tienen que bajar después de aprobar la Ley de Medicamentos, 29/12/2012.

³⁹ Réplica del proyecto fue presentado para un llamado de propuestas de AVINA y Omidyar en El Salvador y la República Dominicana, y para un proyecto de AVINA en Argentina.

digitales para sus campañas y actividades) y, además, crearon y fortalecieron plataformas de conversación entre usuarios y proveedores.

Las demás organizaciones de consumidores miembros de CI que participaron en el proyecto aprovecharon durante un año el apoyo de una red de nativos digitales y conocieron la fuerza y las oportunidades que brindan las redes sociales. Para ellas, se abrieron nuevos públicos y se pudieron comunicar de manera más fácil y más rápido con más personas, lo que les servirá en el futuro para tener una sólida voz en la opinión pública y mayor incidencia en la política pública.

Finalmente, los y las habitantes de las zonas donde trabajaron el CDC y ASPEC, participantes de las capacitaciones, reuniones, expo-ferias, etc. fueron informados sobre sus derechos y obligaciones como consumidores, aprendieron sobre el acceso al agua y saneamiento como un derecho humano fundamental y, no menos importante, acerca del uso de sus teléfonos celulares, computadores, internet y sus redes sociales. Todas ellas experiencias que contribuyeron a un mejor acercamiento a la tecnología y, así, el proyecto también aportó a la disminución de la brecha digital.

Por su parte, las dificultades de implementación enfrentadas durante el desarrollo del proyecto fueron también una valiosa fuente de aprendizaje y constituyeron la base para formular recomendaciones relevantes para la eventual replicación futura del proyecto en otros países de la región y con otras organizaciones miembros de Consumers International.

En la implementación de las actividades propuestas hubo una serie de cambios que influyeron en el desarrollo del proyecto. En lugar de dos reuniones sub-regionales al principio del proyecto se decidió hacer solamente una, que por un lado logró un uso más eficiente los recursos y una invitación del regulador en Perú, además de generar la idea de crear la red de nativos y por otro, afectó a la parte administrativa y de inducción, con lo cual quedó menos claro para el CDC y ASPEC lo que se esperaba de ellos. La recomendación es no “ahorrar” tiempo para tener la oportunidad de acordar con las organizaciones participantes lo que son los objetivos del proyecto y las expectativas de su participación y compromiso.

Durante el inicio del proyecto las dos organizaciones ejecutantes tuvieron algunos problemas de gestión, y por ello retrasos en el levantamiento de la línea de base, aunque las investigadoras tuvieron sus diseños listos a tiempo, conforme a lo acordado. En Perú, la razón fue tener que cambiar tres veces la zona donde se trabajaría el proyecto⁴⁰, mientras en el caso del CDC, nunca lograron un contacto directo con el presidente de ANDA⁴¹. Además, hubo un desajuste entre lo que IDRC visualizaba como la línea de base y las propuestas de las investigadoras. El tiempo perdido no se pudo remediar. La lección aprendida aquí es que el Estado tiene su propio ritmo y prioridades y trabajar en un proyecto con el Estado (con un ente regulador y/o la municipalidad) puede crear situaciones complicadas y así causar demoras. Por lo tanto, el diseño de un proyecto tiene que tomar eso en cuenta y planificar tiempo extra para este tipo de situaciones⁴².

La contratación de los equipos de trabajo resultó ser más larga y engorrosa que lo originalmente previsto, y como recomendación creemos que es importante que las organizaciones contrapartes puedan contar con tiempo suficiente para conformar sus equipos antes del inicio real del proyecto. Además, los equipos deben dedicarse mejor al trabajo del proyecto, que es un trabajo **adicional** al trabajo de la organización o, como alternativa, las organizaciones tienen que contratar personas externas (aunque esto tiene la desventaja de que cuando el proyecto termina, el conocimiento y las experiencias ganadas puedan perderse)⁴³.

En el caso de Perú, se decidió cambiar el tema principal del proyecto al uso racional y responsable del agua, debido principalmente a la relación de ASPEC con el ente regulador, SUNASS. Sin embargo, este enfoque del tema no resonó con los habitantes de la zona donde ASPEC decidió trabajar. Cambiar a otra zona o ampliarla después de levantar la línea de base no resultó ser una buena opción.

Un cambio general fue extender el proyecto por cuatro meses sin costos extras, con la intención de poder finalizar las capacitaciones en El Salvador y lograr más impacto en Perú. No hubo más tiempo disponible por

⁴⁰ Este retraso fue resultado de los problemas burocráticos dentro las municipalidades, un riesgo no previsto.

⁴¹ Eso fue un riesgo mencionado en la propuesta original. Durante dos años el CDC ha tratado de comunicar con el presidente de ANDA, Marco Antonio Fortín, pero no hubo caso. Ni siquiera con la mediación de la directora de la Defensoría del Consumidor, quien conoce al presidente personalmente. El problema se resolvió parcialmente mediante el buen contacto con el gerente de la zona central de ANDA.

⁴² Nuestra recomendación es agregar también unos viajes para comprobar los avances (o su falta) que solamente se puede verificar en terreno para evitar la pérdida del tiempo.

⁴³ Durante el proyecto, todos los integrantes de los equipos fueron reemplazados una o dos veces (menos las investigadoras), algo que pone en peligro la continuidad de un proyecto de este tamaño.

razones internas de IDRC mientras por una situación interna del CDC, estos cuatro meses no se pudieron aprovechar completamente. La asimilación de las herramientas y aplicaciones TIC resultó más compleja o más lenta de lo esperado, lo que fue uno de los riesgos previstos y no se pudo remediar totalmente.

Es importante que exista una mayor discusión entre la organización donante y la organización implementadora y un análisis más riguroso de las organizaciones que serán las contrapartes en el proyecto, para, por un lado, establecer mejores criterios para seleccionar a éstas organizaciones, y por el otro, saber mejor en que aspectos hay que apoyar a las organizaciones elegidas.

Anexos

- Anexo 1. Instrumentos línea de base El Salvador**
- Anexo 2. Instrumentos línea de base Perú**
- Anexo 3. Informe final El Salvador**
- Anexo 4. Informe final Perú**
- Anexo 5. Mapa de actores del agua y saneamiento Perú**
- Anexo 6. Consumo responsable de agua Perú**
- Anexo 7. Estadísticas del blog <http://blog.empodere.se/>**
- Anexo 8. Estadísticas del sitio www.toxicola.org**
- Anexo 9. Estadísticas Twitter ToxiColaOrg**
- Anexo 10. Estadísticas Facebook ToxiColaOrg**
- Anexo 11. Fotos y publicidad**
- Anexo 12. Presentaciones foro regional**
- Anexo 13. Herramienta Matilti**
- Anexo 14. Publicaciones finales**