



Guía

para defender
tu derecho al
agua potable

QUORUM.GT

HIDROCRACIA

¿Agua para quién?

Si te has quedado sin agua a medio baño, si el agua te llega sucia o tenés que ver dónde comprar agua para tu casa, **esta guía es para vos.**

El acceso al agua potable es un derecho humano. Tanto en calidad como en cantidad suficiente. Y es un derecho que el Estado de Guatemala reconoce en la Constitución.

No es un privilegio y **es responsabilidad de las instituciones públicas del Estado,** garantizar que todos tengamos acceso al agua, independientemente de dónde vivamos.

El objetivo de esta guía es brindar información, opciones y vías para exigir, fiscalizar y documentar su acceso al agua potable como consumidor en la Ciudad de Guatemala.

Esta guía fue posible gracias a cientos de personas que nos compartieron sus experiencias y sus principales dudas sobre los problemas que enfrentan con el agua.

Descargala, reenviala y si quieres que llegue a más personas podés imprimirla, fotocopiarla y distribuirla en tu comunidad.



¿Cómo denunciar que a mi casa no llega agua o el servicio es irregular?

(Si lo haces a título personal)

1. Documentá lo que está pasando:

Para que te sirva de respaldo al momento de presentar una queja procurá documentar lo siguiente:

- Llevá un registro de los horarios reales en que recibís agua.
- Grabá un video con tu celular para documentar la presión y la calidad del agua (por si cae con sedimento).
- Documentá los gastos adicionales que tenés que hacer (aparte de pagar tu factura mensual de EMPAGUA) para cubrir tu necesidad de agua potable. Exigí facturas de las pipas o guardá cualquier recibo.

2. Presentá tu queja:

Cómo ciudadana y ciudadano tenés derecho a exigir que el Estado y las instituciones públicas, y sus dependencias, como Empagua, cumplan no solo con tu derecho sino con el servicio por el que estás pagando.

Para ingresar una queja se requieren los siguientes datos puntuales:

- Medidor/contador
- Nombres y apellidos
- DPI
- Número de teléfono DPI
- Dirección

Podés presentar tu queja de las siguientes formas:

Por teléfono al: **1551**

Apuntá el nombre de la persona que te atiende y el número de caso.

De manera presencial:

- Redactar la queja y dirigirla a la Gerencia General de Empagua.
- Hacer dos copias para entregar una y llevarte una copia propia con sello y firma de recibido.

Vía el Chatbot de Whatsapp: **2285-8700**

Agente virtual para resolver dudas o reportar incidentes.

¿Cómo puede mi comunidad denunciar la falta o el servicio irregular de agua?

Como líder o lideresa de tu comunidad, tu función como enlace entre las instituciones públicas y privadas y tus vecinas y vecinos, es clave para la resolución de los problemas.

- Motivá a las y los vecinos a documentar la situación del agua (horarios, presión y calidad) y los gastos a los que incurren para resolver por cuenta propia el acceso al agua.
- Recopilá la documentación de las y los vecinos para usarla de respaldo al momento de presentar la queja ante Empagua.

2. Presentá tu queja:

Presentar quejas colectivas y oficios documentados por parte de tu comunidad es un derecho y una responsabilidad como lideresa o líder comunitario.

- Redactar el oficio y dirigirlo a la Gerencia General de Empagua
- Hacer dos copias para entregar una y llevarte una copia propia con sello y firma de recibido.

• También podés presentar una denuncia ante la Procuraduría de Derechos Humanos. Tenés estas opciones:

- Ir en persona o enviar una carta a la 12 avenida 12-54 zona 1, Guatemala.
- Poner la denuncia vía telefónica llamando al 1555.
- Hacer tu denuncia en línea en el siguiente enlace:
<https://www.pdh.org.gt/tramites/denuncias.html>

Recordá pedir una copia del expediente

• Si el problema es grave también podés solicitar a través de la PDH una mesa de diálogo con personal de Empagua.

- No te olvidés de exigir documentación de la reunión y que varias personas representantes del área afectada puedan participar.

• Agencias a donde puedes llevar tu denuncia:



Agencia Mini Muni

Centro Comercial Galerías Primma,
Calzada Roosevelt 14-82, zona 7,
Atención *lunes a jueves de 7 a 16,*
sábados de 8 a 12.



Unidad de Orientación e Información al cliente

Sótano Municipal, 21A Calle 6-77, zona 1.
Atención *lunes a jueves de 7 a 17,*
viernes 7 a 15, sábados de 8 a 12.



Unidad de Servicio al Cliente Regencia Norte

Kilometro 4.5, Ruta al Atlántico,
Centro Comercial Los Álamos, local 6.



Empagua

6a avenida 1-27, zona 4
Edificio Mini, Ala Norte.



Plazuela España

Edificio Etisa
7a avenida 12-39, zona 9.



Centro Comercial Galerías del Sur

Calzada Raúl Aguilar Batres.
34-70, zona 11, Local 34-90.

3. Comunicar

Es importante que mantengás una buena comunicación con tu comunidad y enfoqués tus esfuerzos en visibilizar el problema. Podrían serte útiles estos consejos:

• Creá páginas o grupos para la colonia en redes sociales:

- Establecé objetivos y reglas de buena conducta para la comunicación en los grupos.
- Informá y actualizá a través de publicaciones, fotos, vídeos o transmisiones en vivo sobre asuntos relacionados a la colonia.
- Compartí guías, links y publicaciones de interés que ayuden a empoderar a las y los vecinos.

4. Construir lazos con otras comunidades

El problema de la distribución y gestión del agua afecta a todas las zonas de la Ciudad de Guatemala, en menor o mayor medida.

Comparar e intercambiar experiencias y estrategias entre las y los vecinos de diferentes lugares, puede ser de gran utilidad para identificar estrategias y soluciones exitosas.

- Creá espacios de encuentro con lideresas y líderes de otras zonas.
- Realizá y compará censos sobre la situación del agua en las comunidades.
- Organizá reuniones de capacitación entre lideresas y líderes comunitarios para intercambiar experiencias y aprendizajes.
- Presentá documentación y oficios en conjunto ante Empagua.

¿Cómo fiscalizar el servicio de agua?

Muchas vecinas y vecinos nos hicieron llegar dudas sobre la forma en que trabajan las instituciones relacionadas con el servicio de agua.

Algunas de las dudas más comunes fueron:

- ¿Quiénes trabajan en y son responsables de cumplir con los Planes de Ordenamiento Territorial (POT)?
- ¿A quién y a cuánto compra la Municipalidad de Guatemala el agua para las pipas?
- ¿De qué planta abastece a mi colonia con agua potable?
- ¿Quiénes son las y los representantes del Consejo Comunitario de Desarrollo (Cocode), cómo y cuándo se eligen?
- Cómo denunciar si sospecho que existe corrupción en mi Cocode?

Tenés derecho a saber las respuestas a esas preguntas. Podés conseguirlas a través de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública (Decreto 57-2008).

Esta ley permite que cualquier persona pueda realizar solicitudes de información a las instituciones públicas y así obtener datos y conocimientos.

Podés hacer tu solicitud de información a la Municipalidad de Guatemala en línea, desde el siguiente enlace:

<http://udicat.muniguate.com/solicitudes/solicitudelectronica/>

- Las autoridades tienen 10 días hábiles para responder.
- Podrían pedirte 5 días hábiles más de prórroga.
- Si su respuesta es incompleta podés pedir una aclaración.
- Si no te responden, presentá una queja ante la PDH.
- Ley de Acceso a la Información Pública:

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_gtm_acceso.pdf

Te recomendamos que tu pregunta sea lo más clara y directa posible.

También podés fiscalizar las compras que hace la Municipalidad de Guatemala y sus dependencias. Para ello podés utilizar el portal Guatecompras.

- Portal de Guatecompras: <https://www.guatecompras.gt/>
- Usarlo es un poco más complejo pero te puede ser de ayuda esta guía: <https://bit.ly/3MzptPT>

¿Cómo cuidar mi consumo de agua?

El agua no solo es un derecho humano, es también un recurso limitado que es esencial para nuestra sobrevivencia.

Por eso, además de exigir una gestión equitativa y satisfactoria en calidad y cantidad, todas y todos debemos cuidarla y contribuir a un consumo responsable y sostenible. Acá algunas recomendaciones básicas:

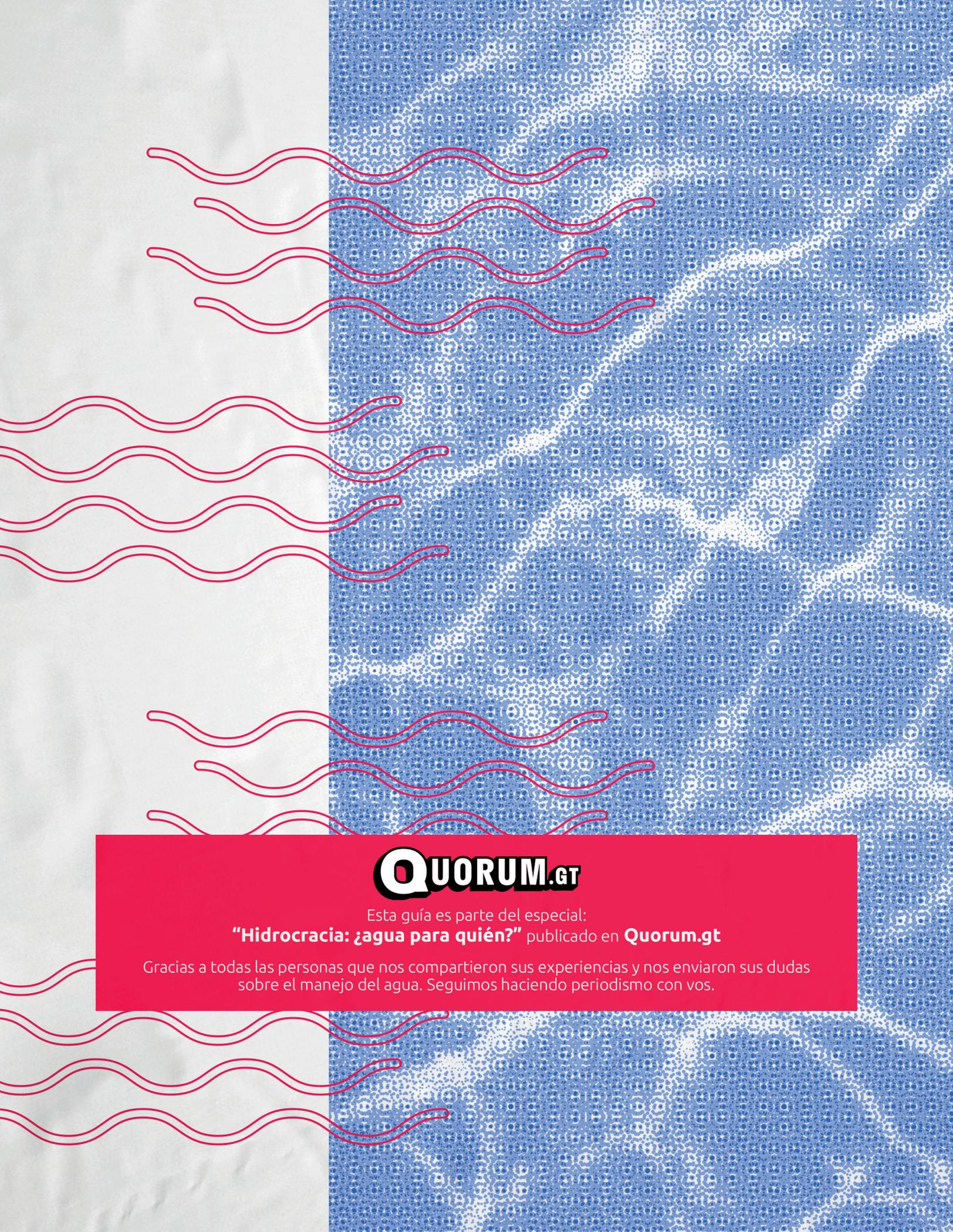
- Revisar y arreglar fugas en grifos y tuberías.
- Nunca dejés el grifo abierto, ni al lavarte los dientes o al limpiar los trastos. Enjabonálos primero y luego les quitás el jabón.
- Colocá una o dos botellas con arena y agua dentro de la cisterna de tu inodoro.
- Reducí el tiempo de tus duchas.
- Reciclá el agua que utilizas para lavar o hervir verduras, pasta o huevos para regar tus plantas.

En este link podés calcular tu consumo diario de agua:
<https://www.emasagra.es/calculadora-consumos>

El acceso
al agua

es un derecho
humano





QUORUM.GT

Esta guía es parte del especial:

“Hidrocracia: ¿agua para quién?” publicado en **Quorum.gt**

Gracias a todas las personas que nos compartieron sus experiencias y nos enviaron sus dudas sobre el manejo del agua. Seguimos haciendo periodismo con vos.