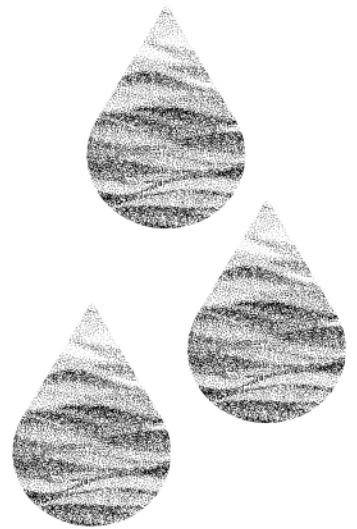


# GUÍA PARA DEFENDER TU DERECHO AL AGUA POTABLE



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

# El acceso al agua potable es un derecho humano

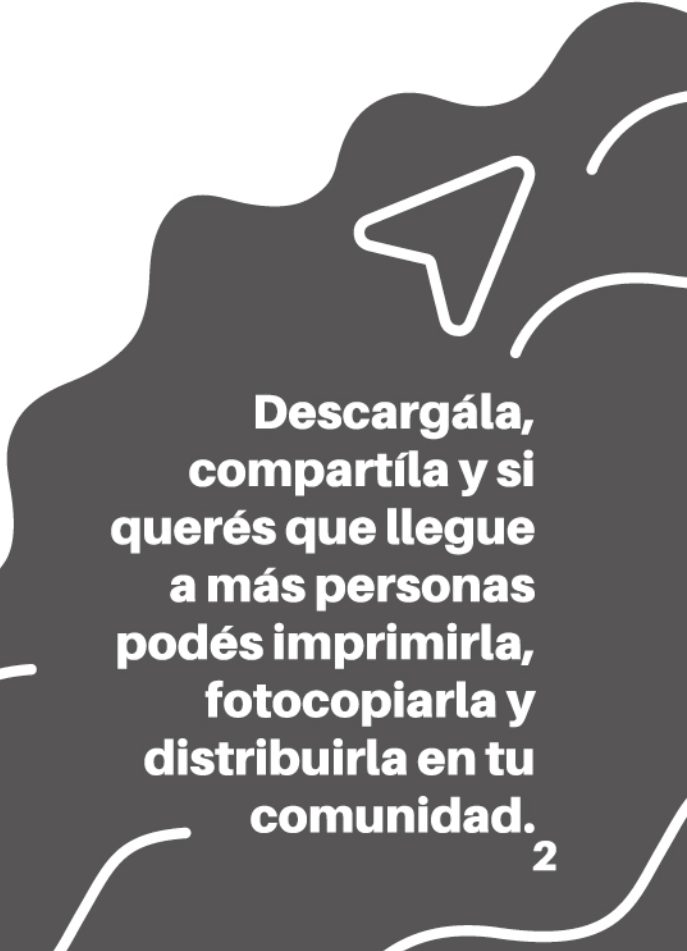


Tanto en calidad como en cantidad suficiente. Es además un derecho que el Estado de Guatemala reconoce en la Constitución.

Es responsabilidad de las instituciones públicas garantizar que todos tengamos acceso al agua, sin importar dónde vivamos.

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



**Descargála, compártela y si querés 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?

## 1. Documentá lo que está pasando:



Grabá videos en un celular para documentar cualquier problema visible como podría ser el agua sucia o una tubería dañada.



Si el agua viene de mala calidad, con mal olor o color, guardá algo de agua en una botella o contenedor, para evidenciarlo.



Llevá un registro de los horarios, días, fechas, etc., si el problema es frecuente.



Documentá los gastos que tenés que hacer para cubrir tu necesidad de agua potable. También podés guardar cualquier recibo o incluso sacar fotos de las botellas o galones que hayas comprado.

## 2. Presentá tu queja o reporte:

Cómo ciudadana y ciudadano tenés derecho a exigir que el Estado y las instituciones públicas, y sus dependencias, cumplan no solo con tu derecho sino con el servicio que fueron asignados a proveer.

Para reportar un problema con el servicio de agua potable o ingresar una queja, recomendamos que redactés una carta y que hagás dos copias: una para entregar y una para llevarte con sello y firma de recibido.

### Asegurate que la carta incluya lo siguiente:

- Una descripción corta del problema.
- Nombre del proveedor o institución responsable del servicio de agua potable.
- Tu nombre y apellido.
- Tu número de Documento Personal de Identificación.
- Tu dirección.
- Número de teléfono o correo electrónico al que pueden contactarte.
- Si lo tuvieras, el número de tu contador o medidor de agua.
- La documentación que te ayude a probar el problema. Si son videos podés entregarlos en un cd o una usb.

**Si sabés que más personas en tu comunidad enfrentan el mismo problema, considerá hablarles para que sigan los mismos pasos y puedan presentar su reporte y la documentación en conjunto. O bien, para que todas y todos firmen la carta.**



# ¿DÓNDE PRESENTAR TU QUEJA O REPORTE?



El primer paso es verificar quien te provee el agua. Puede ser la municipalidad, una empresa privada o una iniciativa comunitaria.

Para saber quién es, podés revisar tu factura, consultar a tus vecinas o vecinos, acudir al Consejo Comunitario de Desarrollo Urbano y Rural (Cocode) o directamente en tu municipalidad.

Una vez sepás quién es tu proveedor, le entregás la carta, la documentación y posibles anexos.

Dependiendo del problema que enfrentás, podés darle seguimiento a tu reclamo con una o varias de las siguientes instancias:



Entregar una copia de la carta con sello de recibido al Cocode local.

Solicitar acompañamiento de la Procuraduría de Derechos Humanos: llámá al **pbx 1555** para consultar si existe una sede local de la PDH o si podés presentar tu denuncia por teléfono o por correo electrónico (**denuncias@pdh.org.gt**).

Si el problema es de la calidad del agua podés acudir al Ministerio de Salud y Asistencia Social: **llamá al 2444-7474** para consultar cuál es el centro más cercano donde podés solicitar una toma de muestra y análisis de agua.

## 3. ¿Dónde puedo buscar apoyo?

Hay varias organizaciones de sociedad civil, nacionales e internacionales, que trabajan con el tema del acceso y el derecho al agua. Te recomendamos averiguar cuáles están en tu área y acudir a ellas para recibir asesoría y acompañamiento.

### Algunas de ellas son:

- **Maíz de Vida**

maizdevida.com  
info@maizdevida.com

- **Water for People Guatemala**

guatemala.waterforpeople.org  
guatemala@waterforpeople.org  
Tel. 7756 3431

- **Utz Che**

(Trabaja gestión de recursos naturales, como el agua en su relación con el bosque).  
asociacionutzche.org/  
info@asociacionutzche.org  
Tel. 7838 8938



# CONSEJOS PARA LIDERESAS Y LÍDERES PARA DENUNCIAR LA FALTA O EL SERVICIO IRREGULAR.



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.

Si tienes conocimiento de uno o varios problemas con el servicio del agua potable en tu comunidad, esta guía puede servir para considerar los pasos a seguir para resolver.



# 1. Documentar

El monitoreo constante de la situación y la distribución de servicios en tu colonia o comunidad es importante. Si tenés conocimiento de que alguien tiene problemas con el agua, verificá si es un problema solo de una vivienda, o un problema que afecta a más personas. Si fuese así:

- 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.



**TU COMUNIDAD ES  
IMPORTANTE**

## 2. Presentar la queja

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

Te recomendamos redactar un oficio para presentar con la entidad responsable de abastecer agua en tu comunidad. Asegurá hacer dos copias para entregar una y llevarte una copia propia con sello y firma de recibido.

### La carta puede contener lo siguiente:

- Nombre del proveedor o institución responsable del servicio de agua potable.
- Una descripción breve y concisa del problema, la cantidad de hogares que sabés están siendo afectados y la solicitud concreta a la entidad responsable del servicio de agua en tu comunidad.
- Tu nombre y apellido, DPI, e información de contacto (dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico si aplica).
- Nombres de otras entidades a quien consideras entregar la carta.

### Lista de documentos adjuntos:

Lista con números de medidores/contadores de los hogares afectados.

Copia de facturas (en casos donde aplica).

Anexo con la documentación del problema de las y los vecinos (si son videos podés entregarlos en un cd o subir los videos a un google drive e incluir el link en la carta).



# **ADEMÁS DE ENTREGAR LA CARTA AL PROVEEDOR DE AGUA, PODÉS SOLICITAR ACOMPAÑAMIENTO DE OTRAS INSTANCIAS:**

Tu municipalidad local.

La Procuraduría de Derechos Humanos: llámá al 1555 para consultar si existe una sede local de la PDH o si podés presentar una denuncia por teléfono o en línea (<https://www.pdh.org.gt/tramites/denuncias.html> / correo electrónico [denuncias@pdh.org.gt](mailto:denuncias@pdh.org.gt)).

Si el problema se agrava o si el proveedor no actúa, también podés solicitar a través de la PDH una mesa de diálogo. En este caso, no olvidés exigir documentación de la reunión y que varias personas representantes del área afectada puedan participar.

Si el problema es de la calidad del agua podés acudir al Ministerio de Salud y Asistencia Social: llámá al 2444-7474 para consultar cómo iniciar un proceso de verificación y dónde entregar una prueba del agua.

## 3. Comunicar

Es importante que mantengás una buena comunicación con tu comunidad y enfoques tus esfuerzos en visibilizar el problema y compartir actualizaciones después de presentar la queja. 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.

*Empoderando  
en comunidad*



## 4. Construis lazos con otras comunidades

El problema de la distribución y gestión del agua afecta a muchos municipios en todo el país, 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 comunidades cercanas.

Realizá y compará censos sobre la situación del agua en las comunidades.

Presentá documentación y oficios en conjunto ante las autoridades, ya sea el municipio en común, la Procuraduría de Derechos Humanos, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, u otra.

Organizá reuniones de capacitación entre lideresas y líderes comunitarios para intercambiar experiencias y aprendizajes.



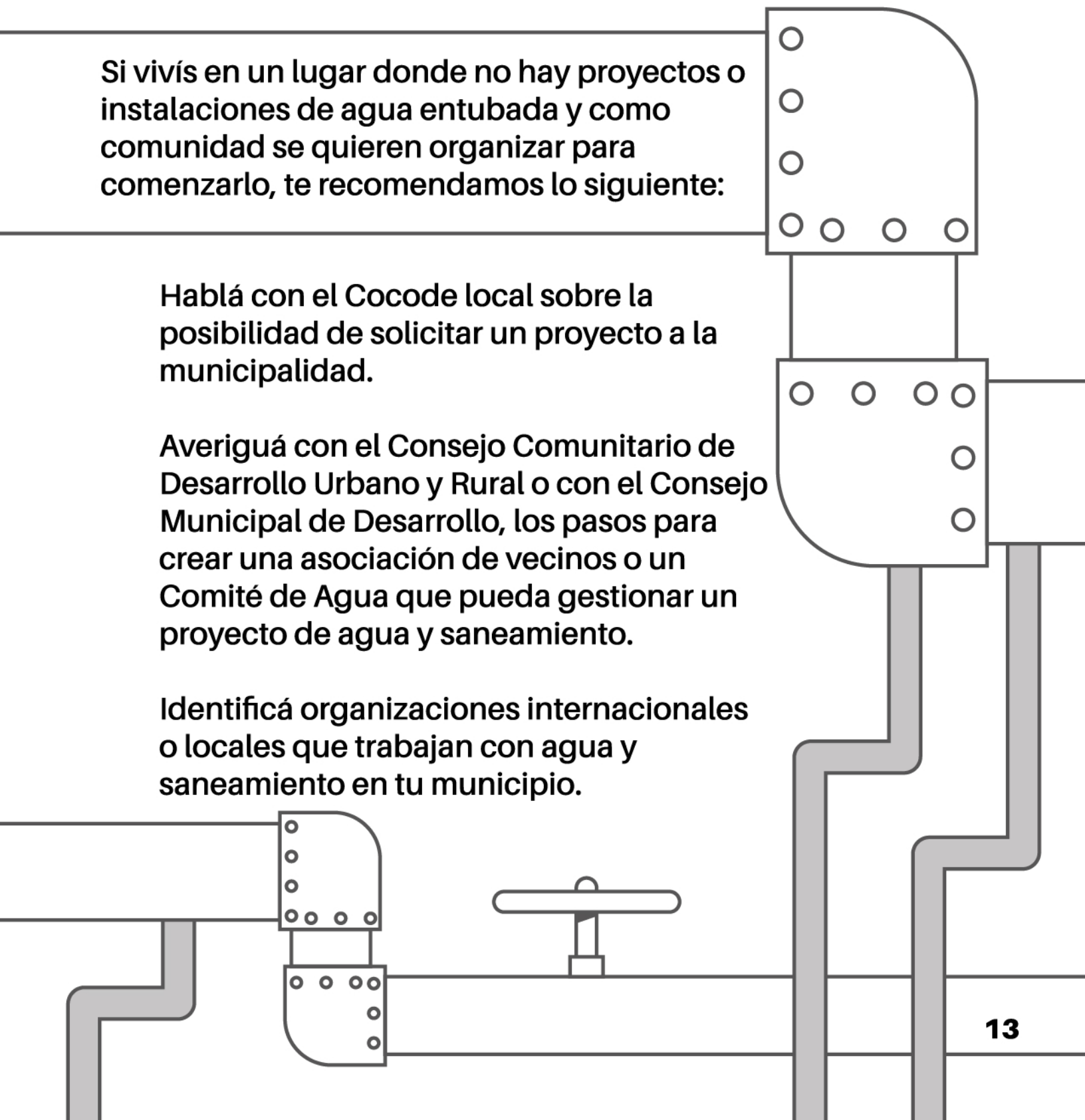
## 5. Comunidades sin agua entubada

Si vivís en un lugar donde no hay proyectos o instalaciones de agua entubada y como comunidad se quieren organizar para comenzar, te recomendamos lo siguiente:

Hablá con el Cocode local sobre la posibilidad de solicitar un proyecto a la municipalidad.

Averiguá con el Consejo Comunitario de Desarrollo Urbano y Rural o con el Consejo Municipal de Desarrollo, los pasos para crear una asociación de vecinos o un Comité de Agua que pueda gestionar un proyecto de agua y saneamiento.

Identificá organizaciones internacionales o locales que trabajan con agua y saneamiento en tu municipio.



## ¿CÓMO FISCALIZAR EL SERVICIO DE AGUA?

Un derecho que tenemos como ciudadanía es el acceso a la información pública.

Este derecho te permite fiscalizar, entre otras cosas, el servicio del agua en casos donde el responsable es una institución pública.

Podés hacer tu solicitud de información en línea a la mayoría de instituciones públicas en línea. Revisá la página web de tu municipalidad para encontrar el formulario o llamá para consultar cómo podés hacer una solicitud.

**TE RECOMENDAMOS  
QUE TU PREGUNTA SEA  
LO MÁS CLARA Y  
DIRECTA POSIBLE.**



## INFORMACIÓN QUE DEBÉS RECORDAR:

Te respalda 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.

Si su respuesta es incompleta podés pedir una aclaración.

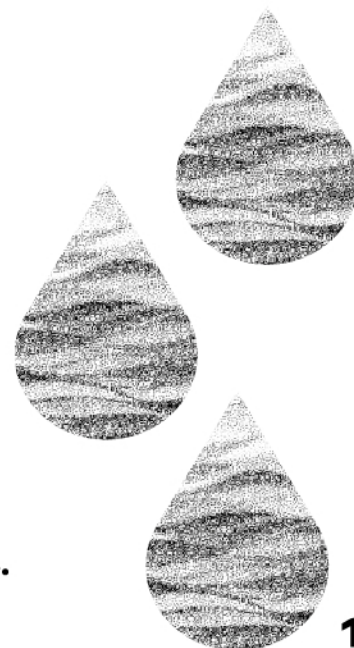
Si no te responden, presentá una queja ante la PDH.

## ¿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:

- **Revisá y arreglá** fugas en grifos y tuberías.
- Nunca dejés el grifo abierto, ni en tu casa ni en las pilas y los chorros públicos.
- Si usás jabón, aplicálo primero y encendé el agua **después** para quitar 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.





## Créditos:

**Autoría:** Pia Flores y Gabriel Woltke


**Diseño y diagramación:** Jenn Tercero

Esta Guía fue desarrollada por Quorum gracias al apoyo de Oxfam Centroamérica y Ford Foundation

## Sé libre de:

**Compartir** — copiar, adaptar y redistribuir el material en cualquier medio o formato para cualquier propósito siempre y cuando no implique lucro. Por favor cita de manera adecuada los créditos de autoría de este trabajo.

**QUORUM**

 4508-2482

