

**GUÍA PARA
GOBIERNOS
LOCALES**

SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A ORGANIZACIONES COMUNALES PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



Implementada por

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



water for people
PERU



*Trabajando para
todos los peruanos*

**GUÍA PARA
GOBIERNOS
LOCALES**

SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A ORGANIZACIONES COMUNALES PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



Implementada por

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



water for people
PERU



*Trabajando para
todos los peruanos*

MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO
PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL
GUÍA PARA LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A ORGANIZACIONES
COMUNALES PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

MINISTRO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

Econ. Carlos Bruce Montes de Oca

VICEMINISTRO DE CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

Ing. Fernando Laca Barrera

DIRECTOR EJECUTIVO

PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL

Ing. José Miguel Kobashikawa Maekawa

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE DE CONTENIDOS

Lic. Gladys Guerrero Aponte – PNSR

Lic. Carolina Aguilar Armas – PNSR

Lic. Rosa Meza Moyano – PNSR

Lic. Beatriz Alvarado Abanto – Water For People

Ing. Miguel Rentería Ubillús – Water For People

DISEÑO

Sandra Tineo

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° ... -2017

© Programa Nacional de Saneamiento Rural

Av. Paseo de la República 3361

Edificio de PETROPERÚ

San Isidro

(511) 418 3800

Impreso en

Dirección

Primera edición

Tiraje

Esta publicación ha sido realizada con la colaboración de Water for People,
y el apoyo de la Cooperación Alemana, implementada por GIZ.

© Todos los derechos reservados

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación sin fines
comerciales, bajo la condición que se cite la fuente



CONTENIDOS

PRESENTACIÓN

ACRÓNIMOS

CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS

ORIENTACIONES GENERALES PARA EL USO DE LA GUÍA

ALCANCE Y OBJETIVO DE LA GUÍA

PRIMERA PARTE

LA SUPERVISIÓN DE LA CAPACITACIÓN A ORGANIZACIONES COMUNALES PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

1.1 La Supervisión

- 1.1.1 La supervisión como proceso para la mejora continua del desempeño
- 1.1.2 La supervisión y la prestación de los servicios de saneamiento
- 1.1.3 El ejercicio de la supervisión del GL en el fortalecimiento de capacidades de las OC

1.2 Supervisión de la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento

- 1.2.1 Competencias y capacidades a supervisar en las OC
- 1.2.2 Metodología para la supervisión de la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento

SEGUNDA PARTE

LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A LAS OC PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

2.1 La Evaluación

- 2.1.1 La evaluación como proceso para la mejora continua de la calidad
- 2.1.2 Técnicas e instrumentos de recojo de información
- 2.1.3 La evaluación y la prestación de los servicios de saneamiento
- 2.1.4 El ejercicio de evaluación del GL/ATM en el fortalecimiento de capacidades de las OC

2.2 Evaluación de la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento

- 2.2.1 Indicadores de resultado para evaluar la capacitación a las OC
- 2.2.2 Metodología para la evaluación de la capacitación a las OC

BIBLIOGRAFÍA



PRESENTACIÓN

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), es el ente rector para planificar, diseñar, normar y ejecutar las políticas nacionales y sectoriales del sector en materia de saneamiento, así como ejercer competencias compartidas con los gobiernos regionales y locales conforme a ley.

Para el cumplimiento de los objetivos sectoriales en el ámbito rural, el MVCS creó el “Programa Nacional de Saneamiento Rural” mediante el Decreto Supremo N° 002-2012-VIVIENDA, como una estructura funcional establecida para atender un problema específico relacionado con la provisión de los servicios de agua y saneamiento en el ámbito rural, estableciendo que para su implementación se considere el enfoque de “Presupuesto por Resultados”.

El Presupuesto por resultados como estrategia de gestión pública, ha creado un conjunto de Programas Presupuestales (PP), siendo uno de ellos el PP0083 - Programa Nacional de Saneamiento Rural, el cual se diseñó considerando el problema: **“Limitado acceso de la población rural a servicios de agua y saneamiento de calidad y sostenibles”**.

Los modelos operacionales del PP0083 - PNSR, contienen los procedimientos mediante los cuales se estandarizan, precisan y describen los contenidos del producto **“Servicio agua potable y saneamiento para hogares rurales”**, y la ejecución de 04 actividades, a través de las cuales se busca lograr un cambio en la población objetivo del ámbito rural, en el marco de la política de desarrollo y calidad de vida.

PRODUCTO	ACTIVIDADES
Servicio agua potable y saneamiento para hogares rurales	5005866 Capacitación a hogares rurales en educación sanitaria
	5004470 Capacitación en gestión para gobiernos locales y operadores
	5004471 Seguimiento y evaluación de la prestación del servicio de agua y saneamiento
	5006049 Mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento rural

Las actividades antes mencionadas deben contribuir al logro de los indicadores de desempeño planteados en PP0083 -PNSR:

NIVEL DE OBJETIVO	ENUNCIADO O NOMBRE DEL INDICADOR
<p><u>Resultado final</u></p> <p>Mejora de la calidad de vida de la población</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desnutrición crónica infantil en niños menores de 5 años. • Morbilidad infantil en niños menores de 5 años por incidencia de enfermedades diarreicas agudas - EDA en el área rural.
<p><u>Resultado específico</u></p> <p>Suficiente acceso de la población rural a los servicios de agua y saneamiento de calidad y sostenibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • % de hogares con acceso a servicios de agua potable. • % de hogares rurales con acceso a sistemas de saneamiento. • % de hogares que realizan prácticas adecuadas en el lavado de manos. • % de hogares con prácticas adecuadas en el uso del agua. • % de hogares con prácticas adecuadas en la manipulación del agua. • % de hogares con prácticas adecuadas en limpieza y mantenimiento de los servicios de saneamiento.
<p><u>Producto</u></p> <p>Servicio de agua potable y saneamiento para hogares rurales</p>	<p><u>Indicadores de eficacia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • % de sistemas de agua y saneamiento gestionados adecuadamente. • Pago promedio mensual por el servicio de agua potable (cloro residual). • Número de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable (cloro residual). • Número de nuevas conexiones domiciliarias de saneamiento rural (UBS). • Número de conexiones domiciliarias mejoradas de agua potable (cloro residual). • Número de conexiones domiciliarias mejoradas de saneamiento rural (UBS). <p><u>Indicadores de eficiencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Monto de inversión para ejecución versus monto total de presupuesto asignado al PNSR para el Producto 3000627. <p><u>Indicadores de calidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Horas promedio semanales de abastecimiento del servicio de agua.



Para la entrega del producto “Servicio Agua potable y Saneamiento para hogares rurales” del PPO083, la organización, integra la acción coordinada de cuatro actores:

ACTORES	ROL PRINCIPAL
MVCS Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR)	<ul style="list-style-type: none">• Diseñar, actualizar y facilitar metodologías y contenidos de capacitación a los gobiernos regionales y locales.• Fortalecer capacidades de los actores y supervisar la capacitación en el nivel de gobierno regional y gobierno local.
GOBIERNOS REGIONALES Dirección o Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento	<ul style="list-style-type: none">• Adaptar y facilitar la metodología y contenidos de capacitación proporcionados por el PNSR a los gobiernos locales.• Fortalecer capacidades de los actores locales y supervisar las capacitaciones de las ATM a los hogares y operadores rurales.• Informar al PNSR los resultados de la capacitación.
GOBIERNOS LOCALES Áreas Técnicas Municipales	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar a los operadores rurales en AOMR.• Capacitar a los hogares rurales en comunicación y educación sanitaria.• Supervisar la prestación de los servicios de agua y saneamiento.• Remitir informe de cumplimiento de metas al GR.• Comunicar los resultados de seguimiento y evaluación a sus operadores y recomienda las acciones correctivas correspondientes, reportando al GR.
Operadores Comunales	<ul style="list-style-type: none">• Administrar, operar y mantener el servicio de agua y saneamiento.• Participar en las capacitaciones que organicen los gobiernos locales y otros actores.• Facilitar el seguimiento y evaluación del servicio de agua y saneamiento.

En este contexto, y para el cumplimiento de la actividad 5004470: Capacitación en gestión para Gobiernos Locales y operadores, corresponde al PNSR entregar **la Guía para gobiernos locales para la supervisión y**

evaluación de la capacitación a organizaciones comunales para la gestión de los servicios de saneamiento, como parte de las acciones previas para la ejecución de las actividades.

ACRÓNIMOS

SIGLAS	
AOMR	ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN
ATM	ÁREA TÉCNICA MUNICIPAL
DRVCS	DIRECCIÓN REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO
GIRH	GESTIÓN INTEGRADA DE RECURSOS HÍDRICOS
GL	GOBIERNO LOCAL
GR	GOBIERNO REGIONAL
GRVCS	GERENCIA REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO
JASS	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
MVCS	MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO
OC	ORGANIZACIÓN COMUNAL
POA	PLAN OPERATIVO ANUAL
PDC	PLAN DE DESARROLLO CONCERTADO
PNS	PLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO
PNSR	PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL
PP0083	PROGRAMA PRESUPUESTAL – PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL
PNUD	PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO
SAP	SISTEMA DE AGUA POTABLE
SAS	SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO
SIAS	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO
SUNASS	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO



CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS

MONITOREO

El monitoreo es un proceso de control gerencial destinado a observar sistemáticamente un conjunto de procesos de la gestión. Tiene la finalidad de hacer los ajustes necesarios en las actividades y estrategias con el propósito de cumplir de manera óptima los objetivos de la gestión, expresados en el Plan Operativo, con un manejo adecuado de los recursos humanos, tecnológicos y financieros.

SUPERVISIÓN

“La supervisión es un proceso de asesoría técnica donde el supervisor recopila información actualizada sobre los logros obtenidos y las dificultades identificadas, analiza el desarrollo de actividades y las compara con las metas y el plan de trabajo para verificar el desempeño de la persona y/o institución supervisada. Si es necesario, toma medidas correctivas o complementarias para lograr los objetivos y metas” (OPS 2006: 15).

EVALUACIÓN

Evaluación es la comparación de los objetivos con los resultados y la descripción de cómo dichos objetivos fueron alcanzados. Una evaluación nos indica qué está funcionando y qué no lo está, qué debemos mantener y qué debemos cambiar. Las evaluaciones constituyen una herramienta para tomar decisiones, pero ellas por sí solas no toman decisiones ni hacen los cambios.

ORIENTACIONES GENERALES PARA EL USO DE LA GUÍA

Estimado equipo de los gobiernos locales, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento -a través del PNSR- ha preparado esta guía siguiendo el marco legal vigente para la prestación de los servicios de saneamiento y el Modelo Operacional PP0083. Presenta los lineamientos generales para la **supervisión y evaluación** de la capacitación a OC para la gestión de los servicios de saneamiento.

Para el uso de la presente guía, se plantea seguir las siguientes recomendaciones:

- Todos los funcionarios del GL/ATM deben conocer la guía a fin de llevar a cabo los procesos de supervisión y evaluación de manera efectiva.
- La presente guía desarrolla los aspectos conceptuales y metodológicos para la supervisión y evaluación por separado.
- La supervisión se aborda desde el enfoque de mejora del desempeño propuesto por el Ente rector, con el objetivo de fortalecer las competencias y capacidades de las OC para la prestación de los servicios de saneamiento.
- La guía presenta una propuesta de instrumentos para la supervisión y evaluación que, si bien pueden ser complementados, se sugiere su utilización, a fin de minimizar los juicios personales y estandarizar la información.
- Para un mejor entendimiento de la guía, se recomienda al equipo del GL/ATM una práctica en campo, para comprender mejor el proceso a seguir y la aplicación de los instrumentos a utilizar.
- Podrán revisar la bibliografía que se utilizó en la preparación de este material, para ampliar sus conocimientos en supervisión y evaluación.

Muchos éxitos

ALCANCE DE LA GUÍA

La **guía** está dirigida a los **1874 gobiernos locales** en el marco del Plan de Articulación Territorial del modelo operacional del Programa Presupuestal 0083 - Programa Nacional de Saneamiento Rural.

El PNSR ha establecido la metodología que los gobiernos locales deben considerar para la supervisión y evaluación del **Plan de Capacitación a OC para la Gestión de los Servicios de Saneamiento** a fin de mejorar la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural.

Su uso permitirá al personal de las Áreas Técnicas Municipales cumplir con la **la supervisión y evaluación de la capacitación a organizaciones comunales para la gestión de los servicios de saneamiento**.

OBJETIVO DE LA GUÍA

Establecer los lineamientos conceptuales y metodológicos para la **supervisión y evaluación de la capacitación a organizaciones comunales para la gestión de los servicios de saneamiento**.





PRIMERA PARTE

**LA SUPERVISIÓN
DE LA CAPACITACIÓN
A ORGANIZACIONES
COMUNALES PARA
LA GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS
DE SANEAMIENTO**



1.1 LA SUPERVISIÓN

1.1.1 La supervisión como proceso para la mejora continua del desempeño

“La supervisión es un proceso de asesoría técnica donde el supervisor recopila información actualizada sobre los logros obtenidos y las dificultades identificadas, analiza el desarrollo de actividades y las compara con las metas y el plan de trabajo para verificar el desempeño de la persona y/o institución supervisada; si es necesario, toma medidas correctivas o complementarias para lograr los objetivos y metas” (OPS 2006: 15).

La supervisión proporciona información sobre cómo se ejecutan las actividades y cómo se pueden reorientar si fuere necesario. Permite así, realimentar al personal para mejorar su desempeño, elevando su autoestima y su rendimiento.

La supervisión contribuye a obtener los resultados previstos en los planes operativos, al permitir descubrir a tiempo los problemas en la ejecución del programa, proyecto o plan. Posibilita su análisis y la elección de soluciones adecuadas, oportunas e in situ.

La supervisión es muy útil para:

- Mejorar el desempeño del personal.
- Motivar al personal para el desarrollo de su trabajo.
- Mejorar la calidad de las actividades y la satisfacción de los beneficiarios.
- Realimentar inmediatamente al personal sobre la ejecución de las actividades.
- Reorientar a tiempo la ejecución de actividades si fuere necesario.



Características de la Supervisión

CARACTERÍSTICA	SUPERVISIÓN
Marco conceptual	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de enseñanza aprendizaje dirigido al recurso humano. • Capacitación en servicio.
Periodicidad	<ul style="list-style-type: none"> • Periodos cortos. • Continua. • Puntual.
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • In situ. • Presencial. • Rendimiento de las personas/instituciones.
Aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas correctivas. • Solución de problemas. • Aumenta el rendimiento de las actividades.

Fuente: elaboración propia a partir de información de la Organización Panamericana de la Salud.

1.1.1.1 Etapas del proceso de supervisión

Planeamiento

Se prevé los objetivos, metas, estrategias, técnicas e instrumentos para la recolección de información. Todo proceso de supervisión requiere ser debidamente planificado.

Ejecución

Es la puesta en marcha de lo planificado en un lapso de tiempo determinado. En esta etapa, el supervisor y supervisado tienen encuentros presenciales en el lugar donde se realiza la intervención para tomar decisiones gerenciales. Pueden ser medidas correc-

tivas, recomendaciones y sugerencias para mejorar el desempeño del supervisado.

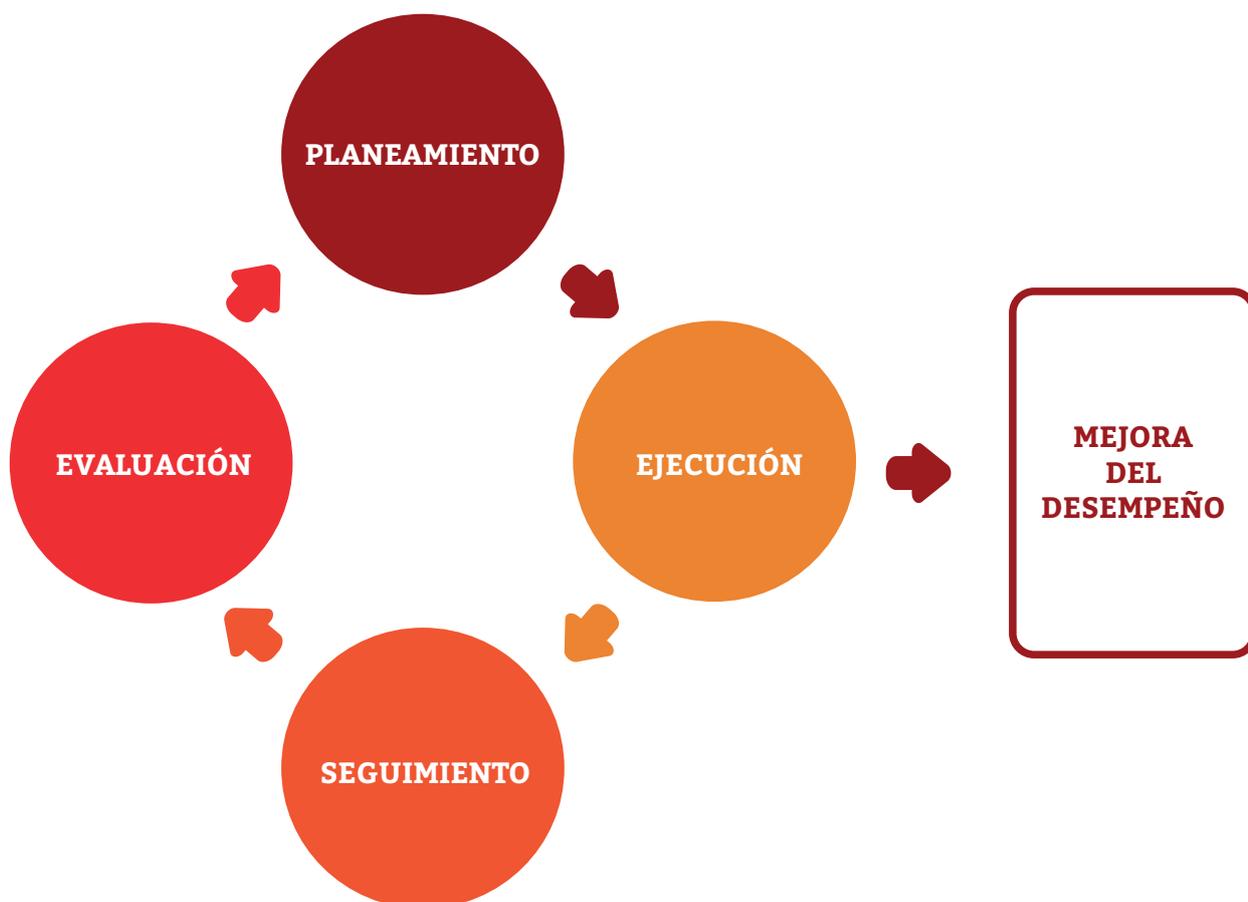
Seguimiento

Se realiza la verificación de la implementación de las recomendaciones o sugerencias realizadas por el supervisor.

Evaluación

Supone un ejercicio permanente de las acciones de supervisión para reforzar y promover la asesoría técnica.

Figura N° 01
Etapas de la supervisión y la mejora del desempeño



Fuente: Elaboración propia



1.1.1.2 Técnicas e instrumentos de supervisión

La supervisión se puede realizar usando varias técnicas, dependiendo de los recursos, el tiempo, los sistemas de información, el tipo de información, el momento o fase de desarrollo de un programa, proyecto o plan.

A continuación, presentamos algunas técnicas para la supervisión:



Observación participativa

Es una técnica que nos permite observar el desempeño del personal en el desarrollo de una actividad específica. Busca obtener información sobre sus potencialidades, necesidades, intereses, dificultades, así como aspectos sobresalientes. Esta técnica no sólo se queda en la percepción de lo que pasa, sino que busca el porqué de los resultados. Se explora el QUÉ y luego se busca una explicación el POR QUÉ.

El personal observado puede modificar voluntaria o involuntariamente su desempeño durante la supervisión. Por lo tanto, es conveniente brindar al personal observado un clima de tranquilidad y naturalidad.

La observación, para que surta efectos positivos, siempre tiene que ser planificada con el supervisado.



Entrevista

Es una técnica que implica contacto directo entre el supervisor y el supervisado, sea con fines de diagnóstico, pronóstico o asesoramiento. La característica de la entrevista es que se desarrolla en una relación interpersonal de búsqueda de respuestas y explicaciones al acto educativo.

Permite recoger información sobre los conocimientos que el personal tiene

sobre las actividades o tareas que forman parte de su función, los problemas detectados por el trabajador, así como las adaptaciones e innovaciones a las actividades propuestas. Este momento puede usarse para estimular al personal sobre los aspectos positivos de su labor.

“La entrevista es una reunión entre dos personas igualmente interesadas en mejorar su situación. Los puntos de vista y la información de cada una de las partes son necesarios para completar el panorama. El intercambio de datos e ideas tiene que centrarse en la solución del problema y no en una de las personas que toma parte de la entrevista”.

Burton y Bruenckner.



Revisión de documentos

Permite recoger información sobre el desempeño del trabajador de manera indirecta, a partir de la revisión de los documentos propios del ejercicio de sus funciones, verificando si fueron elaborados de acuerdo a los lineamientos del programa o proyecto. Para que sea efectiva esta técnica, requiere ser complementada con la entrevista estructurada o semi estructurada.



Trabajo en equipo

El trabajo en equipo consiste en que el supervisor invita a un grupo de supervisados interesados en la solución de un problema, para encontrar juntos algunas estrategias para su abordaje. Esto permite que sean aceptadas, pues no surgen como órdenes del supervisor. En esta técnica participan activamente los supervisados, asumiendo compromisos de manera voluntaria.

Los instrumentos de recojo de información son herramientas que permiten obtener información sobre el desempeño del recurso humano. Entre ellas se pueden mencionar la lista de chequeo, guía de entrevista y la guía de observación.

1.1.1.3 Perfil del supervisor

La persona que va a supervisar requiere prepararse con anticipación para desarrollar algunas destrezas y actitudes que favorezcan el éxito de la supervisión. Por ello, el supervisor debe:

- Tener experiencia en procesos de fortalecimiento de capacidades.
- Conocer a profundidad el trabajo a supervisar. Debe ser un técnico en la materia.
- Capacidad de escuchar, observar, analizar la situación, reflejar interés por el tema y disposición a solucionar problemas.
- Capacidad para tomar decisiones y orientaciones correctivas.
- Asertividad con capacidad de ponerse en lugar del supervisado.
- Considerar las preocupaciones, motivaciones o temores del supervisado.

- Considerarse un FACILITADOR del aprendizaje y no un EXPERTO infalible.
- Si bien el supervisor es, por lo general, un superior en la jerarquía funcional de la organización, debe privilegiar un trato cordial con el personal a supervisar, por lo que debe ejercitarse para brindar dicho trato.

El supervisor no va a solucionar los problemas; él va a apoyar en la solución de los problemas. El supervisor no va a enseñar; va a ayudar a aprender.

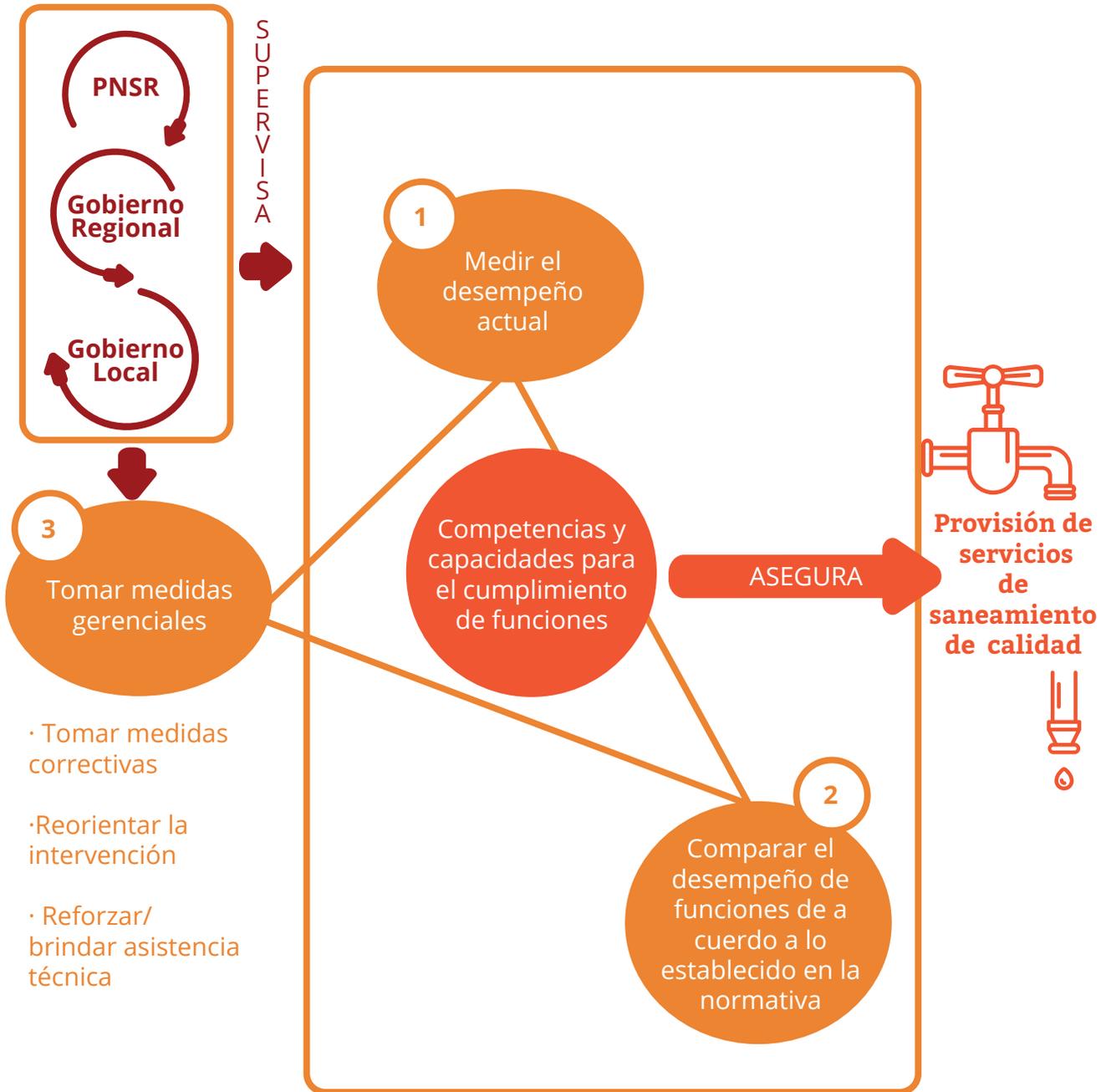
1.1.2 La supervisión y la prestación de los servicios de saneamiento

En la prestación de los servicios de saneamiento, la supervisión es un proceso de asesoría técnica al desempeño de las funciones que cumplen los diferentes actores (PNSR, DRVCS, Municipalidad, organizaciones comunales), según el rol que les corresponde en la prestación de los servicios de agua potable y eliminación sanitaria de excretas. Se fortalece su capacidad técnica y el rendimiento de las actividades.

En este marco, la supervisión permitirá obtener información valiosa acerca de las debilidades y fortalezas del recurso humano, para mejorar el proceso de fortalecimiento de capacidades en el sector saneamiento.



Figura N°02
La supervisión y la prestación de los servicios de saneamiento



Fuente: elaboración propia a partir del esquema de Organización Panamericana de la Salud

Para el PNSR, la supervisión constituye un proceso clave que permitirá crear las condiciones para alcanzar los objetivos en la gestión de los servicios de saneamiento, a partir de la mejora continua en el desempeño de los diferentes actores involucrados.

1.1.3 El ejercicio de la supervisión del GL en el fortalecimiento de capacidades de las OC

El Modelo Operacional del PP0083, establece los roles y funciones para el GL en relación a la **supervisión**¹, señalando que:

- GL debe supervisar a los operadores de los servicios de agua y saneamiento rural, para el cumplimiento de las metas físicas del Plan Operativo Anual de administración, operación, mantenimiento del sistema de agua y saneamiento, así como la calidad del servicio, de acuerdo a los estándares establecidos por el MVCS.

La supervisión ayudará a los GL/ATM a:

- Comprender mejor los objetivos de la gestión de los servicios de saneamiento.
- Comprender mejor los problemas y las necesidades de las OC para la prestación de los servicios y planificar su fortalecimiento.
- Adquirir mayor competencia técnica y metodológica para la gestión de los servicios de saneamiento.
- Adaptarse a su cargo, especialmente si es personal nuevo.
- Evaluar los resultados obtenidos y hacer los ajustes necesarios.

1.2 SUPERVISIÓN DE LA CAPACITACIÓN A LAS OC PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Tomando en consideración el plan de capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento, el PNSR ha establecido los lineamientos generales para la supervisión de la capacitación a las OC, los mismos que se describen a continuación:

1.2.1 Competencias y capacidades a supervisar en las OC

Las competencias y capacidades a supervisar en las OC, corresponden a las tres competencias básicas y sus respectivas capacidades, establecidas por el PNSR en el plan de capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento.

Las competencias y capacidades a supervisar en las OC son las siguientes:

¹ Programa Presupuestal 0083, pág. 56.



Competencia 1
OC administran con eficiencia y sostenibilidad los servicios de saneamiento en su localidad

CAPACIDADES COGNOSCITIVAS	CAPACIDADES ACTITUDINALES	CAPACIDADES PROCEDIMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> • Identifican sus derechos y obligaciones como OC. • Identifican los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento. • Reconocen la importancia de la equidad de género en la gestión. • Identifican las funciones del Consejo Directivo y de cada uno de sus integrantes. • Identifican los instrumentos de planificación, normativos y de regulación necesarios para la prestación de los servicios de saneamiento. • Reconocen la metodología aprobada por la SUNASS para el cálculo de la cuota familiar. • Identifican los roles y funciones de las instituciones para la gestión de los servicios de saneamiento. • Identifican los indicadores de sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento. • Reconocen la importancia de informar a los usuarios las características del servicio y manejo de los recursos económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lideran la gestión de los servicios en su localidad. • Facilitan la participación de la mujer en la prestación de los servicios de saneamiento. • Tienen disposición al diálogo. • Asumen compromisos para el mejor funcionamiento y gestión de la OC. • Ejercen sus funciones con honestidad y transparencia. • Respetan el marco normativo local para garantizar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercen liderazgo y se comunican asertivamente. • Elaboran, ejecutan, monitorean y evalúan el POA y el presupuesto requerido para la prestación, la ampliación y la renovación del servicio. • Incorporan en el POA actividades de protección de las fuentes. • Calculan la cuota familiar para cubrir los costos de administración, operación y mantenimiento de dichos servicios, la reposición de equipos y rehabilitaciones menores. • Manejan correctamente el libro de actas de la asamblea general, libro de actas del consejo directivo, libro de recaudos, libro de caja, padrón de asociados y libro de inventario. • Adecuan y aplican el estatuto y reglamento para la prestación del servicio, incorporando los principios de la GIRH y la nueva cultura del agua. • Coordinan con instituciones locales para desarrollar actividades conjuntas.

<ul style="list-style-type: none"> • Identifican técnicas para la resolución de conflictos. • Reconocen técnicas de comunicación asertiva y de liderazgos para la gestión. 		<ul style="list-style-type: none"> • Preparan y presentan la rendición de cuentas de la prestación de los servicios de saneamiento. • Resuelven conflictos en el marco de la prestación de los servicios
--	--	--

Competencia 2
OC operan, mantienen y reponen la infraestructura de agua y de la disposición de excretas, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

CAPACIDADES COGNOSCITIVAS	CAPACIDADES ACTITUDINALES	CAPACIDADES PROCEDIMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocen las partes del sistema de agua potable de su localidad, así como la función que cumplen para su correcto funcionamiento. • Reconocen las partes del sistema de saneamiento de su comunidad, así como la función que cumplen para su correcto funcionamiento. • Identifican las actividades para la operación y mantenimiento del sistema de agua potable. • Identifican las actividades para la operación y mantenimiento del sistema de disposición de excretas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asumen compromisos para la operación y mantenimiento de la infraestructura de agua. • Asumen compromisos para la vigilancia del sistema de disposición de excretas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifican las actividades de operación y mantenimiento en el POA. • Se organizan para garantizar las actividades de Operación y Mantenimiento de los servicios de saneamiento. • Contratan su operador/a y monitorea sus responsabilidades. • Se organizan para la vigilancia del buen uso y mantenimiento del sistema de disposición de excretas. • Se organizan para la vigilancia del buen uso y mantenimiento de las conexiones domiciliarias.



Competencia 3
OC garantizan la calidad del agua para el consumo humano, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

CAPACIDADES COGNOSCITIVAS	CAPACIDADES ACTITUDINALES	CAPACIDADES PROCEDIMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocen la relación entre calidad del agua y la salud. • Reconocen los parámetros de la calidad del agua cruda (fuente). • Reconocen los parámetros agua tratada (cloro residual) del sistema para consumo humano. • Reconocen la importancia de la limpieza, desinfección y cloración del SAP. • Identifican los protocolos a seguir para la limpieza, desinfección y cloración del SAP. • Identifican la importancia y el procedimiento de realizar el aforo. • Reconocen los principios de la GIRH y su aplicación en la prestación de los servicios. • Identifican los valores de la nueva cultura del agua y su importancia en la prestación de los servicios. • Reconocen la importancia de la gestión de riesgos en los servicios de saneamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asumen el compromiso de proveer agua clorada de acuerdo a los parámetros establecidos por el sector salud. • Valoran la importancia de la limpieza y desinfección del SAP. • Valoran la importancia de clorar el SAP. • Asumen el compromiso de aforar las fuentes de agua. • Asumen compromisos para socializar los principios de la GIRH y la nueva cultura del agua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saben explicar la importancia del consumo de agua clorada para la salud. • Coordinan con Salud para la caracterización de la fuente de agua. • Incorporan en el POA acciones de limpieza, desinfección y cloración del SAP. • Se organizan para garantizar la limpieza y desinfección. • Monitorean el cumplimiento de la cloración del SAP realizado por el operador. • Monitorean mensualmente el cloro residual (fiscal). • Registran el nivel de cloro residual del sistema. • Realizan el aforo de la fuente de agua. • Implementan, en corresponsabilidad con el gobierno local, el plan de respuesta rápida para asegurar el acceso a agua segura.

1.2.2 Metodología para la supervisión de la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento



PASO 1

Definir las capacidades claves a supervisar

La supervisión se centrará en las capacidades procedimentales, alrededor de las cuales se supervisarán tanto las capacidades cognitivas como las actitudinales para logro de cada una de las competencias establecidas para las OC.

Capacidades procedimentales claves a supervisar en las OC

COMPETENCIA 1: OC administran con eficiencia y sostenibilidad los servicios de saneamiento en su localidad

1. Ejercen liderazgo y se comunican asertivamente.
2. Elaboran, ejecutan, monitorean y evalúan el POA y el presupuesto requerido para la prestación, la ampliación y la renovación del servicio.
3. Incorporan en el POA actividades de protección de las fuentes.
4. Calculan la cuota familiar para cubrir los costos de administración, operación y mantenimiento de dichos servicios, la reposición de equipos y rehabilitaciones menores.
5. Manejan correctamente el libro de actas de la asamblea general, libro de actas del consejo directivo, libro de recaudos, libro de caja, padrón de asociados y libro de inventario.
6. Adecuan y aplican el estatuto y reglamento para la prestación del servicio, incorporando los principios de la GIRH y la nueva cultura del agua.
7. Coordinan con instituciones locales para desarrollar actividades conjuntas.
8. Preparan y presentan la rendición de cuentas de la prestación de los servicios de saneamiento.
9. Resuelven conflictos en el marco de la prestación de los servicios.



COMPETENCIA 2:
OC operan, mantienen y reponen la infraestructura de agua y de la disposición de excretas, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

1. Planifican las actividades de operación y mantenimiento en el POA.
2. Se organizan para garantizar las actividades de operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento.
3. Contratan su operador/a y monitorea sus responsabilidades.
4. Se organizan para la vigilancia del buen uso y mantenimiento del sistema de disposición de excretas.
5. Se organizan para la vigilancia del buen uso y mantenimiento de las conexiones domiciliarias.

COMPETENCIA 3:
OC garantizan la calidad del agua para el consumo humano, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

1. Saben explicar la importancia del consumo de agua clorada para la salud.
2. Coordinan con Salud para la caracterización de la fuente de agua.
3. Incorporan en el POA acciones de limpieza, desinfección y cloración del SAP.
4. Se organizan para garantizar la limpieza y desinfección.
5. Monitorean el cumplimiento de la cloración del SAP realizado por el operador.
6. Monitorean mensualmente el cloro residual (fiscal).
7. Registran el nivel de cloro residual del sistema.
8. Realizan el aforo de la fuente de agua.
9. Implementan en corresponsabilidad con el gobierno local el plan de respuesta rápida para asegurar el acceso a agua segura.



PASO 2

Seleccionar las técnicas que se usará para la supervisión

Las técnicas sugeridas por el PNSR para la supervisión de la capacitación a OC para la gestión de los servicios de saneamiento, son las siguientes:

- Observación directa de la ejecución de las actividades.
- Entrevista a los asociados del servicio de agua.
- Revisión de documentos.
- Trabajo en equipo.



PASO 3

Identificar los instrumentos a utilizar en la supervisión

Reconociendo que el ejercicio de supervisión es esencialmente subjetivo, el PNSR plantea algunos instrumentos de supervisión con el propósito de minimizar los juicios personales y asegurar la imparcialidad del supervisor a través del libre acceso a la información (*Ver instrumento de supervisión a continuación*).

FICHA PARA SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

ORGANIZACIONES COMUNALES

RESPONSABLE DE ATM

ASESOR TÉCNICO

FECHA

COMPETENCIA 1: OC administran con eficiencia y sostenibilidad los servicios de saneamiento en su localidad.

OC cuenta con las siguientes capacidades	Técnica de supervisión	1	2	3	4	Problemas identificados	Medidas tomadas
Ejercen liderazgo y se comunican asertivamente.							
Elaboran, ejecutan, monitorean y evalúan el POA y el presupuesto requerido para la prestación, la ampliación y la renovación del servicio.							
Incorporan en el POA actividades de protección de las fuentes.							
Calculan la cuota familiar para cubrir los costos de administración, operación y mantenimiento de dichos servicios, la reposición de equipos y rehabilitaciones menores.							
Manejan correctamente el libro de actas de la asamblea general, libro de actas del consejo directivo, libro de recaudos, libro de caja, padrón de asociados y libro de inventario.							
Adecuan y aplican el estatuto y reglamento para la prestación del servicio, incorporando los principios de la GIRH y la nueva cultura del agua.							
Coordinan con instituciones locales para desarrollar actividades conjuntas.							
Preparan y presentan la rendición de la prestación de los servicios.							
Resuelven conflictos en el marco de la prestación de los servicios.							

Valoración de la capacidad:

- Cumple de manera destacada 4
- Cumple satisfactoriamente 3
- Cumple con deficiencias 2
- No cumple 1

FIRMA DEL SUPERVISOR

FIRMA DEL SUPERVISADO



FICHA PARA SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

ORGANIZACIONES COMUNALES

RESPONSABLE DE ATM

ASESOR TÉCNICO

FECHA

COMPETENCIA 2: OC operan, mantienen y reponen la infraestructura de agua y de la disposición de excretas, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

OC cuenta con las siguientes capacidades	Técnica de supervisión	1	2	3	4	Problemas identificados	Medidas tomadas
Planifican las actividades de operación y mantenimiento en el POA.							
Se organizan para garantizar las actividades de operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento.							
Contratan su operador/a y monitorea sus responsabilidades.							
Se organizan para la vigilancia del buen uso y mantenimiento del sistema de disposición de excretas.							
Se organizan para la vigilancia del buen uso y mantenimiento de las conexiones domiciliarias.							

Valoración de la capacidad

Cumple de manera destacada	4
Cumple satisfactoriamente	3
Cumple con deficiencias	2
No cumple	1

FIRMA DEL SUPERVISOR

FIRMA DEL SUPERVISADO

FICHA PARA SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

ORGANIZACIONES COMUNALES

RESPONSABLE DE ATM

ASESOR TÉCNICO

FECHA

COMPETENCIA 3: OC garantiza la calidad del agua para consumo humano, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

OC cuenta con las siguientes capacidades	Técnica de supervisión	1	2	3	4	Problemas Identificados	Medidas Tomadas
Saben explicar la importancia del consumo de agua clorada para la salud.							
Coordinan con Salud para la caracterización de la fuente de agua.							
Incorporan en el POA acciones de limpieza, desinfección y cloración del SAP.							
Se organizan para garantizar la limpieza y desinfección.							
Monitorean el cumplimiento de la cloración del SAP realizado por el operador.							
Monitorean mensualmente el cloro residual (fiscal).							
Registran el nivel de cloro residual del sistema.							
Realizan el aforo de la fuente de agua.							
Implementan en corresponsabilidad con el Gobierno Local, el plan de respuesta rápida para asegurar el acceso a agua segura.							

Valoración de la capacidad

Cumple de manera destacada	4
Cumple satisfactoriamente	3
Cumple con deficiencias	2
No cumple	1

FIRMA DEL SUPERVISOR

FIRMA DEL SUPERVISADO

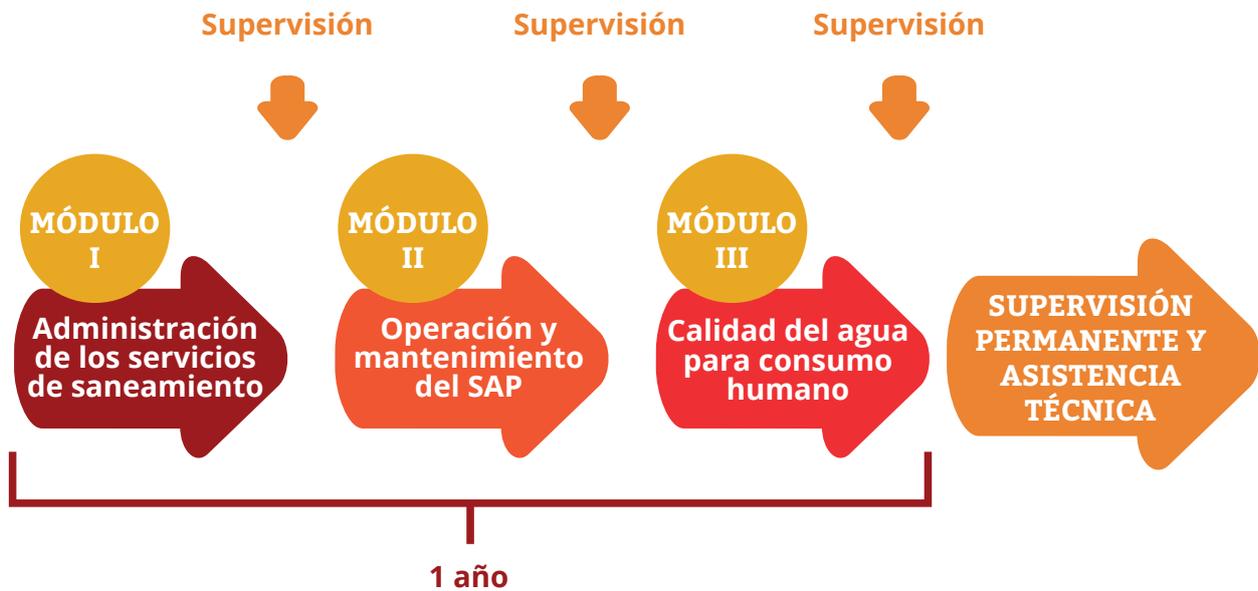


PASO 4 **Programar la supervisión**

Es importante que el GL/ATM organice de manera coherente y coordinada la supervisión, a fin de lograr la mejora en el desempeño de las OC. En este sentido, se ha definido que el proceso de supervisión a la capacitación se llevará a cabo luego de ejecutado cada uno de los módulos de capacitación. Se continuará la supervisión hasta lograr que las capacidades sean asumidas de manera satisfactoria. Se requerirá de una permanen-

te coordinación con las OC para que la supervisión pueda coincidir con el desarrollo de las actividades que realizan, a fin de observar su desempeño y brindar asistencia técnica in situ.

Cabe señalar que la supervisión, al igual que la capacitación a las OC, deberá programarse todos los años de manera gradual, hasta cubrir el 100% de las OC de su distrito.



PASO 5 **La supervisión**

Este paso consiste en poner en práctica lo planificado dentro del plazo establecido. Es importante señalar que en la supervisión, se identifican las dificultades, limitaciones, fortalezas y actitudes de las OC en función a las capacidades establecidas. Se brinda asistencia técnica in situ y se sugieren las medidas correctivas necesarias para mejorar la prestación de los servicios de saneamiento.





SEGUNDA PARTE

**LA EVALUACIÓN DE
LA CAPACITACIÓN
A LAS OC PARA
LA GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS
DE SANEAMIENTO**



2.1 LA EVALUACIÓN

2.1.1 La evaluación como proceso para la mejora continua de la calidad

La evaluación, en el marco de la ejecución de un programa, proyecto o política, se conceptualiza como un “conjunto de procedimientos sistemáticos que se utilizan en forma periódica para analizar la ejecución y para obtener información acerca del cumplimiento y validez de los objetivos, actividades, costos, resultados e impacto” (OPS 2006: 35).

Al constituirse en un proceso sistemático de análisis y reflexión sobre la acción, la evaluación persigue los siguientes propósitos²:

- Valorar si los cambios producidos por la intervención, son consistentes con los previstos, en sentido y dimensión.
- Valorar si las acciones ejecutadas (estrategias de la intervención) son las adecuadas para producir los cambios deseados o si es necesario ajustarlas o cambiarlas. Esta valoración incluye el cambio social que está detrás de la intervención.
- Obtener elementos de juicio fundamentales para tomar decisiones que permitan ajustar y corregir la acción presente y mejorar la acción futura.
- Producir aprendizajes útiles para la evaluación como tal y para mejorarlos procesos de gestión de los proyectos en su conjunto.

Evaluación es la comparación de los objetivos con los resultados y la descripción de cómo dichos objetivos fueron alcanzados.

Una evaluación nos indica qué está funcionando y qué no lo está, qué debemos mantener y qué debemos cambiar. Las evaluaciones constituyen una herramienta para tomar decisiones, pero ellas por sí solas no toman decisiones ni hacen los cambios.

*Supervisión, Monitoreo y Evaluación
MINSa 1998*



CARACTERÍSTICA	EVALUACIÓN
Marco conceptual	Análisis que incluye un juicio de valor sobre la totalidad del programa.
Periodicidad	Periódica.
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Directa. • Requiere mayor cantidad de recursos humanos en el proceso. • Interna, externa o mixta.
Aplicación	Evaluación de resultados y cumplimiento de metas y objetivos

Fuente: elaboración propia a partir de información de la Organización Mundial de la Salud.

² DESCO - Evaluación de proyectos de desarrollo local. Enfoques, métodos y procedimientos.

2.1.2 Técnicas e instrumentos de recojo de información

TÉCNICAS CUALITATIVAS	
La observación estructurada	Permite tener una apreciación subjetiva útil para interpretar datos recogidos por otras vías. Se realiza en momentos puntuales de la vida del programa o proyecto. Tiende a ser complementada con otras técnicas y soportes, listas de comprobación, cuestionarios, etc. Reducen los inevitables sesgos de los observadores y refuerzan las posibilidades de establecer comparaciones.
La entrevista en profundidad o semi-estructurada	<p>Es un instrumento básico en toda evaluación. Permite, a diferencia de la encuesta formal, introducir un alto grado de flexibilidad en el recojo de información. El proceso de la entrevista se parece bastante a una conversación cotidiana. En definitiva, se trata de un encuentro entre dos personas que debe respetar unas reglas básicas para comunicarse. Quien entrevista será responsable de organizar y mantener la conversación, animando a la persona entrevistada para que hable.</p> <p>La entrevista a informantes claves, constituye una modalidad. En ella, un grupo de individuos relevantes y con un importante conocimiento de la situación opinan, de forma separada, sobre temas que no les implican directamente.</p>
Análisis de documentos	El análisis documental consiste en la búsqueda de información a través de la revisión de documentos diversos: estadísticas previamente elaboradas, informes varios o cualquier tipo de material producido en el marco de la intervención.
TÉCNICAS CUANTITATIVAS	
Encuestas	La encuesta es uno de los instrumentos más populares, aunque en la evaluación de proyectos de acción social su uso es más restringido ya que requiere recursos de los que generalmente no se dispone. Generalmente, la encuesta es realizada sobre una muestra representativa de un colectivo más amplio y se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana. Utiliza procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de gran variedad de características objetivas de la población.



2.1.3 La evaluación y la prestación de los servicios de saneamiento rural

La evaluación es un proceso clave y estratégico para asegurar la buena gestión de los servicios de saneamiento rural que garanticen su continuidad, cantidad, calidad y cobertura del servicio. Esto implica una práctica constante de valoración de cambios producidos y sostenidos en el tiempo, relacionados con la administración, operación, mantenimiento y reposición de los sistemas de agua potable y disposición adecuada de excretas.

Las entidades del Estado, en el nivel nacional y subnacional, cumplen roles estratégicos para integrar mecanismos de evaluación en los procedimientos de gestión pública que contribuyan a medir permanentemente la gestión de los servicios de saneamiento.

La realización y uso eficaz de la evaluación requiere recursos humanos y financieros adecuados, una comprensión profunda de la evaluación y, aún más importante, una cultura orientada hacia los resultados, el aprendizaje, la investigación y la adopción de decisiones basadas en las evidencias.

2.1.4 El ejercicio de la evaluación del GL/ATM en el fortalecimiento de capacidades de las OC

El Modelo Operacional del PP0083, establece los roles y funciones para el GL/ATM en relación a la **evaluación**³, señalando que:

- GL/ATM verifica las condiciones del servicio, comunica los resultados de su seguimiento y evaluación a sus operadores, y recomienda las acciones correctivas correspondientes, reportando también dichos resultados y recomendaciones a sus respectivos GR.

La evaluación ayudará a los GL/ATM a:

- Facilitar el proceso de toma de decisiones para la prestación de los servicios de saneamiento.
- Facilitar el aprendizaje organizativo para mejorar la prestación de los servicios.

2.2 Evaluación de la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento

Tomando en consideración la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento, el PNSR ha establecido los lineamientos generales para su evaluación, los mismos que se describen a continuación:

2.2.1. Indicadores de resultado para evaluar la capacitación a las OC

Para evaluar la Capacitación a las OC, los indicadores de resultado corresponden a los establecidos por el PNSR en el plan de

capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento. Estos cuentan con metas a cumplir en el tiempo, la definición, las fuentes de verificación y la técnica e instrumentos de recojo de información, tal como se observa en el siguiente cuadro.

³ Programa Presupuestal 0083, pág. 65.

Matriz de indicadores de resultado para evaluar la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento

DESCRIPTOR	META (*)	INDICADORES				DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE VERIFICABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN
		INDICADOR OBJETIVAMENTE VERIFICABLE						
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4			
% de OC que son reconocidas por la Municipalidad	90%	15	50	70	90	OC cuenta con resolución de reconocimiento actualizada y está inscrita en el libro de registro de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento.	Resolución de alcaldía / libro registro de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento.	Análisis de documentos / entrevista.
% de OC que ejecutan el POA	90%	15	50	70	90	OC ejecuta actividades del POA conforme a lo programado.	Informes / documentos de las actividades realizadas / revisión del POA.	Análisis de documentos / entrevista.
% de OC que cobran la cuota familiar	90%	15	50	70	90	OC cumple con la ejecución presupuestal de acuerdo a lo programado.	Informes / documentos de las actividades realizadas / revisión del POA.	Análisis de documentos / entrevista.
% de OC que cobran la cuota familiar	80%	15	40	60	80	OC cobra la cuota familiar a los socios usuarios del SAP.	Informes / libro de caja / libro de recaudos.	Análisis de documentos / entrevista.
% de OC con cuotas familiares que cubren los costos de administración, operación, mantenimiento y reposición del SAP	60%	10	20	40	60	Cuota familiar cubre los costos de administración, operación, mantenimiento y contempla un porcentaje para la reposición.	Informes / POA-presupuesto.	Análisis de documentos / entrevista.

(*) La meta está calculada en función al total de OC del ámbito regional.

DESCRIPTOR	META (*)	INDICADOR				DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE VERIFICABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN
		OBJETIVAMENTE VERIFICABLE						
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4			
% de OC que realizan rendición de cuentas cada semestre	60%	10	20	40	60	OC realiza 2 rendiciones de cuentas al año en su localidad y hace el reporte a la municipalidad. OC cuentan con los siguientes instrumentos de gestión: - Planificación (Plan Operativo Anual y Presupuesto Anual). - Normativos (Estatuto). - Regulación (Reglamento). - Administrativos (libro padrón de asociados, libro de actas de la Asamblea General, libro de actas de Consejo Directivo, libro de inventarios, libro de caja y libro de recaudos).	Libro de actas de la Asamblea General / reportes.	Análisis de documentos / entrevista.
% de OC con instrumentos de gestión actualizados	90%	15	50	70	90		Instrumentos de gestión de las OC/ reportes.	Análisis de documentos / entrevista.
% de SAP que cuentan con operario ejecutando labores de operación, mantenimiento del SAP.	65%	15	30	45	65	SAP con operador, quién se encarga de ejecutar las labores de operación, mantenimiento y reposición del SAP.	Actas de elección del operador.	Análisis de documentos / entrevista.
% de SAP que cuentan con más de 18 horas de servicios de agua potable al día.	65%	15	30	45	65	SAP que brindan el servicio de agua potable sin interrupciones 18 o más horas al día.	Reportes.	Análisis de documentos / entrevista.
% de OC que ejecutan las actividades de limpieza, desinfección contemplada en el POA.	65%	15	30	45	65	Acciones de limpieza y desinfección del SAP de acuerdo a lo programado en el POA.	Reportes de desinfección.	Análisis de documentos / entrevista.
% de SAP con presencia de cloro residual libre mayor o igual a 0.5 mg/lt.	42%	15	25	37	42	SAP con reporte de cloro residual libre mayor o igual a 0.5 mg/lt.	Reportes de cloración.	Análisis de documentos / entrevista.

2.2.2 Metodología para la evaluación de la capacitación a las OC

PASO 1 **Definir los indicadores para evaluar la capacitación a las OC**

Los indicadores para evaluar los resultados de la capacitación a las OC para la gestión del servicio, serán los establecidos por el PNSR en el acápite 2.2.1 de la presente guía.

PASO 2 **Seleccionar las técnicas que se usará para el recojo de información**

Las técnicas sugeridas por el PNSR para el recojo de información, son las siguientes:

- Análisis de documentos.
- Entrevista estructurada.
- Observación estructurada.

PASO 3 **Identificar los instrumentos a utilizar en la evaluación**

El PNSR pone a disposición, una guía de análisis de documentos/entrevista que el GL / ATM aplicará en cada una de las OC capacitadas.



GUÍA DE ANÁLISIS DE DOCUMENTOS/ENTREVISTA - EVALUACIÓN DE LAS OC

Distrito : _____
 Provincia: _____
 Nombre de la OC: _____
 Nombre del evaluador: _____

¿La OC está reconocida en la Municipalidad?	Sí () No ()	No ()	N° de resolución
¿La OC tiene POA?	Sí () No ()	Total de presupuesto del POA.....	Total de actividades del POA.....
¿La OC ejecuta el POA según lo programado?	Sí () No ()	N° de actividades ejecutadas	% de ejecución
¿La OC ejecuta el presupuesto según lo programado?	Sí () No ()	Presupuesto ejecutado	% de ejecución
¿La OC cobra cuota familiar a los socios usuarios del SAP?	Sí () No ()	Monto:.....	
¿La cuota cubre costos de administración, operación, mantenimiento del SAP?	Sí () No ()		
¿La cuota cubre un porcentaje de reposición del SAP?	Sí () No ()		
¿La OC realiza rendición de cuentas en su comunidad?	Sí () No ()	¿Cada cuánto tiempo?	
¿La OC presenta reporte económico a la Municipalidad?	Sí () No ()	¿Cada cuánto tiempo?	
¿La OC cuenta con instrumentos de gestión? (*) Sí () No ()	1. Plan Operativo Anual y presupuesto aprobado en asamblea general.	Sí ()	No ()
	2. Estatuto aprobado.	Sí ()	No ()
	3. Reglamento aprobado en asamblea.	Sí ()	No ()
	4. Libro padrón de asociados actualizado al año que se hace la evaluación.	Sí ()	No ()
	5. Libro de actas de asamblea General actualizado de acuerdo a la última asamblea programada en el POA.	Sí ()	No ()
	6. Libro de actas de Consejo Directivo de acuerdo a la última reunión programada en el POA.	Sí ()	No ()
	7. Libro de inventarios actualizado al año que se hace la evaluación.	Sí ()	No ()

	8. Libro de caja actualizado al mes anterior que se hace la evaluación.	Sí ()	No ()
	9. Libro de recaudos actualizado al mes anterior que se hace la evaluación.	Sí ()	No ()
¿Quién se encarga de la operación, mantenimiento y reposición del SAP?	Operario:	Sí () No ()	Otros:
¿Cuántas horas de agua brinda el SAP a la población?		Diario: hrs.	Semanal: hrs.
¿La limpieza y desinfección del SAP, se realiza según lo programado en el POA?		Sí () No ()	Fecha de última limpieza y desinfección:.....
Tomar muestras de agua para medir presencia de cloro residual.	En reservorio mg/lit	Vivienda N°01mg/lit	Vivienda N° 02/ Escuela mg/lit

FIRMA DEL EVALUADOR

FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA OC

(*) El Indicador se considera cumplido si la OC cumple con todos los instrumentos de gestión.

IMPORTANTE

Se recomienda llevar una libreta de campo para anotar información adicional que permita profundizar el recojo de la información cualitativa que a usted le interese.

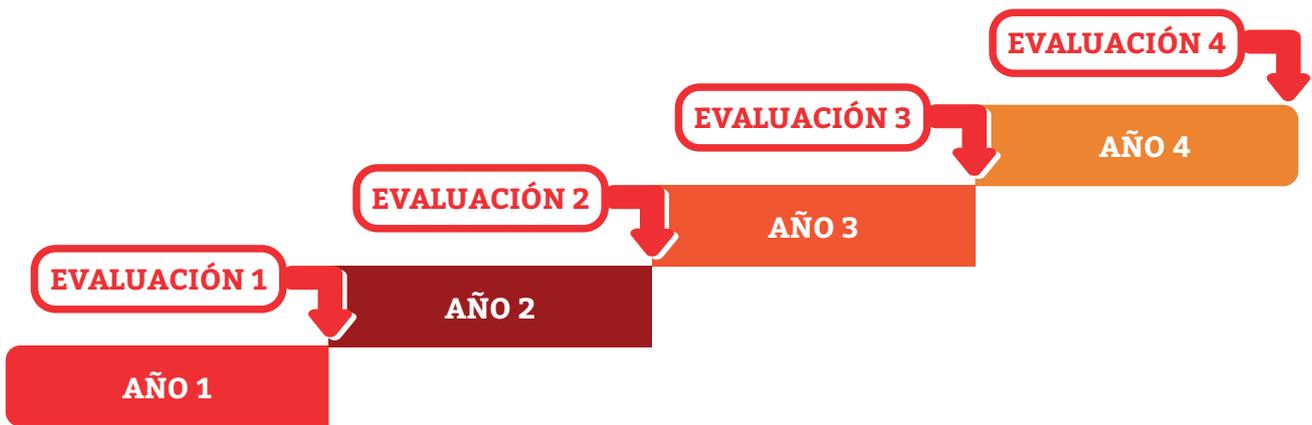
La información debe ser corroborada con la revisión documental exhaustiva. No bastan las respuestas del OC.

El indicador N° de OC cuentan con instrumentos de gestión se considera cumplido si se tiene todos los documentos.



PASO 4 **Programar la evaluación**

El GL/ATM realizará 4 evaluaciones en el lapso de 4 años para medir los resultados de la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento.



PASO 5 **Ejecutar las evaluaciones**

El GL/ATM ejecutará las evaluaciones programadas. Las evaluaciones son preponderantes para la generación de información objetiva que permita al GL/ATM tomar decisiones para realizar ajustes en la intervención o para replantear de manera estratégica el proceso de capacitación a las OC.

PASO 7 **Gestionar la información**

El conocimiento generado a partir de la evaluación servirá para orientar la toma de decisiones, la realimentación, la mejora de la gestión y el cumplimiento de unos objetivos planteados en el plan de capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento.

PASO 6 **Consolidar la información**

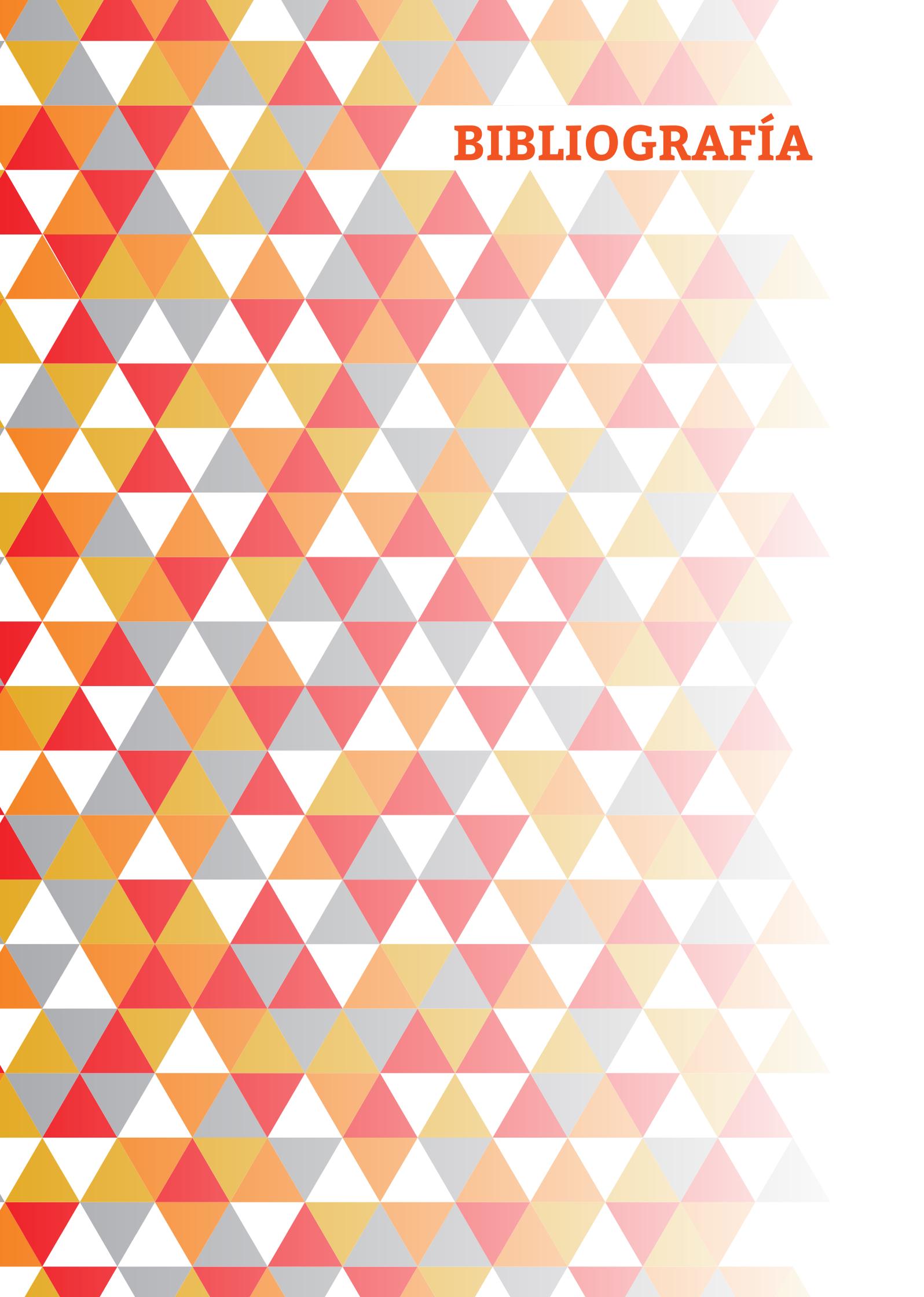
El GL/ATM organiza y clasifica la información recabada. Finalmente, tabula, resume y compara los resultados con las metas propuestas usando la siguiente matriz (Pág. 44).

Matriz para evaluar la capacitación a las OC para la gestión de los servicios de saneamiento

DESCRIPTOR	INDICADORES			FUENTE VERIFICABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN	Año 0 BASAL	EVALUACIÓN DE AVANCES					
	META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Año 1				Año 2		Año 3		Año 4	
							Progra mado	Eje cuta do	Progra mado	Eje cuta do		Progra mado
% de OC que son reconocidas por la municipalidad	90%	OC cuenta con resolución de reconocimiento actualizada y está inscrita en el libro de registro de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento.	Resolución de alcaldía / libro de registro de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento.	Análisis de documentos / entrevista.								
% de OC que ejecutan el POA	90%	OC ejecuta actividades del POA conforme a lo programado.	Informes / documentos de las actividades realizadas / revisión del POA.	Análisis de documentos / entrevista.								
	90%	OC cumple con la ejecución presupuestal de acuerdo a lo programado.	Informes / documentos de las actividades realizadas / revisión del POA.	Análisis de documentos / entrevista.								
% de OC que cobran la cuota familiar	80%	OC cobra la cuota familiar a los socios usuarios del SAP.	Informes / libro de caja / libro de recaudos.	Análisis de documentos / entrevista.								
% de OC con cuotas familiares que cubre los costos de administración, operación, mantenimiento y reposición del SAP	60%	Cuota familiar cubre los costos de administración, operación, mantenimiento y contempla un porcentaje para la reposición.	Informes / POA-presupuesto.	Análisis de documentos / entrevista.								
% de OC que realizan rendición de cuentas cada semestre	60%	OC realiza 2 rendiciones de cuentas al año en su comunidad y hace el reporte a la municipalidad.	Libro de actas de la Asamblea General / reportes.	Análisis de documentos / entrevista.								



INDICADORES		EVALUACIÓN DE AVANCES												
DESCRIPTOR	META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE VERIFICABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN	Año 0 BASAL		Año 1		Año 2		Año 3		Año 4	
					Progra mado	Eje cuta do								
% de OC con instrumentos de gestión actualizados	90%	OC cuentan con los siguientes instrumentos de gestión: - Planificación (Plan Operativo Anual y Presupuesto Anual). - Normativos (Estatuto). - Regulación (Reglamento). - Administrativos (libro padrón de asociados, libro de actas de la Asamblea General, libro de actas de Consejo Directivo, libro de inventarios, libro de caja y libro de recaudos).	Instrumentos de gestión de las OC / reportes.	Análisis de documentos/ Entrevista										
% de SAP que cuentan con operativo ejecutando labores de operación, mantenimiento del SAP	65%	SAP con operador, quién se encarga de ejecutar las labores de operación, mantenimiento y reposición del SAP.	Actas de elección del operador.	Análisis de documentos/ Entrevista										
% de SAP que cuentan con más de 18 horas de servicios de agua potable al día	65%	SAP que brindan el servicio de agua potable sin interrupciones 18 o más horas al día.	Reportes.	Análisis de documentos/ Entrevista										
% de OC que ejecutan las actividades de limpieza, desinfección contemplada en el POA.	65%	Acciones de limpieza y desinfección del SAP de acuerdo a lo programado en el POA.	Reportes de desinfección.	Análisis de documentos/ Entrevista										
% de SAP con presencia de cloro residual libre mayor o igual a 0.5 mg/lt.	42%	SAP con reporte de cloro residual libre mayor o igual a 0.5 mg/lt.	Reportes de cloración.	Análisis de documentos/ Entrevista										



BIBLIOGRAFÍA



MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO (2016)

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 165-2016-VI-VIENDA . Modelos Operacionales de Producto y Actividades, y la Tipología de Proyectos del Programa Presupuestal 0083: Programa Nacional de Saneamiento Rural. 11 de julio.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (2006)

Curso de gerencia para el manejo efectivo del Programa Ampliado de Inmunización (PAI). Modulo VI supervisión, monitoreo y evaluación Consulta: 15 de abril de 2017.
<<http://www.paho.org/immunization/toolkit/resources/paho-publication/training-materials/modulo6.pdf?ua=1>>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2016)

Decreto legislativo 1280. Ley Marco de la Gestión de la Prestación de los servicios de saneamiento. 28 de diciembre.

ONG DE ACCIÓN SOCIAL (2017)

Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales. Madrid - España.

MINISTERIO DE SALUD (1998)

Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. Curso de gestión en las redes de establecimiento y servicios de salud. Supervisión, monitoreo y evaluación.
<<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/autoems.pdf>>



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Programa Nacional
de Saneamiento Rural

PNSR
Av. Benavides 395 Piso 13,
Miraflores, Lima-Perú.
(511)418-3800