GUÍA PARA GOBIERNOS REGIONALES

SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A GOBIERNOS LOCALES PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

PERÚ Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

cooperación alemana DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

water for people PERU

Trabajando para todos los peruanos

GUÍA PARA GOBIERNOS REGIONALES

SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A GOBIERNOS LOCALES PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

PERÚ Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

cooperación alemana DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

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 GOBIERNOS LOCALES 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 GL/ATM 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 GR en el fortalecimiento de capacidades de los GL/ATM

1.2 Supervisión a la capacitación a GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento
1.2.1 Competencias y capacidades a supervisar en el GL/ATM
1.2.2 Metodología para la supervisión de la capacitación a GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento

SEGUNDA PARTE
LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A GL/ATM 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 evaluación
2.1.3 La evaluación y la prestación de los servicios de saneamiento
2.1.4 El ejercicio de la evaluación del GR en el fortalecimiento de capacidades de los GL/ATM

2.2 Evaluación de la capacitación a GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento

2.2.1 Indicadores de resultado para evaluar la capacitación a GL/ATM
2.2.2 Metodología para la evaluación de la capacitación a GL/ATM

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
Resultado final Mejora de la calidad de vida de la población	• 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.
Resultado específico Suficiente acceso de la población rural a los servicios de agua y saneamiento de calidad y sostenibles	• % 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.
Producto Servicio de agua potable y saneamiento para hogares rurales	Indicadores de eficacia: • % 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 (UBS). Indicadores de eficiencia: • Monto de inversión para ejecución versus monto total de presupuesto asignado al PNSR para el Producto 3000627. Indicadores de calidad: • Horas promedio semanales de abastecimiento del servicio de agua.

Para la entrega del producto "Servicio Agua potable y Saneamiento para hogares rurales" del PP0083, la organización, integra la acción coordinada de cuatro actores:

ACTORES	ROL PRINCIPAL
MVCS Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR)	• 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	• Adaptar y facilitar la metodología y contenidos de capacitación proporcionado 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	• 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	• 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 Regionales para la supervisión y evaluación de la capacitación a GL/ATM 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 las Gerencias Regionales de Vivienda, Construcción y Saneamiento (GRVCS), y Direcciones Regionales de Vivienda, Construcción y Saneamiento (DRVCS),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, la misma que presenta los lineamientos generales para la **supervisión y evaluación** de la capacitación a GL/ATM 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 GR 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 los GL/ATM 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 GR una práctica en campo, para comprender mejor el proceso a seguir y el uso de instrumentos a utilizar.

- Podrán revisar la bibliografía que se utilizó en la preparación de este material, la que pueden consultar para ampliar sus conocimientos en supervisión y evaluación.

Muchos éxitos

ALCANCE DE LA GUÍA

La **guía** está dirigida a los **24 Gobiernos Regionales** 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 Regionales** deben considerar para la supervisión y evaluación de la capacitación a GL/ATM 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 Gerencias/ Direcciones Regionales de Vivienda Construcción y Saneamiento** cumplir con la supervisión y evaluación del plan de capacitación a GL/ATM 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 GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento.**

1

PRIMERA PARTE

LA SUPERVISIÓN DE LA CAPACITACIÓN A GL/ATM 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, permitiendo retroalimentar 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; permitiendo su análisis y la elección de soluciones adecuadas, oportunas y en 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	• Proceso de enseñanza aprendizaje dirigido al recurso humano. • Capacitación en servicio.
Periodicidad	• Periodos cortos. • Continua. • Puntual.
Metodología	• In situ. • Presencial. • Rendimiento de las personas/instituciones.
Aplicación	• 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

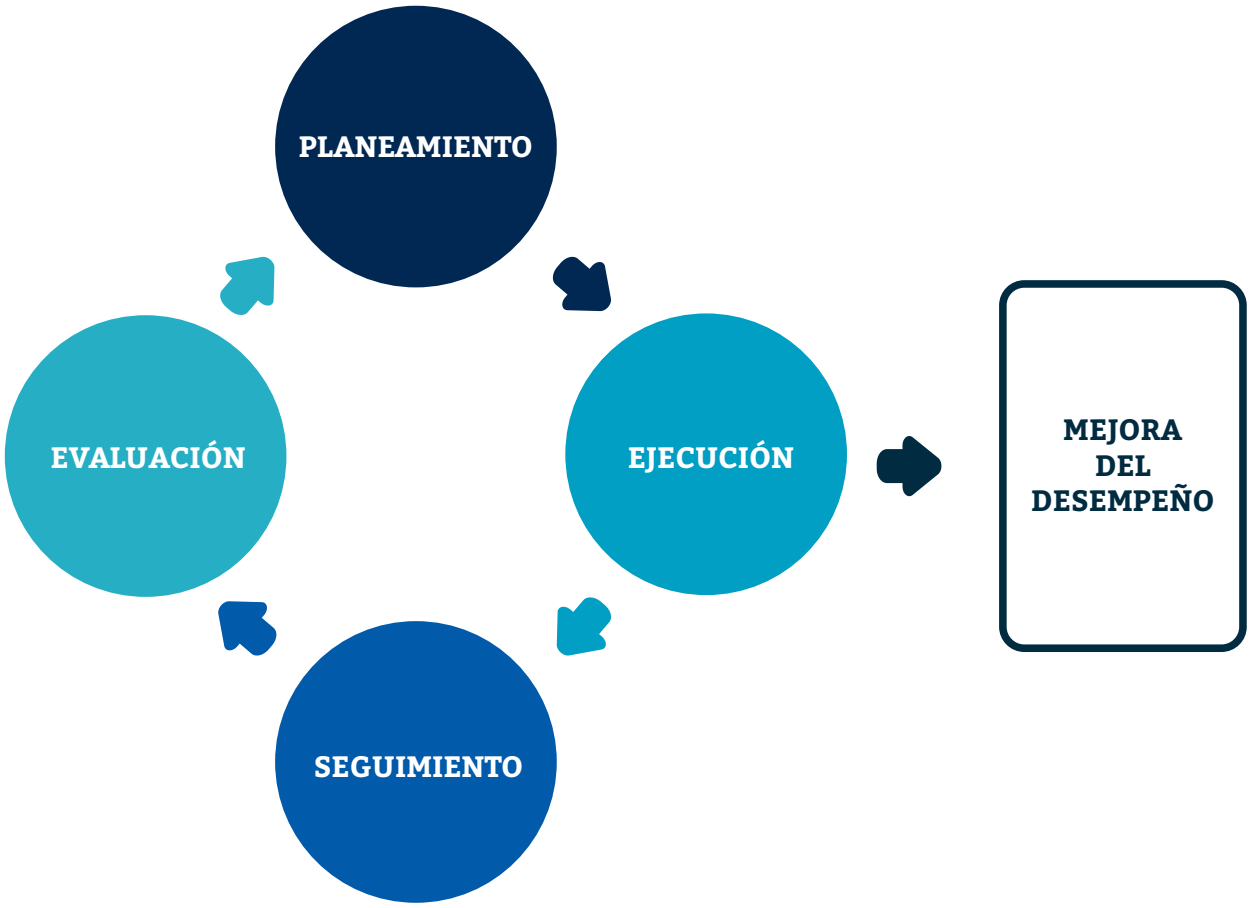
Planeamiento
Se prevé los objetivos, metas, estrategias, técnicas e instrumentos para la recolección de información. Todo proceso de supervisión requiere ser debidamente planificado.

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 que pueden ser medidas correctivas, 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 hacer 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 con el fin de obtener información sobre sus potencialidades, necesidades, intereses, dificultades, así como sobre sus aspectos sobresalientes. Esta técnica no sólo se queda en la percepción de lo que pasa, sino que busca el por qué 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. Es conveniente, por lo tanto, brindar al personal observado un clima de tranquilidad y naturalidad.

Para que la observación surta efectos positivos, siempre tiene que ser planificada con el supervisado.

Entrevista

Es una 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 da 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. 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.

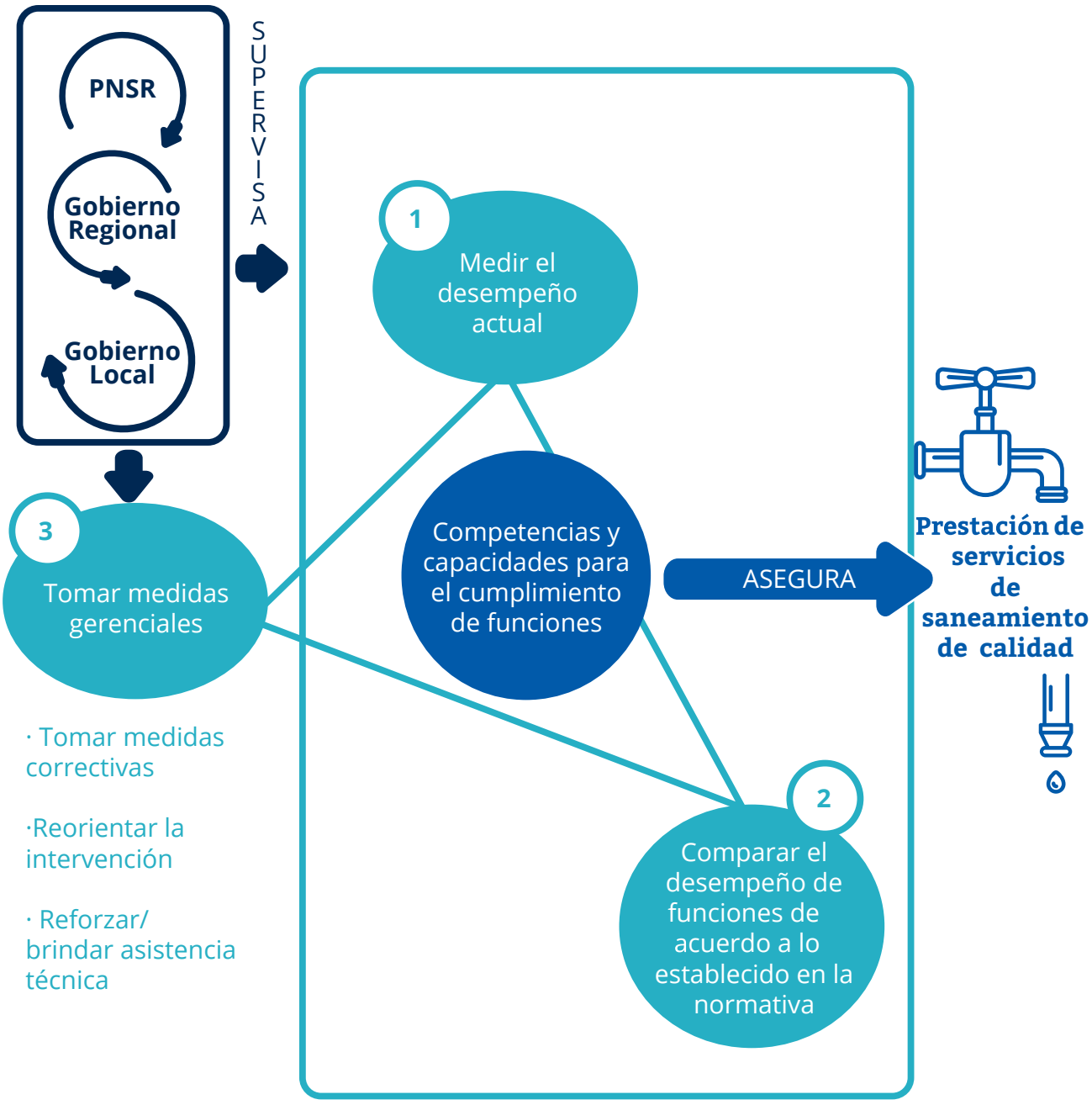
> El supervisor no va a solucionar los problemas; él va a apoyar en la solución de los problemas. El supervisor no va a enseñar; va a ayudar a aprender.

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, GRVCS/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 así 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 que se alcancen 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 GR en el fortalecimiento de capacidades de los GL/ATM

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

- El GR debe coordinar con los GL las acciones de supervisión de las capacitaciones en gestión del servicio de agua y saneamiento.
- El GR debe supervisar al nivel local, tomando como criterio de selección la prevalencia de enfermedades diarreicas agudas - EDAS (reportes de las Redes y Micro redes del sector Salud), el cumplimiento de las metas físicas y la calidad de las capacitaciones que realizan los GLs a través del acompañamiento en la capacitación y revisión de éstos (actas, videos, fotos, etc.) en función a su reporte consolidado.

La supervisión ayudará a los GR a:

- Comprender mejor los objetivos de la gestión de los servicios de saneamiento.
- Comprender mejor los problemas y las necesidades de los GL/ATM 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 LOS GL/ATM PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Tomando en consideración el plan de capacitación a GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento, el PNSR ha establecido los lineamientos generales para la supervisión de dicho plan. Estos se describen a continuación:

1.2.1 Competencias y capacidades a supervisar en los GL/ATM

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

Las competencias y capacidades a supervisar en los GL/ATM son las siguientes:

[1] Programa Presupuestal 0083, pág. 60.

Competencia 1
GL/ATM administra los servicios de saneamiento con eficiencia y sostenibilidad a través de las organizaciones comunales

CAPACIDADES COGNOSCITIVAS	CAPACIDADES ACTITUDINALES	CAPACIDADES PROCEDIMENTALES
• Identifica los actores, roles, competencias y su articulación multisectorial en el marco de la prestación de los servicios. • Identifica los documentos estratégicos para la gestión de los servicios de saneamiento (PDC y Plan multianual de inversiones en agua y saneamiento). • Identifica la situación de los servicios de saneamiento a partir de la información sobre la infraestructura e indicadores de gestión de los servicios de saneamiento que considera el SIAS. • Reconoce los instrumentos para el recojo de información del SIAS. • Identifica la importancia y el contenido de un plan anual de trabajo. • Identifica los lineamientos para acceder a los beneficios del Programa de Incentivos.	• Asume liderazgo en la administración de los servicios. • Demuestra proactividad en el ejercicio de sus funciones. • Demuestra apertura a registrar y reportar información en los aplicativos del SIAS.	• Conforma las OC para la prestación de los servicios. • Registra a las OC en el libro de Organizaciones Comunales. • Incorpora en documentos estratégicos la gestión de los servicios de saneamiento. • Recopila, incorpora y actualiza el SIAS con información sobre infraestructura e indicadores de gestión de servicios de saneamiento. • Elabora su plan operativo anual de trabajo y sustenta ante las autoridades municipales su presupuesto. • Elabora sala situacional de los servicios de saneamiento (mapas, gráficos, tablas) [2]. • Promueve la formulación de ordenanzas, normas y políticas locales para garantizar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.

[2] Se refiere a que el ATM elabore y difunda, por diversos medios, la situación local de los SAS.

Competencia 2
GL/ATM brinda asistencia técnica y capacitación a las organizaciones comunales, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

CAPACIDADES COGNOSCITIVAS	CAPACIDADES ACTITUDINALES	CAPACIDADES PROCEDIMENTALES
• Identifica las opciones técnicas para el abastecimiento de agua potable y disposición sanitaria de excretas. • Reconoce el procedimiento para la operación y mantenimiento de las diferentes opciones técnicas de abastecimiento de agua y disposición sanitaria de excretas. • Identifica los estándares de calidad del agua para consumo humano. • Identifica las opciones técnicas de cloración, y cómo hacer su operación y mantenimiento. • Reconoce el procedimiento para la limpieza y desinfección de los SAP. • Reconoce el procedimiento para la caracterización de las fuentes de agua y la cloración de los SAP. • Identifica roles, funciones y competencias de las OC para la prestación de los servicios. • Identifica los instrumentos de gestión de las OC y su importancia en la prestación de los servicios de saneamiento.	• Muestra vocación para el servicio comunitario. • Tiene disposición para aprender nuevos conocimientos. • Valora los conocimientos y experiencias previas en el proceso de enseñanza -aprendizaje. • Tiene disposición al uso de metodologías participativas. • Asume con responsabilidad sus obligaciones. • Muestra perseverancia y tolerancia. • Muestra creatividad y es innovador para la gestión de los servicios. • Muestra apertura para la coordinación y la concertación. • Asume compromisos para socializar los principios de la GIRH y la nueva cultura del agua.	• Elabora el plan de capacitación en gestión del servicio de agua y saneamiento a OC. • Capacita a las OC en sus derechos, obligaciones y competencias para la prestación de los servicios. • Brinda asistencia técnica para la adecuación del estatuto y reglamento, incorporando los principios de la GIRH y la nueva cultura del agua. • Capacita a las OC en el uso y manejo de los instrumentos de gestión. • Capacita y brinda asistencia técnica a las OC en la elaboración del POA y cálculo de la cuota familiar. • Capacita a las OC y operador/a (gasfiteros) en operación y mantenimiento de los SAP. • Capacita a las OC y operador/a para la limpieza y desinfección de los SAP. • Capacita a las OC y operador/a para la caracterización de la fuente y la cloración del agua para consumo humano.

• Identifica la importancia y el contenido del Plan de Capacitación en gestión a las OC, de acuerdo a los lineamientos PNSR. • Identifica la importancia y el contenido del Plan de Capacitación a los operadores (gasfiteros)[3] en operación y mantenimiento de los servicios, de acuerdo a los lineamientos PNSR. • Reconoce estrategias y metodologías activas de capacitación para adultos. • Identifica los valores de la nueva cultura del agua y su importancia en la prestación de los servicios. • Reconoce los principios de la GIRH y su aplicación en la prestación de los servicios. • Reconoce la importancia de la gestión de riesgos en los servicios de saneamiento.		• Capacita a las OC en la vigilancia de los sistemas de disposición sanitria de excretas. • Elabora un mapa de riesgos de los servicios de saneamiento en su distrito y plan de respuesta rápida para asegurar el acceso a agua segura. • Implementa una estrategia para el abastecimiento de cloro en el distrito.

[3] Se refiere a la persona que realiza las actividades rutinarias de operación y mantenimiento del sistema.

Competencia 3
GL/ATM supervisa y fiscaliza la gestión de las organizaciones comunales, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

CAPACIDADES COGNOSCITIVAS	CAPACIDADES ACTITUDINALES	CAPACIDADES PROCEDIMENTALES
• Identifica la importancia y los contenidos de un Plan de supervisión en gestión de los servicios. • Identifica las actividades a fiscalizar en la prestación de los servicios (cloración, cuota familiar y rendición de cuentas). • Reconoce el marco normativo de la prestación de los servicios (estatuto y reglamento). • Reconoce instrumentos de supervisión y fiscalización a las OC.	• Valora la supervisión y fiscalización como un mecanismo de la mejora constante de la prestación. • Evidencia objetividad y veracidad en sus reportes de evaluación y la toma de medidas correctivas.	• Elabora y ejecuta el Plan de supervisión. •Realiza la fiscalización de la prestación de los servicios. • Adapta y maneja instrumentos de supervisión y fiscalización.

1.2.2 Metodología para la supervisión de la capacitación a GL/ATM 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 los GL/ATM.

CAPACIDADES PROCEDIMENTALES CLAVES A SUPERVISAR EN LAS OC

COMPETENCIA 1: GL/ATM administra los servicios de saneamiento con eficiencia y sostenibilidad a través de las organizaciones comunales	1. Conforma las OC para la prestación de los servicios. 2. Registra a las OC en el libro de Organizaciones Comunales. 3. Incorpora en documentos estratégicos la gestión de los servicios de saneamiento. 4. Recopila, incorpora y actualiza el SIAS con información sobre infraestructura e indicadores de gestión de servicios de saneamiento. 5. Elabora su plan operativo anual de trabajo y sustenta ante las autoridades municipales su presupuesto. 6. Elabora sala situacional de los servicios de saneamiento (mapas, gráficos, tablas)[4]. 7. Promueve la formulación de ordenanzas, normas y políticas locales para garantizar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.
COMPETENCIA 2: GL/ATM brinda asistencia técnica y capacitación a las organizaciones comunales, de acuerdo a los lineamientos del PNSR	1. Elabora el plan de capacitación en gestión del servicio de agua y saneamiento a OC. 2. Capacita a las OC en sus derechos, obligaciones y competencias para la prestación de los servicios. 3. Brinda asistencia técnica para la adecuación del estatuto y reglamento, incorporando los principios de la GIRH y la nueva cultura del agua. 4. Capacita a las OC en el uso y manejo de los instrumentos de gestión. 5. Capacita y brinda asistencia técnica a las OC en la elaboración del POA y cálculo de la cuota familiar. 6. Capacita a las OC y operador/a (gasfiteros) en operación y mantenimiento de los SAP. 7. Capacita a las OC y operador/a para la limpieza y desinfección de los SAP. 8. Capacita a las OC y operador/a para la caracterización de la fuente y la cloración del agua para consumo humano. 9. Capacita a las OC en la vigilancia de los sistemas de disposición sanitaria de excretas. 10. Elabora un mapa de riesgos de los servicios de saneamiento en su distrito y plan de respuesta rápida para asegurar el acceso a agua segura. 11. Implementa una estrategia para el abastecimiento de cloro en el distrito.

[4] Se refiere a que el ATM elabore y difunda, por diversos medios, la situación local de los SAS

COMPETENCIA 3: GL/ATM supervisa y fiscaliza la gestión de las organizaciones comunales, de acuerdo a los lineamientos del PNSR	1. Elabora y ejecuta el Plan de supervisión. 2. Realiza la fiscalización de la prestación de los servicios. 3. Adapta y maneja instrumentos de supervisión y fiscalización.

PASO 2
Seleccionar las técnicas que se usará para la supervisión

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

- Observación directa de la ejecución de las actividades.
- Entrevista a los representantes del ATM.
- Entrevista a los integrantes del Consejo Directivo/OC (muestreo).
- 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.

FICHA PARA SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DEL GL/ATM

GOBIERNO LOCAL _____

RESPONSABLE DE ATM _____

ASESOR TECNICO _____

FECHA _____

COMPETENCIA 1: GL/ATM administra los servicios de saneamiento con eficiencia y sostenibilidad a través de las organizaciones comunales

El responsable del ATM cuenta con las siguientes capacidades	Técnica de supervisión	1	2	3	4	Problemas Identificados	Medidas Tomadas
Conforma las OC para la prestación de los servicios							
Actas de conformación	Revisión documentaria						
Registra a las OC en el libro de las Organizaciones Comunales							
Constancias de registro de OC en el libro de las Organizaciones Comunales	Revisión documentaria						
Incorpora en documentos estratégicos la gestión de los servicios de saneamiento							
Plan de Desarrollo Concertado, con componente para la gestión de los servicios de saneamiento.	Revisión documentaria						
Plan Multianual de Inversiones, con componente para la gestión de los servicios de saneamiento.	Revisión documentaria						
Recopila, incorpora y actualiza el SIAS con información sobre infraestructura e indicadores de gestión de servicios de saneamiento.							
Fichas de diagnósticos de infraestructuras y de gestión de los servicios de saneamiento.	Revisión documentaria						
Información de infraestructura y de gestión de los servicios de saneamiento actualizada, en portal del SIAS.	Observación directa						
Elabora su plan operativo anual de trabajo, sustenta ante las autoridades municipales su presupuesto.							
Plan Operativo Anual del ATM, con asignación presupuestal.	Revisión documentaria						
Ejecuta el POA	Revisión documentaria						
Elabora sala situacional de los servicios de saneamiento (mapas, gráficos, tablas).[5]							
Sala situacional de los servicios de saneamiento.	Revisión de mapa, gráficos, tablas ubicados en la pared						
Promueve la formulación de ordenanzas, normas y políticas locales para garantizar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento							
Ordenanzas, normas y políticas locales emitidas, para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.	Revisión documentaria						

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**

[5] Se refiere a que el ATM elabore y difunda, por diversos medios, la situación local de los SAS.

FICHA PARA SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DEL GL/ATM

GOBIERNO LOCAL _____

RESPONSABLE DE ATM _____

ASESOR TECNICO _____

FECHA _____

Competencia 2: GL/ATM brinda asistencia técnica y capacitación a las organizaciones comunales, de acuerdo a los lineamientos del PNSR

El responsable del ATM cuenta con las siguientes capacidades	Técnica de supervisión	1	2	3	4	Problemas Identificados	Medidas Tomadas
Elabora el plan de capacitación en gestión de los servicios de saneamiento a OC.							
Plan de capacitación en gestión de los servicios de saneamiento a OC.	Revisión documentaria						
Capacita a las OC en sus derechos, obligaciones y competencias para la prestación de los servicios.							
Listas de asistencias de las capacitaciones y evidencias fotográficas.	Revisión documentaria						
Brinda asistencia técnica para la adecuación del estatuto y reglamento, incorporando los principios de la GIRH y la nueva cultura del agua.							
Fichas de asistencia técnica a OC, donde incorporan en Estatuto y Reglamento, mandatos para la GIRH y la nueva cultura del agua.	Revisión documentaria						
Estatuto y Reglamento de las OC, con mandatos para la GIRH y la nueva cultura del agua.	Revisión documentaria						
Capacita a las OC en el uso y manejo de los instrumentos de gestión.							
Listas de asistencias de las capacitaciones y evidencias fotográficas.	Revisión documentaria						
Capacita y brinda asistencia técnica a las OC en la elaboración del POA y cálculo de la cuota familiar.							
Materiales de capacitación a OC, para la elaboración del POA y cálculo de la cuota familiar.	Revisión documentaria						
Ficha de asistencia técnica a OC, para la elaboración del POA y cálculo de la cuota familiar.	Revisión documentaria						
Conocimiento del procedimiento para la elaboración del POA y cálculo de la cuota familiar.	Entrevista						
Capacita a las OC y operador/a (gasfiteros) en operación y mantenimiento de los SAP.							
Materiales de capacitación a OC y operador/a, para la operación y mantenimiento de los SAPs.	Revisión documentaria						
Conocimiento del protocolo para la operación y mantenimiento de los SAPs.	Entrevista						
Capacita a las OC y operador/a para la limpieza y desinfección de los SAP.							

Materiales de capacitación a OC y operador/a, para la limpieza y desinfección de los SAPs.	Revisión documentaria						
Conocimiento del protocolo para la limpieza y desinfección de los SAPs.	Entrevista						
Capacita a las OC y operador/a para la caracterización de la fuente y la cloración del agua para consumo humano.							
Materiales de capacitación a OC y operador/a, para la cloración del agua para consumo doméstico.	Revisión documentaria						
Conocimiento del protocolo para la cloración del agua para consumo doméstico.	Entrevista						
Capacita a las OC en la vigilancia de los sistemas de disposición sanitaria de excretas.							
Listas de asistencias de las capacitaciones y evidencias fotográficas.	Revisión documentaria						
Elabora un mapa de riesgos de los servicios de saneamiento en su distrito y plan de respuesta rápida para asegurar el acceso a agua segura.							
Mapa de riesgos distrital de los servicios de saneamiento.	Revisión documentaria						
Plan de respuesta rápida para asegurar el acceso a agua segura.	Revisión documentaria						
Implementa una estrategia para el suministro de cloro en el distrito.							
Otras formas de abastecimiento	Revisión documentaria						

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 DEL GL/ATM

GOBIERNO LOCAL _____

RESPONSABLE DE ATM _____

ASESOR TECNICO _____

FECHA _____

COMPETENCIA 3: GL/ATM supervisa y fiscaliza la gestión de las organizaciones comunales de acuerdo a los lineamientos del PNSR.

El responsable del ATM cuenta con las siguientes capacidades	Técnica de supervisión	1	2	3	4	Problemas Identificados	Medidas Tomadas
Elabora y ejecuta el plan de supervisión							
Plan de Supervisión.	Revisión documentaria						
Reportes e informes de supervisión.	Revisión documentaria						
Realiza la fiscalización de la prestación de los servicios							
Informes de fiscalización.	Revisión documentaria						
Adapta y maneja instrumentos de supervisión y fiscalización							
Instrumentos de supervisión y fiscalización aplicados	Revisión documentaria						

Valoración de la Capacidad

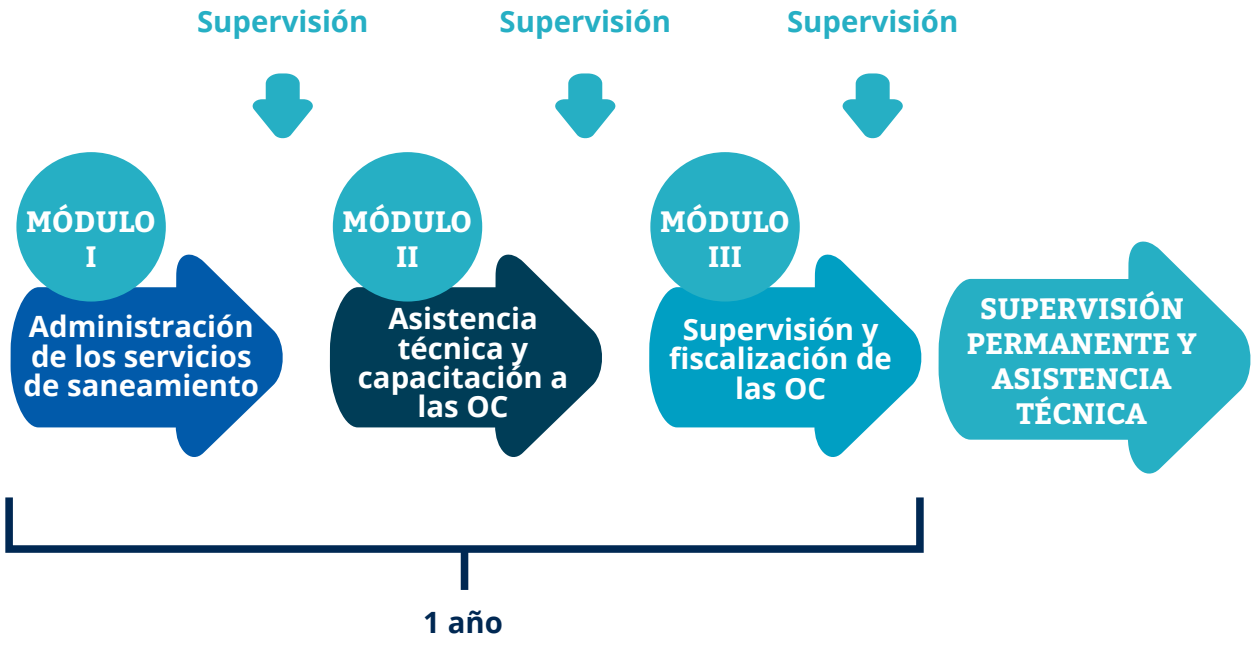
Cumple de manera destacada	4
Cumple satisfactoriamente	3
Cumple con deficiencias	2
No cumple	1

FIRMA DEL SUPERVISOR **FIRMA DEL SUPERVISADO**

PASO 4
Programar la supervisión

Es importante que el GR organice de manera coherente y coordinada la supervisión, a fin de lograr la mejora en el desempeño de los GL/ATM. En este sentido, se ha definido que el proceso de supervisión a la capacitación se llevará a cabo luego del desarrollo de cada uno de los módulos de capacitación, continuando hasta lograr que las capacidades sean asumidas de manera satisfactoria. Se requerirá de una permanente coordinación con los GL/ATM para que la supervisión pueda coincidir con el desarrollo de las actividades a realizar por los GL/ATM, a fin de observar el desempeño y brindar asistencia técnica in situ.

Cabe señalar que la supervisión, al igual que la capacitación a los GL/ATM, 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 es donde se identifican las dificultades, limitaciones, fortalezas, actitudes en los GL/ATM 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.

2

SEGUNDA PARTE

LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A GL/ATM 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 impactos" (OPS 2006: 35).

La evaluación, al constituirse en un proceso sistemático de análisis y reflexión sobre la acción, persigue los siguientes propósitos[5]:

- 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 mejorar los 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	• 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.

[5] 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., que reducen los inevitables sesgos de los observadores y refuerzan las posibilidades de establecer comparaciones.
La entrevista en profundidad o semi-estructurada	Es un instrumento básico en toda evaluación. A diferencia de la encuesta formal, permite 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 reglas básicas para comunicarse. En líneas generales, quien entrevista será el responsable de organizar y mantener la conversación, animando a la persona entrevistada para que hable. La entrevista a informantes claves, constituye una modalidad en donde un grupo de individuos, relevantes y con un importante conocimiento de la situación, opinan -de forma separada- sobre temas que no les implican directamente.
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.
TÉCNICA 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 disponen. 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, utilizando 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 sub nacional, cumplen roles estratégicos para integrar en los procedimientos de gestión pública mecanismos de evaluación 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 GR en el fortalecimiento de capacidades de los GL/ATM

El Modelo Operacional del PP0083, establece los roles y funciones para el GL/ATM en relación a la **evaluación**[6],señalando que:

- GR evalúan selectivamente los sistemas de agua y saneamiento de los GL, de acuerdo a su criterio de programación.

[6] Programa Presupuestal 0083, pág. 64.

La evaluación ayudará a los GR 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 GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento

Tomando en consideración el plan de capacitación a los GL/ATM 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 GL/ATM

Los indicadores de resultado para evaluar la capacitación a GL/ATM, corresponden a los establecidos por el PNSR en el plan de capacitación a GL/ATM 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:

Matriz de indicadores para evaluar la capacitación a GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento

INDICADORES							FUENTES DE VERIFICACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN
DESCRIPTOR	META (*)	INDICADOR OBJETIVAMENTE VERIFICABLE				DEFINICIÓN DEL INDICADOR		
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4			
- % de ATM cuentan con instrumentos de gestión.	95%	30	50	70	95	- ATM cuenta con los siguientes documentos de gestión: 1. Plan Operativo Anual. 2. Plan de Supervisión. 3. Plan de Capacitación y Asistencia Técnica. 4. Libro de registro de organizaciones comunales prestadores de servicios de saneamiento. 5. Registro de control de calidad de agua. 6. Mapa de riesgos y planes de respuesta rápida para asegurar el acceso al agua segura ante la ocurrencia de un desastre.	Documentos de gestión	Revisión documental /entrevista/observación estructurada
- % de ATM que actualizan el diagnóstico sobre agua y saneamiento en el ámbito rural.	98%	80	98	98	98	Información de agua y saneamiento de los SAS del distrito, ingresados en el aplicativo con una antigüedad no mayor a un año.	Aplicativo	Revisión documental /entrevista/observación estructurada
- % de ATM que ejecutan el POA.	90%	80	85	85	90	- ATM implementa actividades del POA conforme a lo programado.	Informes/documentos de las actividades realizadas	Revisión documental /entrevista/observación estructurada
	90%	80	85	85	90	- ATM ejecuta el presupuesto asignado al POA en concordancia con lo programado.	Informes/documentos de las actividades realizadas	Revisión documental /entrevista/observación estructurada

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

- % de ATM registran las OC en el libro de organizaciones comunales.	95%	15	50	70	95	- ATM con OC reconocidas e inscritas en el libro registro de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento.	Resolución de Alcaldía/ libro registro de organizaciones comunales prestadores de servicios de saneamiento	Revisión documental /entrevista/observación estructurada
- % de ATM que norman localmente la prestación de los servicios en ámbito rural.	95%	15	50	70	95	- Municipalidad elabora y emite ordenanzas y/o resoluciones que norman la mejora de la prestación de los servicios en el distrito.	Ordenanza/resolución	Revisión documental /entrevista/observación estructurada
- % de ATM que capacitan a las OC en el año.	95%	15	50	65	95	- Las ATM capacitan a las OC en el marco del Plan de Capacitación en Gestión del Servicio (tres módulos)	Listas de asistencia / aplicativo	Revisión documental /entrevista/observación estructurada
- % de ATM que brindan asistencia técnica en el año.	95%	15	50	65	95	- ATM brinda asistencia técnica a las OC, mínimamente 3 veces por año.	Listas de asistencia / aplicativo	Revisión documental /entrevista/observación estructurada
- % de ATM que asegura el suministro de cloro en el ámbito rural.	95%	15	50	70	95	- Las ATM promueven mecanismos para el abastecimiento de cloro a las OC.	Relación de proveedores.	Revisión documental /entrevista/observación estructurada
- % de ATM que realizan supervisión y fiscalización a las OC en el año.	95%	80	95	95	95	- ATM supervisan al 60% de las OC, mínimamente 3 veces por año.	Listas de asistencia / aplicativo	Revisión documental /entrevista/observación estructurada

2.2.2 Metodología para la evaluación de la capacitación a GL/ATM

PASO 1
Definir los indicadores para evaluar la capacitación a GL/ATM

Los indicadores para evaluar los resultados de la capacitación a GL/ATM 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 usarán 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 instrumentos de recojo de información que el GR aplicará en cada una de los GL/ATM capacitados.

GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE DOCUMENTOS /ENTREVISTA ESTRUCTURADA-EVALUACIÓN DE GL/ATM

Distrito: _____
Provincia: _____
Nombre del evaluador: _____

¿Cuántas localidades rurales tiene el distrito?		.....		
¿En cuántas de las localidades mencionadas en el **item 1**, tienen SAS?		.....		
¿ATM cuenta con instrumentos de gestión? (*) Sí ( ) No ( )	1. Plan Operativo Anual.	Sí ( )	No ( )	
	2. Plan de Supervisión.	Sí ( )	No ( )	
	3. Plan de Capacitación y Asistencia Técnica.	Sí ( )	No ( )	
	4. Libro de registro de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento.	Sí ( )	No ( )	
	5. Registro de control de calidad de agua.	Sí ( )	No ( )	
	6. Mapa de riesgos y planes de respuesta rápida para asegurar el acceso al agua segura ante la ocurrencia de un desastre.	Sí ( )	No ( )	

¿ATM ha ingresado al aplicativo información de los SAS de su distrito?		Sí ( ) No ( )	Fecha de actualización:.....	
¿ATM ejecuta actividades del POA conforme a lo programado?		Sí ( ) No ( )	N° de actividades ejecutadas	% de ejecución .....
¿ATM ejecuta el presupuesto asignado al POA conforme a lo programado?		Sí ( ) No ( )	Presupuesto ejecutado	% de ejecución .....
¿ATM cuenta con OC registradas en el Libro de Organizaciones Comunales prestadoras de los servicios de saneamiento?		Sí ( ) No ( )	N° de OC existentes.....	N° de OC registradas.....
¿GL ha emitido ordenanzas/resoluciones para normar la mejora de la prestación de los servicios de saneamiento?		Sí ( )	No ( )	
		¿Cuántas?		
¿ATM capacita a las OC en el marco del Plan de Capacitación para la gestión de los servicios de saneamiento (tres módulos)?		Sí ( ) No ( )	N° de capacitaciones realizadas en el año.....	N° de OC capacitadas en el año.....
¿ATM brinda asistencia técnica a las OC?		Sí ( ) No ( )	N° de asistencias técnicas realizadas en el año.....	N° de OC con asistencia técnica en el año.....
¿ATM asegura el suministro de cloro en el ámbito rural?	¿ATM cuenta con fondo rotatorio para la venta de cloro a las OC?	Sí ( )		No ( )
		Demanda proyectada.....	Demanda atendida.....	
	Si la respuesta es No ¿Qué otras estrategias implementa?	Describir:		
¿ATM cuenta con OC modelo?		Sí ( ) No ( )	N° de OC modelo.....	
¿ATM realiza supervisión y fiscalización a las OC?		Sí ( ) No ( )	N° de supervisiones y fiscalizaciones realizadas en el año.....	N° de OC supervisadas y fiscalizadas en el año.....

(*) El indicador se considera cumplido si el ATM cumple con todos los instrumentos de gestión.

IMPORTANTE

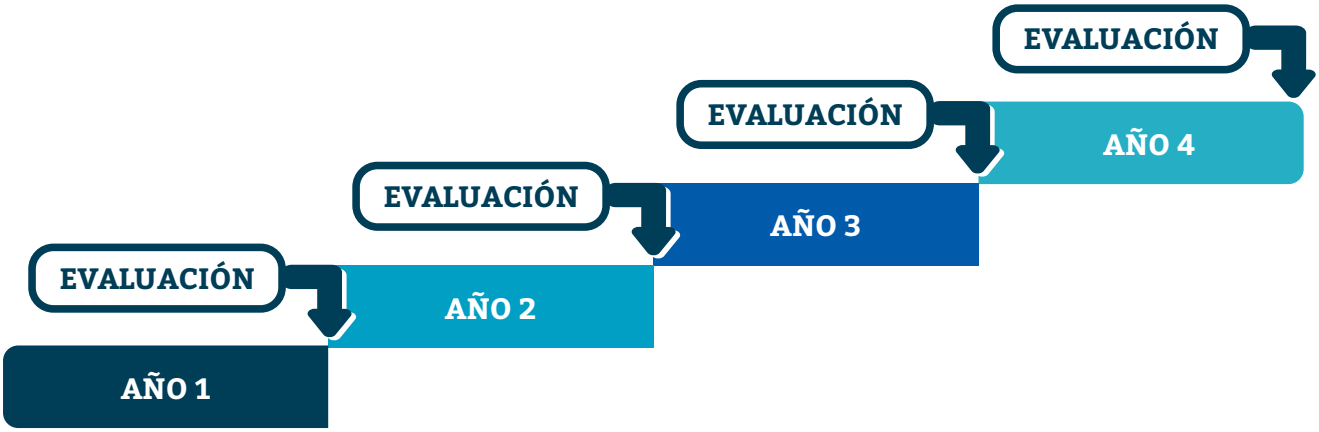
Se recomienda llevar una libreta de campo para anotar información adicional que permita profundizar el recojo de la información cualitativa que a usted le interese.
La información debe ser corroborada con la revisión documental exhaustiva. No bastan las respuestas del ATM.
El indicador N° de ATM cuenta con instrumentos de gestión.
Se considera cumplido si se tienen todos los documentos.

Firma del evaluador

Firma del Representante de ATM

PASO 4
Programar la evaluación

El GR realizará 4 evaluaciones en el lapso de 4 años para medir los resultados del Plan de Capacitación a los GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento.



PASO 5
Ejecutar las evaluación

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

PASO 6
Consolidar la información

El GR organiza y clasifica la información recabada. Finalmente, tabula, resume y compara los resultados con las metas propuestas usando la siguiente matriz.

Matriz para evaluar la capacitación a GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento

INDICADORES			FUENTES DE VERIFICACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN	Año 0 Basal	EVALUACIÓN DE AVANCES							
						Año 1		Año 2		Año 3		Año 4	
DESCRIPTOR	META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR				Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
- % de ATM cuentan con instrumentos de gestión.	98%	- ATM cuenta con los siguientes documentos de gestión: 1. Plan Operativo Anual. 2. Plan de Supervisión. 3. Plan de Capacitación y Asistencia Técnica. 4. Libro de registro de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento. 5. Registro de control de calidad de agua. 6. Mapa de riesgos y planes de respuesta rápida para asegurar el acceso al agua segura ante la ocurrencia de un desastre	Documentos de gestión	Revisión documental /entrevista									
- % de ATM que actualizan el diagnóstico sobre agua y saneamiento en el ámbito rural.	95%	- Información de agua y saneamiento de los SAS del distrito, ingresados en el aplicativo con una antigüedad no mayor a un año.	Aplicativo	Revisión documental /entrevista									

- % de ATM que ejecutan el POA.	90%	- ATM implementa actividades del POA conforme a lo programado.	Informes/documentos de las actividades realizadas	Revisión documental /entrevista									
	80%	- ATM ejecuta el presupuesto asignado al POA en concordancia con lo programado.	Informes/documentos de las actividades realizadas	Revisión documental /entrevista									
- % de ATM registran las OC en el libro de organizaciones.	95%	- ATM con OC reconocidas e inscritas en el libro registro de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento.	Resolución de Alcaldía/ libro registro de organizaciones comunales prestadores de servicios de saneamiento	Revisión documental /entrevista									
- % de ATM que norman localmente la prestación de los servicios en ámbito rural.	95%	- Municipalidad elabora y emite ordenanzas y/o resoluciones que norman la mejora de la prestación de los servicios en el distrito.	Ordenanza/ resolución	Revisión documental /entrevista									
- % de ATM que capacitan a las OC en el año.	95%	- Las ATM capacitan a las OC en el marco del Plan de Capacitación en Gestión del Servicio (tres módulos).	Listas de asistencia / aplicativo	Revisión documental /entrevista									
- % de ATM que brindan asistencia técnica en el año.	95%	- ATM brinda asistencia técnica a las OC, mínimamente 3 veces por año.	Listas de asistencia / aplicativo	Revisión documental /entrevista									

- % de ATM aseguran que suministra cloro en el ámbito rural.	95%	- Las ATM promueven mecanismos para el abastecimiento de cloro a las OC.	Relación de proveedores.	- % de ATM que realizan supervisión y fiscalización a las OC en el año.	95%	- ATM supervisa al 60% de las OC y mínimamente visitan 3 veces por año.	Listas de asistencia / aplicativo	Revisión documental /entrevista	Revisión documental /entrevista	

PASO 7
Gestionar la información

El conocimiento generado a partir de la evaluación, servirá para orientar la toma de decisiones, la retroalimentación,la mejora de la gestión y el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan de capacitación a los GL/ATM para la gestión de los servicios de saneamiento.

BIBLIOGRAFÍA

MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO (2016)
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 165-2016-VIVIENDA . 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