

**Descripción de la práctica:**

**Nombre de la práctica:**

**Programa Sello Calidad Sanitaria**

**Finalidad de la misma:**

Impulsar la organización de los entes operadores de acueductos para mejorar la calidad del servicio en concordancia con la protección ambiental, la protección de las fuentes y las otras etapas del acueducto.

**Público objetivo al que se dirige:**

Entes operadores de acueductos, restaurantes, hoteles y/o centros recreativos.

**Partes involucradas:**

AyA – Entes participantes

**Duración de la práctica:**

Permanente

**Financiamiento (corto/medio/largo plazo):**

AyA y entes operadores de acueductos

**Breve resumen de la misma:**

El programa está conformado por las siguientes tres categorías:

- Entes operadores de acueductos
- Restaurantes
- Hoteles y/o centros recreativos

## 1. ¿Como se cumple el criterio de disponibilidad en la práctica en cuestión?

### **Nota explicativa: Disponibilidad**

Disponibilidad se refiere a contar con suministro suficiente en cantidad, así como fiable y continuo. El agua debe estar constantemente disponible en una cantidad suficiente para llevar a cabo las tareas personales y domésticas diarias (esto es, para el consumo propio, la higiene personal, para cocinar y para otras tareas de limpieza del hogar, etc.). Las necesidades individuales para el consumo de agua varían, por ejemplo, según el nivel de actividad, la condición personal y de salud de cada uno, así como debido al contexto climático y geográfico. También debe existir un número suficiente de instalaciones y servicios sanitarios en el hogar, centros educativos y de salud, edificios públicos y en los lugares de trabajo; o cercanos a los mismos. Debe proveerse un número suficiente de servicios sanitarios para asegurar que el tiempo de espera para su uso no sea extremadamente largo.

### **Respuesta:**

El programa está disponible para cualquier entidad operadora de acueductos, restaurantes, hoteles y/o centros recreativos.

## 2. ¿Como se cumple el criterio de accesibilidad en la práctica en cuestión?

### **Nota explicativa: Accesibilidad**

Los servicios sanitarios e instalaciones de agua deben ser físicamente accesibles para todo el mundo en cada hogar, centro de salud o educación, institución pública y lugar de trabajo; o en sus cercanías. La lejanía en la que se encuentre una fuente de agua condiciona la cantidad de agua recaudada. Dicha cantidad variará en función del terreno, la capacidad de la persona para abastecerse de agua (así, niños, personas mayores y personas con discapacidades tendrán menos capacidad de carga) y otros factores. Debe haber una cantidad suficiente de servicios sanitarios e instalaciones de agua para asegurar que el recaudo y el tiempo de espera para ello no sean excesivamente largos. El acceso físico a los servicios sanitarios debe ser fiable día y noche, idealmente en el hogar en sí, y teniendo en cuenta a las personas con necesidades especiales. Su ubicación debe asegurar los mínimos riesgos y la seguridad física de sus usuarios.

### **Respuesta:**

El programa es totalmente accesible a las entidades participantes.

## 3. ¿Como se cumple el criterio de asequibilidad en la práctica en cuestión?

### **Nota explicativa: Asequibilidad**

El acceso a los servicios sanitarios e instalaciones de agua debe ser accesible en cuanto a un precio que sea asequible para todo el mundo. El pago de estos servicios, entre los cuales consideramos la construcción, la limpieza, el mantenimiento de las instalaciones, así como el tratamiento y eliminación de los residuos fecales, no debe limitar la capacidad de las personas de cubrir otras necesidades básicas garantizadas por otros derechos humanos, como lo son la comida, la vivienda, la salud y la educación. Por consiguiente, la asequibilidad puede ser estimada considerando los medios económicos que se tienen que reservar para la realización de otras necesidades básicas y los medios disponibles para asegurarse la provisión de servicios de agua y saneamiento.

Las tarifas por dichos servicios pueden variar en función del tipo de instalación y el nivel de ingresos, mientras se mantengan siempre dentro de niveles asequibles. Sólo aquellos realmente

incapaces de pagar los servicios de saneamiento y agua por sus propios medios se verán provistos por parte del Estado, que está obligado a asegurarla gratuitamente (p. ej., a través de tarifas sociales o subsidios transversales). Cuando se de un corte en el abastecimiento de agua debido a la incapacidad de pago del servicio, se debe asegurar que por lo menos los mínimos niveles de agua esenciales son accesibles para las personas. Igualmente, el servicio de saneamiento debería de estar en cualquier caso garantizado, teniendo en cuenta que éste se basa en el acceso al agua.

**Respuesta:**

El programa es totalmente asequible debido a que su inscripción es totalmente gratuita.

#### **4. ¿Como se cumple el criterio de calidad/seguridad en la práctica en cuestión?**

**Nota explicativa: Calidad/Seguridad**

Las instalaciones y servicios sanitarios deben ser higiénicamente seguros para su uso. Esto es, deben prevenir efectivamente el contacto de todo humano, animal o insecto con la excreción humana. También deben ser seguros desde el punto de vista técnico y deben considerar las necesidades de las personas discapacitadas en términos de seguridad, así como las de los niños. Las instalaciones sanitarias deben garantizar el acceso a agua limpia y jabón para lavarse. Deben garantizar la higiene anal y genital, y la higiene menstrual, y proveer de mecanismos para desechar compresas, tampones y otros productos para la menstruación. El mantenimiento y limpieza regulares de las instalaciones sanitarias (p. ej., el vaciado de las fosas u otros depósitos de excreciones humanas) son esenciales para asegurar el buen estado y acceso continuado a las mismas. El vaciado manual de las fosas de letrinas está considerado como no seguro y debería ser evitado.

La calidad del agua debe de ser suficiente para no suponer un riesgo para la salud. La transmisión de enfermedades relacionadas con el agua debido a aguas contaminadas se debe evitar.

**Respuesta:**

El programa promueve la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

#### **5. ¿Como se cumple el criterio de aceptabilidad en la práctica en cuestión?**

**Nota explicativa: Aceptabilidad**

Los servicios sanitarios e instalaciones de agua deben ser cultural y socialmente admisibles. Según la cultura, su aceptabilidad puede referirse a la privacidad, e incluso requerir la provisión de instalaciones separadas para mujeres y hombres en lugares públicos, y para niñas y niños en las escuelas. Las instalaciones deben asegurar la realización de las prácticas de higiene comunes en cada cultura, como por ejemplo en el caso de las zonas anal y genital. Los servicios para mujeres han de tener cabida para los residuos menstruales.

Respecto al agua, a parte de ser segura, debe de presentar un color, olor y sabor aceptables. Estos rasgos están indirectamente relacionados con la seguridad de la misma puesto que alientan a su consumo. Por otro lado, una fuente de agua que proporcione agua de apariencia saludable, pero que sea de calidad cuestionable, posa un riesgo sobre la seguridad del consumidor. Así, se debería garantizar el vínculo entre apariencia y seguridad.

**Respuesta:**

El Programa es totalmente aceptable cultural y socialmente.

## 6. ¿Como se cumple el criterio de no discriminación en la práctica en cuestión?

### **Nota explicativa: No discriminación**

El de la no discriminación es un criterio central de los derechos humanos. Se debe evitar toda discriminación según raza, color, sexo, edad, idioma de habla, religión, opinión política o otras, origen nacional o social, propiedad, nacimiento, discapacidad física o mental, estatus social o cualquier otro estatus civil, político, social; tanto en el contenido legal como en la práctica.

Ante casos de discriminación, se tendrán que adoptar medidas especialmente dirigidas al colectivo objeto de las mismas, para solventarlas. En relación con esto, los derechos humanos deben ser focalizados hacia los más marginalizados y vulnerables frente a posible exclusión y discriminación. Son individuos y grupos identificados como potencialmente vulnerables o marginalizados: las mujeres, los niños, habitantes de (remotas) áreas rurales o zonas urbanas pobres, bolsas de pobreza, refugiados y desplazados internos, minorías, grupos indígenas, comunidades nómadas, la tercera edad, personas discapacitadas, personas enfermas de sida o afectadas por otros condicionantes de salud, personas viviendo en zonas áridas (donde el agua escasea), trabajadores del sector del saneamiento, y otros.

### **Respuesta:**

En el programa no discrimina la participación.

## 7. ¿Como se cumple el criterio de la participación activa, libre y significativa en la práctica en cuestión?

### **Nota explicativa: Participación**

Los procesos de planificación, diseño, construcción, mantenimiento y monitoreo de los servicios de agua y saneamiento deberían invitar a la participación ciudadana. Esto supondría una oportunidad sin igual para expresar libremente sus peticiones e inquietudes, y así influenciar en la toma de decisiones. A su vez, sería crucial incluir individuos y representantes de todos los grupos y comunidades interesadas en los procesos de participación.

Para posibilitar tal participación, la transparencia y el acceso a la información son requerimientos esenciales. También es necesario el uso de múltiples canales de información para acceder a la población y proporcionar información comprensible. Además, pueden requerirse el desarrollo de capacidades y la formación – pues sólo cuando la legislación y las políticas existentes son comprendidas pueden devenir útiles o susceptibles de modificación.

### **Respuesta:**

El Programa promueve la participación activa, libre y significativa de los participantes.

## 8. ¿Como se cumple el criterio de la responsabilidad en la práctica en cuestión?

### **Nota explicativa: responsabilidad**

La realización de los derechos humanos requiere de instituciones receptoras y responsables, así como de una clara designación de responsabilidades y de coordinación entre las distintas entidades vinculadas para tal cometido. En cuanto a la participación de los sujetos de derechos, el desarrollo de capacidades y la formación es esencial – siendo ésta una tarea para las instituciones. Asimismo,

aun siendo el Estado el máximo responsable de garantizar los derechos humanos, otros numerosos actores del sector del agua y el saneamiento deberían contar con sistemas de responsabilidad. Además de la participación y el acceso a la información mencionados anteriormente, la comunidad debería ser capaz de participar en el monitoreo y evaluación, también como parte de la realización de este criterio.

En casos de violaciones – ya fueran por el Estado o por actores no estatales -, los Estados deben asegurar mecanismos judiciales accesibles y efectivos, u otros medios de reparación, tanto a nivel nacional como internacional. Las víctimas de violaciones deberían tener garantizado el derecho a una reparación adecuada, incluyendo la restitución, compensación, satisfacción y/o garantías de no repetición.

Los derechos humanos también sirven como una herramienta de defensa en el uso de mecanismos de responsabilidad más informales, como el lobbying, el pleito, las campañas públicas y la movilización política, y el uso de la prensa y otros medios.

**Respuesta:**

El Programa es totalmente responsable con el ambiente y la salud pública

## 9. ¿Qué impacto tiene la práctica?

**Nota explicativa: Impacto**

La ejecución o aplicación de buenas prácticas – p. ej. leyes, políticas, programas, campañas y/ u otros subsidios – debería generar un impacto positivo y tangible. Es por lo tanto relevante examinar hasta qué punto éstas suponen una mejoría en la realización de los derechos humanos, en el disfrute de los mismos por parte de los sujetos de derechos, y en la responsabilidad de los sujetos de obligaciones. Este criterio pretende capturar el impacto de las prácticas consideradas y el progreso logrado gracias a ellas en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de derechos humanos relativas a agua y saneamiento.

**Respuesta:**

Mejora los servicios de agua y saneamiento del país.

## 10. ¿Es esta práctica sostenible?

**Nota explicativa: Sostenibilidad**

Las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el agua y saneamiento deben de perseguirse en cualquier caso dentro de los parámetros de sostenibilidad. Esto es, las prácticas deben ser económica, ambiental y socialmente sostenibles. El impacto que se consiga debe ser continuado, y sus efectos duraderos. Así, su accesibilidad tiene que asegurarse de forma continuada mediante el buen mantenimiento de las instalaciones. Igualmente, el financiamiento debe ser sostenible. Particularmente en aquellos casos en los que terceras partes – ONGs o agencias para el desarrollo – proporcionen financiamiento para sufragar la inversión inicial de una práctica; se debe procurar que las siguientes necesidades económicas para operaciones y mantenimiento de las mismas sean sustentadas por las comunidades o el gobierno regional. Además, es importante tener en cuenta el impacto de las intervenciones en el disfrute de otros derechos humanos. Finalmente, la calidad y disponibilidad del agua deben de asegurarse con perspectiva de futuro, evitando la contaminación o sobreexplotación de las fuentes de agua a largo plazo. La adaptabilidad puede ser un factor clave para asegurar la solidez de políticas, legislación e implementación de una práctica ante el cambio climático y los cambios en la disponibilidad del agua.

**Respuesta:**

El Programa es sostenible en la medida de que el AyA y participantes se comprometan con el mismo.

### **Observaciones, desafíos, lecciones aprendidas**

El principal desafío es ampliar la participación de otros entes operadores de acueductos, hoteles, restaurantes en los próximos años.

Por favor incluya el nombre de la organización presentando la práctica así como los datos de contacto (para la solicitud de mayor información en caso de ser necesario) junto con la entrega del presente documento.

#### **Sus datos de contacto**

Nombre: MSc. Kathia Araya Ramírez- Directora de la Oficina de Cooperación Internacional/ Dr. Darner Mora Alvarado – Director de Laboratorio Nacional.

Organización: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.- Laboratorio Nacional de Aguas.

Email: [karaya@aya.go.cr](mailto:karaya@aya.go.cr) / [dmora@aya.go.cr](mailto:dmora@aya.go.cr)

Teléfono: 2242-5447/ 2278-90-13 (8861-3436)

Página web: [www.aya.go.cr](http://www.aya.go.cr)