

## ENCUESTA DE LA OCDE

### Involucramiento de las partes interesadas para una gobernanza del agua efectiva

Se pide a los entrevistados que tengan la amabilidad de:

1. Facilitar sus **datos de contacto** en caso de que sea necesario requerir posibles aclaraciones;
2. **Contestar la mayor cantidad de preguntas posibles;**
3. Responder en **nombre de su organización** (institución, empresa, asociación, etc.);
4. **Consultar dentro de su organización** si se requieren diferentes informaciones para lograr un consenso sobre las respuestas;
5. Hacer referencia a **ejemplos concretos y casos prácticos** lo más a menudo posible;
6. Proporcionar enlaces a **documentos de referencia** y a páginas web cuando sea relevante;
7. Devolver el cuestionario **en línea** debidamente llenado hasta **12 de abril** para los miembros de la Iniciativa de Gobernanza del Agua de la OCDE, y **5 de mayo** para los otros entrevistados, disponible en <http://webnet.oecd.org/Survey/Survey.aspx?s=3a3eddf891e64d49be14c8031b16ce57>.
8. Contactar [aziza.akhmouch@oecd.org](mailto:aziza.akhmouch@oecd.org) o [delphine.clavreul@oecd.org](mailto:delphine.clavreul@oecd.org) en caso de dudas o preguntas.

Organización		
Nombre(s) del encuestado		
Cargo(s)		
Teléfono		E-mail

Se informa a los encuestados que:

1. Las respuestas son **confidenciales** y sólo serán tratadas cuantitativa y cualitativamente para el análisis; los encuestados y sus organizaciones no serán citados directamente en el reporte final;
2. Los entrevistados serán **consultados durante todo el ciclo del proyecto** con varias oportunidades de comentar los borradores hasta que se finalice la publicación;
3. Contestar detalladamente todas las preguntas requiere **aproximadamente 1h30**, pero respuestas completas y exhaustivas serán extremadamente valiosas para el análisis;
4. Un seguimiento al cuestionario dará mayor oportunidad a los interesados de ofrecer **estudios de caso** sobre las prácticas innovadoras y exitosas de participación de las partes interesadas (Mayo-junio 2014).

## ÍNDICE

<b>ANTECEDENTES</b> .....	3
¿Cuál es el objetivo de la encuesta? .....	3
¿De dónde surgió el proyecto? .....	3
¿Para qué público está dirigida la encuesta? .....	3
<b>CUESTIONARIO</b> .....	5
1. Mapeo de las partes interesadas y sus principales motivaciones.....	5
2. Factores clave para el involucramiento de las partes interesadas.....	9
3. Principales objetivos y etapas del involucramiento de las partes interesadas .....	10
4. Herramientas para el involucramiento de las partes interesadas.....	11
5. Obstáculos y condiciones para el éxito del involucramiento de las partes interesadas .....	13
6. Resultados y evaluación de impacto del involucramiento de las partes interesadas .....	15

## CONTACTO



### **Aziza AKHMOUCH, PhD**

Jefa – Programa para la Gobernanza del Agua  
División de Políticas de Desarrollo Regional  
Dirección de Gobernanza Pública y Desarrollo Territorial

2, rue André Pascal - 75775 Paris Cedex 16

Móvil: +33 6 26 96 42 46

Oficina: +33 1 45 24 79 30

[aziza.akhmouch@oecd.org](mailto:aziza.akhmouch@oecd.org) || [www.oecd.org/gov/water](http://www.oecd.org/gov/water)

## ANTECEDENTES

### ¿Cuál es el objetivo de la encuesta?

Esta encuesta tiene por objetivo recoger datos sobre las tendencias en el involucramiento de las partes interesadas, los factores clave y las prácticas en los procesos de toma de decisiones relacionados con los servicios de agua y la gestión de los recursos hídricos. El objetivo es identificar los principales **obstáculos** para el involucramiento de las partes interesadas en la política y los proyectos de agua, recoger las **mejores prácticas**, y formular **recomendaciones de políticas públicas**. Los resultados serán publicados en un **informe de la OCDE** que se lanzará en el 7º Foro Mundial del Agua (Corea, abril de 2015). También servirán para la preparación de **Principios de la OCDE** sobre la gobernanza del agua y de **Indicadores de la OCDE** sobre la gobernanza del agua.

### ¿De dónde surgió el proyecto?

La motivación del proyecto se originó durante el 6º Foro Mundial del Agua (Marsella, 2012), durante la sesión intitulada "participación de las partes interesadas", en donde se reveló la necesidad de orientaciones de políticas públicas sobre el tema, basadas en datos empíricos y en la experiencia internacional. Este proyecto está llevado a cabo dentro del grupo de trabajo n°1 "Involucramiento de las partes interesadas" de la [Iniciativa de Gobernanza del Agua de la OCDE](#), conformado por una red de 100 representantes de los sectores públicos, privados y sin fines de lucro, que se reúne dos veces al año en un Foro de Políticas para compartir experiencias en apoyo a una mejor gobernanza en el sector del agua.

### ¿Para qué público está dirigida la encuesta?

La encuesta se dirige a aproximadamente **200 actores principales de países miembros y no miembros de la OCDE**, incluyendo gobiernos (nacionales, regionales y locales), prestadores de servicios (públicos, privados y mixtos), organizaciones inter-gubernamentales, actores financieros, organismos de cuenca, empresas, actores agrícolas, sociedad civil, sindicatos, instituciones académicas, asociaciones de consumidores, agencias reguladoras y asesores.

Roles y responsabilidades varían cuando se considera los grupos de interés, los juicios y percepciones. Por lo tanto, la encuesta hace la distinción entre dos posibles funciones de una determinada organización: "destinatario" y "promotor" del involucramiento de las partes interesadas, reconociendo que en muchos casos, la institución desempeña ambos papeles, a veces en el mismo tiempo.

- **Un "destinatario"** se refiere en este cuestionario a un actor que contribuye como parte interesada a los procesos de consulta, participación y toma de decisión vinculados a la gestión y/o política de agua ; y
- **Un "promotor"** es una parte interesada que proporciona plataformas y/o incentivos para involucrar a otras partes interesadas en la consulta, participación y toma de decisión vinculados a la gestión y/o política de agua.

Es fundamental prestar atención a ambos puntos de vista para comprender cómo se toman las decisiones relacionadas con el agua, y cómo los distintos actores contribuyen a ellas. La encuesta induce a los encuestados a compartir su experiencia como **s, promotores, y/o ambos**. Todas las preguntas no son necesariamente relevantes para todos los tipos de actores y para todo tipo de asuntos.

### ¿Cuáles son las definiciones básicas utilizadas en este cuestionario?

- **Parte interesada (*stakeholder*):** persona o grupos de personas que se vean directa o indirectamente afectados por las políticas hídricas o proyectos de agua, así como los que puedan tener intereses en ellas y/o la capacidad de influir en sus resultados, ya sea en sentido positivo o negativo.
- **Involucramiento:** esfuerzo recíproco para participar y/o involucrar a los interesados en las actividades y procesos de toma de decisiones para asegurar la gobernanza efectiva del agua.
- **Efectividad:** grado en que se logran y se implementan los objetivos de los mecanismos/herramientas de involucramiento de las partes interesadas y se superan las brechas de gobernanza identificadas.
- **La Gobernanza del agua** se refiere a quién está a cargo de qué, cuándo y cómo. El concepto abarca las normas y prácticas así como los procesos políticos, institucionales y administrativos a través de los cuales las partes interesadas articulan sus intereses; se toman en cuenta sus preocupaciones; se adoptan y aplican las decisiones y se exige responsabilidad a los órganos decisorios en la gestión del agua.

## CUESTIONARIO

### 1. Mapeo de las partes interesadas y sus principales motivaciones

Esta sección tiene como finalidad identificar los principales destinatarios y los promotores del involucramiento de las partes interesadas y sus motivaciones principales.

#### 1. ¿Cómo se definiría a sí mismo como organización?

Por favor, marque sólo una casilla y especifique cuando sea necesario.

<b>Organización Intergubernamental / Supranacional</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Gobierno</b>	
Nacional/Federal (Ministerio, Agencia Pública, etc.)	<input type="checkbox"/>
Regional/ Provincial	<input type="checkbox"/>
Local	<input type="checkbox"/>
Otro, especifique	<input type="checkbox"/>
<b>Prestadores de Servicios</b>	
Empresa de servicios públicos	<input type="checkbox"/>
Operador Privado	<input type="checkbox"/>
Alianza público-privada	<input type="checkbox"/>
Asociaciones/ Redes	<input type="checkbox"/>
<b>Institución gestora los recursos hídricos a nivel subnacional</b>	
Organismos de Cuenca	<input type="checkbox"/>
Autoridad de gestión de recursos hídricos al nivel estatal	<input type="checkbox"/>
Autoridades Regionales de Agua	<input type="checkbox"/>
Otro, especifique	<input type="checkbox"/>
<b>Agencias reguladoras</b>	
Económico	<input type="checkbox"/>
Medio Ambiente	<input type="checkbox"/>
Otro, especifique	<input type="checkbox"/>
<b>Sector Privado que dependen primariamente de agua para</b>	
Su cadena de suministro (por ejemplo, alimentos y bebidas, construcción)	<input type="checkbox"/>
Su proceso de producción y de construcción (por ejemplo, petróleo y gas)	<input type="checkbox"/>
Uso de los productos por sus clientes (por ejemplo, jabón, detergentes)	<input type="checkbox"/>
Otro, especifique	<input type="checkbox"/>
<b>Actores agrícolas</b>	
Agricultor	<input type="checkbox"/>
Regantes	<input type="checkbox"/>
Asociación y red relacionadas	<input type="checkbox"/>
Otro, especifique	<input type="checkbox"/>
<b>Sociedad civil</b>	
Organización de miembros	<input type="checkbox"/>
Organización no gubernamental	<input type="checkbox"/>

Movimiento Social	<input type="checkbox"/>
Organización comunitaria	<input type="checkbox"/>
Otro, especifique	
<b>Agentes financieros</b>	
Donantes , agencia de desarrollo y/o cooperación	<input type="checkbox"/>
Instituciones financieras	<input type="checkbox"/>
Inversionistas	<input type="checkbox"/>
Otro, especifique	<input type="checkbox"/>
<b>Centros científicos, académicos y de investigación</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Asociaciones de Consumidores</b>	
Usuarios de agua domésticos organizados	<input type="checkbox"/>
Asociación genérica del consumidor (con un mandato más amplio que el agua)	<input type="checkbox"/>
Otros, especifique	<input type="checkbox"/>
<b>Sindicatos y trabajadores</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Asesores</b>	
Empresas de ingeniería y consultoría	<input type="checkbox"/>
Otros, especifique	<input type="checkbox"/>
<b>Medios de comunicación</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Parlamentario</b>	<input type="checkbox"/>

2. **¿Cuáles son las principales áreas de interés de su organización en materia de agua?**

Por favor, ordene del 1 al 6, a partir de la zona más importante de interés (1) a la menos importante (6)

Área de Interés	N°
Acceso a los servicios de agua y saneamiento	
Acceso a los recursos hídricos	
Calidad de los servicios de agua y saneamiento	
Calidad de los recursos hídricos	
Protección contra los desastres naturales relacionados con el agua (sequías, inundaciones)	
Protección ambiental	

3. **¿Está sujeta su organización a algunos requisitos para el involucramiento de las partes interesadas, sean externos o internos?**

Por favor, marque sólo una casilla y especifique cuando sea necesario

No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

<p><b>Sí</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligatorios (leyes, reglamentos)</li> <li>• Voluntarios (incluidos los incentivos)</li> </ul> <p><b>3.a. Especifique el tipo de exigencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios o políticas generales de la organización</li> <li>• Incentivos para asociaciones / cooperación</li> <li>• Modalidades específicas en las actividades relacionadas con el proyecto (audiencias, talleres, etc.)</li> <li>• Requisitos para la consulta</li> <li>• Representación de intereses (por ejemplo, asambleas descentralizadas, las acciones conjuntas)</li> <li>• Requisitos para la sensibilización en el mandato de la organización</li> <li>• Disposiciones para el intercambio de información</li> <li>• Otros, especifique</li> </ul> <p><b>3.b. Por favor, proporcione detalles y ejemplos:</b></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---	--

**4. ¿Cuál es la experiencia de su organización con el involucramiento de las partes interesadas?**

Por favor, marque la casilla correspondiente para cada opción desde la perspectiva de un destinatario, un promotor o ambos.

	Ninguna experiencia	Una experiencia muy limitada	Alguna experiencia sobre una base ad hoc	Amplia experiencia
Como un destinatario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Como un promotor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. ¿A qué escala territorial su organización interviene principalmente?**

Por favor, marque todas las que correspondan desde la perspectiva de destinatario, promotor o ambos.

Escala	Como un destinatario	Como un promotor
Nivel internacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de gestión de los recursos hídricos (cuenca, subcuenca, escala institucional específica de agua)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel nacional/federal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel regional / provincial / estatal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel municipal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de comunidad/vecindad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro, especifique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. ¿Con qué otros tipos de actores su organización interactúa principalmente?**

Por favor, marque la casilla correspondiente para cada opción desde la perspectiva de destinatario o promotor incluyendo (cuando sea pertinente) su propia categoría de actores (es decir, la interacción con sus pares).

Categoría de los interesados	Siempre o casi siempre	A menudo	Algunas veces	Nunca o casi nunca
Organizaciones intergubernamentales / supranacionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gobiernos (nacional, regional, local)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestadores de servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instituciones del agua a nivel sub-nacional (organizaciones de cuenca, agencias estatales, juntas de agua regionales o autoridades)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agencias reguladoras (económico, ambiental)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sector Privado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actores agrícolas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociedad civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agentes financieros (donantes, agencias de cooperación y/o desarrollo, instituciones financieras internacionales, inversores)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centros científicos, académicos y de investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asociaciones de consumidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sindicatos y trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asesores (ingeniería y de consultoría, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medios de comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parlamentarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. ¿Con qué tipos de actores su organización tiene mayor dificultad en interactuar y por qué?**

Por favor, rellene el cuadro con ejemplos concretos

--

**8. ¿Cuáles son las 5 palabras que su organización más a menudo asocia con el involucramiento de las partes interesadas en la toma de decisiones relacionadas con el agua? El objetivo es desarrollar una nube de palabras.** Por favor, ordene del 1 (más importante) a 5, basándose en los términos claves se sugieren a continuación. Siéntase libre de sugerir palabras alternativas en la lista de abajo.

- |                |                |                        |                        |
|----------------|----------------|------------------------|------------------------|
| Actores        | Coraje         | Buen Gobierno          | Participación          |
| Abogacía       | Clientes       | Inclusión              | Alianzas               |
| Conciencia     | Decisión       | Información            | Derechos               |
| Apalancamiento | Democracia     | Integración            | Satisfacción           |
| Capacidad      | Diálogo        | Intereses              | Comprensión compartida |
| Desafío        | Discusión      | Conocimiento           | Éxito/fracaso          |
| Ciudadanos     | Diseminación   | Ley                    | Apoyo                  |
| Sociedad civil | Eficacia       | Legitimidad            | Tiempo/retrasos        |
| Conflicto      | Eficiencia     | Local                  | Altibajos              |
| Consenso       | Empoderamiento | Medios de comunicación | Transparencia          |



Consulta	Intercambio de experiencias	Opiniones	Confianza
Cooperación	Justicia	Oportunidad	Gana - Gana
Coordinación	Formal / informal	Propiedad	Otra:

Gestión de recursos hídricos (calidad del agua, cantidad del agua)	Servicios de agua y saneamiento (agua potable, aguas residuales)	Gestión de desastres naturales (inundaciones, sequías)
- N°1:	- N°1:	- N°1:
- N°2:	- N°2:	- N°2:
- N°3:	- N°3:	- N°3:
- N°4:	- N°4:	- N°4:
- N°5:	- N°5:	- N°5:

## 2. Factores clave para el involucramiento de las partes interesadas

En esta sección se busca entender los factores y tendencias que han impulsado el involucramiento de las partes interesadas en la toma de decisiones relacionadas con el agua en los últimos años.

### 9. En la última década, ¿cuáles de los siguientes factores han impulsado un mayor involucramiento de su organización en la toma de decisiones relacionadas con el agua?

Por favor aclare el punto de vista desde el cual usted contesta

Como un destinatario	<input type="checkbox"/>
Como un promotor	<input type="checkbox"/>
Ambos	<input type="checkbox"/>

9.a. Por favor, ordene de 1 a 11, comenzando con el conductor más fuerte (1) a la menos influyente (11).

Factor	Como un destinatario N°	Como un promotor N°
<b>Crisis, cambio o situación de emergencia:</b> sequías, inundaciones, crisis económica, etc.		
<b>Reforma política o proyecto en discusión:</b> construcción de presas, privatización, ley, etc.		
<b>Marcos regulatorios para la participación pública:</b> Convención de Aarhus, la Directiva Marco del Agua de la UE, leyes, etc.		
<b>Presión política y democrática:</b> pedido de mayor transparencia e inclusión		
<b>Incentivos de los donantes:</b> condicionalidades, programas de asistencia técnica, etc.		
<b>Tecnologías de información y comunicación:</b> nuevas formas de interacción.		
<b>Competencia sobre usos de agua :</b> necesidad de resolución de conflictos y coherencia de políticas públicas		
<b>Rentabilidad:</b> relación calidad-precio		
<b>Oportunidades de mercado:</b> nuevos contratos, clientes y fuentes de ingresos		
<b>Cambio en la cultura de la organización:</b> nuevo liderazgo, cambio del top-down al bottom-up		

<b>Gobernanza adaptiva</b> necesidad de mecanismos de gestión flexibles y resistentes para hacer frente a los retos del futuro (cambio climático, etc.)		
<b>Otro</b> – Especifique		

10. Por favor, seleccione dos de estos factores y explique cómo han influido en la participación de su organización en la toma de decisiones sobre el agua.

Detalles sobre el Factor 1
----------------------------

Detalles sobre el Factor 2
----------------------------

### 3. Principales objetivos y etapas del involucramiento de las partes interesadas

Esta sección busca comprender las razones por las que diferentes grupos de partes interesadas deciden involucrarse y cuándo lo hacen realmente (en qué etapa de un proyecto o reforma).

11. ¿Cómo contribuye su organización a una mejor gobernanza del agua?

Por favor, marque todas las opciones que le correspondan y responda desde la perspectiva de destinatario o promotor.

Objetivo	Sí	No
Apoyando la implementación efectiva de una política, reforma o proyecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haciendo cumplir los reglamentos y normas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuyendo a la concientización sobre la disponibilidad de agua, riesgos, calidad, costos, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Construyendo / Operando / Manteniendo infraestructuras de agua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mejorando la relación costo-calidad (es decir, mejor calidad de los servicios/recursos a menor costo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentando la disposición a pagar por parte de los usuarios del agua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuir a la sostenibilidad financiera de los recursos y servicios hídricos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fomentando el desarrollo de capacidades, cualificaciones, formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proporcionando fondos para la inversión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intercambiando información sobre asuntos y procesos de interés para los actores interesados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoyando la creación de consenso (en diversos ámbitos políticos, entre los usuarios del agua, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollando la innovación técnica y no técnica (por ejemplo, para proteger los recursos hídricos, la prevención de riesgos, la prestación de servicios en contextos difíciles, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fomentando la responsabilidad social corporativa y los códigos de conducta y respecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creando confianza y seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Construyendo la aceptabilidad política (para modelos específicos de gestión, nuevas tecnologías...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ayudando a la formación de la opinión y el desarrollo de las preferencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro – Especifique:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 12. ¿En qué fase de un proyecto/reforma del agua su organización se involucra normalmente?

Por favor aclare el punto de vista desde el cual usted contesta. Las respuestas deben basarse en uno o más proyectos específicos (de infraestructuras o no) o proceso normativo (reforma, planificación estratégica, elaboración de políticas, implantación de políticas).

Como un destinatario	<input type="checkbox"/>
Como un promotor	<input type="checkbox"/>
Ambos	<input type="checkbox"/>

12.a. Marque la casilla correspondiente para cada opción.

Fase del desarrollo	Proyecto de agua				Política de agua			
	Siempre o casi siempre	A menudo	Algunas veces	Nunca o casi nunca	Siempre o casi siempre	A menudo	Algunas veces	Nunca o casi nunca
Primeras etapas (concepción, planificación, diseño, viabilidad de los estudios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollo / Deliberación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implantación / Operación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluación (incluyendo el monitoreo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A lo largo del ciclo (financiamiento, supervisión, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros, especificar:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4. Herramientas para el involucramiento de las partes interesadas

Esta sección busca identificar los instrumentos existentes, así como la posible necesidad de otros mecanismos para llenar los vacíos identificados cuando se trata de involucrar las partes interesadas.

13.  ¿Cuál de los siguientes mecanismos de involucramiento de los interesados se utilizan en su organización?

Por favor, marque todas las que correspondan desde la perspectiva de destinatario, promotor o ambos.

Un glosario con todos los mecanismos está presentado en la nota técnica de la Encuesta.

Mecanismo	Como un destinatario	Como un promotor
Organismos de cuenca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asociaciones del Agua (de prestadores de servicio, agencias reguladoras etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asambleas descentralizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuestas / Sondeos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Líneas directas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Referéndum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta en procesos de regulación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talleres / foros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reuniones (formal e informal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paneles de expertos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemas de alerta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grupos de enfoque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comités de Ciudadanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conferencia de Consenso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tecnologías de comunicación basadas en Internet (plataformas online, correo electrónico, redes sociales, páginas web, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medios de comunicación tradicionales (prensa, boletín, TV, Radio).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accionistas (público, privado, ambos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollo de capacidades (institucionales o individuales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mapeo de las partes interesadas y análisis de sus motivaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta interministerial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programas entre agencias / instituciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratos entre actores, nuevas formas de colaboración entre actores (water stewardship, contratos de cuenca etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Principio del "interest-pay-say"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Herramientas de cooperación descentralizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro - por favor especifique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. ¿Son los mecanismos enumerados anteriormente suficientes para involucrar a los interesados de manera efectiva?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

14.a. De no ser así, ¿qué falta? Por favor dé ejemplos.

## 5. Obstáculos y condiciones para el éxito del involucramiento de las partes interesadas

Esta sección identifica los obstáculos más frecuentes para involucrar las partes interesadas y las condiciones para el éxito de dicho involucramiento.

### 15. ¿Con qué obstáculos se enfrenta su organización al hacer parte o al promover el involucramiento de las partes interesadas?

Por favor aclare el punto de vista de su respuesta.

Como un destinatario	<input type="checkbox"/>
Como un promotor	<input type="checkbox"/>
Ambos	<input type="checkbox"/>

15.a. Marque la casilla correspondiente para cada opción.

Obstáculo	Crítico	Importante	Poco Importante	No es importante
Falta de claridad sobre el uso de las aportaciones de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de voluntad política y de liderazgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de recursos financieros para apoyar el involucramiento de las partes interesadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marco legal débil para apoyar el involucramiento de las partes interesadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Captura de los procesos de consulta (peso de los lobbies, la sobre-representación de ciertas categorías de grupos de interés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fatiga asociada con la consulta (dificultad para mantener la motivación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discontinuidad política o el cambio de liderazgo (rotación del personal, cambio de prioridades, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objetivos desalineados de los interesados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resistencia al cambio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dificultad para involucrar a ciertos tipos de partes interesadas (por ejemplo, las generaciones futuras, los ministerios de finanzas, otros sospechosos no habituales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baja capacidad (educación, formación, capacidad de participar en las consultas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de preocupación y conciencia sobre los problemas del agua de los ciudadanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Barrera lingüística	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diferencias en la cultura organizacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asimetrías de información y / o falta de transparencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoridades múltiples entre niveles de gobierno (fragmentación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complejidad de las cuestiones que se tratan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distancia geográfica con respecto a los núcleos de toma de decisiones (por ejemplo, zonas remotas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miedo de los tomadores de decisiones de perder influencia y poder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros - especificar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Por favor, seleccione dos de estos obstáculos y explique cómo dificultan la contribución efectiva de su organización en la toma de decisiones relacionadas con el agua (proporcionar cifras, hechos y datos concretos)

Detalles sobre el Obstáculo 1
-------------------------------

Detalles sobre el Obstáculo 2
-------------------------------

17. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de éxito son más importantes para el involucramiento efectivo de su organización como parte interesada?

Por favor responder desde la perspectiva de un destinatario o promotor por igual, marcando las siguientes opciones del 1 al 10, comenzando con el factor más crítico (1) al menos importante (10).

Condición	N°
Neutralidad del proceso	
Capacidad de los participantes en el proceso para la toma de decisiones	
Recursos financieros para garantizar el proceso y los resultados	
Claridad sobre los objetivos de participación y los medios para alcanzarlos	
Marco jurídico que fije las normas	
Recursos humanos suficientes para garantizar la participación adecuada (personal, habilidades, conocimientos, desarrollo de capacidades)	
Tiempo suficiente para gestionar el proceso y contribuir de manera efectiva	
Infraestructura disponible para garantizar la participación efectiva (espacio, herramientas de soporte técnico)	
Calidad y accesibilidad a la información sobre cuestiones y procesos	
Voluntad de contribuir de otras partes interesadas (sentido de comunidad, de confianza)	

18. Por favor, seleccione dos de estas condiciones de éxito y explique cómo fomentan la capacidad de su organización para participar de manera efectiva (proporcionar cifras, hechos y datos concretos)

Detalles sobre la Condición de éxito 1

Detalles sobre la Condición de éxito 2

## 6. Resultados y evaluación de impacto del involucramiento de las partes interesadas

Esta sección busca evaluar la contribución del involucramiento de las partes interesadas al proceso de toma de decisiones, e identificar y evaluar los costos y beneficios monetarios y no monetarios relacionados.

19. ¿Cómo evaluaría el impacto del involucramiento de los interesados en los objetivos de su organización? Por favor aclare el punto de vista de su respuesta. Tenga en cuenta que los objetivos enumerados son los mismos que en la pregunta n°11, pero el objetivo de esta pregunta es evaluar su contribución de participación los interesados a sus objetivos básicos de la organización.

Como un destinatario	<input type="checkbox"/>
Como un promotor	<input type="checkbox"/>
Ambos	<input type="checkbox"/>

19.a. Marque la casilla correspondiente para cada opción cuando sea pertinente

Objetivo	Contribución Fundamental	Importante Contribución	Contribución Secundaria	Contribución Mínima
Apoyando la implementación efectiva de una política, reforma o proyecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haciendo cumplir los reglamentos y normas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuyendo a la concientización sobre la disponibilidad de agua, riesgos, calidad, costos, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Construyendo / Operando / Manteniendo infraestructuras de agua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mejorando la relación costo-calidad (es decir, mejor calidad de los servicios/recursos a menor costo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentando la disposición a pagar por parte de los usuarios del agua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuir a la sostenibilidad financiera de los recursos y servicios hídricos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fomentando el desarrollo de capacidades, cualificaciones, formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Proporcionando fondos para la inversión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intercambiando información sobre asuntos y procesos de interés para las partes interesadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoyando la creación de consenso (en diversos ámbitos políticos, entre los usuarios del agua, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollando la innovación técnica y no técnica (por ejemplo, para proteger los recursos hídricos, la prevención de riesgos, la prestación de servicios en contextos difíciles, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fomentando la responsabilidad social corporativa y los códigos de conducta y respecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creando confianza y seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Construyendo la aceptabilidad política (para modelos específicos de gestión, nuevas tecnologías...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ayudando a la formación de la opinión y el desarrollo de las preferencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros, especifique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. ¿Cuenta su organización con mecanismos para evaluar el impacto del involucramiento de las partes interesadas?**

Por favor, responda desde la perspectiva de destinatario, promotor o ambos y marque las casillas correspondientes.

Mecanismo para evaluar el involucramiento de las partes interesadas	Como destinatario	Como promotor
Encuesta de satisfacción / sondeos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Análisis financiero (por ejemplo, análisis de rentabilidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informe de evaluación (por ejemplo, criterios de evaluación, incluida la pertinencia, la eficacia, la eficiencia, la sostenibilidad y el impacto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benchmarking (por ejemplo, la comparación con la experiencia de otras instituciones en el uso de herramientas similares, con otros países, con otras herramientas utilizadas para objetivos similares, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reuniones / talleres de múltiples interesados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro - por favor especifique:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Proporcione más detalles sobre estos mecanismos de evaluación**

21.a. Cuando existen, con qué frecuencia se usan los mecanismos de evaluación que figuran en Q20:

- Muy a menudo  
 A menudo  
 Algunas veces  
 Nunca o muy pocas veces

21.b. ¿Cuenta su organización con obligaciones de información sobre los resultados de involucramiento de las partes



interesadas?

21.c. ¿Cómo se da a conocer dicha información a las partes interesadas?

21.d. ¿Están los resultados de estas evaluaciones a disposición del público en general? ¿Dónde y cómo?

21.e. ¿Cómo dichos mecanismos y resultados de evaluación influyen en acciones de su organización en la práctica?

21.f. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de dichos mecanismos?

**22. ¿Qué beneficios trae el involucramiento de las partes interesadas para su organización?**

Por favor responder desde la perspectiva de un destinatario, un promotor o ambos cuando sea pertinente.

Como un destinatario	<input type="checkbox"/>
Como un promotor	<input type="checkbox"/>
Ambos	<input type="checkbox"/>

22.a. Clasifique de 1 a 8, comenzando con el beneficio más importante (1) al menos importante (8).

Beneficio	Como un destinatario N°	Como un promotor N°
Sostenibilidad – Resiliencia		
Aceptabilidad - Propiedad		
Confianza de las partes interesadas		
Ahorro de costos		
Ahorro de tiempo		
Satisfacción de los clientes		
Desarrollo de capacidades		
Beneficios económicos más amplios (coherencia normativa, las sinergias entre proyectos, etc.)		

**23. Por favor proporcione dos ejemplos de beneficios asociados con el involucramiento de su organización como destinatario y/o promotor (sean o no de la lista indicada arriba)**

Detalles sobre el Ejemplo 1:

Detalles sobre el Ejemplo 2:

**24. ¿En qué tipos de costos incurre su organización al participar como parte interesada?**

Por favor responda desde la perspectiva de un destinatario, un promotor o ambos cuando sea pertinente.

Como un destinatario	<input type="checkbox"/>
Como un promotor	<input type="checkbox"/>
Ambos	<input type="checkbox"/>

24.a. Clasifique del 1 al 6, comenzando con el costo más importante (1) al menos importante (6).

Costo	Como un destinatario es decir, lo que cuesta un interesado para decidir participar en la decisión que finalmente se hace por otra persona N°	Como un promotor es decir, los costos que se evitarían si esa organización estuviese tomando la decisión por sí mismo, sin la participación de otros grupos de interés N°
Gastos logísticos y de proceso (por ejemplo, viajes, alojamiento, sala de reuniones, etc.)		
Retrasos en el proceso de toma de decisiones		
Personal con horas extra		
Conflicto social		
Captura política		
Costo vinculado a la producción y divulgación de información específica		

25. Por favor proporcione dos ejemplos de costos asociados con el involucramiento de su organización como destinatario y/o promotor (sean o no de la lista se indica más arriba).

Detalles sobre el Ejemplo 1
-----------------------------

Detalles sobre el Ejemplo 2
-----------------------------

26. ¿Qué fuentes de financiación o contribuciones en especie apoyan las actividades de su organización con relación al involucramiento de las partes interesadas?

Por favor, responda como destinatario, promotor o ambos. Clasifique de 1 a 11 comenzando con la más alta (1) a la más baja (11). Por favor indique el tipo de condiciones adjuntas a dichas fuentes de recurso cuando sea posible.

Fuente de financiación o contribuciones	Como destinatario		Como promotor	
	N°	Detalles	N°	Detalles
Organización intergubernamental, incluida la financiación de la UE				
Gobierno central				
Gobiernos subnacionales				
Organismos de cuenca o instituciones de agua a nivel subnacional				
Sector privado				

Fuente de financiación o contribuciones	Como destinatario		Como promotor	
	N°	Detalles	N°	Detalles
Donantes / instituciones financieras internacionales				
Mecanismos de cooperación descentralizada				
ONG				
Donaciones de la sociedad civil				
Cuotas de afiliación				
Recursos propios de su organización				

27. ¿De qué manera su organización maneja la relación entre los costos (a corto plazo) y los beneficios (a largo plazo) del involucramiento de las partes interesadas?

28. ¿En qué fase de un proyecto o una reforma su organización influye sustancialmente en la toma de decisiones como parte interesada?

Por favor, marque la casilla correspondiente para cada una de las siguientes opciones, que corresponden a las opciones sugeridas para la pregunta n°12 (etapa habitual de la organización de la intervención). El objetivo de esta pregunta es evaluar el impacto.

Etapa del desarrollo del proyecto / reforma	Influencia significativa	Alguna influencia	Poca influencia	Ninguna influencia
Primeras etapas (concepción, planificación, diseño, estudios de viabilidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollo / Deliberación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implementación / Operación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluación (incluida el monitoreo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A lo largo del proceso (supervisión, financiamiento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro - por favor especifique:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. ¿Según su organización, cual es la brecha principal en el involucramiento de las partes interesadas que las autoridades públicas podrían contribuir en superar?

Papel para los gobiernos nacionales

  
  

Papel para los gobiernos sub-nacionales (regional y local)

30. **¿Qué principios de política pública se podrían proponer para un involucramiento efectivo de las partes interesadas en las siguientes áreas? ¿Y qué tipo de indicadores podría ayudar a monitorear y evaluar su implementación y eficacia?**

Para el agua potable:

Para las aguas residuales:

Para la calidad del agua:

Para la cantidad de agua:

Para la protección contra inundaciones:

31. **¿Qué casos innovadores y/o exitosos de involucramiento de las partes interesadas debería recibir una atención especial en este proyecto?** Usted puede sugerir ejemplos en los cuales su organización haya participado directamente o no.

Por favor incluya una **breve descripción e información básica** (persona de contacto, página web, documento de antecedentes, etc.) y el secretariado de la OCDE dará seguimiento en mayo 2014, con respecto los estudios de casos que se incluirán en el informe final.

\_\_\_\_\_

32. **Por favor, proporcione cualquier información adicional, comentario, punto de vista que desee compartir con los líderes del proyecto.**

**Gracias por tomarse el tiempo para responder este cuestionario**

Por favor, informe a [Delphine.clavreul@oecd.org](mailto:Delphine.clavreul@oecd.org) (+33 1 45 24 87 73) que había completado el cuestionario