

GOTAS DE CAMBIO: CÓMO EL AGUA SEGURA TRANSFORMÓ LA VIDA EN PACAM, SAN BARTOLOMÉ JOCOTENANGO, QUICHÉ

Realizado por: Rafael Cael Us

Técnico en saneamiento sostenible y cambio de comportamiento

junio 2026

1. Presentación

La presente sistematización reconstruye y analiza la experiencia desarrollada en la comunidad Pacam, municipio de San Bartolomé Jocotenango, Quiché, alrededor de la implementación y consolidación de la cloración del sistema comunitario de agua. El documento busca identificar los cambios generados, los factores que facilitaron el proceso, los retos enfrentados y los aprendizajes que pueden orientar acciones similares en otras comunidades.

2. Objetivo de la sistematización

Reconstruir y analizar la experiencia de implementación y consolidación del sistema de cloración del agua en la comunidad Pacam, identificando los cambios logrados, los factores que favorecieron el proceso, los retos enfrentados y los aprendizajes generados para fortalecer la sostenibilidad de los servicios de agua segura.

3. Metodología

La sistematización se construyó a partir de la revisión de la experiencia comunitaria, el análisis de información disponible sobre salud y calidad del agua, la recuperación de aprendizajes del acompañamiento técnico y la reflexión sobre el papel del comité de agua, la comunidad, la Dirección Municipal de Agua y Saneamiento -DIMAS- y el Ministerio de Salud. Como eje orientador se plantea la siguiente pregunta: ¿qué factores permitieron que la comunidad de Pacam aceptara y sostuviera la cloración del sistema de agua como práctica permanente de salud comunitaria?

4. Contexto de la experiencia

La comunidad Pacam ha desarrollado durante los últimos años un proceso sostenido para garantizar el acceso a agua segura mediante la cloración del sistema comunitario. Esta experiencia se enmarca en los esfuerzos por fortalecer la gestión local del agua, promover cambios de comportamiento relacionados con la salud y consolidar mecanismos comunitarios de sostenibilidad técnica, administrativa y financiera.

5. Situación inicial o punto de partida

Al inicio del proceso, la comunidad mostraba resistencia al uso del cloro en el agua, principalmente por percepciones relacionadas con el olor, el sabor y la desconfianza hacia una práctica que aún no era considerada necesaria. A partir del interés y la voluntad de la Dirección Municipal de Agua y Saneamiento -DIMAS- y del personal del Ministerio de Salud, se inició un acercamiento con los líderes comunitarios para socializar información sobre enfermedades que

afectaban a niñas y niños menores de cinco años, los beneficios del consumo de agua segura y el marco legal relacionado con la cloración de los sistemas de agua.

La capacidad de diálogo, la claridad técnica y la seguridad al abordar el tema permitieron ganar la confianza de los líderes comunitarios, quienes posteriormente acompañaron el proceso en la asamblea. En ese momento, los liderazgos locales se convirtieron en aliados clave para motivar a los socios y facilitar la aceptación de la cloración del sistema, sin que la comunidad recibiera incentivos materiales a cambio.

6. Desarrollo de la experiencia

El proceso de consolidación de la cultura del agua segura en Pacam no se limitó a la instalación o aplicación técnica de cloro en el sistema. Fue una experiencia de largo plazo en la que la comunidad incorporó progresivamente nuevas prácticas, percepciones y responsabilidades alrededor del servicio de agua. A lo largo de aproximadamente siete años de gestión continua, la cloración dejó de ser vista como una acción externa o temporal y pasó a asumirse como una práctica necesaria para proteger la salud colectiva.

Este cambio fue posible gracias a la articulación entre la comunidad, el comité de agua, el acompañamiento técnico y la participación de actores institucionales. La experiencia mostró que la sostenibilidad no depende únicamente de contar con infraestructura, sino de construir una cultura comunitaria que valore el agua segura, respalde el pago por el servicio y vigile el funcionamiento del sistema.

7. Cambios observados

Uno de los principales cambios fue la aceptación de la cloración como parte normal del sistema de agua. La población pasó de percibir el cloro como un elemento extraño a reconocerlo como una medida de protección para el consumo humano. Este cambio de percepción fue clave para la permanencia del sistema.

También se evidenció una mayor disposición comunitaria para aportar económicamente al sostenimiento del servicio. El pago por el agua dejó de entenderse únicamente como una obligación y comenzó a asumirse como una inversión en la salud de las familias, lo que fortaleció la sostenibilidad financiera del sistema y favoreció la reducción de la morosidad.

Otro cambio importante fue el fortalecimiento de la vigilancia ciudadana. La comunidad desarrolló mayor capacidad para reconocer la importancia de mantener el sistema clorado y exigir su funcionamiento continuo. Esto evidencia un nivel de apropiación social en el que el agua segura deja de depender exclusivamente de actores externos y se convierte en una demanda legítima de la población.

8. Factores que favorecieron el proceso

Entre los factores que favorecieron la experiencia destaca el acompañamiento técnico sostenido, que permitió fortalecer capacidades locales para la operación del sistema y la toma de decisiones comunitarias. Asimismo, el liderazgo del comité de agua fue determinante para mantener la continuidad del proceso y promover la confianza de la población.

La participación comunitaria, las asambleas, la transparencia en el manejo del sistema y la evidencia percibida sobre los beneficios en salud contribuyeron a consolidar el hábito del consumo de agua segura. De igual manera, la continuidad institucional y el apoyo de la Dirección Municipal de Agua y Saneamiento -DIMAS- respaldaron la legitimidad de la cloración como una práctica permanente.

9. Retos enfrentados

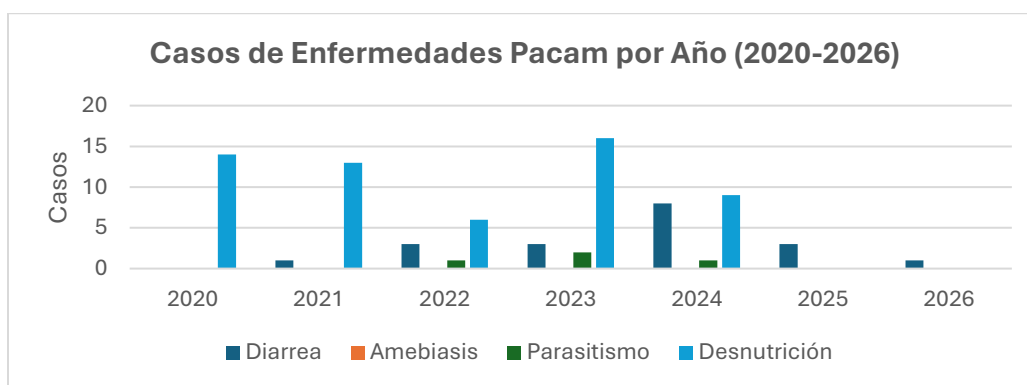
El proceso enfrentó desafíos como la resistencia inicial al uso del cloro, la necesidad de sostener el compromiso comunitario a lo largo del tiempo y la disponibilidad continua de insumos para mantener la cloración. Mantener el sistema activo exigió recursos, seguimiento técnico y procesos permanentes de información, motivación y organización comunitaria.

Otro reto importante fue asegurar el relevo de liderazgos dentro de los comités de agua sin perder el conocimiento técnico ni la convicción sobre la importancia de la cloración. Esto evidenció la necesidad de contar con procesos de capacitación continua y de institucionalizar las prácticas para que no dependan exclusivamente de personas específicas.

10. Evidencias e impacto observado

Además de los cambios percibidos por la comunidad, la experiencia puede complementarse con evidencia cuantitativa proveniente de registros institucionales. La información del Sistema de Información Gerencial de Salud -SIGSA- correspondiente al período 2020-2026 en población de 0 a 10 años constituye un insumo importante para analizar tendencias relacionadas con enfermedades gastrointestinales y su posible vínculo con la calidad del agua y la continuidad de la cloración.

Gráfica No. 1. Resultados de SIGSA correspondientes al período 2020-2026 en población de 0 a 10 años en la comunidad de Pacam.



Fuente: SIGSA 3 CAP SBJ 2020-2026

Análisis e interpretación: los registros muestran una tendencia que puede asociarse con la reducción de enfermedades gastrointestinales en la población analizada, en un contexto donde la comunidad fortaleció la cloración del sistema y promovió el consumo de agua segura.

11. Aprendizajes

La experiencia en Pacam permite afirmar que la sostenibilidad del agua segura depende de la combinación entre tecnología, organización comunitaria y cambio de comportamiento. No basta con instalar un sistema de cloración; es necesario que la población comprenda su valor, lo incorpore a su vida cotidiana y exija su continuidad como un derecho vinculado a la salud.

Otro aprendizaje relevante es que la confianza alrededor del pago por el servicio de agua está estrechamente ligada a la transparencia y a la percepción de beneficios concretos. Cuando la comunidad observa resultados y conoce el uso de sus aportes, aumenta su disposición a sostener el sistema.

Asimismo, se aprendió que el acompañamiento institucional es más efectivo cuando fortalece capacidades locales en lugar de sustituir a la comunidad. El rol de la institucionalidad debe orientarse a facilitar, asesorar y respaldar, promoviendo la autonomía de los actores comunitarios.

12. Sostenibilidad de la experiencia

La sostenibilidad técnica de la experiencia se relaciona con la capacidad local para operar, monitorear y mantener el sistema de cloración. La sostenibilidad financiera depende de la disponibilidad de recursos para adquirir insumos, cubrir mantenimiento y asegurar la continuidad del servicio y en este tema el pago de una tarifa por el servicio ha sido clave. La sostenibilidad social se expresa en la aceptación comunitaria del cloro, la valoración del agua segura y la participación en la vigilancia del sistema. Finalmente, la sostenibilidad institucional requiere acompañamiento permanente de la DIMAS, coordinación con los servicios de salud y seguimiento a los comités de agua.

13. Rol de la DIMAS y actores institucionales

La Dirección Municipal de Agua y Saneamiento -DIMAS- tuvo un papel relevante en el acompañamiento del proceso, especialmente en la asistencia técnica, el monitoreo de la calidad del agua y el fortalecimiento de capacidades del comité comunitario. Su presencia contribuyó a dar respaldo técnico a la cloración y a reforzar la confianza de la población en la calidad del servicio.

La experiencia mostró que el rol de la DIMAS es más efectivo cuando se orienta al fortalecimiento comunitario, promoviendo capacitación, seguimiento técnico y apoyo en momentos críticos, sin desplazar la responsabilidad local. De esta manera, la institucionalidad municipal se convierte en aliada para la sostenibilidad del sistema y no únicamente en un ente de supervisión.

14. Conclusiones

La experiencia de Pacam demuestra que la consolidación de la cultura del agua segura es un proceso gradual que requiere tiempo, acompañamiento y apropiación comunitaria. La cloración sostenida del sistema no solo contribuye a la protección sanitaria, sino que también fortalece la organización local, la corresponsabilidad y la valoración del servicio de agua.

El caso evidencia que los cambios sostenibles se logran cuando la comunidad comprende el beneficio del agua segura, participa en la toma de decisiones, asume responsabilidades financieras y cuenta con acompañamiento técnico e institucional oportuno.

Es clave asegurar mecanismos de relevo y capacitación de los comités de agua, mantener procesos permanentes de información comunitaria sobre la importancia del agua segura y continuar articulando esfuerzos entre la comunidad, la municipalidad y los servicios de salud para consolidar la sostenibilidad del sistema.

Para la DIMAS o Ministerio de Salud se recomienda incorporar datos cuantitativos específicos en los análisis como los niveles de cloro residual, y casos de enfermedades gastrointestinales por año, para fortalecer la evidencia del impacto observado.

15. Anexos

Fotografías del sistema de agua potable y del sistema de cloración.

