



**MIFIndex**



# ESTUDIO SECTORIAL DE MICROFINANZAS

---

“Situación del financiamiento a soluciones de agua y saneamiento en Centroamérica y República Dominicana: generando sinergias”

# | Presentación |

El presente estudio constituye una iniciativa de cooperación y colaboración entre la Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas (REDCAMIF) y Water For People quienes coinciden en sumar esfuerzos para atender los requerimientos que demandan las familias vulnerables de la región Centroamericana y República Dominicana en el tema de agua limpia y saneamiento para mejorar su calidad de vida.

El objetivo de este estudio sectorial es conocer la situación actual del financiamiento del sector de microfinanzas al tema de agua y saneamiento, evaluar las limitaciones e identificar las mejores rutas para promover y escalar este financiamiento dentro de la oferta de las instituciones de microfinanzas.

La metodología del estudio es mixta donde la información se recolectó a través de encuestas y entrevistas realizadas a las instituciones de microfinanzas, instituciones financieras de segundo piso y organismos especializados en el tema de agua y saneamiento.

El estudio fue elaborado por un equipo de trabajo Coordinado por Yoselin Galo Vanegas, Responsable de Información y Análisis de REDCAMIF, con la participación de Liza Rivera, Directora de País – Water For People Nicaragua, César López, Oficial de Saneamiento Sostenible – Water For People Guatemala, Harold Nuñez, Especialista en Saneamiento Sostenible – Water For People Honduras, Carlos López, Oficial de Saneamiento Sostenible - Water For People Nicaragua y Heriberto Ubeda, Oficial de Saneamiento Sostenible - Water For People Nicaragua.

Con el apoyo de:

---



# Tabla de Contenido

I.	Introducción.....	5
II.	Agua y saneamiento.....	6
	2.1 <i>Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 6 Agua limpia y saneamiento</i> .....	6
	2.2 <i>Acceso a agua y saneamiento en los países de estudio</i> .....	8
III.	Situación actual del financiamiento de instituciones de microfinanzas soluciones de agua y saneamiento .....	9
	3.1 <i>Cartera y clientes</i> .....	10
	3.2 <i>Destinos del crédito</i> .....	11
	3.3 <i>Forma de trabajo</i> .....	11
	3.4 <i>Diseño de productos</i> .....	11
	3.5 <i>Servicios complementarios</i> .....	12
	3.6 <i>Alianzas</i> .....	12
	3.7 <i>Fondos</i> .....	13
IV.	Limitaciones y perspectivas del financiamiento de instituciones de microfinanzas a soluciones de agua y saneamiento .....	14
	4.1 <i>Internas</i> .....	14
	4.2 <i>Externas</i> .....	15
	4.3 <i>Perspectivas</i> .....	16
V.	Políticas de apoyo para fomentar el financiamiento del sector de microfinanzas a la temática de agua y saneamiento.....	16
VI.	Estudios de casos .....	19
	6.1 <i>Caso No. 1 Mayaversátil – Guatemala</i> .....	19
	6.2 <i>Caso No. 2 Fundenuse - Nicaragua</i> .....	25
	6.3 <i>Caso No. 3 Hábitat para la Humanidad - El Salvador</i> .....	29
VII.	Conclusiones.....	35
VIII.	Referencias bibliográficas .....	36

## I. Introducción

Millones de personas tienen reducido o nulo acceso a servicios adecuados de agua potable y saneamiento. La escasez de agua, los problemas de calidad del agua y el saneamiento inadecuado afectan la seguridad alimentaria, nutrición, las oportunidades económicas y la calidad de vida de las familias pobres de todo el mundo. Las poblaciones vulnerables y poblaciones rurales son las más expuestas por la falta de cobertura y calidad de los servicios de agua y saneamiento. El acceso es muy desigual dentro de los países y puede ser un factor importante que exacerba la pobreza.

El surgimiento de la pandemia COVID-19 ha generado una crisis sanitaria global que impacta negativamente la calidad de vida de millones de personas. Sin embargo, ha dejado al descubierto la necesidad de contar con sistemas de agua potable y saneamiento apropiados para practicar las medidas de higiene preventiva. La región Centroamericana y del Caribe ha avanzado en el aspecto de la cobertura y acceso a agua y saneamiento a nivel básico; sin embargo, existen muchos desafíos para escalar en los niveles de servicios hasta llegar a un acceso a servicio de agua potable y servicio de saneamiento gestionados de forma segura y con tecnologías mejoradas, principalmente en los países de Guatemala y Nicaragua y en las zonas rurales.

Es así que la región, aunque muestra progreso en algunos indicadores, enfrenta grandes retos. Uno de ellos es la necesidad urgente de priorizar las inversiones en agua y saneamiento a nivel nacional y local; en este contexto el sector privado puede ser parte de la solución. El reporte “Financiación del agua y Saneamiento” del Programa de ONU-Agua para el Decenio sobre Promoción y Comunicación (UNW-DPAC) señala que los hogares son inversionistas clave en las soluciones de agua y saneamiento, por lo que el diseño e implementación de proyectos apropiados pueden maximizar su participación, satisfacción e inversión financiera.

Este estudio tiene tres objetivos específicos: conocer la situación actual del financiamiento de las instituciones de microfinanzas al tema de agua y saneamiento en la región, analizar las limitaciones y oportunidades de este financiamiento y capitalizar experiencias actuales en la región para identificar la mejor ruta de escalamiento del financiamiento a agua y saneamiento dentro de la oferta actual de las instituciones de microfinanzas.

Está dirigido a diversos actores interesados en mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables de la región a través del acceso a soluciones apropiadas de agua y saneamiento, entre ellos instituciones de microfinanzas, redes de microfinanzas, fondeadores e inversionistas, organismos de cooperación, gobiernos locales y nacionales, organizaciones de asistencia técnica y capacitación y otros.

El estudio se realizó bajo un enfoque de metodología mixta. El aspecto cuantitativo está basado fundamentalmente en estadística descriptiva y se utilizó para lograr el primer objetivo de conocer y cuantificar el financiamiento dirigido al tema de agua y saneamiento en la región por parte del sector de microfinanzas. Bajo este método se aplicaron encuestas a las instituciones de microfinanzas de la región y se procesaron los resultados. Este se complementa con una metodología cualitativa que contribuye a entender a profundidad las dificultades que han enfrentado las instituciones en su atención al tema, así como las perspectivas para el futuro en cuanto a oportunidades en este sector. Para ello se realizaron entrevistas semiestructuradas a instituciones de microfinanzas, fondeadores y organizaciones especializadas en el tema. Finalmente, los estudios de caso ilustran algunas experiencias de instituciones de microfinanzas que están contribuyendo con productos diseñados para financiar soluciones de agua y saneamiento. Se realizaron entrevistas a profundidad para recopilar la información.

En el estudio participaron 56 instituciones de microfinanzas de Centroamérica y República Dominicana, dos fondeadores de microfinanzas y dos organizaciones internacionales cuya misión es fomentar el acceso a agua y saneamiento en los lugares de cobertura. Los resultados cuantitativos corresponden a las valoraciones de 20 de estas instituciones de microfinanzas y se integran con las contribuciones de entrevistas realizadas a 12 Instituciones de Microfinanzas, dos fondeadores locales y dos organizaciones internacionales de desarrollo.

El documento está estructurado en seis secciones: la primera sección provee un marco de contexto y análisis de las principales problemáticas y necesidades en el tema de agua y saneamiento en la región; la segunda parte se enfoca en los datos actuales del financiamiento de las instituciones de microfinanzas a soluciones de agua y saneamiento; el tercer acápite analiza las limitaciones y perspectivas de este financiamiento; el cuarto apartado presenta algunas recomendaciones y políticas de apoyo que pueden fomentar el financiamiento dentro de la oferta actual de las instituciones de microfinanzas; en la quinta sección se presentan los estudios de casos de experiencias relevantes del sector de microfinanzas; finalmente, la sección seis son las conclusiones del estudio.

## II. Agua y saneamiento

### 2.1 Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 6 Agua limpia y saneamiento

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) indica que la escasez de agua afecta a más del 40% de la población mundial, cifra que crecerá con el aumento de las temperaturas globales producto del cambio climático. Los países están experimentando estrés hídrico, sequías y desertificación, por lo que estiman que al menos una de cada cuatro personas será afectada con escasez de agua para el 2050.

El cambio climático es una amenaza para los servicios de agua y saneamiento, pero también representa una oportunidad. WaterAid, IRC y Water For People coinciden con este argumento; los eventos extremos como sequías, inundaciones y ciclones ponen en riesgo considerable la entrega de servicios de agua y saneamiento, y el impacto es aún mayor cuando los servicios no son seguros y robustos.

Durante la escasez de agua las poblaciones recurren a agua superficial contaminada; mientras que las inundaciones dañan las instalaciones de tratamiento y depuración del agua, y propagan las heces. Lo anterior, sumado a las altas temperaturas debido al cambio climático aumentan la incidencia de enfermedades relacionadas con el agua.

WaterAid, IRC y Water For People resaltan que el cambio climático también representa una oportunidad ya que los servicios de agua y saneamiento seguros y confiables pueden mejorar la resiliencia de las comunidades y los hogares, además, el fortalecimiento de los sistemas de entrega de estos servicios ayuda a combatir el cambio climático.

La Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible aprobada en el año 2015 en el seno de las Naciones Unidas enmarca el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 6: “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos” (ODS 6). Este Objetivo de Desarrollo hace un llamado de atención para el acceso universal (incluyendo hogares, escuelas, establecimientos de salud, centros laborales, entre otros) y equitativo para todos, eliminando las desigualdades.

Este objetivo requiere además que el agua potable sea segura y asequible, y que el saneamiento sea seguro, adecuado y se ponga fin a la defecación al aire libre. Dentro del ODS 6 se han establecido dos metas específicas para agua y saneamiento:

**Meta 6.1** Lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos para el 2030.

**Meta 6.2** Lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.

Además, existen parámetros para medir el avance de la región en los niveles de servicios de agua, que se abastecen a las familias y los niveles de servicios de saneamiento que usan las familias. Las figuras 1 y 2 detallan la escalera de servicios desde la falta de acceso hasta el acceso a los servicios gestionados con seguridad.

Figura 1. Niveles de servicio de agua

	Escalera de servicio	Ejecución progresiva	
ODS 6.1	Servicios de agua potable gestionados con seguridad	Fuente mejorada ubicada en las instalaciones, disponible cuando sea necesario y libre de contaminación	Realización
	Servicio básico	Fuente mejorada a una distancia de 30 minutos ida y vuelta	
	Servicio ilimitado	Fuente mejorada a una distancia de más de 30 minutos ida y vuelta	
	No mejorada	Fuente no mejorada que no protege contra la contaminación	
	Sin servicio	Agua de superficie	

Fuente: ODS

Figura 2. Niveles de servicio de saneamiento

	Escalera de servicio	Realización progresiva	
ODS 6.2	Servicios de saneamiento gestionados de forma segura	Instalación mejorada privada donde los residuos fecales se eliminan de forma segura <i>in situ</i> o se transforman y tratan en otro lugar	Realización
	Servicio básico	Instalación mejorada privada que separa los excrementos del contacto humano	
	Servicio limitado	Instalación mejorada compartida con otros hogares	
	No mejorado	Instalación no mejorada que no separa los excrementos del contacto humano	
	No hay servicio	Defecación al aire libre	

Fuente: ODS

El “Informe Síntesis 2021 sobre el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 Agua y saneamiento” de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) reporta que 771 millones de personas no cuentan con servicios de agua básicos, de estos 8 de cada 10 viven en área rural y la mitad vive en los países menos desarrollados. También revela que 2 billones de personas no disponen de agua potable gestionada de forma segura, 3.6 billones no tienen acceso a servicios de saneamiento y 494 millones de personas aún defecan al aire libre.

Además, resalta algunos puntos que concluyen el poco avance hacia el objetivo de garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Estos puntos son: un aumento en la contaminación del agua, afectando la cantidad y calidad para uso personal; la carencia de financiamiento para el tema de agua y saneamiento; las estructuras de gobernanza fragmentadas y deficientes; la agricultura ejerciendo presión sobre los recursos hídricos; y la falta de capacidad institucional y humana para una mejor gestión.

En la mayoría de los países de Centroamérica se plantea un escenario difícil, sobre todo en un contexto de pandemia que deja en evidencia las carencias en el acceso a agua y saneamiento adecuados en la región. El informe “Agua y Saneamiento frente a la COVID-19: desafíos y respuestas en Centroamérica” de Environment for Development (EfD) y el Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE) señala que **la situación actual en Centroamérica en temas de agua y saneamiento se caracteriza por una considerable brecha entre el área urbana y rural.**

Estas brechas se materializan en diferentes aspectos; en primer lugar, los proveedores de los servicios y su sostenibilidad. En el área urbana son empresas públicas las que proveen estos servicios y reciben apoyo de subsidios para su funcionamiento; mientras que en el área rural las organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento (OCSAS) son los principales proveedores y su sostenibilidad depende de las tarifas que recaudan.

En segundo lugar, en el área rural de los países de la región existe poco acceso a agua a través de tuberías, con excepción de Costa Rica y en menor medida, Panamá. En tercer lugar, las áreas rurales y periurbanas que reciben servicios de agua, son más propensas a padecer discontinuidad de los servicios. Estos últimos dos aspectos obligan a la población a utilizar fuentes alternativas (pozos, ríos, quebradas, etc), agravando la precaria situación y salud de las poblaciones porque dificultan el cumplimiento de las recomendaciones sanitarias para prevenir el contagio de COVID-19, así como las prácticas adecuadas de almacenaje que prevengan otras enfermedades como dengue, malaria, y otras.

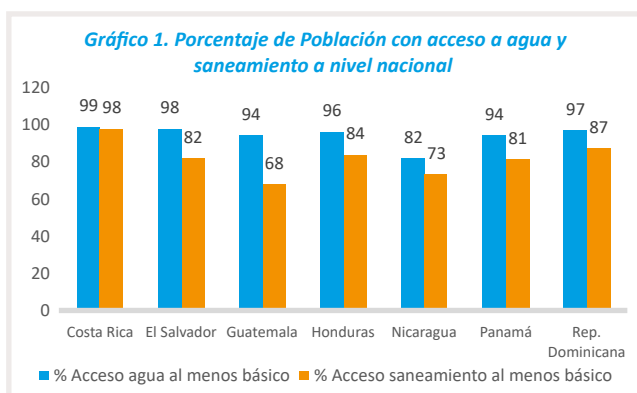


Por otra parte, la región enfrenta una gestión hídrica deficiente, una gestión que no es integrada disminuyendo la capacidad de adaptación de los sistemas de agua y saneamiento a los nuevos retos. Asimismo, *existe una disparidad y falta de acceso a servicios de saneamiento apropiado, lo que tiene implicaciones severas para la salud y el ambiente.*

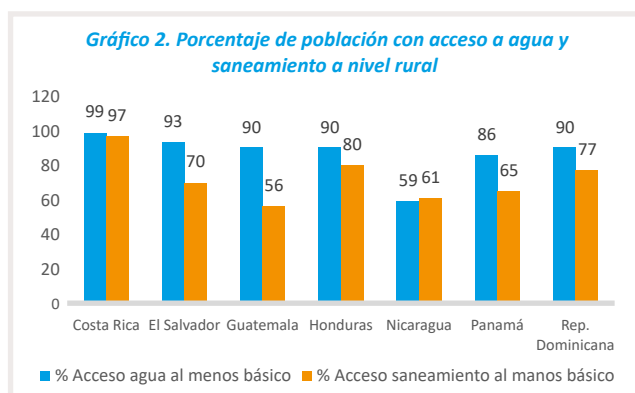
## 2.2 Acceso a agua y saneamiento en los países de estudio

De acuerdo con el último reporte de Joint Monitoring Program (JMP) de 2020, todos los países de la región tienen una cobertura de acceso a agua al menos a nivel básico por encima del 94% de la población, a excepción de Nicaragua cuya cobertura es del 82%. En el tema de acceso a saneamiento a nivel básico, Costa Rica presenta la mayor cobertura del 98%; mientras que Guatemala y Nicaragua tienen la menor cobertura del 68% y 73%, respectivamente. El gráfico 1 presenta un comparativo por país de la cobertura a nivel nacional de la población con acceso a agua y saneamiento.

En la mayoría de los países en las zonas rurales la cobertura de la población con acceso a agua y saneamiento, al menos a nivel básico, es aceptable. Sin embargo, los datos reflejan mayores retos en estas zonas para el acceso a agua y saneamiento gestionados de forma segura, en especial en los países de Guatemala y Nicaragua, pero también hay niveles bajos en El Salvador y Panamá. El gráfico 2 muestra los datos por país de acceso a agua y saneamiento en zonas rurales.



Fuente: Joint Monitoring Program 2020



Fuente: Joint Monitoring Program 2020

Los datos de defecación al aire libre en la región resaltan grandes retos para Honduras, Nicaragua y Panamá a nivel nacional y en el sector rural, con niveles entre el 8% y 15% de la población defecando al aire libre. Estos porcentajes representan un importante sector de la población de cada país y un significativo problema de salud pública y de seguridad. La tabla 1 facilita los datos de defecación al aire libre por cada país.

Tabla 1. Porcentaje de población con defecación al aire libre.

País	Nivel nacional	Zona rural
Costa Rica	<1%	<1%
El Salvador	<1%	1%
Guatemala	2%	3%
Honduras	4%	8%
Nicaragua	7%	15%
Panamá	4%	12%
R. Dominicana	2%	6%

Fuente: Joint Monitoring Program 2020

Existen datos para todos los países en servicios de agua y saneamiento al menos a nivel básico. No obstante, no hay suficientes datos sobre los porcentajes de población que tienen acceso a agua segura; es decir, agua para consumo proveniente de una fuente de agua mejorada ubicada en la vivienda o lote, disponible en el momento en que se necesita y libre de contaminación fecal o por químicos prioritarios. Tampoco hay mucha información de los porcentajes de población con acceso a saneamiento administrado de manera segura, esto es, uso de una instalación de saneamiento mejorada que no se comparte con otros hogares y donde los excrementos se contienen y eliminan de manera segura en el sitio o se transportan y tratan fuera del sitio.

Lo anterior es relevante dado que, en la medida en que se avance en los niveles de cobertura a nivel básico, los desafíos y oportunidades en este tema están enfocados en mejorar los niveles de agua segura y saneamiento administrado de manera segura. Solo Costa Rica, Guatemala y Nicaragua presentan datos de agua segura y solamente Costa Rica y Honduras presentan datos sobre saneamiento gestionado de forma segura.

### III. Situación actual del financiamiento de instituciones de microfinanzas soluciones de agua y saneamiento

Considerando el panorama a nivel regional y por país sobre el acceso a servicios de agua y saneamiento, queda demostrada la necesidad de continuar trabajando por escalar en los niveles de servicios de agua y saneamiento gestionados de forma segura. Para lograrlo, el financiamiento es uno de los principales retos. Se deben encontrar estrategias efectivas y mecanismos de fondeo para garantizar la expansión del acceso a estos servicios.

En este proceso las microfinanzas juegan un rol importante puesto que según el reporte “Financiación del agua y Saneamiento” del Programa de ONU-Agua para el Decenio sobre Promoción y Comunicación (UNW-DPAC) *los hogares son inversionistas clave en las soluciones de agua y saneamiento, asimismo juegan un papel activo en el diseño y la implementación de los proyectos.* Esto abre espacio a las instituciones de microfinanzas a maximizar la participación de los hogares, su participación, satisfacción e inversión financiera.

Para el presente estudio se invitó a 104 instituciones de microfinanzas, afiliadas y no afiliadas a REDCAMIF, para completar la encuesta que nos permitió cuantificar el financiamiento a soluciones de agua y saneamiento en la región. De este total, 56 instituciones completaron la encuesta, el 96% de ellas afiliadas a la red. Los resultados de las encuestas aplicadas a estas 56 instituciones revelan que 28 de ellas no ofrecen financiamiento al tema de agua y saneamiento ni mostraron interés en el corto o mediano plazo. Solo 20 instituciones a nivel regional ofrecen financiamiento a soluciones de agua y saneamiento, lo que corresponde al 36% de la muestra y 8 manifestaron interés, aunque actualmente no atienden el tema. Estas 20 instituciones financiando soluciones a agua y saneamiento se distribuyen geográficamente como refleja la tabla 2:

Tabla 2. Distribución geográfica de IMF con atención a agua y saneamiento

País	No. De IMF con atención a agua y saneamiento	Distribución porcentual
Guatemala	3	15%
El Salvador	2	10%
Honduras	5	25%
Nicaragua	5	25%
Costa Rica	1	5%
Panamá	1	5%
R. Dominicana	3	15%
Región	20	100%



El 45% de estas instituciones ha participado en algún proyecto o programa de agua y saneamiento promovido por otros actores, en especial por organizaciones internacionales sin fines de lucro que trabajan para empoderar a las personas necesitadas con acceso a agua potable y saneamiento como Water For People o Water Aid.

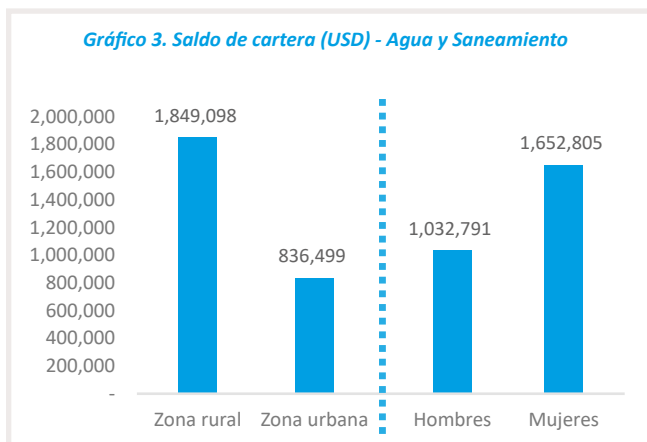
El interés de las Instituciones de Microfinanzas (IMF) para incursionar en el financiamiento al tema de agua y saneamiento ha surgido a través de diferentes direcciones. La principal es la estrategia de la institución, dentro de la cual se plantea generar impacto social mejorando las condiciones y calidad de vida de las familias e impacto ambiental en las comunidades donde atienden. De la muestra de instituciones, el 85% ha indicado que su plan estratégico contempla la atención al tema agua y saneamiento, reflejando el compromiso de los gobiernos corporativos de estas instituciones.

Otra dirección nace de la propia experiencia de las instituciones que iniciaron con una visión de proveer financiamiento a proyectos de vivienda, que posteriormente identificaron la necesidad de las familias de acondicionar unidades o sistemas de agua y saneamiento para mejorar su nivel de vida. Una tercera dirección surge de las partes interesadas, principalmente inversionistas, fondeadores y/o accionistas cuyas líneas de acción están centradas en este tema o con un especial interés por avanzar hacia el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) No. 6 “Agua limpia y saneamiento”.

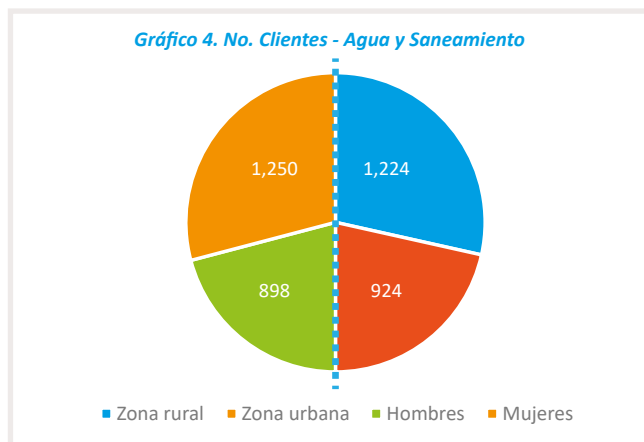
### 3.1 Cartera y clientes

De las 20 instituciones, solamente 12 reportaron sus datos de cartera y clientes específicos de agua y saneamiento, el resto de instituciones reveló dificultades en diferenciar el destino de los créditos puesto que están incluidos dentro del producto de mejora de vivienda, en su mayoría, o de un crédito productivo ambiental en menor proporción.

Las 12 instituciones presentan un saldo de cartera total de agua y saneamiento de USD 2,685,596 y 2,149 clientes. De este total, el 59% está colocado en zonas rurales y el 62% fue otorgado a mujeres. Los gráficos 3 y 4 ilustran los datos de cartera y clientes por cada distribución.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de las IMF



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de las IMF

### 3.2 Destinos del crédito

Las instituciones del sector de microfinanzas que trabajan el tema en estudio, brindan servicios financieros y no financieros para implementar soluciones de agua y saneamiento ya sea a través de organizaciones comunitarias como los comités o juntas de agua potable o directamente a las familias, que es la mayoría de los casos. En el primero de los casos las instituciones han financiado compra de tecnologías (medidores, equipo de bombeo, paneles solares, motores, etc) o infraestructura. A las familias financian diversidad de destinos, tanto en temas de agua como de saneamiento, entre ellos: Instalación y conexión de servicios de agua potable, sistema de riego, protección de fuentes agua, instalación de tanques de captación de agua, construcción de pozos, mantenimiento de red para distribución de agua, soluciones para sistemas sanitarios, construcción, ampliación y reparación de baños y letrinas, sistema de aguas servidas, drenaje, construcción y mejoramiento de fosas sépticas, conexiones al alcantarillado público, biodigestores. Cabe resaltar que ambos temas, agua y saneamiento, están estrechamente vinculados y la combinación del financiamiento de ambas necesidades es aún más favorecedor para las instituciones y las familias.

### 3.3 Forma de trabajo

En su mayoría, las instituciones de microfinanzas identifican y atienden a clientes potenciales con demanda de financiamiento para soluciones de agua y saneamiento a través de los asesores u oficiales de crédito que mantienen una relación directa con el cliente. El objetivo es que cada asesor se convierta en un promotor ya que en las visitas de seguimiento tienen acceso a analizar las condiciones de salubridad en que vive el cliente y determinar sus necesidades. Para ello, es indispensable la capacitación a los asesores, en temas como: estrategias de abordaje y venta, conocimientos de agua y saneamiento, mejoramiento de las estructuras de saneamiento, elaboración de presupuesto, fases de implementación y seguimiento, entre otros. El material publicitario también es relevante para apoyar el trabajo de los asesores.

Otras formas de trabajo de algunas instituciones es que el asesor se avoque a los líderes comunales (ejemplo: pastores, presidentes de juntas de agua, presidentes de patronatos) para promover los servicios de financiamiento o a través de alianzas con desarrolladores o urbanizadores que hacen referencia de clientes a los asesores quienes posteriormente contactan al cliente e inician el trámite de crédito.

### 3.4 Diseño de productos

*De las 20 instituciones, el 55% han diseñado un producto financiero exclusivo para soluciones de agua y saneamiento,* con condiciones adaptadas a las necesidades de los clientes, desarrollaron manuales, imagen de marca, políticas de crédito, servicios no financieros con valor agregado. Este valor agregado varía entre instituciones desde asistencia técnica hasta elementos complementarios a las soluciones de agua y saneamiento (filtros, kits de higiene, entre otros). Este diseño de producto lo han realizado con las capacidades de la institución o con el apoyo de otras organizaciones, entre las que destacan ADA, REDCAMIF, Water For People, Water Aid y Hábitat para la Humanidad.

El 45% restante de estas instituciones que no han diseñado un producto específico, atienden esta temática mediante el producto de mejora de vivienda o un producto verde/ambiental.

Las condiciones que las instituciones ofrecen en los créditos para agua y saneamiento se presentan en la siguiente tabla:

Condiciones	Rango
Monto del crédito	USD 450 - USD 5,000
Tasa de interés	18% - 36%
Plazo	6 meses - 7 años
Período de gracia	No
Monto promedio del crédito	USD 1,200

Cuatro instituciones ubicadas en Guatemala (2 IMF), Honduras (1) y Nicaragua (1) han implementado un crédito combinado o mixto; es decir, un porcentaje se destina para actividad productiva y un porcentaje para agua y saneamiento. Este tipo de crédito se adapta aún más a las necesidades de las familias puesto que fomentan la generación de ingresos o reactivación de negocios, principalmente en los tiempos actuales de pandemia y facilita a las familias una unidad de agua y saneamiento que mejore sus condiciones de vida. Al mismo tiempo, garantiza a la institución una fuente de repago del crédito. *El estudio de caso No. 1 ilustra la implementación del modelo de crédito combinado de Mayaversátil y las lecciones aprendidas con esa experiencia.*

### 3.5 Servicios complementarios

Como parte de los servicios no financieros que han implementado las instituciones de microfinanzas para acompañar el financiamiento a las soluciones de agua y saneamiento se incluyen:

Asistencia técnica, el 40% de las instituciones que ofrecen este financiamiento lo acompañan de asistencia técnica, la cual en su mayoría se canaliza hacia los clientes a través de los mismos oficiales de crédito o de un equipo de la institución que es capacitado en el tema de agua y saneamiento y/o asistencia constructiva. Otra forma de proveer este servicio es mediante alianzas con organizaciones que promueven el desarrollo de servicios de agua potable y saneamiento o en combinación el personal de la institución y los aliados. Esta asistencia técnica tiene por objetivo apoyar a las familias a realizar de manera adecuada y ordenada las instalaciones de las soluciones de agua y saneamiento y garantizar que las condiciones técnicas tengan un estándar mínimo de calidad.

Capacitación a las familias en diversidad de temas, entre ellos gestión empresarial, responsabilidad de pago de las obligaciones adquiridas por el cliente y reducción de morosidad; prácticas de la familia para mejorar su situación financiera; aspectos constructivos y de gestión del riesgo por catástrofe y educación en salud. Actualmente, el método tradicional de visitas a la comunidad se está complementando con medios digitales.

Programas o campañas de concientización a las familias, estas apuntan al cambio de pensamiento, de comportamiento y al uso racional de recursos hídricos. En este proceso de sensibilización se destacan los beneficios que genera el tipo de intervención que realizan las instituciones en cuanto a soluciones de agua y saneamiento. Los medios utilizados para ello han sido volantes, perifoneo, afiches publicitarios en puntos estratégicos de la comunidad.

### 3.6 Alianzas

Las alianzas con diferentes actores de la cadena de valor juegan un papel preponderante en la oferta de financiamiento a soluciones de agua y saneamiento. *El 50% de las instituciones que ofrecen estos servicios financieros señalan tener alianzas con organismos de cooperación internacional, financiadores locales e internacionales y gobiernos locales.* Estas alianzas contribuyen con el fortalecimiento de las capacidades técnicas de las instituciones en diversos aspectos; que se detallan a continuación:

- » Capacitación al personal de campo de manera que puedan atender los requerimientos de las familias en los temas técnicos, brindar un mejor asesoramiento en cambios, mejoras y presupuestos, conocer las nuevas tecnologías y mejores prácticas y modelos en el tema de agua y saneamiento. En el contexto de la pandemia, las capacitaciones que anteriormente eran presenciales, se han combinado con una metodología virtual.
- » Diseño del producto crediticio, subproductos crediticios y servicios adicionales. Estos aliados también apoyan en la realización de diagnósticos, estudios de mercado, elaboración de políticas de crédito, manuales y otra documentación que facilite la formalización del producto. En algunos casos, su aporte se realiza con evaluaciones del impacto de la intervención en los clientes.
- » Estrategias de mercadeo, comunicación y comercialización del producto financiero y los servicios complementarios. Apoyo con el contenido del material publicitario escrito, radial y digital. Recientemente, se ha utilizado el marketing digital por redes sociales para lograr un mayor alcance.

Con otros actores como proveedores de materiales y tecnologías la colaboración es diferente. Las instituciones realizan un trabajo de colaboración, pero sin mayores compromisos; es decir, lo que la institución realiza es un directorio con los proveedores de materiales, equipos y tecnologías, así como mano de obra calificada de cada localidad para recomendar a los clientes, quienes al final toman la decisión con qué proveedor trabajar. Son pocas las instituciones que tienen un acuerdo más formal con los proveedores en los que establecen el pago directo de la institución al proveedor, quien entrega los materiales y equipos al cliente.

Por otra parte, las instituciones públicas también forman parte de estas alianzas. Son parte del ecosistema y por ello contribuyen de dos formas: 1. garantizan el cuidado de la calidad técnica, los criterios técnicos y la oferta que se pone en el mercado para estas soluciones y 2. en algunas localidades las municipalidades son más activas en la construcción de obras que aumentan la demanda de financiamiento de parte de los clientes, quienes solicitan para realizar conexiones básicas al sistema de agua y al de saneamiento público.

Durante las encuestas, entrevistas y estudios de caso los principales aliados de las instituciones de microfinanzas tanto para fortalecimiento de capacidades como fondeo han sido Water For People, Hábitat para la Humanidad, Water Aid, Water.org, ADA, REDCAMIF, REDIMIF, One Drop, Fundación Barceló, Cooperación Sueca ASDI, Fundación Interamericana (IAF), BANDESAL, BID, OMA (organizaciones mínimas de agua y saneamiento) del Ministerio de Salud en Guatemala y Ministerio de Salud Pública El Salvador.

Estas alianzas, ya sea con organizaciones de desarrollo, fondeadores, empresas de asistencia técnica, entidades públicas u otros, apalancan las capacidades de las instituciones y son de gran soporte para iniciar y mantener el trabajo en agua y saneamiento. Generalmente, una vez que se consolida un equipo técnico (normalmente oficiales de créditos bien capacitados) dentro de la institución para atender las necesidades de las familias en los sistemas de agua y saneamiento, el papel de las organizaciones aliadas es más de actualización y refrescamiento de los conocimientos, tecnologías y mejores prácticas. **El estudio de caso No. 2 de Fundenuse pone en evidencia la importancia de realizar alianzas con diferentes actores para contribuir con las familias en la construcción y/o implementación de soluciones de agua y saneamiento.**

### **3.7 Fondos**

Las fuentes de fondos que las instituciones utilizan para otorgar financiamiento a agua y saneamiento son diversas, pero son pocas las que tienen acceso a financiamiento externo para este fin. **El 75% de las instituciones activas en este servicio indica utilizar fondos propios para atender el tema.** El 35% de las instituciones indicó tener apoyo con financiamiento de financiadores internacionales y solamente el 25% lo recibe de financiadores locales.

Desde la perspectiva de los fondeadores, manifestaron que no han tenido fondos destinados a estos proyectos, tampoco demanda de parte de las instituciones, pero están dispuestos a trabajar en el tema porque genera impacto en la calidad de vida, hay potencial de financiamiento por las falencias en términos de agua y saneamiento que experimentan las comunidades, la demanda existe y este financiamiento también contribuye con la inclusión financiera.

Recientemente, han sostenido acercamiento con una iniciativa que tiene por objetivo catalizar la inversión para mejorar los servicios de agua y saneamiento en las comunidades desatendidas de los países de operación; sin embargo, no se concretó la alianza. Para los fondeadores el tema no es sencillo, también consideran necesario realizar alianzas y formular proyectos integrales, en especial con el apoyo técnico de organizaciones especializadas en el tema.

Actualmente, algunas instituciones de microfinanzas están en negociaciones con fondeadores o analizando proyectos más integrales donde puedan formar parte de una alianza para facilitar financiamiento a soluciones de agua y saneamiento.

## **IV. Limitaciones y perspectivas del financiamiento de instituciones de microfinanzas a soluciones de agua y saneamiento**

Mejorar el acceso a saneamiento y a agua potable conlleva grandes beneficios para la salud de la población, la economía y desarrollo de los países. A pesar de estos beneficios para el desarrollo humano, todavía las instituciones financieras destinan recursos insuficientes o no destinan recursos para contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia de agua y saneamiento. Si bien existen algunas instituciones de microfinanzas en la región que están facilitando este financiamiento, se han encontrado distintos factores tanto internos como externos que limitan el escalamiento de estos servicios.

### **4.1 Internas**

A nivel interno la situación de las instituciones es diferente, pero algunas de ellas han enfrentado dificultades para promover el financiamiento en temas de agua y saneamiento por los siguientes factores:

El diseño del producto muchas veces no es el indicado, los requisitos de las instituciones financieras no son adecuados al segmento de clientes. No tienen un crédito diseñado con condiciones adaptadas a las necesidades de los clientes. Se requiere un financiamiento progresivo porque el segmento de clientes para este producto, no siempre podrá hacer la mejora con un solo crédito. Asimismo, en las instituciones de microfinanzas o no hay una cultura o, en algunos casos, no tienen las capacidades para desarrollo de productos pensados con un enfoque en el cliente.

Rotación de los oficiales de crédito quienes son parte de la capacidad instalada de la institución. Esta rotación de personal capacitado se lleva todo el conocimiento y los recursos invertidos por la institución de microfinanzas, obligándola a estar en constante capacitación del nuevo personal. A pesar de que con las instituciones aliadas capacitan al personal, muchas veces estas capacitaciones no tienen la misma frecuencia del ingreso de personal nuevo.

Desde la perspectiva de rentabilidad, el crédito a agua y saneamiento no es atractivo para las instituciones de microfinanzas como son otros sectores, por ejemplo, comercio. Las instituciones perciben una dificultad de tener un crédito de agua y saneamiento autosostenible, para lo cual deben estructurar bien este producto. Además, identifican que el potencial del mercado está en la base de la pirámide de lo que podría tener un mayor riesgo para la institución.

Otra limitación que se encontró en las instituciones es que el tema de agua y saneamiento lo perciben como un tema reciente y muy especializado que requiere conocimiento técnico y otras capacidades de toda la institución, desde el gobierno corporativo hasta el personal de campo, para integrarlo dentro de su oferta de productos y servicios.

## 4.2 Externas

La pandemia del COVID-19 ha sido una limitación importante el último año. En primer lugar, surgieron otras prioridades dentro de las instituciones de microfinanzas para dar continuidad a sus operaciones. Por ejemplo, la digitalización de procesos y habilitación de canales digitales para atención a los clientes lo cual demandó el enfoque y recursos de las instituciones, dejando en segundo plano los temas de impacto social y ambiental. En segundo lugar, desde la perspectiva del cliente, también sucedió algo similar ya que el cliente ha priorizado la actividad productiva sobre la construcción o mejora de los sistemas de agua y saneamiento. Finalmente, a raíz de la pandemia hubo un incremento en los costos de materiales de construcción.

El aspecto cultural es otro aspecto relevante que hace difícil la atención de las instituciones de microfinanzas al tema de agua y saneamiento. Las familias son reacias a hacer cambios de comportamiento, no valoran la importancia y los beneficios de las estructuras de agua potable y sistemas sanitarios en su salud y condiciones de vida; por el contrario, existe preferencia por vivir en el status quo. Existe una falta de sensibilización, de despertar la consciencia de las comunidades de contar con agua potable y una unidad de saneamiento en sus hogares. No hay suficientes campañas o programas de concientización que demuestren a la población la mejora en la salud y en las condiciones de vida de sus familias si realizan una inversión en soluciones de agua y saneamiento.

La falta de comités de agua sólidos, bien capacitados y acompañados, cuyo objetivo sea servir de enlace con la oferta o las cadenas de valor ha sido una de las limitaciones encontradas por las instituciones de microfinanzas. Esta carencia de organización y el surgimiento de conflictos internos dentro de los comités, en algunas ocasiones por intervenciones políticas, dificultan la recuperación de los créditos. Esta dificultad se acentúa con la falta de seguimiento y acompañamiento por parte de las instituciones de microfinanzas a los créditos otorgados a estas organizaciones comunitarias.

De acuerdo con la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE División de América Latina y el Caribe en su reporte “Agua y saneamiento en Centroamérica: administración comunitaria es la clave para la sostenibilidad”, el modelo de las organizaciones comunitarias conocidas como CAPS (Comités de Agua Potable y Saneamiento) en Nicaragua o JAAPS (Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento) en Honduras goza de aprobación de la mayoría de sectores; sin embargo, fraccionadas, debilitadas y sin la participación voluntaria de la ciudadanía, el acceso y distribución de agua y el saneamiento básico no pueden llegar a comunidades muy alejadas.

Pocos fondos locales e internacionales destinados para la temática de agua y saneamiento. La mayoría de las instituciones revelaron utilizar los fondos propios para financiar estos créditos, así como estar en conversaciones y negociaciones con algunos fondeadores. Sin embargo, no hay muchas instituciones de segundo piso trabajando en el tema, a pesar de que forman parte fundamental en todo este ecosistema.

Desde la perspectiva de las instituciones financieras de segundo piso, también encuentran una restricción en el tipo de fondos que administran, ya que están orientados para atender requerimientos de capital de trabajo para el sector productivo cuyos plazos limitan la atención a problemas relacionados con el tema de agua y saneamiento. Asimismo, para estas instituciones otro tema relevante es la falta de experiencia en la valoración de los proyectos que pudieran presentar las instituciones de microfinanzas basándose en las solicitudes de financiamiento por parte de sus clientes directos.

Falta de cadenas de valor fortalecidas, sobre todo en las zonas rurales donde no hay mercados desarrollados, por tanto, dependen de proveedores no locales lo cual encarece el producto. Por otro



lado, el sector de agua y saneamiento ha estado muy asociado con subvenciones, creando de alguna forma un paternalismo, resultando difícil hacer el cambio de mentalidad hacia sistemas de mercado, sostenibles.

### **4.3 Perspectivas**

Las organizaciones participando en este estudio indican que hay buenas perspectivas del financiamiento a la temática de agua y saneamiento. Una de las principales razones que resaltan es la necesidad real de las familias clientes, tanto aquellas que actualmente no cuentan con una solución como aquellas que deben mejorar o renovar estas infraestructuras. Estas carencias crean una demanda y hacen que los clientes tengan mejor acogida del financiamiento, para satisfacer esta enorme necesidad comunitaria.

Consideran que un producto bien diseñado para atender estas necesidades específicas es prometedora por el impacto social y ambiental que genera en los hogares y en la comunidad. Además, que este enfoque social es parte de la misión de las instituciones y también está alineado con las externalidades positivas para el ambiente.

Perciben una oportunidad de negocio porque el segmento de clientes de microfinanzas es muy poco atendido en esta temática, existen muchas zonas, principalmente rurales donde se puede trabajar el tema dejando, por lo tanto, un espacio para generar impacto en la calidad de vida de los clientes y facilitar o escalar el financiamiento con un producto diferenciado. Además, consideran que el tema agua y saneamiento es amplio, creando oportunidades de mercado para la implementación de diversas soluciones, así como diferentes maneras de combinar el crédito.

Las instituciones que ya ofrecen financiamiento a este sector han reportado, en su mayoría, una cartera rentable y sana, con buen ritmo de recuperación. Han identificado que la mayor parte de clientes que solicitan este financiamiento son mujeres, lo cual tiene un efecto multiplicador en el beneficio a las familias, además de ser un producto con mayor probabilidad de recuperación, por su buen comportamiento en el repago de sus obligaciones financieras. Por otra parte, el acceso a servicios de agua y saneamiento se convierte en espacios de empoderamiento y participación para las mujeres, transformando las relaciones de género en las comunidades y visibilizando las demandas en los ámbitos de decisión comunitarios y familiares y sus necesidades de seguridad y privacidad.

Otras organizaciones que fomentan la temática de agua y saneamiento manifiestan que hay perspectivas para crecer en este segmento siempre y cuando se desarrolle el mercado y se fortalezca la cadena de valor haciendo que las soluciones sean más accesibles y asequibles para las familias. Otro tema a considerar es la conexión entre agua y saneamiento; es decir, que se promuevan y se trabajen ambos temas que están estrechamente relacionados.

## **V. Políticas de apoyo para fomentar el financiamiento del sector de microfinanzas a la temática de agua y saneamiento**

La pandemia COVID-19 ha afectado la salud de millones de personas alrededor del mundo y ha cobrado la vida de 45,067 personas solo en Centroamérica y República Dominicana según datos de la Organización Mundial de la Salud al día 7 de Octubre 2021. *El contexto actual es idóneo para iniciar una campaña de fomento al financiamiento, implementación y uso de las soluciones de agua y saneamiento en las poblaciones más vulnerables.*

Es fundamental crear alianzas y generar sinergia entre diferentes actores de la cadena de valor, que podrían ayudar a las familias a adquirir un crédito acompañado responsablemente con una facilitación técnica que les haga sentirse seguros del siguiente paso tanto a la institución financiera como al cliente final y que tengan la certeza que los beneficios de esa inversión serán tangibles y de gran impacto.

Se vuelve necesario apoyar la sensibilización y concientización tanto de instituciones de microfinanzas como de clientes sobre la importancia de las soluciones de agua y saneamiento y los beneficios que tiene para la salud de las familias y el ambiente. Abordar el tema desde una perspectiva de cambio de comportamiento, poniendo al ser humano en el centro y haciendo partícipe a los miembros de las comunidades.

***Las instituciones de microfinanzas de manera individual y aislada no pueden llevar las soluciones de manera adecuada a los clientes finales. Requieren coordinar acciones con una diversidad de actores con diferentes fines:***

- » Se requiere de la contribución de organismos especializados en la temática de agua y saneamiento con conocimientos, capacidades técnicas y experiencia que puedan ser transmitidas al personal de las instituciones de microfinanzas que incursionan en el mercado porque los oficiales de crédito necesitan fortalecer sus capacidades financieras y técnicas para administrar este tipo de proyectos.
- » Es necesario la disponibilidad de fondos ya sean locales o internacionales para que las instituciones de microfinanzas puedan intermediar los recursos hacia los sectores necesitados. Las instituciones de microfinanzas deben tener oportunidad de acceder a fondos en mayor cuantía y en condiciones diferenciadas al financiamiento tradicional. Es decir, ampliar los plazos, repensar la forma de pago, considerar períodos de gracia y las garantías, entre otros aspectos.
- » Es importante crear alianzas con entidades públicas como municipalidades y alcaldías para coordinar los esfuerzos y aprovechar las obras públicas; así como con comités del Ministerio de Salud para aunar esfuerzos en pro de la salubridad de las comunidades.
- » Se deben coordinar acciones con organizaciones que aporten al fortalecimiento de capacidades de las instituciones de microfinanzas en diferentes temas. El diseño de productos enfocados en el cliente es fundamental. Productos diferenciados con condiciones adaptadas a las necesidades y recursos de los clientes, acompañadas de servicios no financieros como asistencia técnica, capacitación y sensibilización. Un producto donde el seguimiento y verificación de la inversión en las obras sea realizado para garantizar la recuperación de la cartera y el impacto social y ambiental esperado.
- » Se deben crear alianzas con los proveedores de insumos y materiales de construcción, proveedores de tecnologías y mano de obra calificada en las diferentes localidades, que permita abaratar los costos a las familias.

Adicionalmente, es importante desarrollar los mercados de agua y saneamiento, fortalecer la cadena de valor, realizar estudios de mercado y factibilidad y apuntar a un cambio de pensamiento y comportamiento donde las soluciones de agua y saneamiento sean valoradas de tal forma que las familias estén dispuestas a invertir para mejorar sus condiciones de vida. Principalmente en zonas rurales donde hay mayor necesidad y donde hay mayor colocación de un producto financiero para agua y saneamiento según lo encontrado en el estudio.

Prestar especial atención al financiamiento de mujeres en las soluciones de agua y saneamiento. Las instituciones que actualmente atienden esta temática reflejan que gran parte de sus clientes son mujeres; ellas juegan un papel importante en la salubridad e higiene de sus hogares, apuntando favorablemente a que se consoliden los productos financieros en poblaciones vulnerables.

En los proyectos donde está involucrada la comunidad, o proyectos que financian organizaciones comunitarias es imperante ser parte de un proceso formativo que ayude a manejar los recursos financieros y del proyecto como aquellos relacionados con el monitoreo y seguimiento de las obras de agua y saneamiento. Que estas organizaciones sean fortalecidas y capacitadas y se les brinde el acompañamiento adecuado para enfrentar los grandes desafíos que surgen de la instalación y mantenimiento de infraestructuras de agua y saneamiento, así como de su sostenibilidad.

*Para lograr el impacto social y ambiental que persiguen las microfinanzas es trascendental formular y ejecutar proyectos integrados, con una participación multisectorial, de acciones coordinadas que integren a los diferentes interventores del tema y se creen las sinergias para ofrecer a las comunidades un crédito acompañado responsablemente.*

Los proyectos para ser escalables deben considerar los siguientes ejes:

1. Financiamiento a las soluciones de agua y saneamiento.
2. Asistencia técnica en construcción de obras de agua y saneamiento.
3. Incidencia con el sector público, gobiernos locales, academia, etc.
4. Programas educativos y de sensibilización a las familias.
5. Desarrollo de competencias y especialización de personal de instituciones de microfinanzas en agua y saneamiento.
6. Creación de alianzas estratégicas con la diversidad de actores de la cadena de valor en agua y saneamiento. *El estudio de caso No. 3 de Hábitat para la Humanidad El Salvador es un ejemplo de lo que se podría lograr en términos de financiamiento a soluciones de agua y saneamiento con la creación de un programa integral.*

# ESTUDIO DE CASO

---



**MayaVersatil**

*“Implementando un modelo de  
crédito combinado”*

# Institución

MayaVersátil es una empresa de desarrollo social empresarial de Guatemala que trabaja en comunidades rurales y urbanas desde el 2005. Su misión es generar oportunidades de desarrollo sostenible para la población del país, a través de la empresarialidad y versatilidad. Ofrecen servicios integrales de microcrédito orientados a mejorar el bienestar social, económico y ambiental de la población local y sus familias, así como a fortalecer el desarrollo económico sostenible en toda Guatemala.

Sus objetivos estratégicos son fortalecer los modelos organizativos ancestrales de las comunidades donde hay cobertura, facilitar y prestar servicios financieros a la población rural y urbana, con base en la metodología de bancos comunales y grupos solidarios, acompañar y asesorar proyectos productivos para asegurar la sostenibilidad y el retorno de la inversión y contribuir a la protección y conservación de los recursos naturales, a través de proyectos sostenibles.

Los servicios financieros que ofrecen son créditos e inversiones para micro, pequeña y mediana empresa. Estos los complementan con servicios no financieros de asesoría y consultoría en diversas temáticas como emprendedurismo, incubación de empresas, empresarialidad, manejo de crédito, educación financiera y mercadeo, gestión hídrica; seguridad y soberanía alimentaria y ambiente y desarrollo endógeno sostenible.

MayaVersátil opera en el occidente de Guatemala, en cuatro departamentos: San Marcos, Quezaltenango, Totonicapán y Quiché donde atienden a más de 1,300 clientes con una cartera de créditos total de USD 587,460 a Junio 2021, de la cual el 74% está colocada en mujeres y el 76% en zonas rurales.



## Contexto

En el 2020, Guatemala presenta una cobertura de acceso a agua potable al menos básico del 94% de la población a nivel nacional y 90% a nivel rural, lo que demuestra un gran avance. Sin embargo, al revisar los datos de agua segura, la cobertura baja al 56% a nivel nacional y al 46% en zonas rurales, generando un reto importante para garantizar niveles adecuados de agua segura en términos de cantidad, calidad y accesibilidad.

La cobertura de acceso a servicios de saneamiento al menos básico es la más baja de la región Centroamericana y República Dominicana. A nivel nacional, este porcentaje es del 68% y en áreas rurales disminuye a 56%. Por otra parte, el 3% de las familias rurales mantienen prácticas de defecación al aire libre. Estos resultados dejan espacio para realizar mejoras en tecnologías de saneamiento, sistemas de agua, estrategias de conexión a alcantarillados a niveles urbanos y otras medidas para escalar en los niveles de acceso a servicios de agua y saneamiento gestionados de forma segura.

## Descripción del proyecto

Bajo el contexto anterior, MayaVersátil identificó que las soluciones de agua y saneamiento responden al enfoque en desarrollo endógeno sostenible de la institución y genera impacto social, económico y ambiental. A partir de esa premisa, desarrollaron acciones de coordinación, inicialmente con autoridades locales para apoyar el trabajo de reforestación y posteriormente, apoyar el tema de agua y saneamiento en función de proteger los recursos hídricos. Forman parte de una estructura a nivel regional que son autoridades de 48 cantones en Totonicapán donde el eje central es proteger y conservar los recursos naturales.

Con un objetivo claro de mejorar la calidad de vida de las familias, en el 2015 realizaron un primer acercamiento con Water For People Guatemala, con quienes firmaron una carta de entendimiento. A través de esta colaboración, enlazaron algunas acciones en conjunto, entre las que resaltó un diagnóstico de necesidades y oportunidades donde identificaron agua y saneamiento como un tema común.

Esta alianza con Water For People Guatemala fue clave para MayaVersátil ya que iniciaron un proceso de intercambio de experiencias, formación, capacitación y sensibilización sobre el tema de agua y saneamiento. Con estas actividades MayaVersátil empezó a visualizar cómo las soluciones de agua y saneamiento generan impacto en la calidad de vida de las familias en las localidades que atienden. Posteriormente, se realizaron reuniones estratégicas para formular un producto crediticio específico para agua y saneamiento, con el fin de lograr un crédito autosostenible.



Se trabajaron las estrategias de abordaje y se concluyó en la implementación de un modelo de crédito combinado. Es combinado porque un porcentaje del crédito se destina a la actividad productiva del cliente y el otro porcentaje se invierte en soluciones de agua y saneamiento. Las combinaciones pueden realizarse en cualquiera de las cuatro principales actividades que MayaVersátil atiende, que son

comercio, industria, servicios y agricultura. A través de la experiencia han encontrado adecuada la combinación 80/20 y 90/10, lo que indica que el 80% o 90% del crédito debe dirigirse hacia la actividad productiva y el restante 20% o 10% a la solución de agua y saneamiento.

Los destinos de estos créditos son principalmente tres: conducción de agua, remodelación y construcción de letrinas y biodigestores. Este último destino es el que ha tenido mayor impacto. Los tres destinos se trabajan de manera combinada, se puede realizar cualquier combinación en función de la necesidad del cliente.

Este crédito se complementa con asistencia técnica y acompañamiento para construcción de las obras de agua y saneamiento. Al inicio del proyecto formaron al equipo técnico de MayaVersátil y a constructores independientes para aprender el diseño de implementación de proyectos de saneamiento con el objetivo de empoderarlos y facilitar sus estrategias comerciales hacia los clientes. Actualmente, esta asistencia la brinda directamente el personal de MayaVersátil porque ya tienen la experiencia y tienen propiedad del modelo y mucho conocimiento en temas de presupuesto, materiales, modelos, calidad del producto. Aunque el personal de MayaVersátil ya está debidamente capacitado, por su relación y alianza, eventualmente Water For People Guatemala acompañan y brindan asesorías puntuales. Cabe resaltar, que la institución también da seguimiento al uso de la obra una vez instalada.



Otra colaboración con los actores de la cadena de valor fueron los proveedores de materiales. MayaVersátil hizo un sondeo de proveedores de materiales en las localidades buscando costos bajos para que el cliente esté satisfecho. La forma de trabajo de la institución es que paga directamente al proveedor y al cliente se entregan los materiales, pero no el efectivo. También hicieron alianza con proveedores de mano de obra, actualmente, la mano de obra para la construcción de soluciones de agua y saneamiento son clientes de la institución. Si se lograra masificar el crédito tendrían que identificar otros actores, considerando quizá empresas constructoras, mejor establecidas y con recursos disponibles.

Inicialmente, el fondeo fue propio; posteriormente, Water For People Guatemala les otorgó un financiamiento exclusivo para el tema de agua y saneamiento. No han recibido más fondos externos, pero están analizando la participación en la iniciativa Azure, desarrollada por el BID Lab que es el laboratorio de innovación del Grupo BID (Banco Interamericano de Desarrollo), Catholic Relief Services (CRS) y Azure Source Capital (ASC). Mediante esta iniciativa se financiarán proyectos de mejora y ampliación de juntas de agua de comunidades rurales, periurbanas, así como de prestadores de servicios de agua y saneamiento municipales y de pequeñas ciudades.

A través de REDIMIF identificaron la oportunidad de aplicar a la convocatoria ADA - REDCAMIF: Proyectos pilotos de servicios financieros con valores agregados en el 2019. Los ejes de trabajo de MayaVersátil y los objetivos de ADA y REDCAMIF coincidieron. Mediante esta importante alianza, se logró el objetivo de diseñar la metodología y reglamentación para prestar servicios microfinancieros combinados de producción y vivienda/saneamiento para contribuir a la calidad de vida de los clientes.



Algunas actividades que se llevaron a cabo fueron realizar un estudio de mercado con enfoque cliente al centro en las zonas de influencia de MayaVersátil para confirmar que el producto responde a las necesidades de los clientes, elaborar los manuales y mejorar los procesos para ofrecer este producto, analizar los procesos comerciales para la colocación de los créditos, y apoyar con el lanzamiento de la fase piloto para probar el producto y su mercadeo.

Bajo este proyecto se formalizaron los procesos y el producto y se implementó la fase piloto en el 2019, el cual se detuvo un poco en el 2020 a causa de la pandemia. No obstante, el producto ya se masificó, aunque todavía no a gran escala porque se requiere trabajar más un programa de sensibilización en las diferentes zonas que atiende MayaVersátil. Actualmente, el producto es parte del portafolio de servicios de la institución y está disponible en todas las sucursales.

## Resultados

La implementación de este producto diseñado específicamente para financiar soluciones de agua y saneamiento ha tenido un impacto financiero, ambiental y social. En el aspecto financiero, mediante el modelo de crédito combinado lograron tener un producto rentable. A la fecha, MayaVersátil tiene una cartera de USD 59,023 en agua y saneamiento que corresponde a 125 clientes; el crédito promedio es USD 470 y una mora menor al 10%.

Desde el punto de vista ambiental, en las zonas de cobertura de MayaVersátil reducen contaminación ambiental a través de biodigestores, reducción de insectos contaminantes, conducción de aguas grises, entre otros beneficios. Esto ha generado un gran cambio para los clientes, quienes indican que el trabajo de saneamiento reduce muchos focos de contaminación. Aparte de la mejora en temas de agua y saneamiento, la institución tiene el compromiso con los clientes de contribuir en los procesos de reforestación, con el apoyo de campañas de protección de yacimientos de agua.

En el ámbito social, las familias ven un cambio en su calidad de vida. Pasan de un ambiente contaminado donde realizar sus necesidades a un espacio limpio y saludable, más digno. Además, de estar alcanzando segmentos de la población en pobreza extrema y pobreza media, quienes antes no querían invertir, pero ahora lo ven necesario.

## Puntos de reflexión

Aunque la institución inició este proyecto hace pocos años, se considera que ha tenido buenos resultados y el impacto esperado en los clientes, comunidades y en el ambiente, alineado con la misión y estrategia de la institución. Esto se ha logrado por diferentes factores que han impulsado este proyecto y su buena ejecución. No obstante, también han enfrentado algunos obstáculos en el camino y otros que aún falta superar.

### **Factores de éxito**

Las alianzas estratégicas con diferentes organizaciones son un factor relevante para la atención al tema de agua y saneamiento. “Un leño no arde solo” (indica Manuel Tzul, Gerente General de MayaVersátil). De manera independiente y aislada como institución de microfinanzas no se puede hacer mucho para escalar e impactar; al contrario, se requiere el apoyo de muchos actores que tengan la experiencia en el tema. Es necesario un equipo integrado para trabajar agua y saneamiento. Aunque los canales se pongan a disposición se debe realizar un plan estratégico en conjunto con otros actores para lograr ejecutar estos proyectos. En este caso, Water For People Guatemala, REDIMIF, ADA y REDCAMIF, a través del fortalecimiento de capacidades de MayaVersátil en diferentes áreas, fueron relevantes para la implementación de este producto financiero.

La formación, capacitación y sensibilización constante del personal de MayaVersátil fue un factor clave en la ejecución del proyecto, ya que el equipo tiene que creer en el producto y los beneficios que llevará a las familias y a la comunidad para poder vender, deben conocer a profundidad sobre las soluciones para agua y saneamiento. Mientras más empoderado esté el colaborador, hará un mejor trabajo de comercialización y sensibilización a las familias.

El modelo de trabajo y el crédito combinado funcionan para la institución y para el cliente, ya que crea un producto autosostenible para ambos. Este modelo resolvió dos de los principales obstáculos que la institución encontraba para arrancar el proyecto: 1. los clientes no contaban con el flujo para repago de los créditos, pero a través de un crédito combinado, las familias tienen la oportunidad de llevar un proceso autosostenible y generar un cambio en sus vidas, y 2. con el crédito combinado se logró la rentabilidad del producto.



### **Obstáculos en el proceso**

En las comunidades atendidas por MayaVersátil la dinámica anterior ha sido que organizaciones de desarrollo facilitan las soluciones de agua y saneamiento como donaciones para las familias, creando un cierto paternalismo y evitando que los hogares den el uso adecuado ya que no implica costos ni esfuerzos de parte de ellos. Romper estos esquemas en la mentalidad de las familias y encaminarlas hacia un modelo de mercado ha sido un reto para la institución.

La cultura de las zonas de cobertura de MayaVersátil también ha implicado limitaciones para la ejecución del proyecto ya que las familias no perciben la inversión en soluciones de agua y saneamiento como una prioridad, por su diversidad de necesidades priorizan otros aspectos en su vida como la generación de ingresos, reactivación de negocios, etc.

Al igual que en muchos sectores de la economía y de las vidas de las personas, la pandemia del COVID-19 ha venido a cambiar la dinámica. No se puede negar que ha traído dificultades tanto a

instituciones financieras como a familias, en temas de salud, economía, rutinas, entre otros aspectos que se han alterado como consecuencia de la pandemia.

Otra dificultad que encontraron en el camino fueron los precios de insumos y materiales para la construcción y/o implementación de las obras de agua y saneamiento. Por su método de trabajo, el personal de campo de la institución realiza presupuestos con base en precios ya definidos, pero se han encontrado que cuando se formaliza el crédito, los precios ya han variado por distintos factores de mercado, teniendo que realizar nuevamente todo el proceso de análisis crediticio del cliente.

### **Recomendaciones para otros actores**

- » Realizar incidencia en entidades de gobierno, a nivel nacional y/o local, sobre la necesidad y el impacto que las soluciones de agua y saneamiento facilitan a las familias, sobre todo en las zonas rurales. El mayor apoyo hasta el momento se recibe de organizaciones extranjeras quienes invierten recursos para avanzar en el tema.
- » Crear alianzas estratégicas con actores idóneos e instituciones que puedan hacer cambios con enfoque sostenible en agua y saneamiento.
- » Crear campañas de sensibilización a través de diferentes medios para llegar a los clientes donde resalten las transformaciones en la calidad de vida que puede generar la implementación de soluciones de agua y saneamiento. Que también influyan en un cambio de comportamiento hacia un uso correcto de los recursos.
- » Versatilidad y creatividad en el diseño de un producto para agua y saneamiento que responda a las necesidades de los clientes. El tema es muy amplio, generando así oportunidades de mercado para la implementación de soluciones.
- » Gestionar recursos y financiamiento para el tema, que esté disponible para instituciones de todas las escalas.

# ESTUDIO DE CASO

---



*“Creando alianzas para financiar  
soluciones de agua y saneamiento”*

# Institución

Fundenuse es una microfinanciera nicaragüense, basada en Ocotol, cabecera departamental de Nueva Segovia, donde opera desde 1993. Su misión es brindar servicios financieros con enfoque empresarial, social y ambiental a los micro, pequeños y medianos empresarios y productores para contribuir a su desarrollo socioeconómico. Tienen la visión de ser una microfinanciera reconocida por ofrecer soluciones financieras y no financieras de calidad, cumpliendo estándares nacionales e internacionales de desempeño. Las soluciones financieras que ofrecen son crédito para comercio, industria y servicios, desarrollo empresarial, pequeña empresa, actividades pecuarias y agrícolas, vivienda, incremento de actividades productivas, cadenas productivas rurales y agua y saneamiento.

Fundenuse tiene una red de 21 sucursales, ubicadas principalmente en la zona norte del país, distribuidas en los siguientes departamentos: Jinotega, Madriz, Matagalpa, Nueva Segovia, Estelí, León, Boaco y Atlántico Sur. A través de esta red atienden a más de 20,000 clientes y tienen una cartera total de USD 16.6 millones, de la cual el 46% está colocada en mujeres y el 58% en la zona rural. Las actividades económicas que concentran la mayor parte de la cartera son la actividad agropecuaria y comercial, así como el financiamiento a vivienda.

## Contexto

Nicaragua tiene una cobertura de agua potable al menos básico del 82% a nivel nacional y del 59% en el sector rural, siendo ambos indicadores los más bajos de la región Centroamericana y República Dominicana en el 2020. Los indicadores son aún más preocupantes cuando se analizan los datos de acceso a agua segura, donde la cobertura disminuye a 59% a nivel nacional y a 39% en el área rural. El acceso a saneamiento al menos básico presenta una cobertura del 73% a nivel nacional y del 61% a nivel rural. En relación con la defecación al aire libre, Nicaragua registra el porcentaje más alto de la región; esto es, el 7% de la población a nivel nacional y el 15% de la población en zonas rurales que todavía defecan al aire libre. Estos datos apuntan a oportunidades evidentes para productos enfocados al mejoramiento o rehabilitación de sistemas de agua y mejores tecnologías de saneamiento tanto a nivel nacional como en las zonas rurales para garantizar la calidad y disponibilidad de ambos servicios.



# Descripción del proyecto

El inicio de Fundenuse en el financiamiento a soluciones de agua y saneamiento fue a través de una alianza con Water For People Nicaragua en el 2016. Water For People Nicaragua tenía un proyecto en la zona de La Concordia y San Rafael donde brindaron financiamiento, asistencia técnica y tecnologías a algunas familias. Fundenuse apoyó con la gestión y recuperación de esos créditos. A partir de esa primera experiencia, la institución inició la colocación de créditos para agua y saneamiento bajo otros productos en las comunidades de Jinotega y Yalí. Formalizaron la alianza con Water For People Nicaragua, quienes apoyaron con asistencia técnica y capacitación a los oficiales de crédito de Fundenuse para atender estas comunidades.



Tras esta alianza y tomando en cuenta la misión de Fundenuse de brindar servicios con enfoque empresarial, social y ambiental, continuaron trabajando en el tema. Tenían diseñados “productos verdes” cuyos fondos provenían de fondeadores internacionales y eran destinados a apoyar a clientes para compra de paneles solares, cocinas mejoradas, entre otros destinos, pero con la experiencia en agua y saneamiento evaluaron que este tema se ajusta al objetivo de mejorar las condiciones higiénicas, sanitarias y calidad de vida de los clientes. Por tanto, la dirección ejecutiva y la junta directiva de la institución encontraron necesario seguir ejecutando proyectos en esta línea.

Actualmente, Fundenuse no tiene un producto crediticio específicamente diseñado para agua y saneamiento, sino que esta demanda se atiende como un destino del producto crediticio de vivienda. Generalmente, las condiciones son las mismas que el crédito de vivienda, aunque su clasificación depende de la fuente de pago; es decir, si la fuente de pago es una actividad comercial, las condiciones que se otorgan son las del crédito comercial; y así con el resto de créditos. El crédito puede ser puro (100% para agua y saneamiento) o combinado (un porcentaje para realizar las obras de agua y saneamiento y otro porcentaje para capital de trabajo). Es un crédito flexible y en constante ajuste según la demanda. En algunos casos, el crédito para agua y saneamiento va acompañado de asistencia técnica; sin embargo, esto depende de las diferentes tecnologías que se van a implementar.

La alianza con Water For People Nicaragua se ha fortalecido cada vez más a través de capacitaciones a los oficiales de créditos en estrategias comerciales, tratando de resaltar los beneficios de la intervención y brindando recomendaciones sobre los proveedores. Contribuyeron con la elaboración de material publicitario, como cuñas radiales. Además, se llevó a cabo un proceso de sensibilización por medio de una campaña para dar a conocer a la población en las diferentes comunidades la conveniencia y los beneficios de las soluciones de agua y saneamiento para sus hogares. Fundenuse también forjó alianza con otros actores como ferreterías, para brindar precio preferencial y otros beneficios a sus clientes (ejemplo: entrega gratis) y con mano de obra calificada para la construcción de obras e implementación de tecnologías.

Otra alianza que ha generado Fundenuse es con Hábitat para la Humanidad Nicaragua, una organización sin fines de lucro, que aboga y trabaja por el derecho a la vivienda adecuada y a la mejora sostenible del hábitat comunitario. Mediante esta alianza Fundenuse tuvo acceso a un fondo para vivienda, capacitación y apoyo en la asistencia técnica que se brinda como servicio no financiero con el crédito. Cuando el crédito es otorgado con fondos de Hábitat, la asistencia técnica para el cliente es obligatoria y es facilitada directamente por el personal de Hábitat para la Humanidad Nicaragua.

Con el propósito de expandir y formalizar sus servicios financieros para el tema de agua y saneamiento, hace un poco más de un año Fundenuse estableció otra alianza con Water Aid, una organización internacional sin fines de lucro dedicada exclusivamente al agua limpia, la higiene y el saneamiento. Con ellos iniciaron un proyecto en la zona de Waslala con el objetivo de crear un producto puro de agua y saneamiento y aplicar todas las etapas que conlleva el desarrollo de este nuevo producto: estudios de mercado, políticas de crédito, manuales de proceso, imagen de marca, estrategia de mercadeo. En este momento, el proyecto se encuentra en implementación.

## Resultados

---

Fundenuse comenzó con un proyecto piloto que a la fecha se ha extendido a toda la cobertura geográfica de la institución. Con el brote de la pandemia del COVID-19, se han ralentizado las colocaciones del crédito para agua y saneamiento; sin embargo, las alianzas permanecen activas y operando. Hasta la fecha han colocado 372 créditos y una cartera de USD 43,800. De este total, el 40% está colocado en zona rural y el 59% en clientes mujeres. Esta cartera ha sido rentable y presenta buen ritmo de recuperación.

Aunque no han realizado una evaluación formal de los resultados, sí han realizado consultas y aplicado encuestas a los clientes. En los resultados, la institución ha identificado un impacto positivo en sus clientes, han encontrado lugares donde las condiciones eran infrahumanas (por ejemplo, con defecación al aire libre) y tener un inodoro dentro de su casa, ha mejorado las condiciones de vida



de las familias. Los clientes han expresado y dan testimonio del cambio en la calidad de vida y de las condiciones higiénico-sanitarias de sus hogares. Esto sin lugar a dudas, genera un grado de satisfacción en la institución ya que están cambiando la vida de la población.

## Puntos de reflexión

---

En su experiencia trabajando en este tema, Fundenuse ha reconocido algunos elementos que han contribuido a la buena ejecución de estos proyectos y a tener una cartera sana. También se enfrentaron algunos obstáculos en el proceso, en los cuales están trabajando para ofrecer un mejor servicio en un futuro.

### **Factores de éxito**

- » La sinergia que Fundenuse ha creado con diferentes organizaciones especializadas en el tema de agua y saneamiento ha sido un factor relevante en el éxito de sus proyectos. A través de ellas están trabajando en el desarrollo y formalización de un producto crediticio completo y adecuado a las necesidades de los clientes. Además, de la contribución en capacitación, asistencia técnica, mercadeo y otros aspectos.
- » Otro punto fundamental para la ejecución de estos proyectos es la necesidad de la población, especialmente en áreas rurales, de las diferentes comunidades que atiende Fundenuse. Esta necesidad real de las familias, combinado con las campañas de sensibilización ha impulsado una buena percepción y demanda del financiamiento.
- » El 59% de la cartera de crédito para el destino agua y saneamiento está colocado en mujeres, esto también ha contribuido al buen comportamiento de la cartera en cuanto a rentabilidad y calidad. Adicionalmente, se considera que las mujeres son las que más perciben la necesidad de contar con una solución de agua y sistema sanitario para mejorar el nivel de vida de sus familias, resultando en un efecto multiplicador que llega a toda la familia y la comunidad.

### **Obstáculos en el proceso**

- » Uno de los principales obstáculos que encontraron en su experiencia es la falta de fondos para el tema de agua y saneamiento. Fondos que tengan condiciones diferentes para trasladar estas mejores condiciones hasta los clientes.
- » Otro tema que los ha limitado es la falta de un crédito diseñado específicamente para financiar soluciones de agua y saneamiento. Un producto crediticio con condiciones diferenciadas y adaptados a las necesidades de los clientes. Se requiere un financiamiento progresivo porque el segmento de la población al que sirve la institución no siempre puede realizar las obras con un solo crédito.

### **Recomendaciones para otros actores**

- » Construir alianzas con diferentes actores para fortalecer las capacidades de la institución en términos de formación del personal, diseño de productos de crédito, estrategias comerciales y otros elementos relevantes.
- » Diseño de un producto bajo un enfoque progresivo donde el financiamiento que promueven las instituciones garantice una adecuada inversión, obras de calidad y una cartera sana.
- » Realizar programas de sensibilización y capacitación a las familias para demostrar las mejoras en materia de salud y calidad de vida que pueden lograr mediante una inversión en soluciones de agua y saneamiento.

# ESTUDIO DE CASO

---



*“Del diseño de un producto financiero a un programa de agua y saneamiento”*

# Institución

Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) es una organización sin fines de lucro, parte de Hábitat para la Humanidad Internacional, con presencia en aproximadamente 70 países. Su visión es un mundo donde cada persona cuente con un lugar digno donde vivir. Hábitat ha trabajado en El Salvador desde 1992, con la misión de convocar a la gente para construir viviendas, comunidades y esperanza, y así mostrar el amor de Dios en acción. Su impacto en el país alcanza a 42,000 familias.

Su trabajo lo realizan con socios nacionales e internacionales, corporaciones, organizaciones privadas, organizaciones de fe, afiliados de Hábitat Internacional, y personas comprometidas con la causa, que se unen cada año para apoyar el trabajo de Habitat.

Hábitat para la Humanidad construye viviendas dignas y accesibles en todo El Salvador, para familias de bajos ingresos. Además, brinda oportunidades innovadoras y accesibles de financiamiento. Las familias apoyan la construcción bajo el modelo de ayuda mutua, junto la ayuda de voluntarios, y pagan una cuota adecuada a su situación socioeconómica. Los servicios que ofrecen incluyen construcción y financiamiento de viviendas; mejoramiento de viviendas (ampliación, cambio de piso o techo, mejoramiento progresivo); gestión de riesgos a desastres; educación en temas financieros, construcción, gestión de riesgo y liderazgo comunitario; construcción sostenible y ejecución de proyectos integrales para el desarrollo de comunidades.

Hábitat El Salvador tiene cobertura en las tres zonas del país, occidental, central y oriental, con 9 agencias distribuidas en los siguientes departamentos: Santa Ana, Sonsonate, Cuscatlán, La Libertad, La Paz, San Salvador, San Vicente, Usulután y San Miguel. La cartera total de la institución es de USD 40.3 millones colocada en más de 14,000 clientes en el sector vivienda. Del total de la cartera, el 47% está colocada en clientes mujeres y el 53% en zonas rurales.

## Contexto

El Salvador ha mejorado sistemáticamente el acceso a los servicios de agua al menos básicos desde el año 2000, avanzando hasta una cobertura del 98% de la población con acceso en el año 2020. En este mismo servicio, la población rural es la que más avance ha presentado ya que pasó de 56% de cobertura en el 2000 a 93% en el 2020. En términos de saneamiento al menos básico, el acceso a nivel nacional es del 82% y 70% a nivel rural. Existe una brecha en las zonas rurales, donde el 30% de la población no cuenta con saneamiento a nivel básico.

A pesar de los avances en el acceso a servicios tanto de agua como de saneamiento, este acceso básico no es suficiente para alcanzar los objetivos de país y el ODS 6. Según el Monitoreo de los Avances del País en Agua Potable y Saneamiento MAPAS II, 2017 existe un déficit de USD 73 y USD 182 millones para escalar los niveles de servicios en agua y saneamiento, respectivamente. En total el déficit de inversión para alcanzar los niveles más altos de servicios de agua y saneamiento en El Salvador es de al menos USD 255 millones. Esta brecha es una oportunidad para otros sectores que pueden contribuir a disminuir estas cantidades.



## Descripción del proyecto

---

Hábitat lleva años trabajando en mejoramiento de vivienda y en su experiencia habían identificado una demanda de financiamiento para temas relacionados con agua y soluciones sanitarias, como fosas sépticas, reparaciones de baños, servicios sanitarios, etc. Alineado con esta identificación de la demanda en El Salvador, Hábitat Internacional envió información de lo que pudiera ser un Programa de agua y saneamiento, que comprendiera diferentes ejes, siendo el financiamiento solo uno de ellos.

Combinando esta demanda real y una indicación de Hábitat internacional, Hábitat El Salvador tomó interés en el tema y aplicó a la convocatoria ADA - REDCAMIF: Proyectos pilotos de servicios financieros con valores agregados en el 2019. El proyecto piloto propuesto y aprobado tenía el objetivo general de mejorar la calidad de vida de los clientes de Hábitat El Salvador a través del acceso a productos para agua y saneamiento. Además, esperaban alcanzar los objetivos específicos de: sistematizar el proceso de innovación de productos y servicios; diseñar, validar y pilotear productos de crédito para agua y saneamiento; y lanzar y masificar los productos de crédito agua y saneamiento dentro de la oferta de servicios financieros de la institución.

El proyecto concluyó a finales del año 2020, alcanzando los objetivos planteados. Anterior a este proyecto, la institución financiaba el tema agua y saneamiento a través de otros productos crediticios, pero con este proyecto estructuraron muy bien el producto específico. Este piloto inició con un estudio de mercado en el que se recopiló toda la información de gustos y preferencias de las familias clientes y se realizó en las tres zonas del país, centro, occidente y oriente. Posteriormente se hicieron grupos focales para conocer e implementar el tema de “cliente al centro”, metodología transversal en todo el proceso. El diseño de producto fue para dos propósitos: 1) un crédito de segundo piso para financiar juntas de agua a nivel comunitario, y a través de esas juntas financiar proyectos de agua y saneamiento; y 2) un crédito de primer piso para financiar soluciones de agua y saneamiento directamente a las familias.

El crédito de primer piso se diseñó de manera tal que tiene condiciones crediticias adaptadas a las necesidades de las familias; por ejemplo, tienen una tasa preferencial que es un poco más baja que la de los otros productos, los plazos tienen flexibilidad para adecuarse a la capacidad de pago de la familia, el rango de plazo es más amplio (entre uno y siete años), hay mayor facilidad en la garantía que requieren los créditos menores de USD 500, los montos del crédito varían según el destino pero el tope es hasta USD 4,000, tienen la flexibilidad de realizar créditos combinados (ampliación de vivienda con una solución sanitaria). El crédito de Hábitat El Salvador es asistido y verificado, de tal forma que se garantice que la familia ha invertido el crédito en el destino estipulado; de lo contrario, la institución aplica una tasa de castigo y pierden la tasa preferencial.

Este producto se complementa con un componente de asistencia técnica constructiva y otro de educación sobre agua y saneamiento, ambos son obligatorios. Hábitat El Salvador tiene un área de construcción que es la encargada de brindar la asistencia técnica; una vez iniciada la solicitud del crédito, se realiza una visita para verificar los requerimientos de la obra y asegurar que las condiciones técnicas con las que se va a construir tengan un estándar mínimo de calidad. Posteriormente, se elabora un diseño y las especificaciones técnicas constructivas junto con el presupuesto, para realizar el análisis crediticio del cliente.

Generalmente, en el componente de educación Hábitat El Salvador define diferentes temáticas, detalladas a continuación: a) Educación financiera con énfasis en la responsabilidad de pago puntual y reducción de morosidad, b) Prácticas de la familia para mejorar su situación financiera, c) Aspectos constructivos y gestión del riesgo por catástrofe y d) Educación en salud; esta última es la que acompaña al producto crediticio para agua y saneamiento, mediante la cual resaltan los beneficios que genera en la salud de las familias la inversión en estas soluciones.

Este componente de educación en salud lo han coordinado con el Ministerio de Salud Pública de El Salvador y son los promotores de salud comunitaria quienes apoyan y asesoran a las familias en materia de salubridad. Este proceso se lleva a cabo a través del método tradicional; es decir, visita a

las comunidades y a través de medios digitales, principalmente por whatsapp y correos electrónicos donde se envía material publicitario con la información pertinente. Este tema de educación en salud es un aspecto novedoso en la institución y como parte del diseño del producto crediticio para agua y saneamiento.

A partir del diseño de este producto para agua y saneamiento, se han definido siete destinos del crédito:

1. Conexión de servicios de agua potable.
2. Dotación y almacenamiento de agua.
3. Obras, artefactos sanitarios e insumos para la higiene del hogar (kits).
4. Obras domiciliarias de tratamiento de aguas residuales.
5. Obras colectivas de tratamiento de aguas residuales.
6. Obras de construcción o remodelación de baños, servicios sanitarios y/o letrinas.
7. Obras físicas combinadas con agua y saneamiento.

El último destino “obras físicas combinadas con agua y saneamiento” es el que más demanda tuvo durante el proyecto piloto. Lo conocen como “combo” y lo catalogan como un producto estrella. La alta demanda de este destino está relacionada con la escala de valores que tienen las familias, quienes priorizan la casa de habitación (ampliar, mejorar), pero al mismo tiempo quieren agregar alguna solución de agua y/o saneamiento.

En este proyecto piloto, desarrollaron la estrategia de mercadeo para dar a conocer los beneficios del producto crediticio para los clientes e identificaron que cada uno de estos destinos puede generar una campaña específica de promoción y publicidad dirigida hacia zonas o segmentos de la población que presenten mayor necesidad de alguno de estos destinos. La estrategia de mercadeo sí cambió de manera considerable con este producto crediticio ya que el estudio de mercado que se realizó inicialmente indicó que la promoción debía ser diferente, con un enfoque más intencional, agregando elementos desde la perspectiva social; es decir, resaltar los beneficios que genera la intervención y no los beneficios del crédito.

El piloto no generó cambios sustanciales en los procesos de la institución. El cambio que se realizó fue en el sistema informático para definir destino del crédito y segregar la cartera y clientes, pero los ajustes fueron pequeños. En el proceso de prospectación, análisis y otorgamiento del crédito no hubo mayores cambios.

Hábitat El Salvador ha creado alianzas con diferentes organizaciones y/o empresas para ejecutar este proyecto; a nivel local tienen alianzas con personal/mano de obra calificada (constructores) y con la cadena de abastecimiento de productos constructivos (ferreterías). A nivel nacional se han aliado con otros actores con los que realizan campañas, ejemplo los gobiernos locales para la promoción, identificación de necesidades e incursión en tres localidades.

Para el fondeo participan en el Fideicomiso para la Seguridad del Agua (FIDEAGUA), que busca facilitar el acceso del agua a la población rural. Este fideicomiso fue creado por la Agencia Humanitaria Catholic Relief Services (CRS), el Laboratorio de Innovación del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Azure Source Capital (ASC). Es administrado por el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL), quien evalúa a las instituciones financieras del país interesadas en ser intermediarias y brindar el financiamiento crediticio a los operadores de servicios de agua.

Esta iniciativa tiene un componente de asistencia técnica, la cual brinda Azure, empresa innovadora de carácter social que proporciona asistencia técnica subsidiada, movilización de capital asequible e inversión de impacto social. En esta alianza con Azure, Hábitat El Salvador iniciarán los estudios de

factibilidad para atender a las juntas de agua, garantizando que las inversiones que hagan desde el punto de vista técnico y financiero sean convenientes. Esto lo van a combinar con el financiamiento de segundo piso, para lo cual ya diseñaron el producto crediticio a través del proyecto piloto con ADA – REDCAMIF.

El proyecto que se ejecutó con el apoyo de ADA - REDCAMIF fue ideado para implementarse a nivel nacional en las 9 agencias de cobertura de la institución; sin embargo, se inició con el piloto y se implementó únicamente en la agencia ubicada en la Libertad, zona central del país. En el mediano plazo se espera masificar al resto de agencias de la institución a nivel nacional a través de un programa de agua y saneamiento que comprenda los siguientes ejes: financiamiento; incidencia con el sector público, gobiernos locales, gremiales, academia, y otros actores en temas de agua y saneamiento; temas educativos de agua y saneamiento para las familias clientes; desarrollo de competencia y especialización del personal de Hábitat El Salvador en tema de agua y saneamiento; alianzas con otras organizaciones especializadas en el tema.

Actualmente, están en la fase de sistematizar la experiencia del proyecto piloto, diseñar los componentes que se van a agregar al programa, validarlo con las áreas implicadas, para luego masificar. Para este programa en el 2022, la organización utilizará la metodología de cliente al centro.

## Resultados

---

En el proyecto piloto lograron validar su producto crediticio, identificar los principales destinos, documentar el proceso, capacitar al personal, analizar el potencial de expansión hacia otras zonas e iniciar la colocación del producto. A la fecha, Hábitat El Salvador tiene una cartera de USD 186,430 en soluciones de agua y saneamiento que corresponden a 193 clientes. De estos clientes, el 53% están ubicados en zonas urbanas y el 55% son mujeres. Hasta el momento la calidad de esta cartera ha resultado muy buena; no obstante, son créditos colocados recientemente, por lo que se debe esperar que maduren para comprobar su buen comportamiento.

Aunque Hábitat El Salvador no ha realizado una medición del desempeño e impacto social de este producto crediticio, consideran que este proyecto piloto es uno de los que mayor impacto ha tenido en las familias clientes e incluso será cada vez más importante por dos razones: la primera es la realidad del país que presenta una carencia y gran necesidad en la vivienda y en los sistemas de agua y saneamiento de la población siendo una necesidad unifamiliar que impacta en la calidad de vida y la segunda, por el impacto medioambiental, ya que estas soluciones reducen la contaminación favoreciendo el ambiente y la comunidad.

### **Puntos de reflexión**

Hábitat El Salvador ha facilitado servicios de financiamiento y construcción de vivienda desde sus inicios, pero fue hasta la implementación de este proyecto piloto que han tomado impulso para la creación de un programa en agua y saneamiento. En esta experiencia han tenido tanto aciertos como dificultades que enriquecerán la masificación y la formulación del nuevo programa para el próximo año.

### **Factores de éxito**

- » El diseño del producto fue fundamental para lograr los resultados esperados tanto financiera, como social y ambientalmente. Este diseño que consideró la adaptación de las condiciones crediticias para las familias clientes con carencia y demanda de estos servicios fue esencial, el elemento de flexibilidad contribuyó para que la atención a estas familias fuera apropiada.
- » La aplicación de la metodología “Cliente al centro” también ha sido relevante. Fue enriquecedor para el proyecto piloto escuchar al cliente, sus necesidades y sugerencias en cuanto a los elementos claves del proyecto: las condiciones del crédito, la promoción del producto y la asistencia constructiva.



- » La vocación y enfoque social de la organización también han aportado al éxito del proyecto piloto. Para Hábitat El Salvador el impacto social tiene grandes beneficios, no solo para la institución, sino para los clientes y la comunidad. Proyectos como el de agua y saneamiento generan rentabilidad con alto impacto y esto es un gran logro para la institución.
- » La disponibilidad de fondeo para la institución fue un factor de éxito. En este sentido Hábitat El Salvador contó con los fondos necesarios para el piloto y para la masificación planeada para los próximos meses.
- » El apoyo de diferentes aliados y la cooperación con ADA y REDCAMIF han sido valiosas en la experiencia de la institución, por el apoyo técnico-financiero y porque el proyecto fue oportuno ejecutándose en un momento trascendental para Hábitat, en el que trataban de dar el siguiente paso hacia un programa de agua y saneamiento bien formulado y fundamentado.

### **Obstáculos en el proceso**

- » Uno de los obstáculos en el proceso fue la falta de cultura de desarrollo de productos dentro de la institución. Regularmente, no siguen un proceso tan riguroso para el diseño de nuevos productos y esto dificultó un poco el diseño de este producto crediticio de agua y saneamiento.
- » El contexto que vivimos actualmente con la pandemia del COVID-19 generó un atraso en la ejecución del proyecto porque fue necesario realizar varios ajustes en los procesos que se habían definido previo a la pandemia. Adicionalmente, debido a la cuarentena Hábitat El Salvador estuvo cerrado durante cinco meses limitando la movilidad y la normalidad en las operaciones de la institución. En la ejecución del piloto se dio una escasez e incremento en el costo de los materiales de construcción
- » Los clientes también fueron afectados por la pandemia, generando un impacto social y económico en las familias manifestado en la pérdida de empleos, el cierre de empresas y la priorización en otros temas diferentes a las soluciones de agua y saneamiento.

### **Recomendaciones para otros actores**

A nivel de país, es importante considerar que hay un mercado potencial grandísimo por la realidad del país que enfrenta una carencia de soluciones de agua y saneamiento, principalmente en las zonas rurales, pero también en zonas peri-urbanas. Por tanto, es recomendable atender estas necesidades y demanda de la población a través de productos ajustados a las necesidades de la población meta.

La disponibilidad de fondos dirigidos especialmente al tema de agua y saneamiento también es esencial. Son importantes las organizaciones que puedan facilitar y apoyar este tipo de financiamiento, que sea acompañado con servicios no financieros para lograr escala e impacto. Las alianzas son básicas en el tema de agua y saneamiento porque requiere asistencia técnica constructiva.

Estos servicios financieros de agua y saneamiento deben implementarse junto con campañas o programas de educación a las familias para sensibilizar y destacar la urgencia de contar con soluciones de agua y saneamiento para la mejorar la salud y lograr impacto en las comunidades.

Finalmente, para estos productos que financian agua y saneamiento debe pensarse en poner al cliente al centro; esto es, consultar y conversar con las familias acerca de sus necesidades y brindar asistencia técnica personalizada y dirigida a sus demandas. Para ello, es importante mantener los círculos de consultas a las familias para saber cómo mejorar, mantener o ampliar los servicios e incorporar sus sugerencias en los servicios financieros y no financieros que provee la institución.

## VII. Conclusiones

La crisis sanitaria ocasionada por la pandemia COVID-19 ha acentuado la importancia del acceso a los servicios de agua y saneamiento seguros y confiables en Centroamérica y República Dominicana. Este contexto ha puesto en evidencia retos aún mayores en cuanto al avance en los niveles de servicios de agua y saneamiento gestionados de forma segura, cierre de brechas entre las zonas urbanas y rurales, mejora en las condiciones para la sostenibilidad de los proveedores de servicios de agua y saneamiento, creación de un marco de alianzas que faciliten la gestión integral de estos temas.

Para enfrentar estos desafíos es fundamental el apoyo del financiamiento del sector privado, en especial de las microfinanzas cuyo segmento de clientes es el más afectado por la falta de acceso de estos servicios. Es necesario encontrar los mejores enfoques e identificar los factores relevantes para considerar en una estrategia y/o programa de financiamiento a los sectores vulnerables de la población en la región.

Durante este estudio hemos identificado que muchas instituciones de microfinanzas han establecido dentro de su estrategia lograr impacto social y ambiental en las comunidades que atienden. El tema de agua y saneamiento abarca ambos aspectos; sin embargo, son pocas las instituciones a nivel regional que están apoyando el financiamiento a estas soluciones. Cabe resaltar que, de estas pocas instituciones son aún menos las que tienen un producto crediticio diseñado específicamente para satisfacer estas necesidades de las familias.

La experiencia de las instituciones que han incursionado en los servicios de crédito para financiar obras, soluciones y/o tecnologías de agua y saneamiento, ha resaltado algunas limitaciones en el proceso, así como factores de éxito. Las principales limitaciones se engloban en la falta de un producto crediticio centrado en el cliente, con condiciones adecuadas que genere rentabilidad financiera e impacto social y ambiental; los pocos fondos destinados a financiar el tema; el poco conocimiento de las instituciones de microfinanzas en los aspectos técnicos que implica construir o implementar soluciones de agua y saneamiento; la falta de sensibilización de las instituciones y de las comunidades sobre la urgencia, importancia y repercusiones que tienen estas intervenciones en la calidad de vida de las familias y en el medio ambiente.

Aquellas instituciones que han logrado avanzar en el financiamiento a soluciones de agua y saneamiento destacan como factor clave en la ejecución de estos proyectos la creación de alianzas con diversos actores, que les permita fortalecer sus capacidades para llevar un servicio completo y seguro a las familias.

Es necesario formular y ejecutar proyectos de infraestructura de agua y sistemas de saneamiento que generen soluciones sostenibles y seguras. Para esto, se requiere estructurar proyectos integrales, con un enfoque multisectorial para generar eficiencias, sinergias y más inversión privada en la carrera por escalar en los niveles de acceso a servicios de agua y saneamiento gestionadas de forma segura. La tarea pendiente es inmensa, pero es urgente tomar acciones a distintos niveles para aumentar la resiliencia y mejorar la calidad de vida de los grupos más vulnerables de la región.

## VIII. Referencias bibliográficas

- » Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE) División de América Latina y el Caribe (2014). Agua y saneamiento en Centroamérica: administración comunitaria es la clave para la sostenibilidad.
- » Environment for Development (Efd) / Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE) (2020). Agua y Saneamiento frente a la COVID-19: desafíos y respuestas en Centroamérica.
- » IRC and Water For People (2021). Climate Change, Water Resources, and WASH Systems, The Hague, the Netherlands and Denver, United States (US).
- » Joint Monitoring Program / UNICEF (2020). Progreso en materia de agua y saneamiento actualizado 2020.
- » Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2021). Informe Síntesis 2021 sobre el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 Agua y saneamiento.
- » Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial (PAS) / Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) (2017). Monitoreo de Avance de País en Agua Potable y Saneamiento (MAPAS), El Salvador.
- » UN-Water Decade Programme on Advocacy and Communication (UNW-DPAC) (2005-2015). Financing Water and Sanitation Reader.
- » WaterAid (2016). Increasing climate finance for the provision of sustainable water and sanitation services in low-income countries. WaterAid Climate Finance Initiative policy brief.

## Redes Nacionales Afiliadas :



**Guatemala**  
(502) 2361-3647  
redimif@redimif.org  
www.redimif.org



**El Salvador**  
(503) 2298-9989  
asomi@asomi.org.sv  
www.asomi.org.sv



**Honduras**  
(504) 2232-2311  
msalgado@redmicroh.org  
www.redmicroh.org



**Nicaragua**  
(505) 2278-8613  
direccionejecutiva@asomif.org.ni  
www.asomif.org



**Costa Rica**  
operacionesredcom@gmail.com  
www.redcom.or.cr



**Panamá**  
(507) 382-6681 / 82  
directorejecutivo@redpamif.org  
www.redpamif.org



**República Dominicana**  
(809) 549-5316  
redomif@gmail.com  
www.redomif.org.do