

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS

### Seminario en línea: “Experiencias en soluciones de agua y saneamiento, y oferta de valor en tiempos de COVID-19”



**Portal FinDev**  
UN PROGRAMA DE CGAP

SEMINARIO EN LINEA:

"Experiencias en soluciones de agua y saneamiento, y oferta de valor en tiempos de COVID-19"

JUEVES 15 de Octubre, 2020  
11:00 AM ET US - 9:00 AM Centroamérica

EN ALIANZA CON:



**Pregunta 1: Hugo Castañeda** - ¿Tienen esos datos por país?

**Respuesta: Aracely Castillo/ REDCAMIF para Hugo** - Contestada durante el evento en vivo.

**Pregunta 2: Rosa María Herrera** - ¿Cuáles son las prácticas ambientales de mayor frecuencia que se exigen a los proyectos implementar?

**Pregunta 3: Rogelio Marchetti** - ¿Puede expandir sobre las características (mercado objetivo, como se solicita y desembolsa, etc.) del producto de micro arriendo?

**Respuesta: Andrea Rosales/REDCAMIF para Rogelio** – Puede expandir sobre este tema en la Revista-edición especial vivienda social-REDCAMIF puede encontrar estos datos:  
<https://docs.google.com/file/d/161zOM43t9rGHIV2iq-sg7QIOZY9go1tZ/view?rm=minimal>

**Pregunta 4: Joel Hernández Martínez** - Buenos días ¿cuáles son los principales impacto medioambiental que se puede esperar al promover financiación de agua y saneamiento? ¿Cuáles son las mejorar en el agua y saneamiento que generan mayor impacto social y ambiental?

**Respuesta: Andrea Rosales/REDCAMIF para Rogelio** – Puede expandir sobre este tema en la Revista-edición especial vivienda social-REDCAMIF puede encontrar estos datos:  
<https://docs.google.com/file/d/161zOM43t9rGHIV2iq-sg7QIOZY9go1tZ/view?rm=minimal>

**Pregunta 5: Fidencio Jesús Rojas Ávila-** ¿Cuáles son los KPI'S aplicados a éstos productos de valor agregado?

**Respuesta Aracely Castillo/REDCAMIF para Fidencio:**

Tasa de crecimiento de clientes nuevos, Retención de clientes, Satisfacción del cliente, Calidad de cartera, Rentabilidad del producto, Satisfacción de los servicios de AT.

**Pregunta 6: Rosa María Herrera -** ¿Qué tipo de asistencia técnica tiene mayor demanda en los productos?

**Respuesta Andrea Rosales/REDCAMIF para Rosa:** Puede expandir sobre este tema en la Revista-edición especial vivienda social-REDCAMIF puede encontrar estos datos:  
<https://docs.google.com/file/d/161zOM43t9rGHIV2iq-sg7QIOZY9go1tZ/view?rm=minimal>

**Pregunta 7: Nancy Barillas -** ¿Cómo se ha manejado mitigado el tema de que los clientes consideran que la AT es de alto valor? ¿Qué soluciones se han propuesto?

**Respuesta Aracely Castillo/REDCAMIF para Nancy:** Calidad de la asistencia técnica, Incremento en el rendimiento de la productividad, Mejora en las construcciones de vivienda (referencias en la calidad de las construcciones).

**Pregunta 8: Mauricio Rojas -** Hola, comento María Morales que Hábitat para la humanidad cuenta con un manual y catálogo de productos de WASH, ¿Ese manual es público o se puede compartir?

**Respuesta María Morales/ Hábitat para la Humanidad ALC para Mauricio:** El manual que tenemos en Hábitat es una traducción de un compendio de tecnologías de saneamiento de la organización Suiza EAWAG, un referente mundial y se puede compartir:  
[https://www.eawag.ch/fileadmin/Domain1/Abteilungen/sandec/schwerpunkte/sesp/CLUES/Compendium\\_Spanish\\_pdfs/compendio\\_sp.pdf](https://www.eawag.ch/fileadmin/Domain1/Abteilungen/sandec/schwerpunkte/sesp/CLUES/Compendium_Spanish_pdfs/compendio_sp.pdf)

**Pregunta 9: Ever Ríos -** ¿La asistencia técnica constructiva la efectuarán los ejecutivos o una unidad especializada? ¿Cómo se ha comportado el riesgo en esta pandemia, de los productos de agua y saneamiento?

**Respuestas de Luis Guill/Pana Pana Nicaragua para Ever:** La Asistencia Técnica en el caso de Pana Pana la llevará a cabo un arquitecto que acompañará a los ejecutivos de crédito. El arquitecto estará capacitado por una organización especializada en el tema de agua, saneamiento e higiene y vivienda constructiva a través de alianza. La pandemia no ha afectado el producto, más bien hemos observado que está incrementándose la demanda.

**Pregunta 10: María Elena Carias García:** Evaluando el costo de estas soluciones, ¿cómo manejan el tema de necesidad de estas versus capacidad de pago de los beneficiarios? ¿Existe algún subsidio?

**Respuestas Aracely Castillos/REDCAMIF para María Elena:** Respondida en la sesión en vivo.

**Pregunta 11: Julio Urquia:** ¿Cuáles son las políticas de crédito que se aplican en el Salvador, Guatemala y Nicaragua en los programas de Agua y mejora de vivienda en cuanto a plazos, tasas de interés, forma de pago, garantías etc. Saludos, gracias por el evento/

**Respuesta Luis Guill/Pana Pana Nicaragua para Julio:** Las políticas de crédito se ajustan al nuevo producto, tanto en plazos como tasas, etc. y está en dependencia de la capacidad de pago del cliente, la estacionalidad de sus ingresos, etc. Por ahora para la fase piloto únicamente implementaremos créditos individuales. Para las comunidades rurales, tenemos previsto considerar los créditos grupales.

**Pregunta 12: Priscila Rustrián -** Pregunta para Francisco ¿cómo generaron el estudio de mercado?

**Respuesta Francisco Tzul/ Mayaversatil Guatemala para Priscila:** Contestada durante el evento en vivo.

**Pregunta 13: René Gómez -** ¿Qué tiempo llevó el diseño del producto para que logre escalamiento?

**Respuesta Francisco Tzul/ Mayaversatil Guatemala para René:** Contestada durante el evento en vivo

**Pregunta 14: Francisco Xanté -** ¿Les impactó en morosidad derivado de la pandemia del Covid-19? y que estrategias utilizaron para minimizar los riesgos?

**Respuesta Luis Guill/Pana Pana Nicaragua para Francisco -** Estimado Francisco: El COVID 19 nos impactó a todos, no somos la excepción, sin embargo, gracias a Dios estamos sobreviviendo. Hemos implementado medidas internas tales como no atender créditos para actividades que no son prioritarias para la población y atender aquellos que si son prioritarios. Estos son: negocios de alimentos, pesca, agropecuaria, negocios vinculados con la salud, etc. Actualmente tenemos un PAR30 de 7.6%, se ha incrementado en relación al año anterior que cerramos por debajo de 5%.

**Pregunta 15: Rommel López Fajardo -** ¿Se encuentra fondeo local como en bancos de desarrollo para apalancar estos productos o solo fondeadores internacionales?

**Respuesta de los panelistas para Rommel:** Los panelistas en sus presentaciones comentaron sobre las alianzas estratégicas y los fondeadores.

**Pregunta 16: José Garibay -** La participación de las entidades financieras es importante. ¿Hay una metodología de préstamos a zonas donde no hay agua, la población quiere pagar un crédito, pero el estado que administra el sistema de red de agua no plantea llevar este servicio a casi 5 millones de familias sin agua? ¿Cuál sería el rol de la cooperación internacional CAF. BID. BM para mover a nivel de estado este esquema del estado?

**Respuesta Francisco Tzul/ Mayaversatil Guatemala para José:** Contestada durante el evento en vivo.

**Pregunta 17: Mario Moran** - ¿Qué es lo que limita a que la gente siga haciendo sus necesidades al aire libre, cuando hay soluciones sencillas y simples para evitar la contaminación? ¿Cuánto se invierte en sensibilización para las personas que tienen estos servicios?

**Respuesta para Mario Morán:** Los panelistas comentaron durante sus presentaciones sus experiencias en sensibilización y las alianzas estratégicas con la comunidad para lograr los objetivos buscados.

**Pregunta 21: Rosa María Herrera** - ¿De qué manera se generan los créditos comunitarios? ¿Cuál es el compromiso de la comunidad?

**Respuesta Aracely Castillos/REDCAMIF para Rosa:** Los créditos para la introducción de servicios comunitarios en el área rural se financian obras de alcance colectivo teniendo como clientes a los usuarios finales de los servicios, quienes abonan las cuotas en conjunto, es decir desde la IMF es un crédito grupal. El compromiso de la comunidad depende de cada proyecto, alianza establecida por lo general siempre existe un comité de desarrollo local.

**Pregunta 22: Vanesa Sandoval** - ¿Tienen datos sobre porcentajes de desvío del crédito en los productos de vivienda social (inversiones en destino diferente al inicialmente aprobado). Si tiene estos ratios, ¿hay diferencias entre los ratios de desvío del préstamo en vivienda progresiva y el préstamo para agua y saneamiento?

**Respuesta Aracely Castillos/REDCAMIF para Vanesa:** No tenemos sistematizado este dato, pero lo que hemos visto en los pilotos es que al diseñar un producto con las características específicas a las necesidades de los clientes y que la promoción y venta del producto sea la adecuada, el porcentaje de desvíos disminuye considerablemente.

**Pregunta 23: Mauricio Rojas** - ¿Alguno de los participantes, para llevar a cabo las soluciones de WASH, cuentan con alguna herramienta tecnológica o de IoT para ejecutar sus procesos?

**Respuesta Luis Guill/ Pana Pana Nicaragua para Mauricio:** El producto lo manejamos dentro de nuestro sistema automatizado que ya tenemos que nos permite controlar los principales indicadores de ese producto.

*PREGUNTAS POR RESPONDER: Estas preguntas serán respondidas por los panelistas en el correr de la semana y colocadas en este documento.*

**Pregunta 18: Lucila Law Blanco** - Para Francisco Tzul: Ese producto combinado que explica, ¿cómo lo desagrega en la cartera para el análisis del impacto del producto de agua y saneamiento?

**Respuesta Francisco Tzul/ Mayaversatil Guatemala para Lucila:**

**Pregunta 19: Priscila Rustrián** - Pregunta para Francisco, ¿utilizaron zonas específicas para saber qué tipo de variable se utilizaría a raíz de la crisis económica para dicho saneamiento?

Respuesta Francisco Tzul/ Mayaversatil Guatemala para Priscila:

**Pregunta 20: Nancy Barillas** - Francisco ¿la AT la realizan los asesores o tienen un técnico externo?

Respuesta Francisco Tzul/ Mayaversatil Guatemala para Nancy: