

MA2E: Establecer mecanismos para recibir y tratar las quejas de los ciudadanos relacionadas con el uso de recursos hídricos

ÁREA REGULATORIA: MEDIO AMBIENTE MA2E	
<p>OBJETIVO MA2</p> <p>El cumplimiento de las normas medioambientales por parte de los operadores de servicios de agua y aguas residuales, las industrias y la agricultura se supervisa mediante la información recopilada sobre el estado de los recursos hídricos, su uso y protección</p>	<p style="text-align: right;">HOJA DE ACCIÓN MA2E</p> <h2 style="margin: 0;">ESTABLECER MECANISMOS PARA RECIBIR Y TRATAR LAS QUEJAS DE LOS CIUDADANOS RELACIONADAS CON EL USO DE RECURSOS HÍDRICOS</h2>
<p>COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez</p> <p>GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, autoridades medioambientales y organizaciones de la sociedad civil</p>	
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Los organismos reguladores medioambientales suelen ser responsables de identificar cualquier posible uso no sostenible de los recursos hídricos. Los organismos reguladores realizan cada vez más esta tarea a través de plataformas en línea o por teléfono, donde se invita a los ciudadanos a presentar sus quejas, hacer un seguimiento con un regulador sobre las resoluciones adecuadas y, posiblemente, obtener una compensación. Podrían desarrollarse mecanismos digitales interactivos junto con tipos similares de plataformas existentes dentro de las autoridades medioambientales. Los mecanismos de quejas deben delinear claramente los pasos y procedimientos, y ser accesibles para todas las partes interesadas.</p>	
<p>RESULTADOS ESPERADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación rápida de los posibles incumplimientos e infracciones con las licencias de vertido de efluentes de aguas residuales y extracción de agua. • Reducción del daño medioambiental a los cuerpos de agua. • Los ciudadanos se comprometen activamente a proteger el medioambiente. 	
<p>EJEMPLO 1: CANADÁ</p> <p>En Canadá, la misión del Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) de Quebec es proteger el medioambiente y los ecosistemas para el beneficio de las generaciones actuales y futuras. Como parte de su misión, el ministerio hace un seguimiento de las actividades para garantizar que cumplen con las leyes medioambientales de Quebec; y se invita a los ciudadanos a informar sobre cualquier actividad que parezca dañina para el medioambiente. El ministerio controla las quejas y responde cuando hay razones para creer que una actividad no cumple con las leyes y regulaciones, por ejemplo, verter abono muy cerca de un pozo de agua potable.</p>	
<p>EJEMPLO 2: COLOMBIA</p> <p>El artículo 256 del Código Penal, establece el delito de defraudación de fluidos. Quien mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de agua en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Se incurre en el delito cuando se tiene una</p>	

conexión paralela a la instalada por la empresa de servicio de agua, se manipula el funcionamiento normal del medidor, etc.

Cualquier ciudadano puede denunciar la comisión del delito ante las salas de recepción de denuncias de la Fiscalía, las casas de Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho, las estaciones de la Policía Nacional, las inspecciones de Policía, en las ventanillas únicas de correspondencia de las Direcciones Seccionales de la Fiscalía a nivel nacional. La denuncia puede presentarse también de manera telefónica, escrita o virtual, ya sea por la víctima o por un tercero. Al momento de denunciar se deben informar el tiempo, lugar y descripción de los hechos.

EJEMPLO 3: GUATEMALA

El Código penal de Guatemala, Decreto N.º 17-73, tipifica el delito de “usurpación de aguas” en su artículo 260. Conforme a este tipo penal, será sancionado con prisión de uno a tres años y una multa de mil a cinco mil quetzales, quien, con fines de apoderamiento, de aprovechamiento ilícito o de perjudicar a otro, represare, desviare o detuviere las aguas, destruyere, total o parcialmente, represas, canales, acequias o cualquier otro medio de retención o conducción de las mismas o, de cualquier otra manera estorbare o impidiere los derechos de un tercero sobre dichas aguas. La denuncia se presenta ante el Ministerio Público, en un juzgado o ante la policía y se puede realizar de manera verbal o por escrito.

ENLACES

Canadá. <http://www.environnement.gouv.qc.ca/ministere/plaintes/env-complaint.htm>

Colombia: ¿Cómo denunciar un delito en Colombia?

<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/donde-y-como-denunciar/>

Guatemala, Código Penal. (Ver art. 260)

https://tse.org.gt/images/UECFPP/leyes/Codigo_Penal.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Abordar las quejas e informar mecanismos respecto de posibles infracciones medioambientales requiere capacidad administrativa y en tecnologías, ya que es necesario establecer y mantener una línea telefónica exclusiva las 24 horas y sistemas de informes en línea asociados para hacer el seguimiento al tratar los informes. La capacidad técnica también es necesaria para desarrollar pautas con respecto a lo que se clasifica como posible infracción, junto con habilidades de comunicación para concientizar a población de la importancia de informar posibles infracciones medioambientales. Los socios para el desarrollo pueden brindar su respaldo al facilitar un diálogo que fomente la participación para llegar a un consenso sobre una lista de pautas para los embalajes, establecer una comunicación con la población y ofrecer respaldo técnico y económico.