



**CENTRO DE EVALUACIÓN**  
INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES A.C.

# GUÍA CCA

## *CERTIFICACIÓN CULTURA DEL AGUA*



CERTIFICACIÓN DE  
CULTURA DEL AGUA

**IMG** INSTITUTO  
MEJORES  
GOBERNANTES

**rg** red.  
gobierno.org



# ÍNDICE

OBJETIVO.....	3
CAPÍTULO 1 - CONCEPTOS GENERALES.....	4
CAPÍTULO 2 - METODOLOGÍA.....	5
CERTIFICACIÓN DE PERSONAL.....	5
GENERAR IDENTIDAD (Transmitir Emoción).....	6
ELABORACIÓN Y DEVELACIÓN DE LA PLACA DE RECONOCIMIENTO.....	7
DESIGNACIÓN DE COMISIÓN CULTURA DEL AGUA.....	9
ACOMPAÑAMIENTO DEL IMG.....	10
DIFUSIÓN EN MEDIOS.....	10
CAPÍTULO 3 - CASOS DE APLICACIÓN.....	15
1. CAPACITACIÓN EMOCIONAL PERMANENTE.....	15
2. SUPERVISIÓN DE CONSUMOS EXCEDENTES DE AGUA.....	17
3. HERRAMIENTAS ECO-SUSTENTABLES.....	20
4. COMUNICACIÓN + COMUNICACIÓN = RESULTADO.....	23
CAPÍTULO 4 - MÉTRICAS DE CONSUMO.....	24
MEDICIÓN DEL CONSUMO.....	24
CÓMO MEDIR EL AHORRO DE AGUA.....	24
COMUNICAR DE FORMA PERMANENTE.....	25
ENCUESTAS DE FELICIDAD DEL INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES.....	25
REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA.....	26

## OBJETIVO

La **Certificación de Cultura del Agua**, es una herramienta de apoyo dirigida a las y los titulares de los Organismos Operadores de Agua Potable, para el cumplimiento de sus múltiples objetivos en un periodo de gestión, y cuyo eje principal se enfoca en la motivación e inspiración de los usuarios de los sistemas operadores de agua potable y saneamiento.

Así pues, la **Certificación de Cultura del Agua** sirve como un referente para los Organismos de Agua Potable, que conduce hacia el cumplimiento de **objetivos específicos** como el cuidado del recurso hídrico y el fomento de la participación ciudadana en dicha labor.

La **Certificación de Cultura del Agua**, funge como apoyo en los casos de aplicación que se consideren pertinentes para la obtención de resultados específicos.

## ACTUALIZACIÓN CONSTANTE

Esta herramienta es de actualización constante, pues constantemente surgen a nivel internacional nuevos métodos, sistemas y herramientas que podemos incorporar a nuestro Organismo Operador, para tropicalizar en nuestras comunidades las mejores prácticas en cultura del agua.

## BENEFICIOS

A través de este proceso de certificación, se fomenta que los servidores públicos del Organismo Operador fortalezcan su rol de **aliados** con los diversos proyectos de gestión de gobierno, lo cual facilitará la consecución de otorgar un servicio público con la mayor eficiencia posible.

De igual forma, al servir como aliciente, se incrementa la tasa de productividad. La **Certificación de Cultura del Agua, CCA**, fomenta el sentido de pertenencia en los funcionarios públicos, lo cual aumenta el rendimiento y la eficiencia durante las mismas jornadas.<sup>1</sup>

Fórmula clave para sumar aliados

$$1 + 1 = 3 \text{ (Sinergia)}$$

Esto como resultado del valor agregado que cada persona adicional al proyecto o actividad en los que se encuentra involucrado.

## CAPÍTULO 1 - CONCEPTOS GENERALES

CULTURA DE AGUA. Conjunto de valores, actitudes, costumbres y hábitos que son transmitidos a un individuo o una sociedad para crear una conciencia responsable sobre el uso racional, la importancia del agua para el desarrollo de todo ser vivo, la disponibilidad del recurso en su entorno y las acciones necesarias para obtenerla, distribuirla, desalojarla, limpiarla y reutilizarla.

FELICIDAD. Proviene de la sensación de bienestar y autorrealización que se experimenta cuando son alcanzadas metas, deseos y propósitos. Al tomar como referente la **pirámide de las necesidades básicas humanas de Abraham Maslow<sup>2</sup>**, es el nivel más alto de la misma.

BIENESTAR SOCIAL. Es un conjunto de elementos que permite a las personas poseer un nivel de calidad de vida, en términos de, acceso a bienes y servicios, libertad, recreación, innovación, salud mental, seguridad, entre otros.

INSPIRACIÓN. Estímulo o lucidez repentina que siente una persona y que favorece la creatividad, la búsqueda de soluciones a una problemática. Asimismo, la concepción de ideas que permiten emprender un proyecto.

SERVICIAL: Es aquel individuo que está al servicio de otro, sea una persona, una institución o una causa, a la que le dedica su esfuerzo y su tiempo en forma desinteresada.

MOTIVACIÓN: Impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación para provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

RECONOCIMIENTO: Es el cuarto nivel en la **pirámide de las necesidades básicas de Abraham Maslow<sup>2</sup>**, y consiste en aquella condición inherente al ser humano que demanda confianza, respeto y éxito. Es aquella que permite el autorreconocimiento al haber llegado a una meta trazada y también brinda espacio para la reflexión y el autoanálisis de debilidades.

SERVIDOR PÚBLICO. Individuo que realiza tareas en la administración pública, siendo su principal misión gestionar, diseñar y ejecutar políticas o acciones para lograr el bienestar de la comunidad y la calidad de vida de las personas.

## CAPÍTULO 2 - METODOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE PERSONAL

Se recomienda al titular del Organismo Operador de Agua a continuar con la profesionalización del personal del Organismo en materia de PROMOCIÓN DE CULTURA DEL AGUA, el conocimiento, difusión y aplicación del cuidado del líquido vital hídrico es trascendental para la humanidad presente y futura.

Es importante ACTUALIZAR al personal en diversos temas que soporten el conocimiento para lograr transmitir el mensaje en las usuarias y usuarios de mi ciudad.

Recuerda que siempre hay algo NUEVO que aprender, lo más importante es realizar la ACCIÓN de cambio, si NO aplicamos el CONOCIMIENTO, nuestras ideas y enseñanzas seguirán en el olvido.



## **GENERAR IDENTIDAD (Transmitir Emoción)**

Se recomienda al titular del Organismo Operador de Agua convocar en una o varias reuniones de personal la mayor cantidad de servidores públicos para difundir el RECONOCIMIENTO de la CERTIFICACIÓN. Con objeto de agradecer su colaboración para lograr el mérito y al mismo tiempo MOTIVAR a mantener el reconocimiento de la **Certificación de Cultura de Agua**.

La idea es sumar a las y los compañeros que sí están con la convicción del cuidado del líquido esencial del AGUA. Hoy más que nunca nuestra organización y en general la sociedad NECESITA sentir pertenencia sobre cosas buenas, hagamos que suceda y sumemos aliados.



## ELABORACIÓN Y DEVELACIÓN DE LA PLACA DE RECONOCIMIENTO

### ELABORACIÓN.

Como símbolo de identidad y pertenencia, el personal asocia sus emociones y pensamientos con imágenes, por ello se RECOMIENDA, al titular del Organismo Operador de Agua elabore la Placa Oficial del Reconocimiento de Certificación de Cultura del Agua, con la competencia bajo la cual se obtuvo el grado de certificación y reconocimiento.

De igual forma, se recomienda ubicar la Placa Oficial del Reconocimiento de Certificación de Cultura de Agua, en una zona visible para el mayor número de usuarios y servidores públicos. Con el ánimo de motivar e inspirar.

### IMAGEN DE LA PLACA



### Características

- **Material:** Placa Metálica Grabada
- **Medidas:** 60 cm de ancho x 50 cm de alto. (*Medida mínima sugerida*)
- **Insumos:** Los archivos pertinentes para la elaboración de la placa, serán enviados al encargado de la vinculación de la Administración Municipal con el Centro Evaluador del

Instituto Mejores Gobernantes. En caso de no haber recibido sus insumos, favor de solicitar los insumos de diseño al correo [pamela@img.org.mx](mailto:pamela@img.org.mx).

## DEVELACIÓN DE PLACA

Se recomienda realizar un acto de protocolo solemne para la develación e instalación de la Placa Oficial del Reconocimiento de Certificación de Cultura del Agua, con el acompañamiento de las autoridades que mejor convengan en tiempo y circunstancia del Organismo Operador de Agua (Gobernadores, Diputadas/Diputados, Secretarías/Secretarios de Estado, Directoras/Directores etc.; además del acompañamiento del Instituto Mejores Gobernantes.

De la misma manera, se sugiere hacer extensiva la invitación de honor para la generación de identidad a las y los servidores públicos de su administración, toda vez que son un factor clave como eje de acción y motivación de los usuarios.

## IMAGEN DE ACTO



## DESIGNACIÓN DE COMISIÓN CULTURA DEL AGUA

El desarrollo efectivo del **Reconocimiento Cultura del Agua** se centra en designar al personal clave para su operación. Su integración consiste en:

1. Coordinador General del **CCA**.
2. Secretario de Gestión **CCA**.
3. Promotor de Medios e Imagen del **CCA**

Se recomienda realizar la designación del personal a través de un acto solemne para enfatizar la relevancia del proyecto.



## ACOMPAÑAMIENTO DEL IMG

Una vez designada la **COMISIÓN CCA**, el **Coordinador General CCA**, se recomienda ponerse en contacto con la Dirección del Centro de Evaluación del IMG con la intención de tener comunicación, apoyo y seguimiento periódicamente en los proyectos de la administración en los que considere pertinente asesoría para su implementación.

## DIFUSIÓN EN MEDIOS

Los logros del Organismo Operador deben ser compartidos y difundidos. El Reconocimiento **Certificación de Cultura del Agua** es muy representativo, bajo este contexto se podrá hacer un comunicado en medios de difusión digitales e impresos. Se sugiere redacción desde el enfoque de agradecimiento y apoyo de gestión. *Ejemplo:*

### **Recibe el Director General del Organismo Operador de Agua “XXX” Reconocimiento Internacional Certificación Cultura del Agua 2026.**

*El Director General del Organismo Operador de Agua Municipal de “XXX” - Lic. Nombre Apellido, recibió el jueves xx de abril en la ciudad de México por el Instituto Mejores Gobernantes, el Reconocimiento Internacional por haber obtenido la Certificación, el cual se otorga al acreditar el estándar “ECO 180 Promoción de Cultura del Agua” a través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales CONOCER, avalado y expedido por el Gobierno de México mediante la Secretaría de Educación Pública.*

*El edil puntualizó que la distinción recibida, fue posible gracias al desempeño de los colaboradores municipales y el apoyo de la ciudadanía.*

**Además..... (Posicionar el objetivo que mejor contemple la administración en ese momento )**



## USO DIGITAL DEL SELLO CCA QR

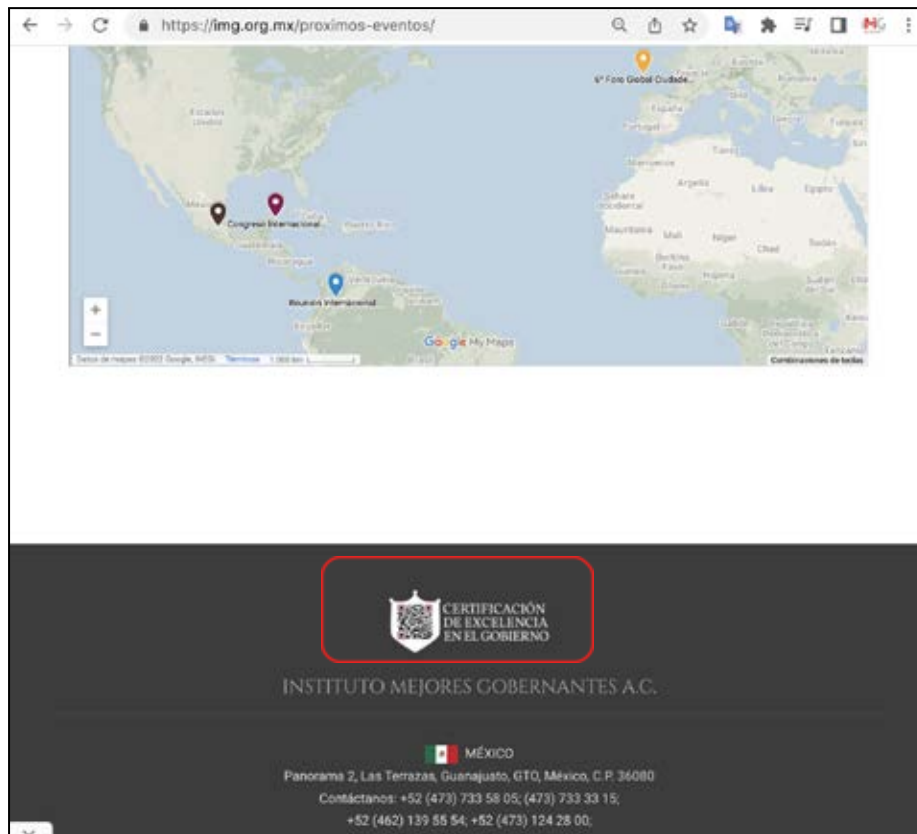
Una vez designada la **COMISIÓN CCA** el **Coordinador General** o bien el **Promotor de Medios e imagen del CCA**, deberá ponerse en contacto con la Dirección del Centro de Evaluación del Instituto Mejores Gobernantes AC, para que les sea facilitado el **Sello CCA QR** para su uso en los documentos impresos y membretados, plataformas digitales, redes sociales o el sitio web de la administración como en el siguiente ejemplo:



### NOTA IMPORTANTE

Descargar el Archivo Digital en: <https://certificacion.img.org.mx/zona-de-descargas-cca180>

## Sugerencias de aplicación



**Ejemplo.** Colocar el Sello CCA QR en la parte inferior del sitio web del ayuntamiento, dentro del pie de página.

## IMAGOTIPOS CCA

Las administraciones municipales reconocidas por la **Certificación de Cultura del Agua (CCA)**, como parte de la colaboración, tiene la responsabilidad de apegarse a los lineamientos y normatividad establecidos para asegurar un modelo de servicio a los usuarios transparente, eficaz y homogéneo orientado hacia la excelencia.

Para su identificación, las administraciones municipales serán provistas del **Imagotipo CCA** de certificación señalado de acuerdo con el estándar acreditado:



Los elementos por identificar en el **Imagotipo CCA** son la Nomenclatura correspondiente al estándar acreditado y el **Sello CCA QR**. Las imágenes presentadas son la forma correcta de aplicación del formato del **Imagotipo CCA**. Dichas imágenes deberán ser utilizadas en las plataformas de difusión digital del ayuntamiento y en la papelería impresa tales como boletines, notificaciones, oficios y documentos físicos.

*Nota:* Se deben tener en consideración las siguientes restricciones:

1. No se deben alterar las tipografías utilizadas en la Nomenclatura ni en el Sello CCA QR.
2. Los colores del Sello CCA deberán mantenerse, así como las proporciones originales.
3. El imagotipo no debe ser rotado ni distorsionado.
4. En documentos impresos, el tamaño mínimo de ancho del Imagotipo deberá ser de 3cm para preservar su legibilidad y posibilidad de escaneo.

## USO EN PAPELERÍA

A continuación, se presenta un ejemplo sugerido para la aplicación del **Imagotipo CCA** Certificación de Cultura del Agua, para su uso en la documentación interna y externa.



**Ejemplo.** Colocar el **IMAGOTIPO CCA** en la parte inferior de la papelería del ayuntamiento, dentro del pie de página.

## CAPÍTULO 3 - CASOS DE APLICACIÓN

### 1. CAPACITACIÓN EMOCIONAL PERMANENTE

El agua es un elemento clave de la naturaleza para el desarrollo y evolución de la humanidad, es fundamental para el sostenimiento de la vida en nuestro planeta.

- QUÉ-

Los Organismo Operadores de Agua buscan sensibilizar y motivar a la población para tomar actitudes que fomenten el uso responsable del recurso y crear conciencia sobre su importancia. Por otro lado, se ha venido fortaleciendo el mensaje de que todos, ciudadanía, gobierno y los sectores en general, debemos asumir nuestra responsabilidad en el cuidado y la preservación del agua, de forma permanente. Bajo este contexto sugerimos realizar lo siguiente.

- CÓMO-

CAPACITACIÓN EMOCIONAL

- **Conferencia Emocional del Ciclo del Agua** (Storytelling): Se recomienda realizar conferencias cortas con historias sobre el ciclo del agua. Tomando en cuenta que el rango de atención de una persona normal ha venido disminuyendo en los últimos años hasta posicionarse en 40 segundos <sup>3</sup>, se sugiere incluir el uso de videos ágiles interactivos para lograr el objetivo de la capacitación.
- **Obsequios Nudges** (Empujones): La teoría del Nudge <sup>4</sup> ( o *empujoncito* ) es un razonamiento en ciencias del **comportamiento**, que propone el **refuerzo positivo** y las sugerencias indirectas como formas de **influir** en el comportamiento y la toma de decisiones de grupos o individuos. Los empujoncitos no son mandatos, por ejemplo poner la fruta a la altura de los ojos cuenta como un empujoncito. Prohibir la comida basura no. La recomendación es entregar a los oyentes un **obsequio nudge** para la conexión del mensaje, por ejemplo obsequiar a los asistentes un **aireador de grifo** que facilita el ahorro del agua.
- **Toma de Protesta - Héroes del Agua**: Se recomienda llevar a cabo el protocolo de toma de protesta a todos los asistentes de la conferencia para hacerlos parte del movimiento y sumar aliados. Un ejemplo sería el siguiente:
  1. Solicitar a los presentes ponerse de pie.
  2. Pedir que levanten la mano y colocarla sobre el corazón.

3. Pedir que se repita el siguiente juramento que puede ir de la siguiente forma: *“Hoy, día, mes, año, juro ante todos cuidar y preservar el Agua del Mundo, con el conocimiento y experiencia adquiridos y que seguiré adquiriendo, para el cuidado del líquido más valioso. Prometo de corazón ser un Héroe del Agua de mi ciudad.*

- **Fomenta involucramiento medible:** Invita a los oyentes a **contar el número de litros** que consumen en 1 día. Por ejemplo, al momento de bañarse, lavarse los dientes, lavar ropa, lavar platos, hacer comida, etc. Invita también a que se tome en cuenta la huella hídrica de lo que consumen en el día. En México, el consumo promedio de agua por persona es de 380 litros de agua al día.

- CUÁNDO-

Se recomienda realizar una planeación anual con la **Comisión de Cultura del Agua** para estar de forma PERMANENTE con la ciudadanía.

Sectores: - Escuelas (Futuro) - Empresas y Sector Público (Presente)

- DÓNDE-

La Recomendación es realizar la CAPACITACIÓN de forma mixta, acudir a las instalaciones de los Centros de aplicación (Escuelas, Empresas, Gremios) y también fomentar visitas a las instalaciones del Organismo Operador de Agua.

-POR QUÉ-

Es de suma importancia comprender lo esencial de este recurso para todos, lo que implica tenerlo en cantidad y calidad suficientes para las generaciones actuales y futuras, garantizando un uso sostenible.



## 2. SUPERVISIÓN DE CONSUMOS EXCEDENTES DE AGUA

El agua es un elemento clave de la naturaleza para el desarrollo y evolución de la humanidad, es fundamental para el sostenimiento de la vida en nuestro planeta.

- QUÉ-

Los Organismo Operadores de Agua buscan sensibilizar a la población y motivarla para tomar actitudes que fomenten el uso responsable del recurso y crear conciencia sobre su importancia. Por otro lado, se ha venido fortaleciendo el mensaje de que todos (ciudadanía, gobierno y en general todos los sectores) debemos asumir nuestra responsabilidad en el cuidado y la preservación del agua, de forma permanente. Bajo este contexto debemos realizar:

- CÓMO-

AUDITORÍA DE CONSUMOS EXCEDENTES

- **CARTA ADVERTENCIA:** La Recomendación es realizar un ANÁLISIS con las TÉCNICAS de auditoría a partir del HISTORIA DE CONSUMO, para identificar usuarios con AUMENTOS en consumos de agua, aplicado en los diferentes rangos o tipos de usuarios, zonas etc. (Mayor, a Menor consumos)

Técnicas de Auditoría Básica.

**Planeación:** Realizar una selección en las cuentas de usuarios para identificar los aumentos o cambios con alto índice de consumos. Estas pueden identificarse por una serie de comportamientos o bien por selección aleatoria.

**Ejecución:** Realizar una comparativa en las cuentas de usuarios para identificar los aumentos o cambios con alto índice de consumos.

**Informe:** Una vez identificado las cuentas de los usuarios con AUMENTO considerable por su historial de consumo, se recomienda realizar un Oficio que se entregará junto al recibo de Agua ya sea físico o digital, la descripción clara y concreta (breve) de que existe un AUMENTO considerable en los consumos de agua.

- CUÁNDO-

La Recomendación es realizar una planeación anual con la **Comisión de Cultura del Agua** para estar de forma PERMANENTE en SUPERVISIÓN con la ciudadanía.

Sectores: - Escuelas (Futuro) - Empresas y Sector Público (Presente)

- DÓNDE-

La Recomendación es entregar la CARTA ADVERTENCIA en los domicilios identificados con aumentos considerables en sus tomas de agua al entregar el recibo correspondiente.

**-POR QUÉ-**

Es de suma importancia comprender lo esencial de este recurso para todos, lo que implica tenerlo en cantidad y calidad suficientes para las generaciones actuales y futuras, garantizando un uso sostenible.



### 3. HERRAMIENTAS ECO-SUSTENTABLES

El agua es un elemento clave de la naturaleza para el desarrollo y evolución de la humanidad, es fundamental para el sostenimiento de la vida en nuestro planeta.

- QUE-

Los Organismos Operadores del Agua buscan sensibilizar a la población y motivar para tomar actitudes que fomenten el uso responsable del recurso y crear conciencia sobre su importancia. Por otro lado, se ha venido fortaleciendo el mensaje de que todos (ciudadanía, gobierno y en general todos los sectores) debemos asumir nuestra responsabilidad en el cuidado y la preservación del agua, de forma permanente. Bajo este contexto debemos realizar:

- CÓMO Y DÓNDE-

#### PROGRAMAS DE AHORRO DEL AGUA EN CASA CON HERRAMIENTAS SUSTENTABLES

- **TIENDA OFICIAL DEL AGUA:** *La Recomendación es que los Organismos Operadores de Agua busquen promover los mejores aditamentos en términos de ahorro del agua, qué mejor garantía y confianza que los propios Organismo de Agua.*

*Se recomienda a los Organismo Operadores de Agua instalar un área especial con la venta de herramientas Eco – Sustentables para promover el Cuidado del Agua.*

Además de generar una fuente alterna de ingresos para los Organismo de Agua Potable, el fomento de la Cultura del Agua también conlleva el uso de tecnología para promover ahorro de agua que involucre, por un lado, cambio de hábitos en la vida diaria pero también generar una cultura de inversión en productos ecológicos y que ayuden a economizar, esta tendencia de mercado por los productos economizadores cada vez cobra más fuerza en México y a nivel internacional.

A continuación, se muestran algunos productos con los que podría iniciar a fomentar los Organismos Operadores de Agua:

Ejemplos:

Regaderas Ecológicas.

Las regaderas convencionales que se utilizan en el hogar son uno de los artículos que más consumen agua, una ducha de 10 minutos consume aproximadamente 200 litros, por lo tanto, es recomendable utilizar regaderas economizadoras, las cuales funcionan exactamente igual que las regaderas tradicionales, incluso algunas con mayor potencia y proporcionan la misma cantidad de agua necesaria para una limpieza completa.

Regadera ECO - OMAPAS (VENTA EN ORGANISMO OPERADORES DE AGUA)

- Regadera Ahorradora de agua Desde 3 litros por minuto produce una ducha normal, con amplitud, densidad y fuerza suficientes para un baño agradable.
- Por su tecnología, diseño, eficiencia, eficacia, calidad, garantía y precio, es la mejor opción para reducir el mayor gasto de agua en el hogar.

---

Sistema de baños con Doble Descarga.

Los inodoros convencionales contienen de 10 a 16 litros de agua en el depósito y cada vez que se usan se desperdicia hasta el 60% del líquido. Actualmente, se implementan sistemas de descarga dual, mejor conocidos como inodoros sustentables, que disminuyen hasta 10 litros del consumo habitual de agua.

Baño sustentable ECO - OMAPAS (VENTA EN ORGANISMO OPERADORES DE AGUA)

- Baños con Doble Descarga consumo promedio máximo de agua de **4 litros por descarga**

NOTA: Se sugiere que dentro de los permisos para construcción de casas, integren con Obligatorio Baños con Doble Descarga por casa habitación.

## Máquinas de Lavaplatos

Al lavar los platos a mano se pierden alrededor de 8 litros de agua por minuto. Esto equivale a 40 litros con la canilla abierta. El lavavajillas gasta entre 8 y 10 litros de agua por ciclo.

### Lavaplatos ECO - OMAPAS (VENTA EN ORGANISMO OPERADORES DE AGUA)

- Recuerda usar el lavavajillas en modo ECO y carga completa (LLENA)

---

En General se RECOMIENDA a los Organismo Operadores de Agua Potable Municipal a fomentar el uso de estas herramientas Eco-Sustentables a través de PROGRAMAS sustentables con subsidios con cargo a los recibos de agua, para acelerar el Cuidado del Agua. En equipo es fácil que suceda.

---

#### -POR QUÉ-

Es de suma importancia comprender lo esencial de este recurso para todos, lo que implica tenerlo en cantidad y calidad suficientes para las generaciones actuales y futuras, garantizando un uso sostenible.

## 4. COMUNICACIÓN + COMUNICACIÓN = RESULTADO

El agua es un elemento clave de la naturaleza para el desarrollo y evolución de la humanidad, es fundamental para el sostenimiento de la vida en nuestro planeta.

### - QUÉ -

Los Organismo Operadores de Agua buscan sensibilizar a la población y motivar para tomar actitudes que fomenten el uso responsable del recurso y crear conciencia sobre su importancia. Por otro lado, se ha venido fortaleciendo el mensaje de que todos (ciudadanía, gobierno y en general todos los sectores) debemos asumir nuestra responsabilidad en el cuidado y la preservación del agua, de forma permanente. Bajo este contexto debemos realizar:

### - CÓMO

#### CAMPAÑAS PERMANENTES EN CUIDADO DEL AGUA

- **#CulturaDelAgua:** *La Recomendación es que los Organismo Operadores de Agua a través del Promotor de Medios e Imagen del CCA difunda los múltiples elementos que conllevan CULTURA DEL AGUA con estructura de un solo mensaje CUIDADO DEL AGUA en los medios digitales e impresos.*

#### Manejo de Medios

**Redes Sociales:** Se recomienda homologar el mensaje en los canales de comunicación (Facebook, Instagram, TikTok, Twitter, Youtube, etc.) que deberán ser cortos y claros.

**Recibos de Agua:** Se recomienda aprovechar un espacio en los recibos de agua con mensajes de CUIDADO DEL AGUA. Recuerda que una de las claves del éxito del marketing es la **repetición**.

**Sitio Web:** Se recomienda aprovechar el espacio web del Organismo Operadores de Agua con un espacio exclusivo de CULTURA DEL AGUA, ahí actualizaremos los elementos más trascendentales en cuidado del agua, incluidas nuestras acciones ejecutadas para informar a las usuarias y usuario.

## CAPÍTULO 4 - MÉTRICAS DE CONSUMO

### MEDICIÓN DEL CONSUMO

Medir el consumo de agua es importante para sensibilizar a la sociedad y a sus gobernantes, lo que se mide importa y, además, proporciona información relevante para la gestión de los gobiernos, para ver qué resulta más rentable en términos acciones de vida, al igual que medimos los pasos diarios que damos para ocuparnos de nuestra salud, para tomar decisiones con enfoque emocional.

¿Se puede medir el consumo de agua? Sí, cada vez se vuelve un indicador más relevante. Actualmente la mayoría de los estudios deben incorporar preguntas o métricas sobre consumo para generar ahorro de agua.

### CÓMO MEDIR EL AHORRO DE AGUA

Las metodologías para medir el ahorro de agua son numerosas, sin embargo básicamente son tres los principales enfoques que hay que considerar. El primero consiste en preguntar a la ciudadanía:

Enfoque General - sólo medir resultados

1) ¿Cómo considera tu consumo de agua doméstica al día?

Alto	Normal	Bajo

2) ¿Cómo considera tu ahorro de agua doméstica al día?

Alto	Normal	Bajo

3) ¿Cuánto tiempo dura tu baño?

2 a 3 min	4 a 5 min	+ de 5 min

## COMUNICAR DE FORMA PERMANENTE

Los países más desarrollados del mundo realizan de manera permanente encuestas, lo que permite tener una base real sobre el índice de satisfacción y con ello implementar nuevas políticas públicas o bien eliminar las ya obsoletas.

En latinoamérica la mayoría de los Organismo de Agua Potable realizan año con año encuestas para medir resultados de políticas públicas y otras más con fines electorales. En los estudios realizados por el Centro de evaluación del Instituto Mejores Gobernantes se identificó la ausencia de reactivos con enfoque emocional o bien paramentos para medir el ahorro del agua.

Lo más importante al realizar una encuesta que mida los parámetros del consumo no es directamente con el resultado obtenido (POSITIVO o NEGATIVO), lo importante es comunicar permanentemente que su Organismo SÍ mide y prioriza el ahorro del agua. (Sólo con la acción de realizar la medición).

## ENCUESTAS DE FELICIDAD DEL INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES

El Instituto Mejores Gobernantes realiza de forma permanente el levantamiento de encuestas en los gobiernos locales de México y latinoamérica, con diferentes enfoques de gobierno.

Para realizar encuestas más especializadas en términos de Gobernanza Emocional para impactar en Municipios Felices y Métricas de Felicidad, siempre estará abierto el canal de apoyo para una colaboración o recomendación.



## REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

1. Betterfly. “Sentido de pertenencia: Cómo impacta en la motivación y productividad”. Recuperado en febrero 2025 del sitio web:  
<https://betterfly.com/blog/sentido-de-pertenencia-como-impacta-en-la-motivacion-y-productividad-laboral/#:~:text=El%20sentido%20de%20pertenencia%20tiene,logro%20de%20los%20objetivos%20organizacionales>.
2. Maslow, Abraham. “A Theory of Human Motivation”. 1970, Libraries Press.
3. National Geographic. Vittoria Traverso. Enero 20, 2026. “El lapso de atención se ha reducido, cómo recuperar la atención” Recuperado del sitio web:  
<https://www.nationalgeographic.com/health/article/attention-spans-shrinking-how-to-regain>
4. EU Science Hub. “Behavioural Insights”. 28 de marzo de 2019. Recuperado en 2026 del sitio web: [https://knowledge4policy.ec.europa.eu/behavioural-insights\\_en](https://knowledge4policy.ec.europa.eu/behavioural-insights_en)



**CENTRO DE EVALUACIÓN**  
INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES A.C.


# GUÍA



CERTIFICACIÓN DE  
CULTURA DEL AGUA

Panorama 2, Guanajuato, Guanajuato, México, 36080.

Tel: +52 (473) 733 3315; 733 5805;

 +52 (473) 114 2553

[academia@img.org.mx](mailto:academia@img.org.mx)

[certificacion.img.org.mx](http://certificacion.img.org.mx)

© 2026 | Todos los derechos reservados

